

Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Potęgowo

WPROWADZENIE

Wdrażanie standardów obsługi Klienta jest elementem konkurencji w sektorze prywatnym, natomiast w sektorze publicznym staje się przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja – to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów. Przedmiotowy dokument jest instrukcją właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami. Główne cele i założenia do realizacji to:

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi
- wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Gminy Potęgowo jako instytucji zaufania publicznego,
- ujednolicenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu,
- satysfakcja i zadowolenie Klientów.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmiemy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja i zadowolenie Klienta. Należy pamiętać, że wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną. Naszym celem jakościowym jest świadczenie usług, które spełniają wymagania Klientów i są zgodne z przepisami prawa.

Utrzymanie wysokich standardów obsługi Klienta jest stale realizowanym procesem, wdrożenie Standardów Obsługi Klienta jest kolejnym krokiem do urzeczywistnienia wymagań Dobrej Praktyki Administracyjnej w zakresie orientacji na Klienta.

- Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Urzędu.
- Klient nie zakłóca naszej pracy, jest jej celem.
- Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Klienta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.
- Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.
- Nic tak dobrze nie nastraja Klienta jak dbałość o jego interesy.
- Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Twoim Urzędem
- Dotrzymuj obietnic - dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.

Standard: Identyfikuj się z Urzędem

ZALECENIA:

pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy Potęgowo – zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik dlatego:

1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem,
2. nie wygłaszaj krytycznych uwag pod adresem Urzędu,
3. w żadnym wypadku nie dokonuj oceny Klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania,
4. nie przekazuj plotek.
5. w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Urzędzie.

Uzasadnienie wprowadzenia

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Osoby, z którymi się spotykasz mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjalnymi Klientami Urzędu.

Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu

ZALECENIA:

Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów – reprezentujesz Urząd

Twój wygląd musi mieć charakter służbowy preferowany ubiór :

1. jasne, jednokolorowe koszule/bluzki
2. kostiumy/spodnie/garnitury
3. stonowana, jednobarwna kolorystyka, bez jaskrawych wzorów
4. preferowane obuwie zakryte.
5. decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy
6. niedopuszczalne są: topy, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, krótkie spodenki i zbyt krótkie spódnice

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Twój wygląd zewnętrzny może zatem zdecydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Już w pierwszych chwilach kontaktu wyrabiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podnoszą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, tworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.

Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie

ZALECENIA:

1. dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy
2. utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta
3. trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej
4. w pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta
5. pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu, ręki spisu najważniejszych numerów telefonów/procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta
6. podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami

Uzasadnienie wprowadzenia

Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i Ciebie. Od tego czy jest uporządkowane i dobrze zorganizowane zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.

Standard: Wiedza

ZALECENIA:

- systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach
- bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń
- w aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, przepisy, prasa, internet
- pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta
- Klient nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”
- wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Urząd usług

- przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw

Uzasadnienie wprowadzenia

Urzędnik administracji powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania Klientów. Pracownik kompetentny, udzielający rzetelnej informacji wzbudza zaufanie Klienta i tym samym wpływa na opinię i wizerunek instytucji.

Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie

ZALECENIA:

- zwracaj uwagę na wchodzących Klientów
- jeśli widzisz dezorientację u Klienta pewnym gestem zaproś go do stanowiska używając np. zwrotów: „w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/i zrobić?”
- jak najszybciej rozpocznij obsługę Klienta
- jeśli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości
- skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz
- utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem - ciągłe patrzenie „w bok” np. na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie
- zamiast „pani Nowak” używaj zwrotu „Proszę Pani”
- podczas rozmowy staraj się jak najwięcej uśmiechać do Klienta
- unikaj zwrotów typu: „co robimy?”, „o co chodzi?”, „co załatwiamy?” itp.
- pamiętaj o tym aby stać/siedzieć przodem do Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia

Zadowolony Klient jest najlepszym ambasadorem urzędu, dlatego wchodząc do Urzędu powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

Standard: Proces obsługi Klienta

ZALECENIA:

- mów do Klienta spokojnie i wyraźnie
- używaj zrozumiałych zwrotów – Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji

- staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte aby lepiej zrozumieć
- odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta
- wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę
- upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane
- w przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności lub wydaj Kartę Usługi/Kartę Informacją
- miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy
- wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze
- nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz
- wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy
- przekaz Klientowi listę dodatkowych dokumentów jakie powinien złożyć do Urzędu (w sprawach typowych wydaj Kartę Usługi)
- jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy
- poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta
- sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów
- podaj termin załatwienia sprawy
- poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji
- podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą
- jeśli obsługując Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo .
- skieruj Klienta do właściwej osoby jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje
- pożegnaj Klienta uprzejmie

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.

