

**Zarządzenie Nr 191/2022**  
**Prezydenta Miasta Stargard**  
**z dnia 20 lipca 2022 roku**

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Stargardzie.**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005 oraz poz. 1079) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Stargardzie, określone w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wdrożenie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta  
*Rafał Zieliński*

Opinia Nr 182/2022  
Do projektu nie zgłasza zastrzeżeń  
pod względem prawnym i redakcyjnym

**RADCA PRAWNY**  
*Grzegorz Polak*

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 191/2022  
Prezydenta Miasta Stargard  
z dnia 20 lipca 2022 roku

## **STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W STARGARDZIE**

### **WPROWADZENIE**

Urząd Miejski jest instytucją zaufania publicznego. Nieustanne doskonalenie procesu obsługi klienta jak i pierwszeństwo obsługi bieżącej w stosunku do innej pracy biurowej jest zadaniem każdego pracownika. Wprowadzenie standardów obsługi klienta jest nie tylko przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej ale przede wszystkim ma na celu podniesienie jakości świadczonych usług oraz zbudowanie pozytywnego wizerunku Urzędu w ocenie klientów i pracowników.

Jakość obsługi klienta (zarówno zewnętrznego jak i wewnętrznego) nigdy nie powinna być pozostawiona interpretacji. Zaangażowanie pracowników, sposób i warunki obsługi, umiejętne słuchanie, opanowanie, empatia, pełna informacja oraz w głównej mierze pomoc i wsparcie to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zaufania i zadowolenia klientów.

Utrzymanie wysokich standardów obsługi klienta jest stale realizowanym procesem, któremu powinna przyświecać zasada: „Traktuj klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany”.

### **I. WIZERUNEK WŁASNY I URZĘDU**

#### **Standardy:**

#### **1. Reprezentacja Urzędu na zewnątrz**

#### **Zwróć uwagę:**

Reprezentujesz Urząd Miejski w każdej sytuacji, nie tylko podczas wykonywania obowiązków służbowych, na swoim stanowisku pracy, ale także w sytuacjach publicznych. Tworzysz obraz Urzędu poprzez swoje zachowanie, postawę, wygląd zewnętrzny oraz budowanie relacji z innymi. Pamiętaj, że poza Urzędem możesz być rozpoznawany jako jego pracownik, a osoby, które spotykasz są potencjalnymi klientami. Nie tylko w pracy, ale również poza nią przyjmujesz odpowiedzialność za wizerunek Urzędu.

**Zapamiętaj:**

- zawsze reprezentujesz Urząd;
- działaj tak, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników;
- przestrzegaj wysokich standardów kultury osobistej (dobre maniere, taktowne zachowanie, odpowiedni ubiór);
- witaj się z klientami i współpracownikami, których spotykasz w budynku Urzędu;
- staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres Twoich obowiązków;
- w żadnym wypadku nie dokonuj oceny klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania;
- nie wygłaszaj negatywnych uwag na temat Urzędu i innych pracowników, nie przekazuj plotek i informacji, których wiarygodność jest trudna do zweryfikowania;
- nie powielaj negatywnych stereotypów na temat funkcjonowania instytucji publicznych i pracy Urzędników;
- nie przekazuj informacji na temat pracy Urzędu osobom nieuprawnionym.

## **2. Wygląd zewnętrzny pracownika**

**Zwróć uwagę:**

Ubiór w pracy nie powinien odzwierciedlać Twoich codziennych upodobań i przyzwyczajeń, lecz pełnić przez Ciebie funkcję. Klient musi mieć przekonanie, że jego kontakt z urzędnikiem ma charakter służbowy. Przez odpowiednio dobrany strój podkreślasz swoje kompetencje oraz szacunek do klienta, przekazujesz komunikat: „Jestem profesjonalistą, można mi ufać”. Pamiętaj, że klient w kontakcie z urzędnikiem tworzy własną opinię nie tylko o pracowniku, ale o całym Urzędzie. Stosowny ubiór i wygląd podkreślają prestiż i podnoszą wiarygodność, zarówno Twoją, jak i Urzędu.

**Zapamiętaj:**

- Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy i budzić zaufanie klientów;
- ubrania dobieraj odpowiednio, do swojej osoby ale i powagi Urzędu (nie noś strojów niedostosowanych do pracy w urzędzie, takich jak: stroje sportowe, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, szorty, krótkie spodenki, zbyt krótkie spódnice, itp.);
- dbaj o czystość i higienę osobistą, w tym o estetyczny wygląd rąk, włosów, czy paznokci;
- decydując się na makijaż i ozdoby zwróć uwagę aby były dyskretne;
- nie stosuj kosmetyków o intensywnych zapachach.

