

ZARZĄDZENIE NR 53.2018
WÓJTA GMINY STARA BIAŁA

z dnia 29 sierpnia 2018 r.

w sprawie wprowadzenia "Księgi Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Stara Biała"
opracowanych w ramach projektu pn. „Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi
klienta w pięciu JST z regionu plockiego i gostynińskiego” współfinansowanego przez Unię Europejską
z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na
lata 2014-2020, 2 Oś priorytetowa „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”,
Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”

Na podstawie art 33ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432) **zarządza się, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się „Księgę Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Stara Biała”, obowiązujących wszystkich pracowników Urzędu Gminy Stara Biała, w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt

Sławomir Wawrzyński



Załącznik do zarządzenia Nr 53.2018

Wójta Gminy Stara Biała

z dnia 29 sierpnia 2018 r.

KSIĘGA

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

III etap projektu Opracowanie standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klienta

„Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Urzędzie Gminy Stara Biała”

w ramach projektu
„Sprawność -kompetencja -satysfakcja -wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”
współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego
na lata 2014-2020

Dokument opracowany dla:

Urząd Gminy Stara Biała

Ul. Jana Kazimierza 1

09-411 Stara Biała





Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Dokument opracowany przez:
SYNERGIA Badania Analizy Doradztwo
09-500 Gostynin, ul. PCK 10
e-mail: biuro@synergia-poland.com.pl
www.synergia-poland.com.pl

Violetta Rutkowska
Właściciel, badacz rynku
Tel: 505 028 046
e-mail: v.rutkowska@synergia-poland.com.pl

Październik 2017

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński

Wykonawca:
Badania Analizy Doradztwo
Synergia



Wprowadzenie

W wielu przypadkach funkcjonowanie urzędu kojarzy się mieszkańcom gminy z biurokracją, niejasnymi przepisami, brakiem przychylności urzędników oraz zbyt długim czasem załatwiania spraw administracyjnych.

***Nowoczesne standardy obsługi klienta** wdrożone w naszym urzędzie mają zmienić ten stereotyp. Zostały one opracowane z myślą o wszystkich klientach urzędu a są odpowiedzią na potrzeby i oczekiwania mieszkańców gminy zdiagnozowane podczas badań satysfakcji klientów prowadzonych przez nasz urząd.*

Celem wdrożenia standardów obsługi klienta jest profesjonalne i skuteczne załatwianie spraw administracyjnych mieszkańców Gminy Stara Biała jak również klientów spoza gminy, którzy zechcą tu załatwić swoje sprawy urzędowe.

Założenia do wdrożenia Standardów Obsługi klienta to:

- *gwarancja wysokiej jakości obsługi*
- *ujednolicenie i usystematyzowanie sposobu obsługi klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych urzędu*
- *osiągnięcie zaufania społecznego do urzędu i pozytywnego wizerunku urzędu i pracowników jako życzliwych i profesjonalnych urzędników*
- *wzrost zadowolenia klientów.*

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja klienta poprzez szybkie, sprawne, profesjonalne i skuteczne załatwianie spraw administracyjnych.

Wdrożone standardy obsługi klienta mają również ułatwić pracę urzędnikom a pozytywne nastawienie klientów wzmocni ich pozycję zawodową i ułatwi codzienną pracę.

Wszystkie te działania przyczynią się do zbudowania pozytywnego wizerunku Urzędu Gminy Stara Biała co jest bardzo ważne dla samych zatrudnionych w urzędzie jak również klientów urzędu.

Wójt Gminy Stara Biała
Sławomir Wawrzyński





Niniejsze **Standardy Obsługi Klienta** dotyczą wszystkich działań obsługi klienta Urzędu Gminy Stara Biała oraz wszystkich usług świadczonych przez urząd zgodnie z katalogiem usług, w tym także w obszarze podatków i nieruchomości.

Są zbiorem dobrych praktyk i doświadczeń zebranych w projekcie.

