

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE GMINY W BARANOWIE.

WSTĘP.

Wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną, a celem jego pracy jest świadczenie usług na poziomie spełniającym oczekiwania Klientów, zgodnie z przepisami prawa. Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Urzędu, a zadowolenie i satysfakcja Klientów stanowi główny cel do realizacji.

Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Baranowie w postaci niniejszego dokumentu są instrukcją i wsparciem dla prawidłowego sposobu obsługi Klienta przez pracowników.

Zagwarantowanie powyższych celów wymaga utrzymania wysokich standardów obsługi. W tym celu zawsze obsługuj Klienta tak jak sam chciałbyś być obsługiwany, dotrzymuj obietnic i bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontakcie z Urzędem.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE:

I. Standard: Wykazuj zainteresowanie Klientem:

- Zwracaj uwagę na wchodzących Klientów, stosując powitanie „Dzień Dobry” i uśmiech.
- Gdy Klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę.
- Skup uwagę na Kliencie, do którego się zwracasz i utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Używaj zwrotów: „w czym mogę Panu/Pani pomóc? ”, „Proszę Pani/Pana”.
- Jeśli pamiętasz Klienta, staraj się zaakcentować, że go rozpoznajesz (skinieniem głowy, uśmiechem, gestem, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej rozmowy).

Uzasadnienie wprowadzenia.

Klient od chwili wejścia do urzędu powinien poczuć się ważny i zauważony. Powinien odczuć zainteresowanie i życzliwość ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie utwierdzi się w przekonaniu, że jest poważnie traktowany, a jego sprawa zostanie rzetelnie załatwiona.

II. Standard: Proces Obsługi Klienta:

- Witając Klienta, użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry” i jeśli pozwalają na to warunki wstań podczas powitania.
- Zawsze mów do Klienta wyraźnie i spokojnie.
- Używaj zrozumiałych określeń, Klient nie ma obowiązku znać fachowych zwrotów i skrótów.
- Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta w Urzędzie, zadając mu, jeśli będzie taka potrzeba dodatkowe pytania.
- Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
- Wyjaśnij w sposób uporządkowany, co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
- Upewnij się, że twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Klienta.
- W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Klientowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać.
- Miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy, wyjaśnij Klientowi jak poprawnie je wypełnić oraz podaj cel wypełnienia i miejsce ich złożenia.

- Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić, wskaż nr konta, sposoby i miejsca wpłat.
- Zweryfikuj i sprawdź poprawność wszystkich składanych dokumentów.
- Podaj dokładny termin załatwienia jego sprawy.
- Poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
- Jeśli podczas obsługi Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo.
- Jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje, skieruj Klienta do właściwej osoby.
- Zawsze pożegnaj Klienta w sposób uprzejmy.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Klient oczekuje od urzędnika profesjonalnej obsługi, rzetelnych informacji, chciałby każdą sprawę załatwić dobrze i szybko. Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewniają Klienta w przekonaniu, że jest mile widzianym gościem. Klient za każdym razem powinien otrzymać wszystkie formularze, które są wymagane w przypadku załatwienia danej sprawy. Wsparcie ze strony urzędnika przy wypełnianiu formularzy jest bardzo ważne. Klient musi wyjść z Urzędu z przekonaniem, że dzięki pomocy pracownika jego sprawa zostanie prawidłowo załatwiona.

III. Standard: Identyfikuj się z Urzędem.

- Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy w Baranowie, nie tylko na swoim stanowisku pracy, ale również w wielu sytuacjach publicznych.
- Przyjmij odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem.
- Nie wygłaszaj krytycznych uwag na temat Urzędu, nie przekazuj plotek.
- Nigdy nie dokonuj oceny Klienta, nie krytykuj oraz nie komentuj jego zachowania.
- Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego wychowania.
- W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Urzędzie.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Reprezentujesz Urząd w wielu sytuacjach publicznych, nie tylko w pracy. Osoby, z którymi się spotykasz na co dzień w różnych okolicznościach mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji publicznej. Te osoby też są potencjalnymi Klientami Urzędu.