### 3. Organizacja i estetyka stanowiska pracy

#### Zwróć uwagę:

Utrzymanie porządku w miejscu pracy świadczy o profesjonalizmie urzędnika, ułatwia pracę i jest wyrazem szacunku dla współpracowników. Pamiętaj, że uporządkowane i dobrze zorganizowane biurko ma wpływ na efektywność Twojej pracy oraz opinię jaką wyrabia sobie na Twój temat klient.

#### Zapamiętaj:

- dbaj o porządek w miejscach wspólnych w urzędzie, przede wszystkim o estetykę i ład w miejscach widocznych dla klienta;
- na biurku i w pokoju ogranicz rzeczy osobiste oraz te, które nie mają związku z wykonywaną pracą;
- utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy;
- dokumenty związane z bieżącymi sprawami trzymaj w miejscu łatwo dostępnym;
- dokumenty zakończonych spraw na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone;
- nie dopuszczaj do powstania trudności z odnalezieniem podstawowych informacji, dokumentów czy formularzy;
- nie stwarzaj ryzyka uszkodzenia lub zniszczenia dokumentów oraz sprzętu biurowego (np.: zalanie);
- nie rozpraszaj uwagi podczas załatwiania spraw Klienta (poprzez np.: zbyt głośne słuchanie muzyki, zwracanie uwagi na rozmowy współpracowników).

### 4. Poszerzanie wiedzy

#### Zwróć uwagę:

Tylko, kiedy posiadasz aktualną wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur, możesz prawidłowo wykonywać swoje obowiązki oraz jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania zadawane przez klientów. Pamiętaj, że urzędnik powinien doskonale znać obowiązujące przepisy prawa i stale aktualizować swoją wiedzę. Twoja kompetencja nie tylko wzbudza zaufanie klienta ale także wpływa na opinię i wizerunek instytucji. Natomiast dzielenie się wiedzą z innymi ułatwia pracę całej organizacji.

#### Zapamiętaj:

- na bieżąco aktualizuj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach, w szczególności dotyczącą zakresu wykonywanych obowiązków;
- dziel się posiadaną wiedzą z osobami, które zastępują Cię podczas Twojej nieobecności;
- jako osoba zastępująca, pamiętaj o obowiązku aktywnego uczenia się i zdobywania wiedzy od osoby, którą zastępujesz podczas jej nieobecności;

- przekazuj użyteczną wiedzę zawodową i udzielaj praktycznych porad w sposób komunikatywny, ułatwiający innym realizację zadań;
- wykazuj inicjatywę szkoleniową, bądź aktywny w samodoskonaleniu (w tym celu wykorzystuj dostępne źródła, takie jak: przepisy prawa, komentarze, prasa fachowa, internet, darmowe webinaria, materiały wewnętrzne Urzędu);
- aktywnie angażuj się w pracę zespołu;
- tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę;
- analizuj swoją pracę (cel, realizacja, wyniki).

## **II. OBSŁUGA KLIENTA**

### **Standardy:**

#### **5. Szacunek**

##### **Zwróć uwagę:**

Szacunek należy okazywać każdemu klientowi bez względu na płeć, wiek, wygląd czy status społeczny. Pamiętaj, budowanie dobrych relacji z klientem poprzez okazywanie mu szacunku to podstawa.

##### **Zapamiętaj:**

- traktuj wszystkich klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak mówią i z jaką sprawą przychodzą do Urzędu;
- zwracaj się przodem do klienta, utrzymuj kontakt wzrokowy;
- wysłuchaj klienta, nie przerywaj jego wypowiedzi;
- bądź cierpliwy, gdy klient czegoś nie rozumie wytłumacz ponownie;
- nie oceniaj sprawy klienta jako mało ważnej, pamiętaj, że dla klienta jego sprawa jest najważniejsza;
- nie komentuj i nie oceniaj decyzji, spraw i sytuacji życiowej klienta;
- nie komentuj i nie oceniaj pracy bądź zachowania innych pracowników Urzędu przy kliencie;
- informuj klienta życzliwie, bez zbędnego pouczenia, nie kpij, nie bądź ironiczny;
- jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się klientem, przywitaj go, krótko wyjaśnij mu przyczynę zwłoki i poproś o chwilę cierpliwości;
- nie spożywaj posiłków w obecności klienta.

#### **6. Uprzejmość**

##### **Zwróć uwagę:**

Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewniają klienta w przekonaniu, że jest oczekiwanym gościem. Powinien on być przekonany, że dzięki profesjonalnej

i uprzejmej pomocy urzędnika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona. Pamiętaj, że życzliwe powitanie jest dobrym początkiem rozmowy.

