

SYSTEM DOSKONAŁY

(4)

Dostaliśmy odgórne polecenie zlikwidowania kolejek w naszym biurze. "Interesantów należy załatwiać szybko i skutecznie" - brzmiała instrukcja.

Na specjalnej naradzie powzięliśmy więc szereg decyzji.

- Od jutra petenci będą rejestrować się u kierowników poszczególnych działów - postanowił naczelnik. - Kierownicy wyznaczać będą datę i godzinę, w jakich petent winien się zgłosić u przedmiotowego referenta w celu odwrotnego załatwienia sprawy. Po kilku tygodniach wprowadziliśmy usprawnienie naszego systemu, bowiem zamiast poprzednio tworzących się kolejek do referentów, teraz zaczęły powstawać ogonki do kierowników wyznaczających petentom terminy załatwiania spraw.

- Trzeba ogłosić, że w celu uniknięcia natłoku interesantów zgłaszających się do kierowników działów po przydział terminu stawienie się u referentów, należy najpierw złożyć pisemne podanie z prośbą o ustalenie terminu zgłoszenia się u kierownika - zarządził naczelnik.

- Podania należy adresować bezpośrednio na moje ręce i przysyłać listem poleconym. Po miesiącu okazało się, że nasz system jest doskonały.

Interesanci zjawiający się w naszym biurze mijali się jedynie w drzwiach. Jeden wchodził, drugi wychodził. Mogliśmy zameldować centrali, że pole-

cenie likwidacji kolejek zostało wykonane.

- Jeden tylko problem w tym, że teraz radykalnie wzrosły kolejki na poczcie, przy okienkach przyjmujących listy polecane.

Ale to już nie nasz sprawa.