

*Piszę do Was, gdyż jest wręcz zniesmaczona sposobem, w jaki zostałam „obsłużona” przez jedną z pracownic Wydziału Promocji sopockiego Urzędu Miasta. Na początku września br. zadzwoniłam do Urzędu, aby rozmawiać z naczelnikiem Wydziału Promocji. Po połączeniu się z centralą telefoniczną Urzędu Miasta wysłuchałam na mój koszt wielu komunikatów w tym otrzymałam numer, pod jaki musiałam ponownie zadzwonić, aby połączyć się z naczelnikiem wydziału. Gdy otrzymałam połączenie, w słuchawce odezwał się pracownica informując: Promocja, słucham!
Po przedstawieniu się imieniem i nazwiskiem, poprosiłam o połączenie z naczelnikiem wydziału. W odpowiedzi usłyszałam: nie ma!*

*Na moje zapytanie: jak mam to zrozumieć?, urzędniczka oświadczyła z irytacją w głosie: tak jak powiedziałam!
Wobec tak „precyzyjnej” odpowiedzi, zwróciłam się ze stwierdzeniem, że rozpoczęłam rozmowę przedstawiając się, czy mogłaby mi się pani przedstawić? W odpowiedzi usłyszałam: nie muszę się pani przedstawiać!*

*Na moje wtrącenie:
dlaczego?*

Usłyszałam:

*widać, że nie zna pani ustawy o ochronie danych osobowych, niech się pani z nią zapozna!
Proszę mi wierzyć, że oniemiałam, gdy po tych słowach, owa pani położyła słuchawkę.
Natychmiast zadzwonić do prezydenta Karnowskiego. Połączyłam się z jego sekretariatem, gdzie zgłosiła się pani słowami:*

słucham sekretariat A,

przedstawiłam się, prosząc o połączenie z panem prezydentem. W odpowiedzi usłyszałam, że pan prezydent jest nieobecny. Gdy zapytałam:

kiedy mogę zadzwonić,

zostałam zapytana:

a w jakiej sprawie?

Odpowiedziałam:

w sprawie skargi na sposób działania jednej z pracownic Urzędu. To proszę złożyć ją na piśmie,

usłyszałam w odpowiedzi

. Nie można telefonicznie poinformować o złych urzędniczych praktykach pana prezydenta?

Usłyszałam miłym głosem, że

pan prezydent jest osobom bardzo zajęta i nie ma czasu na telefoniczne przyjmowanie skarg, więc proszę wnieść ją na piśmie.

Podziękowałam za rozmowę i zapytałam, z kim rozmawiałam? Pani odpowiedziała, że już się przedstawiłam,

gdy poinformowałam, że podała: sekretariat A, pani stwierdziła: przepraszam, moje nazwisko

i tu padło imię i nazwisko mojej rozmówczynie. Podziękowałam za rozmowę. Postanowiłam nie składać skargi, a napisać do „Celu”, gdyż sądzę, że opublikowanie mojego listu, więcej w sprawie zadziała, w co wierzę, niż moja jednostkowa skarga do prezydenta. Dziękuję za opublikowanie mego krytycznego listu na temat, jak źle żyje się w Sopocie. Serdecznie pozdrawiam Redakcję oraz osoby działające w OBI.

Sopocianka (dane do wiadomości Redakcji)

Od Redakcji:

Miła Pani, za list i życzenia dziękujemy! Uwagi o sposobie odbierania telefonów przez miejskich urzędników, są zbieżnie z naszymi uwagami. My też mamy podobne „doświadczenia”, że pracownicy UM, nie przedstawiają się, choć przyznajemy, że nigdy nie byliśmy „pouczani” tak jak pani. Widać, że „spryt” urzędniczy, przekracza granicę między hobby, a zajobem, bo jak to nazwać? Oczywiście stosując np. „poetykę” języka pana Karnowskiego, moglibyśmy ocenić to kilkoma pikantnymi i dosadnymi epitetami z języka budowlańców, z grona, którego się on wywodzi. Ale nie sprawa w tym, jak skomentować zachowanie pracownicy, ale maniery, jaka w UM panuje. Przyznajemy, że są wyjątki. Gdy dzwoniemy do Biura Rady Miasta, Wydziału Obywatelskiego, Organizacyjnego, Lokalowego, Finansowego, USC, to osoba odbierająca telefon, przedstawia się nazwą wydziału oraz nazwiskiem. W innych wydziałach prawie nikt się nie przedstawia.

Na kanwie Pani listu, warto zwrócić uwagę Sekretarzowi Miasta Wojciechowi Z. odpowiedzialnemu za sprawy pracownicze. Zastanawia nas, iż pracownicy UM generalnie nie noszą służbowych identyfikatorów. Pytanie: dlaczego? Czyżby nie było takowego obowiązku? Czy też demonstrują, iż nie identyfikują się oni z aktualnymi Władzami, kierującymi pracami UM, w którym pracują, bo chyba i tego, przy tak rozwijającej się sytuacji ocennej członków władz, wykluczyć nie można?