**Zapamiętaj:**

- uprzejmie witaj klienta i oferuj mu swoją pomoc;
- witając klienta, zawsze używaj zwrotu grzecznościowego;
- rozpocznij obsługę od wyjaśnienia klientowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę;
- mów do klienta spokojnie i wyraźnie;
- przekazując klientowi wymagane druki i formularze wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia;
- jeśli to możliwe, pomóż klientowi na miejscu sprawnie i prawidłowo wypełnić formularze oraz przygotować wymagane dokumenty;
- nie pouczaj Klienta – pomóż i wytłumacz;
- potwierdź prawidłowość składanych dokumentów;
- zapytaj w czym jeszcze możesz pomóc;
- pożegnaj klienta uprzejmie.

## **7. Zaangażowanie**

**Zwróć uwagę:**

Zaangażowanie to aktywność, wychodzenie z inicjatywą. Poprzez Twoje zaangażowanie w sprawę klient odczuwa pozytywne emocje, a Ty pokazujesz, że go szanujesz i dbasz o jego interesy. Okazuj zaangażowanie jak najczęściej, tak by stało się ono znakiem charakterystycznym Urzędu i Ciebie samego. Pamiętaj, że Twoja postawa oddziałuje także na współpracowników, swoim zachowaniem wysyłasz im pozytywne bodźce, dajesz wzór do naśladowania.

**Zapamiętaj:**

- przyjmując sprawę zapewnij jej rzetelne rozpatrzenie;
- zadawaj pytania tylko dotyczące załatwianej sprawy;
- w razie potrzeby zapisz klientowi na kartce czynności, które powinien wykonać;
- jeśli w trakcie obsługi klienta załatwienie sprawy wymaga od Ciebie sprawdzenia informacji bądź dodatkowych konsultacji:
  - poproś klienta o zgodę na przerwanie obsługi, abyś mógł sprawdzić potrzebne informacje,
  - podaj przybliżony czas oczekiwania,
  - zawieś/ wycisz rozmowę (w przypadku rozmowy telefonicznej),
  - po powrocie podziękuj klientowi za oczekiwanie i przekaż rozwiązanie sprawy;
- jeżeli sprawa zgłoszona przez klienta jest bardziej skomplikowana lub wychodzi poza zakres Twoich kompetencji, skontaktuj się z odpowiednią osobą w ramach urzędu. Przedstaw sprawę klienta i upewnij się, że zajmie się jej rozwiązaniem. W zależności od sytuacji przekieruj klienta do specjalisty:
  - podczas wizyty w urzędzie przekaż klientowi imię i nazwisko współpracownika, zaprowadź klienta do właściwej osoby/ poproś pracownika do odpowiedniego

stanowiska w Biurze Obsługi Klienta. W obecności klienta krótko przedstaw jego sprawę,

- podczas rozmowy telefonicznej zanim przełączysz rozmowę, poproś klienta o zgodę, następnie podaj imię i nazwisko oraz numer telefonu współpracownika, z którym zostanie połączony.

## **8. Zainteresowanie i koncentracja**

### **Zwróć uwagę:**

Twoja uwaga powinna być w 100% skierowana w stronę klienta. Zadbaj o to, aby podczas wizyty w urzędzie czuł on zainteresowanie z Twojej strony. Klient czujący koncentrację urzędnika na swojej sprawie, utwierdza się w przekonaniu, że Urząd podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona w sposób rzetelny i staranny. Pamiętaj, chwile kontaktu klienta z urzędem są bardzo istotne. To właśnie na ich podstawie klient buduje opinię zarówno o Urzędzie jak i urzędnikach.

### **Zapamiętaj:**

- każdemu klientowi oczekującemu na Twoją obsługę okaż życzliwość oraz zainteresowanie:
  - jeśli nie obsługujesz w tym czasie klienta: nawiąż kontakt wzrokowy, uśmiechnij się, zaproś do stanowiska, przywitaj,
  - jeśli jesteś zajęty obsługą innego klienta: daj odczuć klientowi, który oczekuje na Twoją obsługę, że go zauważyłeś, nawiąż kontakt wzrokowy i powitaj go uśmiechem i skinieniem głowy;
- udzielaj wyczerpujących odpowiedzi na pytania i wątpliwości klienta;
- odbierając telefon w trakcie obsługi postaraj się, aby klient nie czekał długo na jej kontynuację. Pamiętaj, że Twoim priorytetem jest obsługa bezpośrednia, postaraj się skrócić rozmowę telefoniczną do minimum (np. poinformuj rozmówcę, że teraz nie możesz rozmawiać, zapisz telefon kontaktowy i zaproponuj, że oddzwonisz);
- jeśli musisz odejść od stanowiska wyjaśnij, dlaczego to robisz, określ przybliżony czas Twojej nieobecności;
- podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianiem sprawy klienta;
- skup uwagę wyłącznie na kliencie, do którego się zwracasz.

## **9. Poufność**

### **Zwróć uwagę:**

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach, które go dotyczą. Czuje się niekomfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Na brak poczucia prywatności

podczas obsługi wpływają również głośne rozmowy prowadzone przez współpracowników. Nie tylko obniżają one komfort i jakość Twojej pracy, ale mają negatywny wpływ na emocje klienta. Pamiętaj, podczas obsługi staraj się eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają jakiekolwiek informacje o kliencie i jego sytuacji.