Standardy Obsługi Klienta dotyczą:

- obsługi wszystkich klientów,
- obsługi kobiet w ciąży i rodzin z małymi dziećmi,
- obsługi osób starszych i osób niepełnosprawnych,
- obsługi osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- obsługi obcokrajowców, w tym uchodźców,
- komunikacji wolnej od stereotypów płci i niedyskryminacji,
- etyki pracy,
- sprawnej obsługi przedsiębiorcy i inwestora,
- zasad równego dostępu do informacji.

Podstawowe zasady postępowania wobec klientów to:

szacunek dla klienta, życzliwość, odpowiedzialność, profesjonalizm, wysoka kultura osobista, dostępność





Urząd Gminy
Stara Biała



ORGANIZACJA URZĘDU

Standardy podstawowe

Standard 1 - Urząd przyjazny klientowi



Standard 1

- Godziny pracy urzędu powinny być dostosowane do potrzeb klientów
- Urząd powinien udostępniać miejsca parkingowe dla klientów zmotoryzowanych
- W holu urzędu lub w innym widocznym miejscu powinny znajdować się informacje o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych właściwych dla danej sprawy wraz z numeracją pięter i pokoi
- Na drzwiach do pokoi lub na ścianie przy drzwiach powinny znajdować się tabliczki informacyjne z nazwiskami i funkcjami lub stanowiskami osób w nich pracujących, stosując jednolite zasady identyfikacji wizualnej
- Pracownicy urzędu powinni nosić imienne identyfikatory, na których podany będzie również dział, który reprezentuje pracownik
- Urząd powinien dbać o: satysfakcję klienta, aktualizowanie wiedzy pracowników w zakresie przepisów i regulacji ale również w zakresie profesjonalnej obsługi klienta
- Urząd powinien elastycznie reagować na nadmierne kolejki i sytuacje nietypowe
- W widocznym miejscu urzędu powinna być umieszczona informacja dla klientów o możliwości składania pisemnych skarg i wniosków na temat funkcjonowania urzędu

Urząd przyjazny klientowi to urząd, do którego można łatwo dotrzeć i gdzie sprawy urzędowe załatwiane są sprawnie i szybko
NAJWAŻNIEJSZĄ WARTOŚCIĄ JEST KLIENT / MIESZKANIEC

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
 Synergia
Badania Analizy Doradztwo



<p>Urząd Gminy Stara Biała</p> 	<h2 style="text-align: center;">ORGANIZACJA URZĘDU</h2> <h3 style="text-align: center;">Standardy podstawowe</h3>
 <h1 style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Standard 2</h1>	<h4 style="text-align: center;">Standard 2a - Urząd przyjazny klientowi starszemu, niepełnosprawnemu i osobom zagrożonym wykluczeniem administracyjnym</h4>
	<ul style="list-style-type: none">• W miarę możliwości należy przeznaczyć miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych• Urząd powinien ułatwić komunikację z urzędem osobom starszym, niepełnosprawnym i osobom zagrożonym wykluczeniem administracyjnym• Osoby starsze i niepełnosprawne powinny być obsługiwane poza kolejnością• Urząd powinien ułatwić obsługę osób niepełnosprawnych i starszych, aby osoby te nie musiały pokonywać schodów i kolejnych pięter w celu załatwienia sprawy• W miarę możliwości w przypadku osób starszych, niepełnosprawnych i zagrożonych wykluczeniem administracyjnym należy zadbać o wystawianie i wydawanie zaświadczeń bezpośrednio po złożeniu wniosku• Urząd powinien dbać o likwidację barier dla osób niepełnosprawnych• Urząd powinien maksymalnie wspierać i pomagać osobom starszym, niepełnosprawnym i zagrożonym wykluczeniem administracyjnym w wypełnianiu dokumentów i korzystaniu z usług urzędu, w tym z usług elektronicznych
	<h4 style="text-align: center;">Standard 2b - Urząd przyjazny kobietom w ciąży oraz rodzicom z małymi dziećmi</h4>
<ul style="list-style-type: none">• Kobiety w ciąży oraz rodzice z małymi dziećmi powinni być obsługiwani poza kolejnością• Osobom tym należy pomóc w wypełnianiu i składaniu dokumentów i formularzy	
<p>Ważne jest, aby <u>każdy</u> klient znalazł się w obszarze szczególnego zainteresowania i troski.</p> <p>Musi odczuwać pomoc i opiekę podczas pobytu w urzędzie.</p>	