Standard: Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem

ZALECENIA:

- traktuj każdego Klienta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiaj z zaangażowaniem

- nie dokonuj oceny Klientów
- nie komentuj opinii, decyzji, zachowania Klienta
- nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej – dla niego jego sprawa jest najważniejsza
- nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów
- dbaj o poufność dokumentacji Klienta – dokumenty przechowuj w taki sposób by inne osoby nie miały możliwości wglądu
- nie pouczaj Klienta – życzliwie informuj
- nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Klienta ani jego zachowań
- nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą – Klient ma prawo nie wiedzieć, nie musi znać się na przepisach
- pamiętaj o tym, że Klient chce być uznany za osobę kompetentną
- dbaj o to by w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient
- dokładaj wszelkich starań, aby eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają informacje o Kliencie i jego sytuacji
- nie wolno dopuszczać do sytuacji kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.

Standard: Rozmowy telefoniczne

ZALECENIA:

- każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i urzędu (przykładowe powitanie: „Urząd Gminy Potęgowo, sekretarz gminy, Ewa Kowalska, Dzień Dobry”)
- formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Klient nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów
- dzwoniąc do Klienta upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą i czy jest to dobry moment na rozmowę, przedstaw jasno cel swojego telefonu
- informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu
- rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami
- podczas rozmowy z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju: „aha, dobra, w porządku, OK” itp.
- miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów pracowników Urzędu

- przełączając Klienta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę
- nigdy nie wolno Ci zostawić Klienta bez skutecznego połączenia
- jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go, że pracownik oddzwoni z informacją
- jeśli nie zastaniesz Klienta nie proś o oddzwonienie, pozostaw informację, że skontaktujesz się powtórnie,
- staraj się odbierać telefonu nie później niż po trzecim sygnale .
- nie prowadź 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
- w wyjątkowych przypadkach, w ważnych sprawach, prywatne rozmowy prowadź tylko wtedy gdy nie obsługujesz Klienta
- nie proś Klienta by powtórnie zadzwonił, zanotuj informacje i przekaz osobom prowadzącym sprawę
- gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Klienta , przeproś i odbierz (dzwoniący uporczywie telefon zdenerwuje i Klienta i Ciebie), szybko zorientuj się o co chodzi:
- jeśli sprawa jest prosta, załatw od razu
- jeśli sprawa jest dłuższa – poproś o numer telefonu i zaproponuj, że oddzwonisz
- jeśli sprawa jest dłuższa ale bardzo pilna – przeproś na chwilę osobę telefonującą, zwróć się do Klienta i powiedz, że rozmowa telefoniczna może trochę potrwać, rozmawiaj możliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmówcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsługuję Klienta, może pozostałe sprawy omówimy później? Zadzwonię gdy tylko będę wolny”, Klientowi stojącemu przed tobą dawaj do zrozumienia, że o nim nie zapomniałeś – utrzymuj kontakt wzrokowy
- kończąc rozmowę telefoniczną podziękuj uprzejmie

Uzasadnienie wprowadzenia

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.

Standard: Trudne sytuacje

ZALECENIA:

POMYŁKI

- przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia

- przeproś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją
- przedstaw Klientowi konsekwencje jakie wywołała pomyłka Urzędu
- nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób opisz fakty
- wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta
- przedstaw Klientowi sposób w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania
- zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła

ODMOWA

- przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby
- dołóż wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie (w przypadku kiedy na dzień wydania decyzji Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji)
- decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny i zdecydowany
- przedstaw dokładne uzasadnienie odmowy, powołując się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji
- okaż zrozumienie dla emocji Klienta
- pozwól wyrazić Klientowi swoje emocje
- powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/i zawiedziona/zdenerwowana” nie mów, że wiesz jak czuje się Klient
- ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem

SKARGA

- skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością
- nie przerywaj Klientowi – wysłuchaj Klienta
- nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji – zdobądź jak najwięcej wiedzy od Klienta w przedmiotowej sprawie
- wykaż inicjatywę w rozwiązywaniu problemu
- okaż Klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami
- ustal, co jest przyczyną skargi
- upewnij się, że dobrze zrozumiałeś
- nigdy nie mów, że Klient nie ma racji
- zawsze bądź wobec Klienta uprzejmy i życzliwy
- staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy
- nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów, procedur
- zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu

- spytaj czy będzie zadowolony z proponowanego rozwiązania, jeśli nie, spytaj jakie działania spotkałyby się z jego aprobatą
- każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę co, gdzie, należy poprawić

AGRESYWNY KLIENT

- bądź życzliwy – życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym
- bądź opanowany i spokojny
- pozwól wypowiedzieć się Klientowi, nie przerywaj mu – podniesiesz poziom jego irytacji
- nie proś Klienta, żeby się uspokoił – osiągniesz odwrotny skutek
- nie używaj zwrotów: „niech się Pan /i nie denerwuje”, „nie ma się co wściekać” itp
- jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, Klient nie mając widowni straci trochę na pewności siebie
- sprawdź czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta
- zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”
- pokaż, że chcesz rozwiązać problem
- nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta
- nie okazuj swojego niezadowolenia
- nie mów podniesionym głosem
- nie przerzucaj odpowiedzialności
- jeśli sytuacja tego wymaga zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli Klient nie zaakceptuje Twojej propozycji zapytaj o jego oczekiwania względem Ciebie, Urzędu
- w zależności od sytuacji powołaj się na obowiązującą podstawę prawną
- poinformuj Klienta o krokach, które podejmiesz
- jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych lub mienia wezwij pomoc

OSOBY STARSZE I NIEPEŁNOSPRAWNE

- staraj się sprawić, aby doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności
- zapewnij dogodnie miejsce obsługi
- bądź wyczulony, ale delikatny

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy się nie zdarzały. Jeśli jednak już się wydarzą niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy pracowników.

Standard: Informacja w Urzędzie

ZALECENIA:

- przekazuj tylko aktualne informacje
- dbaj, aby aktualne informacje zawsze były dostępne dla Klientów
- pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta
- stosuj zawsze standardy urzędowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczętka jeśli jest wymagana
- informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscach do tego przeznaczonych
- tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji
- nie eksponuj informacji/ulotek/materiałów reklamowych innych instytucji

Uzasadnienie wprowadzenia

Informacja to podstawowy element komunikacji Klienta z Urzędem.

PODSUMOWANIE

Wzorce zachowań określone podręcznikiem obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie bezpośredniej obsługi Klienta. Przełożony ma obowiązek zlecić poszczególnym pracownikom zadanie zapoznania się z treścią dokumentu „Podręcznik Standardów Obsługi Klienta”. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią niniejszego Podręcznika składając podpis na załączniku nr 1) wraz z wpisaniem daty pod klauzulą „Zapoznałem się i przyjmuję do realizacji i stosowania”. Oznacza to, że świadomie deklaruje chęć stosowania standardów w procesie obsługi Klienta.

Zasada ta obowiązuje także w stosunku do każdego nowo zatrudnionego pracownika oraz stażysty.

Treść standardów w zależności od potrzeb będzie aktualizowana.

Zadaniem przełożonych jest prowadzenie obserwacji sposobu pracy z Klientem osób pracujących przy obsłudze Klienta. Przełożony powinien cyklicznie przeprowadzać rozmowy z pracownikami zmierzające do wspólnego wyznaczania celów w zakresie jakości obsługi Klienta, a także oceniać postępy poszczególnych pracowników. Może on także korzystać z innych form i środków zmierzających do podniesienia poziomu umiejętności pracowników w zakresie prowadzenia obsługi, takich jak: organizowanie szkoleń stanowiskowych, wnioskowanie o przeprowadzanie szkoleń z udziałem poszczególnych pracowników komórki organizacyjnej.

mgr Jerzy Waldemar Archimieni

OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

Urząd Gminy Potęgowo

(imię i nazwisko pracownika)

.....

(stanowisko)

.....

Oświadczam, że zapoznałem się ze „Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Potęgowo „ i przyjmuję je do wiadomości i stosowania.

.....

(data i podpis pracownika)

W Ó JT
mgr Jerzy Waldemar Awchimien