**Zapamiętaj:**

- przy Twoim stanowisku pracy powinna znajdować się tylko osoba aktualnie obsługiwana;
- nie rozmawiaj przy kliencie o sprawach innych osób;
- dbaj o poufność dokumentacji – dokumenty przechowuj w taki sposób, aby inne osoby nie miały możliwości wglądu. Podczas obsługi w zasięgu wzroku klienta powinny znajdować się tylko jego dokumenty;
- osoby usiłujące uzyskać informacje w trakcie obsługi innego klienta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę. Poproś także o zachowanie odpowiedniej odległości od stanowiska;
- dokładaj wszelkich starań, aby nie dopuścić do sytuacji, w której do osób trzecich docierają informacje o kliencie i jego sprawie / sytuacji.

**10. Rozpoznanie potrzeby****Zwróć uwagę:**

Pracownik powinien szczegółowo ustalić rodzaj sprawy, którą klient chce załatwić, nie popełniając tzw. błędu uprzedzenia tzn. nie wyprzedzać oczekiwań klienta przed ich wyartykułowaniem. W trakcie rozpoznania należy wyjaśnić czego klient oczekuje, co chce załatwić i do czego jest to potrzebne. Wnikliwe rozpoznanie spowoduje, że w trakcie załatwiania sprawy nie dojdzie do niepotrzebnych nieporozumień. Pamiętaj, umiejętność słuchania i zadawania właściwych pytań jest kluczem do właściwego rozpoznania potrzeby.

**Zapamiętaj:**

- w pierwszej kolejności umiejętnie słuchaj;
- aby zrozumieć powód wizyty klienta, zadawaj pytania otwarte;
- skonkretyzuj potrzeby klienta zadając pytania szczegółowe;
- twoje pytania powinny odwoływać się do wcześniejszych wypowiedzi klienta, dzięki temu dajesz klientowi sygnał, że go aktywnie słuchasz i kontrolujesz przebieg rozmowy;
- podsumuj potrzeby klienta, aby upewnić się, że prawidłowo zrozumiałeś swojego rozmówcę;
- upewnij się, czy Twoje wyjaśnienia zostały przez klienta dobrze zrozumiane, czy nie ma on wątpliwość co do przekazanej treści i czy nie ma dodatkowych pytań.



### III. TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA/ ROZMOWY TELEFONICZNE

#### Standardy:

#### 11. Profesjonalizm

##### Zwróć uwagę:

Rozmowy telefoniczne są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi klienta. Klienci nie tylko oczekują możliwości szybszego skontaktowania się z urzędem ale również tego, że po drugiej stronie odezwie się ktoś kompetentny i pomocny. Pamiętaj, że na podstawie tego co mówisz i jak mówisz podczas rozmowy telefonicznej, klient wyobraża sobie Twój obraz. Fakt, że Cię nie widzi sprawia, że jest bardzo wyczulony na ton twojego głosu i słowa, które wypowiadasz. Rozmowa powinna być prowadzona w taki sposób aby podkreślać profesjonalizm Urzędu, szacunek do rozmówcy oraz chęć pomocy.

##### Zapamiętaj:

- zanim rozpoczniesz rozmowę „uśmiechnij się” i dopiero powitaj klienta, dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie;
- przedstawiaj się wyraźnie, podając imię i nazwisko oraz nazwę wydziału;
- przygotuj się do rozmowy - przed nawiązaniem połączenia z klientem zapoznaj się ze sprawą, ustal koncepcję oraz zakres informacji, które mają zostać przekazane;
- po nawiązaniu połączenia z klientem potwierdź tożsamość rozmówcy i przedstaw cel wykonania telefonu. Jeśli klient nie może rozmawiać, umów się na kontakt w innym terminie;
- bądź konkretny, udzielaj rzetelnych informacji;
- mów powoli, pamiętaj o pauzach pozwalających zapisać informacje, używaj krótkich zdań;
- upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość;
- jeśli nie możesz udzielić pełnej informacji, pozyskaj numer kontaktowy klienta i umów się na telefon. Oddzwoń do klienta bez zbędnej zwłoki w celu przekazania informacji zwrotnej;
- jeśli w ustalonym terminie nie masz dla klienta obiecanych informacji, zadzwoń do niego podając nowy termin kontaktu – brak odpowiedzi ze strony urzędnika może odebrać jako brak szacunku;
- w przypadku umówienia się na kontakt w określonym terminie – zawsze dotrzymuj tych ustaleń - klienci, którzy pozostawili swój numer telefonu czekają na odpowiedź;
- jeśli musisz odejść od telefonu, nie dopuszczaj do tego aby klient czekał przy słuchawce nie wiedząc co się dzieje – odcięty od informacji może pomyśleć, że o nim zapomniałeś;
- dbaj o to, aby do klienta nie docierały głosy osób trzecich, np. rozmów prowadzonych przez współpracowników;