Urząd Gminy
Stara Biała



KOMUNIKACJA INFORMACJA PROMOCJA

Standardy podstawowe

Standard 3a – Informacja w Urzędzie

- Pamiętaj, że każdy klient ma prawo do uzyskania rzetelnej i pełnej informacji o usługach świadczonych przez urząd
- 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
- Informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscu do tego przeznaczonym
- Tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji



Standard 3

Standard 3b – Komunikacja wolna od stereotypów płci i niedyskryminacji

- Traktuj wszystkich klientów z szacunkiem i poszanowaniem godności
- Dbaj o neutralność przekazywanych informacji, aby eliminować zwroty mogące świadczyć o dyskryminacji klientów ze względu na płeć
- Nigdy nie okazuj zniecierpliwienia i jakichkolwiek przejawów dyskryminacji klientów ze względu na jego płeć, wiek, stopień niepełnosprawności, status społeczny i zawodowy czy inne elementy dyskryminacji

Każdy klient ma prawo do szacunku i godnego oraz profesjonalnego traktowania w urzędzie
Aktualna i łatwo dostępna informacja to podstawowy element sprawnej komunikacji urzędu z klientem.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



KOMUNIKACJA INFORMACJA PROMOCJA

Standardy podstawowe

Standard 3c – Urząd wykorzystujący nowoczesne kanały komunikacji



Standard 3

- Urząd powinien dysponować sprawną informacją telefoniczną
- Urząd powinien dysponować jednolitymi adresami e-mailowymi, aby klient mógł skontaktować się z pracownikiem urzędu poprzez e-mail
- Urząd powinien posiadać aktualną, przejrzystą i łatwo dostępną stronę internetową (w tym BIP). Z uwagi na wzrost znaczenia mediów elektronicznych urząd powinien okresowo doskonalić swoją stronę internetową dostosowując ją do potrzeb i oczekiwań klientów oraz najlepszych praktyk w tym zakresie
- Strona internetowa powinna być dostosowana do potrzeb osób niedowidzących (możliwość zwiększenia kontrastu, powiększenia liter)
- Urząd powinien umożliwić klientom uzyskiwanie informacji o stanie załatwiania ich sprawy na stronie internetowej
- Urząd powinien udostępniać klientom karty usług. Powinny one tworzyć katalogi, które będą odpowiadały potrzebom informacyjnym klientów
- Urząd powinien udostępniać aktualne, jednolite druki i formularze dostępne w wersji on-line w formie PDF i w formie edytowalnej
- Urząd powinien, mając na uwadze względy ekonomiczne oraz logistyczne, promować elektroniczne kanały komunikacji, w szczególności, ePUAP i pocztę elektroniczną, aby zwiększać świadomość klientów w zakresie usług on-line
- Urząd powinien podejmować działania promocyjno-informacyjne oraz edukacyjne skierowane do klientów, w tym prowadzić szkolenia dla klientów
- W miarę możliwości, urząd powinien współpracować i wymieniać się wiedzą oraz doświadczeniami z innymi urzędami

Internet to obecnie główne źródło informacji. Klienci często korzystają ze strony internetowej urzędu, szukając tam trybu załatwienia sprawy, druków i formularzy oraz kontaktu do urzędników.

Informacja i promocja usług administracyjnych to podstawa budowania świadomości społecznej i pozytywnego wizerunku urzędu.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
 Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



WIZERUNEK URZĘDU

Standardy podstawowe

Standard 4 – Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy Stara Biała



Standard 4

- Pamiętaj, że poza urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu Gminy Stara Biała
- W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o urzędzie
- Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za urząd i współpracowników
- Pamiętaj o Kliencie wewnętrznym, którym jest pracownik innego wydziału oraz o pracownikach spółek zależnych i pracownikach instytucji publicznych. Traktuj ich tak, jak klienta zewnętrznego
- Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania
- Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat urzędu i pracowników, nie przekazuj plotek ani żadnych niesprawdzonych informacji mogących zaszkodzić urzędowi i pracownikom, dementuj informacje nieprawdziwe

Reprezentujesz urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy ale we wszystkich innych sytuacjach publicznych. Każda napotkana osoba może być klientem urzędu.

