

Kim jest urzędnik?

Zdarzają się sytuacje, kiedy osoba idzie do urzędu czy ministerstwa po to, aby rozwiązać swój problem, problem który związany jest przede wszystkim z mnogością obowiązujących przepisów oraz procedur a wreszcie z wielością skomplikowanych formularzy, które niejednokrotnie należy przedłożyć, później wielokrotnie uzupełniając.

Czy możemy w takim wypadku oczekiwać pomocy urzędnika? Wiele osób na to pytanie odpowie przecząco. Wiele osób poda także przykłady z życia, które potwierdzą jego przypuszczenia.

Warto jednak zauważyć, że urzędnik, poza innymi obowiązkami, powinien nam udzielić pomocy.

Przede wszystkim zwrócić należy uwagę na to, że minister/ ministerstwo (a więc pewien typ urzędów, które znajdują się w Polsce) to słowa pochodzące z łaciny. Łacińskie *Ministro/ ministrare* oznacza zaś w języku polskim **służbę, służenie**.

Po to więc pierwotnie urzędy powstały a urzędnicy zostali zatrudnieni, aby pomóc rozwiązywać problemy „petentów”. Do tego też urzędy i urzędnicy są powoływani.

Potwierdzają to obowiązujące przepisy. Przeszukując polskie prawodawstwo odnajdziemy uregulowane – zasadę szybkości postępowania, zasadę zaufania obywateli do organów administracji publicznej, zasadę przekonywania (o słusznej decyzji organu). W Unii Europejskiej obowiązuje również Europejski Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej, w którym uregulowane są takie zasady jak zasada praworządności, niedyskryminacji, **zasada udzielania jednostkom porad**, zasada **uczciwości**, **uprzejmości**, **zasada wysłuchania strony**.

Wszystkimi tymi zasadami powinni kierować się urzędnicy rozstrzygając sprawę „petenta”. Należy od nich oczekiwać właściwych postaw i reagować na bierność czy wrogość administracji.

Wszyscy powinni pamiętać, że urzędnicy są dla nas, a nie odwrotnie. To każdy z nas płaci urzędnikowi część wynagrodzenia (w formie podatków), a tym samym w myśl zasady – płacę więc wymagam, oczekiwać możemy przynajmniej pomocy w rozwiązaniu sprawy.