- zawsze podziękuj klientowi za rozmowę i poczekaj, aż klient pierwszy odłoży słuchawkę;
- jeśli telefon zadzwoni podczas obsługi, przeproś klienta i odbierz (dzwoniący uprzączywie telefon zdenerwuje i Ciebie, i klienta). Poinformuj rozmówcę, że w tej chwili prowadzisz obsługę, poproś o numer kontaktowy i poinformuj, że oddzwonisz lub zaproponuj, aby klient zadzwonił ponownie w ustalonym terminie;
- unikaj wielokrotnego dzwonienia co kilka minut, jeśli rozmówca nie może odebrać telefonu, to powinieneś to uszanować i poczekać aż oddzwoni;
- gdy na Twoim telefonie wyświetla się komunikat o nieodebranych połączeniach – oddzwaniaj;
- w przypadku dłuższej nieobecności przekieruj połączenia do pracownika, który Cię zastępuje.

## 12. Umiejętność słuchania

### Zwróć uwagę:

W telefonicznej rozmowie z klientem Twoja czujność nie może być uśpiona. Rozmówca musi mieć poczucie, że jest dokładnie wysłuchany, a jego problem nie jest bagatelizowany, inaczej może chcieć to weryfikować. Ważnym jest aby klient mógł bez żadnych przeszkód dokończyć swoją wypowiedź, przed tym, jak zaczniesz dalszą część rozmowy. Pamiętaj, klient powinien odczuć, że każda sprawa, z którą zwraca się do Urzędu jest załatwiana sprawnie i z należytą uwagą.

### Zapamiętaj:

- najpierw słuchaj;
- słuchaj aktywnie, zapisuj niektóre informacje i stosuj parafrazy, aby upewnić się odnośnie uzgodnień;
- skoncentruj się na rozmowie z klientem, nie rozpraszaj uwagi, nie wykonuj czynności niezwiązanych z załatwianiem danej sprawy – Twój rozmówca szybko zorientuje się, że nie poświęcasz mu całkowitej uwagi;
- zawsze wysłuchaj problemu klienta zanim podejmiesz dalsze kroki;
- jeśli to konieczne dopytaj o szczegóły sprawy z jaką klient dzwoni;
- w sytuacji, kiedy masz potrzebę przeprowadzić rozmowę w trybie głośnomówiącym zapytaj klienta o zgodę;
- podsumuj rozmowę i ustal dalsze działania;
- w przypadku, kiedy nie możesz samodzielnie rozwiązać problemu, bądź sprawa nie dotyczy Twojego zakresu merytorycznego, zapytaj klienta o możliwość przełączenia do właściwej osoby. Podaj klientowi nazwę wydziału, imię i nazwisko oraz numer telefonu pracownika, do którego go przełączysz. Jeżeli przełączenie rozmowy nie jest możliwe, zaproponuj inny sposób załatwienia sprawy:

- pracownik Urzędu oddzwoni z informacją do klienta,
- klient sam zadzwoni pod wskazany numer telefonu.

### **13. Rozmowy prywatne**

#### **Zwróć uwagę:**

Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy pracownik zajmuje się wyłącznie służbowymi sprawami, a my powinniśmy szanować spokój i pracę innych. Pamiętaj, że rozmowy prywatne w żaden sposób nie powinny wpływać na efektywność wykonywanych zadań oraz na komfort pracy pozostałych osób.

#### **Zapamiętaj:**

- prywatny telefon komórkowy wycisz w godzinach pracy;
- nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności klienta;
- jeśli prowadzisz prywatną rozmowę w obecności współpracowników upewnij się, że nikomu nie przeszkadzasz oraz zadbaj o jej odpowiedni poziom (nie podnoś głosu, nie używaj wulgaryzmów, itp.);

## **IV. KORESPONDENCJA E-MAIL**

#### **Standardy:**

### **14. E-mail to korespondencja urzędowa**

#### **Zwróć uwagę:**

Elektroniczne formy komunikacji są coraz częściej wykorzystywane w kontaktach z Klientem. Klienci oczekują, że obsługa za pośrednictwem e-maili będzie równie szybka i skuteczna, jak obsługa telefoniczna. Posługiwanie się pocztą elektroniczną, aby było skutecznym środkiem komunikacji, wymaga stosowania podstawowych reguł zachowania się w internecie. Pamiętaj, że e-mail to także korespondencja urzędowa, która bez względu na formę wysyłki wymaga dużej staranności.