Postępuj tak, aby budować pozytywny wizerunek urzędu i urzędników zarówno w sytuacjach publicznych jak również prywatnych.





Urząd Gminy
Stara Biała



WIZERUNEK WŁASNY

Standardy podstawowe

Standard 5 – Dbaj o swój wygląd zewnętrzny i dostosowanie wyglądu do charakteru pracy urzędnika



Standard 5

- Pamiętaj, że reprezentujesz instytucję publiczną, jaką jest Urząd. Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie klientów i wskazywać na profesjonalizm
- Dbaj o czystość i higienę osobistą
- Starannie dbaj o wygląd rąk, paznokci, włosów
- Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy. Pamiętaj, że swoim wyglądem zewnętrznym budujesz autorytet osobisty ale również pozycję urzędu
- Ubiór powinien być zawsze zadbane, schludny i elegancki:
 - zalecany ubiór dla pań: klasyczny kostium, spódnica/sukienka lub spodnie, bluzka, żakiet, elegancki sweter
 - zalecany ubiór dla panów: garnitur lub eleganckie spodnie, koszula, krawat, elegancki sweter
 - noś ubiory stonowane kolorystycznie
 - dostosuj obuwie do zalecanych ubiorów
 - niewskazane są jaskrawe kolory, ubrania kwieciste, w „palemki” bluzki/sukienki z odkrytymi ramionami, krótkie spodenki
 - nie ulegaj sezonowym modom; pamiętaj, aby ubrania dobrać odpowiednio do swojej osoby (wiek, typ sylwetki, etc), pory dnia i powagi urzędu
- Używaj kosmetyków o stosowanym, delikatnym zapachu
- Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy
- W czasie pracy noś zawsze identyfikator w widocznym dla klienta miejscu

Wygląd i ubiór urzędników wpływa bezpośrednio na wizerunek urzędu ale świadczy również o profesjonalizmie i dbałości o jakość obsługi klienta.

Twój wygląd musi odzwierciedlać pełnioną przez Ciebie funkcję społeczną i wywoływać pozytywne reakcje klientów.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
 Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



STANOWISKO PRACY

Standardy podstawowe

Standard 6 – Dbaj o swoje stanowisko pracy



Standard 6

- Dbaj o porządek w pokoju i odpowiednio ułożone dokumenty na półkach
- Dbaj o porządek na biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą
- Na biurku przechowuj tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego klienta / załatwianej sprawy. Inne dokumenty na bieżąco odkładaj na półki
- Nie przechowuj na biurku rzeczy osobistych
- Dbaj o estetykę i porządek w urzędzie i jego otoczeniu. Utrzymuj w porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla klienta
- Dopilnuj, aby ulotki i druki były widoczne dla klienta i aktualne. Zadbaj o przykładowe wzory ich wypełnienia
- Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu wzroku spisu najważniejszych numerów telefonów oraz innych informacji niezbędnych do sprawnej obsługi

Porządek w otoczeniu, gdzie pracujesz wpływa na efektywność Twojej pracy ale również na wizerunek Twojej osoby i urzędu.

Staraj się, aby miejsce to wyglądało czysto, było uporządkowane i profesjonalne.





Urząd Gminy
Stara Biała



WIEDZA

Standardy podstawowe

Standard 7 – Stale poszerzaj swoją wiedzę



Standard 7

- Zapoznaj się z listą spraw prowadzonych przez urząd, katalogiem usług oraz kartami usług, dysponuj pełną wiedzą o usługach, jakie urząd świadczy
- Aktualizuj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach dotyczących zakresu wykonywanych obowiązków
- Bierz chętnie udział w dostępnych szkoleniach
- Dziel się wiedzą z osobami, które zastępują Cię podczas Twojej nieobecności
- Kiedy kogoś Ty zastępujesz, pamiętaj o aktywnym uczeniu się i zdobywaniu wiedzy od osoby, którą zastępujesz
- Bądź aktywny w samodoskonaleniu się, wykorzystuj wszelkie dostępne źródła np.: TV, prasa fachowa, przepisy, Internet
- Dbaj o rozwój własnych umiejętności komunikacji z klientem

Jednym z wyznaczników jakości funkcjonowania urzędu jest poziom kompetencji urzędników.