IV. Standard: Dbaj o swój wygląd zewnętrzny.

- Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz specyficzną instytucję, jaką jest Urząd, Twój wygląd i ubiór muszą budzić zaufanie Klientów i musi mieć charakter służbowy.
- Mężczyźni powinni być ubrani w koszule i marynarkę lub samą koszulę, w jednolitych stonowanych kolorach oraz jednobarwnych spodniach. Obuwie zakryte.
- Kobiety powinny być ubrane w jednokolorowy kostium, sukienkę, spódnicę lub spodnie oraz w jednobarwną bluzkę, bez jaskrawych kolorów.
- Niedopuszczalne są: spodnie typu dresy, t-shirty, szorty, klapki, krótkie spodenki, przezroczyste bluzki, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo.
- Starannie dbaj o higienę osobistą, o czystość i wygląd rąk i włosów.
- Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.
- Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Prawidłowo ubrany urzędnik tworzy wrażenie osoby profesjonalnej. Klient musi mieć pewność, że spotkanie z pracownikiem Urzędu ma charakter służbowy. Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinię o nim i o Urzędzie. Stosowny ubiór i wygląd człowieka zadbanego podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność.

V. Standard: Dbaj o swoje stanowisko pracy.

- Starannie dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy, przechowuj na biurku tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
- Zawsze utrzymuj w idealnym ładzie i czystości strefę widoczną dla Klienta.
- W pobliżu przechowuj formularze i materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta.
- Umieść w zasięgu wzroku (w sposób niewidoczny dla Klienta) spis najważniejszych numerów telefonów oraz inne informacje niezbędne do prawidłowej obsługi.
- Podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Dobrze zorganizowane i uporządkowane stanowisko pracy wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i do Ciebie. Należy dołożyć wszelkich starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

VI. Standard: Poszerzaj swoją wiedzę.

- Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności zajmuj się tymi z nich, które są w zakresie Twoich obowiązków.
- Gromadź informacje o wszelkich zmianach w przepisach, wykorzystuj dostępne źródła informacji: internet, telewizja, prasa i materiały wewnętrzne Urzędu.
- Pracuj zgodnie z instrukcją kancelaryjną, archiwalną i JRWA.
- Zawsze pamiętaj, że pełna wiedza gwarantuje profesjonalną obsługę Klienta.
- Korzystaj z proponowanych szkoleń i pamiętaj o aktywnym samodoskonaleniu.
- Klient nigdy nie powinien otrzymać odpowiedzi „nie wiem”.
- W zakresie świadczonych przez Urząd usług okazuj wysoki poziom wiedzy.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Pracownik samorządowy powinien znać i ciągle uaktualniać własną wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Urzędnik udzielający aktualnej i rzetelnej informacji wzbudza zaufanie i wpływa na pozytywną opinię instytucji, którą reprezentuje.

VII. Standard: Trudne sytuacje.

ODMOWA

- Przedstaw Klientowi dokładne uzasadnienie odmowy w oparciu o rzeczywiste fakty.
- Przekaż decyzję odmowną w sposób jawny i zdecydowany, precyzyjnie określając czego ona dotyczy.
- Okaż zrozumienie dla emocji Klienta. Powiedz: „Widzę, że czuje się Pan/Pani zdenerwowany/zdenerwowana”. Nie mów, że wiesz, jak czuje się Klient.
- Jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi rozwiązanie alternatywne, które pomoże rozwiązać jego problem.
- Dołóż wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie.

SKARGA

- Skargę od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wykaż inicjatywę w celu rozwiązania problemu.
- Nie staraj się na samym początku wytłumaczyć sytuacji, najpierw zdobądź jak najwięcej informacji w przedmiotowej sprawie, wysłuchaj Klienta.
- Nie proś Klienta, żeby się uspokoił, to pogorszy sprawę. Bądź opanowany i mów spokojnie.
- Ustal co było przyczyną skargi, zaproponuj rozwiązanie sprawy. Skoncentruj się na problemie.
- Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji. Bądź wobec Klienta życzliwy i uprzejmy.
- Staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy.
- Zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu, zapytaj, czy odpowiada mu takie załatwienie sprawy.
- Nigdy nie obwiniaj innych pracowników urzędu, procedur i przepisów.

POMYŁKA

- Jak najszybciej poinformuj Klienta o pomyłce w sposób rzetelny, jasny i otwarty.
- Przepraszaj Klienta za zaistniałą sytuację, przedstaw propozycję naprawy pomyłki.
- Przedstaw Klientowi konsekwencje, jakie ta pomyłka wywołała i wyjaśnij wszelkie wątpliwości.
- Zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby taka sytuacja więcej się nie powtórzyła.

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I STARSZE

- Obsługuj osoby niepełnosprawne i starsze z szacunkiem, cierpliwością i miłym podejściem.
- Zapewnij takiej osobie obsługę na terenie Urzędu w miejscu dla niej najbardziej dogodnym.
- Spraw, aby osoby takie doświadczały jak najmniej trudności wynikających z niepełnosprawności lub wieku.
- Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej i starszej.