#### **Zapamiętaj:**

- służbową pocztę elektroniczną przeglądaj codziennie (zarówno skrzynkę e-mail jak i wewnętrzny system obiegu dokumentacji);
- na otrzymane wiadomości odpowiadaj najszybciej jak to możliwe, najpóźniej w terminie wynikającym z przepisów prawa;
- jeśli planujesz dłuższą nieobecność w pracy, włącz powiadomienie o nieobecności, podając kontakt do osoby, która Cię zastępuje;
- każda wysłana wiadomość powinna zawierać temat – tytuł powinien być krótki, ale rzeczowy, naprowadzający odbiorcę na treść zawartą w korespondencji;

- wiadomość powinna być opatrzona zwrotami grzecznościowym użytymi odpowiednio do sytuacji:
  - powitalnym (np. Szanowna Pani/ Szanowny Panie/ Dzień dobry),
  - dopasowanym do niego pożegnalnym (np. Z wyrazami szacunku/ Z poważaniem/ Pozdrawiam).Formy nieoficjalnej używaj jedynie w korespondencji roboczej ze stałymi współpracownikami;
- zwracając się do konkretnej osoby używaj zwrotów pisanych wielkimi literami (np. Pani/Pan/Państwo);
- każda wiadomość powinna być podpisana – używaj automatycznej stopki z imieniem i nazwiskiem, danymi kontaktowymi oraz nazwą komórki organizacyjnej, dbaj o aktualność danych w stopce;
- treść maila powinna być jasna, zwięzła, logicznie uporządkowana;
- dbaj o poprawność językową wysyłanej korespondencji, unikaj terminów branżowych i naukowych potencjalnie niezrozumiałych dla Klienta;
- jeśli do wiadomości załączasz pliki, powiadom o tym w treści maila oraz zadbaj o ich odpowiednią nazwę;
- chroń prywatność swoją i innych, nie upubliczniaj adresów email innych osób, wysyłając wiadomość do wielu odbiorców, pamiętaj o umieszczaniu adresów w polu UDW (Ukryte Do Wiadomości);
- przy przesyłaniu wiadomości dalej wytnij z niej adresy email i inne prywatne dane;
- wiadomość e-mail to Twoja wizytówka. Przed wysłaniem wiadomości upewnij się, czy:
  - jest czytelna i zrozumiała,
  - nie zawiera błędów,
  - wpisany adres odbiorcy jest poprawny,
  - dodane zostały załączniki, o których mówiono w treści maila.

## **V. SYTUACJE TRUDNE**

### **Standardy:**

#### **15. Decyzja odmowna - zawsze z poszanowaniem klienta**

##### **Zwróć uwagę:**

W przypadku załatwienia sprawy w sposób negatywny decyzję należy przekazać niezwłocznie, w sposób asertywny, zawsze z poszanowaniem klienta i przedstawiając uzasadnienie. Pamiętaj, klient musi czuć przekonanie, że Urząd dołożył wszelkich starań w celu rozwiązania sprawy po jego myśli, a decyzja odmowna jest wyłącznie rezultatem obowiązujących przepisów prawa.

##### **Zapamiętaj:**

- decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny, zdecydowany, okazujący szacunek do klienta;
- skup się na kwestiach merytorycznych, przedstaw dokładnie uzasadnienie odmowy, podaj przyczynę i podstawę prawną, powołuj się jedynie na fakty;
- okaż zrozumienie dla emocji klienta;
- dołóż wszelkich starań, aby klient zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może ulec zmianie, jeżeli sytuacja klienta się zmieni (w przypadku, kiedy na dzień wydania decyzji klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji);
- przekaz informację na temat dalszego postępowania, poinformuj klienta o przysługujących mu prawach (np. odwołanie);
- ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże klientowi rozwiązać jego problem.

## **16. Pomyłka - egzamin z kompetencji**

### **Zwróć uwagę:**

Jako pracownik urzędu dokładasz wszelkich starań, aby pomyłki i błędy nie miały miejsca. Jeśli jednak już się wydarzą, niech będą dla Ciebie dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy. Pamiętaj, jeżeli popełnisz błąd, klient powinien być o nim niezwłocznie poinformowany. Klienci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, w jaki sposób błąd zostanie poprawiony.

### **Zapamiętaj:**

- informację o pomyłce przekaz klientowi jak najszybciej;
- rozmowę przeprowadź w uprzejmy sposób;
- przeproś za zaistniałą sytuację;
- jeśli to klient zauważył błąd – podziękuj mu za zwrócenie uwagi;
- przedstaw konsekwencje, jakie pomyłka spowodowała - nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób podaj fakty;
- wyjaśnij wszelkie wątpliwości klienta;
- przedstaw klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę – ustal z klientem dalsze kroki postępowania;
- pożegnaj klienta, zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

## 17. Zażalenia i skargi

### Zwróć uwagę:

Może zdarzyć się sytuacja, w której trzeba przyjąć skargę bądź zażalenie na pracę Urzędu. W tej trudnej chwili urzędnik powinien umieć opanować emocje, a także załagodzić emocje klienta. Pokazać, że zależy mu na sprawnym rozwiązaniu problemu. Pamiętaj, aby zażalenia/ uwagi/ skargi na pracę Urzędu przyjmować ze zrozumieniem i empatią. Być może klient wskaże Ci ważny problem w codziennym funkcjonowaniu Urzędu, który wymaga rozwiązania dla poprawy jakości w obsłudze. Każdą uwagę warto wykorzystać jako wskazówkę. W ten sposób możliwe jest ciągłe podnoszenie poziomu świadczonych usług.