Tylko posiadając wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur, możesz pracować efektywnie oraz zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania klientów.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analizy Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 8 – Wykazuj dbałość o klienta



Standard 8

- Obsługa klienta powinna być prowadzona w pierwszej kolejności w stosunku do innych prac biurowych
- W miarę możliwości, klient powinien zostać kompleksowo obsłużony w jednym miejscu
- Należy unikać przypadków odsyłania klienta do innych miejsc w urzędzie
- W każdej sytuacji dbaj o potrzeby i oczekiwania klienta
- Zadbaj o komfort klienta, uwzględniając w miarę możliwości jego potrzeby psychologiczne (np. szacunek dla czasu, uczciwość, unikanie pośpiechu)
- Dbaj o to, aby przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany klient
- Dbaj o poufność dokumentacji klienta – dokumenty przechowuj w taki sposób, aby inne osoby nie miały możliwości wglądu
- Dokładaj wszelkich starań, aby nie dopuścić do sytuacji, w których do osób trzecich docierają informacje o kliencie i jego sprawie
- Nie rozmawiaj przy kliencie o sprawach innych klientów
- Szanuj klienta poprzez indywidualne i partnerskie podejście do każdego z nich
- Wykazuj osobiste zaangażowanie i poświęcenie niezbędnej ilości czasu na obsłużenie klienta

Postawa urzędnika zorientowana na potrzeby klienta to podstawowy element budowania pozytywnego wizerunku urzędu i samych pracowników.

Zadbaj, aby wizyta w urzędzie zrobiła na kliencie dobre wrażenie.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 9 – Wykazuj dbałość o klienta c.d.



Standard 9

- Zapewnij płynną kontynuację obsługi klienta w sytuacji przekazania sprawy do innego pracownika urzędu
- Wykazuj sympatię i życzliwość niezależnie od zachowań klienta, staraj się tworzyć przyjazną i otwartą atmosferę w trakcie całego kontaktu z nim
- Reaguj elastycznie na zmiany w sytuacji życiowej klienta oraz zmiany jego potrzeb
- Zawsze prezentuj najwyższe standardy kultury osobistej
- Staraj się, aby obsługa klienta była zawsze rzeczowa i sprawna z zachowaniem profesjonalizmu
- Dbaj o wnikliwą i szybką obsługę klienta, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do załatwienia sprawy
- Nie żądaj od klienta zaświadczeń na potwierdzenie okoliczności, które mogą być ustalone na podstawie dowodu osobistego lub które można uzyskać w innej komórce organizacyjnej urzędu
- Staraj się załatwiać sprawy klienta w sposób nie wymagający wielokrotnego stawiennictwa klienta w Urzędzie
- Zawsze poinformuj klienta o stanie załatwienia sprawy oraz powiadam o ewentualnym przedłużeniu terminu
- Nie rozmawiaj przy kliencie z innymi pracownikami urzędu o sprawach prywatnych
- Nie przyjmuj od klienta żadnych korzyści materialnych

Postawa urzędnika zorientowana na potrzeby klienta to podstawowy element budowania pozytywnego wizerunku urzędu i samych pracowników.

Zadbaj, aby wizyta w urzędzie zrobiła na kliencie dobre wrażenie.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 10 – Wykazuj zainteresowanie klientem



Standard 10

- Zwracaj uwagę na klientów wchodzących do urzędu, przywitaj ich (np. „Dzień dobry”) lub skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem
- Gdy po zachowaniu klienta widzisz, że czuje się on niepewnie, pomóż mu kierując klienta do odpowiedniej osoby
- 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 i powitaj, o ile to możliwe, zaproponuj, aby usiadł
- Jeśli jesteś zajęty obsługą innego klienta lub musisz coś dokończyć: daj odczuć klientowi, który oczekuje na obsługę, że go widzisz. Nawiąż kontakt wzrokowy i powitaj go uśmiechem i skinieniem głowy, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości
- Jeśli rozpoznasz swojego stałego klienta, staraj się zaakcentować, że go pamiętasz (uśmiechem, skinieniem głowy, gestem), krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty

Pierwsze dobre wrażenie można zrobić tylko raz. Jest ono bardzo istotne, bo na tej podstawie klient wyrabia sobie opinię o urzędzie i jego pracownikach.