KLIENT AGRESYWNY

- Obsługując Klienta agresywnego należy doprowadzić do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy.
- Bądź opanowany, życzliwy i skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Klienta.
- Jeżeli jest możliwe to zaproponuj Klientowi spokojne miejsce i pozwól mu się wypowiedzieć.
- Pokaż Klientowi, że chcesz rozwiązać problem.
- Nigdy nie przerzucaj odpowiedzialności i nie okazuj niezadowolenia.
- Nie zaprzeczaj argumentom Klienta, a w zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną.
- Jeżeli zostały wyczerpane możliwości wpływu na Klienta, a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu wezwij pomoc.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Odmowa, skarga i pomyłka to trudne sytuacje, występujące w Urzędzie. Każdy pracownik powinien dołożyć wszelkich starań, aby takich zdarzeń było jak najmniej. Jeżeli jednak wydarzą się powinny zostać umiejętnie załagodzone, w oparciu o szybkie działania mające na celu zminimalizowanie niekorzystnych błędów. Klienci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeśli w ślad za tym idzie informacja, jak błąd zostanie poprawiony. Osoby starsze i niepełnosprawne potrzebują okazania cierpliwości i miłego podejścia. W sytuacji agresywnego zachowania ze strony Klienta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje.

VIII. Standard: Informacja w Urzędzie.

- Przekazuj tylko aktualne informacje i dbaj, aby zawsze były dostępne dla Klientów.
- Pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta.
- Zawsze stosuj standardy urzędowe dla informacji w formie papierowej i elektronicznej.
- Informacje w formie papierowej należy wywieszać tylko w miejscach do tego przeznaczonych.
- Nie eksponuj ulotek i materiałów reklamowych innych instytucji i firm.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Skuteczna komunikacja Klienta z Urzędem polega na przekazywaniu zrozumiałej i aktualnej informacji.

IX. Standard: Szacunek i poufność dla Klienta.

- Wszystkich Klientów traktuj z jednakowym szacunkiem, życzliwością i bez pouczania.
- Nie komentuj opinii i decyzji Klienta oraz nie dokonuj jego oceny.
- Nigdy nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej. Dla Klienta jego sprawa jest najważniejsza.
- Dokumenty Klientów przechowuj w taki sposób, aby inne osoby nie miały wglądu do nich.
- Dbaj o to, aby w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient.
- Nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Każdy Klient chce być traktowany z szacunkiem i zawsze liczy na poufność w sprawach go dotyczących.

X. Standard: Rozmowy telefoniczne.

- Każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia Urzędu i siebie, stosując powitanie „Urząd Gminy w Baranowie, Dzień dobry, Imię i Nazwisko”.
- Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
- Dzwoniąc do Klienta upewnij się z kim rozmawiasz i przedstaw jasno cel rozmowy.
- Rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami, skoncentruj się na rozmowie.
- Rozmawiając z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej rozmowy towarzyskiej typu „dobra, w porządku, aha, ok. itp.
- „Uśmiechaj się” przez telefon i dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
- Miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów do pracowników Urzędu.
- Przełączając Klienta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę.
- Jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go że pracownik oddzwoni z informacją.
- Nie prowadzić prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta – Klient powinien mieć pewność że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji
- Jeśli sprawa jest prosta załatw od razu, a jeśli sprawa jest dłuższa poproś o numer telefonu i zaproponuj ze oddzwonisz.
- Kończąc podziękuj uprzejmie Klientowi za rozmowę telefoniczną.

Uzasadnienie wprowadzenia.

Zachowanie Urzędnika podczas rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wizerunku Klienta na temat Urzędu i jego Pracowników.

ZAKOŃCZENIE.

Powyższe Standardy Obsługi Klienta dotyczą wszystkich pracowników Urzędu. Przełożony zleca pracownikom obowiązek zapoznania się z dokumentem, a fakt ten pracownik potwierdza podpisaniem oświadczenia – Załącznik Nr 1, potwierdzając w ten sposób stosowanie standardów w procesie obsługi Klienta. Zasada ta jest obowiązkowa również dla każdego nowo zatrudnionego pracownika. Standardy mogą być aktualizowane. Przełożony powinien przeprowadzać obserwacje i rozmawiać z pracownikami w celu stosowania standardów i podnoszenia jakości świadczonych usług.

.....
(Imię i Nazwisko)

Oświadczenie Pracownika

Oświadczam, że zapoznałem się ze „Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Baranowie”,
przyjmuję do realizacji i stosowania.

.....
(data i podpis pracownika)