### Zapamiętaj:

- skargi, niezadowolenie, zastrzeżenia do pracy Urzędu przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością;
- jeżeli jest to możliwe rozmawiaj z klientem w miejscu, w którym można spokojnie porozmawiać;
- nie przerywaj klientowi – wysłuchaj uważnie zastrzeżeń klienta;
- nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji – zdobądź jak najwięcej wiedzy od klienta w przedmiotowej sprawie;
- pokaż klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami;
- nigdy nie mów, że klient nie ma racji;
- nie pouczaj klienta, unikaj sugerowania, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona;
- nie proś klienta, aby się uspokoił – to pogarsza sytuację;
- w stosunku do klienta zawsze bądź opanowany, uprzejmy i życzliwy;
- mów spokojnym głosem;
- ustal co jest przyczyną skargi;
- nie obwiniaj innych pracowników, przepisów, procedur;
- wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu;
- zaproponuj klientowi rozwiązanie trudnej dla niego sprawy;
- nie składaj obietnic bez pokrycia;
- pożegnaj klienta, podziękuj za uwagi/ przeproś za zaistniałą sytuację, przekaz informację o dalszych krokach postępowania;
- zadbaj, aby klient został poinformowany o załatwieniu sprawy;
- zastanów się, czy w przypadku uzasadnionej skargi, można podjąć działania, które usprawnią dany proces i zminimalizują ryzyko jej wystąpienia;
- każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę, co, gdzie, kiedy należy poprawić.

## **18. Obsługa seniorów, osób z niepełnosprawnością oraz innych osób, zagrożonych wykluczeniem społecznym – dostępność i profesjonalizm**

### **Zwróć uwagę:**

Osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami lub osoby zagrożone wykluczeniem społecznym mogą czuć się bardziej zagubione w Urzędzie niż pozostali klienci. Niekiedy mogą doświadczać trudności związanych z załatwieniem spraw w instytucjach publicznych. Pamiętaj, obsługa osób zagrożonych wykluczeniem nie będzie trudna, jeżeli będziesz uważniej przyglądać się oczekiwaniom i możliwościom tych osób. Podstawową zasadą w kontakcie z klientem to być naturalnym, wykazać się empatią i cierpliwością.

### **Zapamiętaj:**

- obsługuj klienta w sposób nieodbiegający od przyjętych reguł, prowadź rozmowę w sposób naturalny;
- dostosuj sposób obsługi i komunikacji do sytuacji życiowej, stanu zdrowia i możliwości percepcji klienta – informacje przekazuj bez nadmiernego pośpiechu, nie okazuj emocji, takich jak zniecierpliwienie, lekceważenie, żal, itp.;
- staraj się zmniejszyć poziom stresu klienta;
- traktuj klienta podmiotowo – zwracaj się bezpośrednio do niego, a nie do osoby mu towarzyszącej;
- bądź uważny, nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności lub dysfunkcje są widoczne;
- staraj się nie okazywać klientowi, że jest on traktowany na specjalnych zasadach, np. ze względu na sytuację życiową, wiek lub stan zdrowia;
- nie utrzymuj pozycji zmuszającej klienta do patrzenia w górę podczas rozmowy z pracownikiem Urzędu;
- jeżeli obsługa osoby starszej lub z niepełnosprawnością nie jest możliwa przy standardowym stanowisku, zapewnij obsługę w miejscu do tego dostosowanym (np. stanowisko z niższą ladą/ osobny pokój – tak, aby swobodna rozmowa i kontakt wzrokowy nie sprawiały problemu);
- przy pożegnaniu seniora bądź osoby z niepełnosprawnością zapytaj, czy życzy sobie pomocy przy wyjściu z Urzędu:
  - bądź wyczulony, ale delikatny, jeżeli osoba wymaga prowadzenia – zaproponuj swoje ramię,
  - bez wyraźnego uprzedzenia i zgody klienta nie dotykaj go, nie chwytaj za rękę,
  - osoby niewidome informuj precyzyjnie o przeszkodach;
- nie formułuj negatywnych komentarzy na temat sytuacji życiowej, wieku, stanu zdrowia czy niepełnosprawności klienta. Nie powielaj negatywnych stereotypów

## 19. Przekroczenie granic - klient agresywny

### Zwróć uwagę:

Zdarzają się sytuacje, w których pracownicy urzędu doświadczają nieprzyjemności związanych z agresywnym zachowaniem klienta. Czasami trzeba się zmierzyć z bardziej lub mniej uzasadnionymi roszczeniami. Pracownik powinien umieć załagodzić emocje klienta, a także pokazać, że zależy mu na sprawnej obsłudze. Pamiętaj, nie przeciwstawiamy się klientowi – przeciwstawiamy się jego zachowaniu. Poprzez umiejętny sposób reagowania pokazujemy swój profesjonalizm. Zazwyczaj, to nie klient jest „trudny”, to sytuacja, w której się znalazł jest dla niego trudna – przez co dał się ponieść emocjom.