Od chwili wejścia do urzędu klient powinien poczuć się ważny i zauważony.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 11 – Bądź skoncentrowany na kliencie i jego sprawie



Standard 11

- Skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz, utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem
- Pamiętaj o tym, aby stać/siedzieć przodem do klienta, z którym rozmawiasz
- Mów do klienta spokojnie i wyraźnie
- Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty klienta w urzędzie, zadając mu dodatkowe pytania
- Wyraźnie słuchaj i nie przerywaj wypowiedzi klienta, aby dobrze zrozumieć jego potrzeby
- Podsumuj potrzeby klienta, aby upewnić się, że prawidłowo rozumiesz swojego rozmówcę
- Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wszelkie wątpliwości klienta
- Odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby klient nie czekał długo na kontynuowanie obsługi
- Podczas obsługi klienta nie zajmuj się czynnościami, które nie dotyczą załatwienia sprawy klienta
- Nie spożywaj posiłków w obecności klienta, na biurku nie przechowuj ciasta, kanapek i innych posiłków

Każdy klient oczekuje, że jego sprawa będzie traktowana w urzędzie poważnie i zostanie załatwiona rzetelnie i z zachowaniem zasad profesjonalizmu.

Spełnienie tego warunku jest możliwe poprzez pełną koncentrację na prawidłowym załatwieniu sprawy klienta.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 12 – Wyjaśnij klientowi tryb załatwienia sprawy



Standard 12

- Obsługę klienta rozpocznij od wyjaśnienia trybu załatwienia sprawy
- Zorientuj się, czy klient załatwia daną sprawę po raz pierwszy. Jeżeli tak, może to wymagać od Ciebie szczególnej pomocy
- Wyjaśnij w sposób uporządkowany, co klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do urzędu
- Wyjaśniając sprawę klienta postępuj zgodnie z kartą usług, upewnij się, że przekazywane informacje są rzetelne
- Mów do klienta spokojnie i wyraźnie używając zwrotów zrozumiałych – klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji
- Podaj termin załatwienia sprawy. Jeżeli sprawa tego wymaga, umów się z klientem na kolejny termin (ustal rodzaj kontaktu)
- Przekaż klientowi zestaw właściwych formularzy i druków, przekaz również lub wskaż, gdzie znajdują się wzory wypełniania, przekaz informacje o wszystkich niezbędnych załącznikach
- Rzetelnie poinformuj klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce, gdzie można dokonać opłaty, numer konta i druki do wypełnienia
- Zaproponuj klientowi pomoc w wypełnianiu druków i formularzy
- Sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów
- Upewnij się, czy Twoje wyjaśnienia zostały przez klienta dobrze zrozumiane i czy klient nie ma pytań
- W przypadku skomplikowanych procedur zapytaj, czy zapisać na kartce listę wszystkich czynności, jakie należy wykonać

Klient chciałby załatwić sprawę w urzędzie szybko i od razu dobrze, bez popełniania błędów i zbędnych dokumentów.

Bardzo ważne zatem są rzetelne informacje o trybie załatwienia sprawy i uświadomienie klienta o możliwych drogach rozwiązania sprawy.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 13 – Dbaj o sprawne załatwienie sprawy