### Zapamiętaj:

- jeśli istnieje taka możliwość zaproponuj klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać;
- wysłuchaj klienta, nie przerywaj wypowiedzi, ustal powody zdenerwowania - nie staraj się wytłumaczyć sytuacji na samym początku rozmowy;
- zmień swoje nastawienie, zapomnij o określeniu „trudny klient” (używaj sformułowania: klient dociekliwy/ niezdecydowany/ urażony/ zdenerwowany/ w potrzebie/ zagubiony, itp.);
- bądź życzliwy, zachowaj spokój i kontroluj własne emocje – ważna jest zdolność empatii – stawiając się w sytuacji klienta nie dasz ponieść się emocjom i odpowiednio zareagujesz;
- nie proś klienta żeby się uspokoił, używając zwrotów typu: „proszę się nie denerwować”, „przepraszam, ale...” – osiągniesz odwrotny skutek;
- nie bierz ataków klienta do siebie/ uwag nie traktuj personalnie - traktując takie zachowanie jak coś osobistego przyjmujesz postawę obronną i z sytuacji złej przechodzisz w jeszcze gorszą (podnosząc głos, sprzeciwiając się argumentom klienta, przerzucając odpowiedzialność i przede wszystkim sugerując, że klient nie ma racji – pogorszasz sytuację);
- pokaż, że chcesz rozwiązać problem;
- mów w sposób spokojny i opanowany;
- skup się na kwestiach merytorycznych i problemie, a nie na agresywnej formie okazania niezadowolenia przez klienta – nawet gdy klient mówi podniesionym tonem lub krzyczy skup się na rozwiązaniu problemu, a nie jego emocjach;
- w razie potrzeby powołaj się na odpowiednią podstawę prawną;
- przekaż propozycję dalszego sposobu postępowania w sprawie, upewnij się, czy zaproponowane rozwiązanie jest satysfakcjonujące;
- jeśli to Twój błąd spowodował problem – szczerze przeproś, przyznaj się do błędu;
- poinformuj klienta o krokach, które podejmiesz, zakończ rozmowę miłym akcentem;



- spokojnie reaguj na wulgaryzmy i obraźliwe wypowiedzi:
  - postaraj się zignorować pierwsze obraźliwe słowa, zwłaszcza gdy pojawią się w niebyt napastliwej formie,
  - jeśli klient nie przestaje Cię obrażać – spokojnie lecz stanowczo zaprotestuj (np.: „chcę pomóc w załatwieniu sprawy, proszę mnie nie obrażać”, „kiedy mówi Pani/Pan podniesionym głosem denerwuję się i trudno mi się skoncentrować”, „bardzo proszę na mnie nie krzyczeć, a na pewno uda nam się wszystko załatwić”),
  - wyznacz granicę (np. „bardzo proszę o zmianę sposobu rozmowy, w przeciwnym razie będę zmuszony/zmuszona ją zakończyć”),
  - jeśli wyczerpiesz wszystkie możliwości wpływu na klienta, a jego zachowanie się nie zmienia lub zagraża bezpieczeństwu twojemu i innych – ostatni raz ostrzeż rozmówcę oraz: wezwij pomoc, np. swojego przełożonego ( „bardzo mi przykro, ale nie mogę kontynuować tej rozmowy w taki sposób”, „ponieważ nie zmienił Pan /Pani sposobu wypowiedzi, zgodnie z wcześniejszą informacją kończę rozmowę”) lub rozłącz się (w przypadku rozmowy telefonicznej);
- daj sobie czas na rozładowanie emocji – sytuacja konfliktowa może utrudniać lub nawet uniemożliwiać dalszą pracę. Zrób sobie krótką przerwę żeby się uspokoić;
- każdy z nas jako klient może być w tak trudnej dla siebie sytuacji, że da się ponieść emocjom – oczekiwać wtedy będziemy uszanowania swoich uczuć, a nie etykiety „trudny klient”;
- klienci są różni, inaczej reagują w sytuacjach stresowych, mają inne oczekiwania i potrzeby, warto wypracować swój własny arsenał zachowań, dopasowany do doświadczenia zawodowego, temperamentu oraz gotowości zmiany siebie samego.