Standard 13

- Przyjmując sprawę klienta zapewnij jej sprawne i jak najszybsze rozwiązanie
- Ściśle współpracuj z innymi działami w urzędzie i innymi pracownikami, aby błędy komunikacyjne nie miały wpływu na sprawną obsługę klienta
- Nie żądaj od klienta dokumentów i załączników, które nie są niezbędne
- W miarę możliwości, wypełnij druki za klienta w komputerze i przekaz klientowi do podpisu (skróci to czas załatwienia sprawy)
- Załatwiał każdą sprawę najszybciej jak się da
- Jeśli rozwiązanie sprawy wymaga od Ciebie sprawdzenia informacji bądź dodatkowych konsultacji z innymi pracownikami, wykonaj to najszybciej jak to możliwe i wyjaśnij klientowi konieczność takich działań
- Jeżeli sprawa klienta jest bardziej skomplikowana lub wykracza poza zakres Twoich kompetencji, skontaktuj się z odpowiednim specjalistą w urzędzie, przedstaw sprawę klienta i upewnij się, że dana osoba zajmie się jej rozwiązaniem
- Przekaż klientowi numery telefonów kontaktowych, aby w razie potrzeby mógł się szybko skontaktować z Tobą i zapytać o wszelkie szczegóły
- Poproś o numer telefonu do klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień
- Promuj wśród klientów „Profil zaufany” i usługi elektroniczne, aby mieli oni świadomość i wiedzę, że mogą w przyszłości załatwiać pewne sprawy urzędowe drogą on-line

Sprawne i szybkie załatwienie sprawy to podstawowy wyznacznik jakości funkcjonowania urzędu.

Aktywnie szukaj sprawnego i możliwie najszybszego trybu załatwienia sprawy.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analizy Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 14 – Traktuj każdego klienta z szacunkiem



Standard 14

- Witaj uprzejmie każdego klienta
- Traktuj wszystkich klientów z jednakowym szacunkiem, niezależnie, jak wyglądają, jak mówią, z jaką sprawą przychodzą do urzędu
- Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej klienta
- Nie oceniaj sprawy klienta jako mało ważnej, nieistotnej
- Pamiętaj, że dla klienta jego sprawa jest najważniejsza
- Nie pouczaj klienta – życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj klienta, ani jego zachowań
- Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy klient czegoś nie rozumie
- Po zakończeniu obsługi w miły i uprzejmy sposób pożegnaj się z klientem

Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.
Okazuj szacunek każdemu klientowi bez względu na płeć, wiek,
wygląd, status społeczny.

To element profesjonalnego podejścia i budowania pozytywnego wizerunku i dobrych relacji z mieszkańcami.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analizy Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 15 – Kontakt telefoniczny z klientem



Standard 15

- Odbierając telefon lub dzwoniąc do klienta, podaj nazwę urzędu, swoje imię i nazwisko oraz swój referat/wydział (lub swoje stanowisko)
- Odbierz telefon najpóźniej do trzeciego sygnału. Gdy akurat obsługujesz klienta, przeproś go i zapytaj czy możesz odebrać telefon
- W przypadku, gdy nie możesz samodzielnie rozwiązać problemu a sprawa wymaga przełączenia do innego pracownika, zapytaj klienta czy wyraża zgodę na przełączenie rozmowy
- Jeżeli nie możesz od razu udzielić klientowi odpowiedzi, poinformuj rozmówcę, że sprawa wymaga wyjaśnienia. Poproś klienta o numer telefonu, zapisz jego imię i nazwisko oraz ustal termin w jakim oddzwonisz, oddzwon zgodnie z ustalonym terminem
- Dzwoniąc do klienta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę
- Rozmawiając przez telefon, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem, pracą przy komputerze), koncentruj się wyłącznie na sprawie klienta
- Informacje dotyczące danego klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu
- Dbaj o to, aby do klienta nie docierały głosy osób trzecich (innych pracowników urzędu). Szczególnie zwróć na to uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska. Jeśli jest taka możliwość wykorzystuj funkcję „hold”

Duża grupa klientów chciałaby pewne sprawy urzędowe załatwić przez telefon. Inni dzwonią często do urzędu zasięgnąć informacji.

Przestrzegaj zasad profesjonalizmu podczas każdej rozmowy telefonicznej z klientem. Zadbaj o to, aby w takich rozmowach podkreślać szacunek do rozmówcy, chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu i kosztów obu stron.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
 Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 16– Kontakt telefoniczny z klientem c.d.



Standard 16

- Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe, klienta do urzędu
- Upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia
- W zależności od sprawy, poinformuj klienta o możliwości kontaktu e-mail oraz zachęć do odwiedzenia strony internetowej urzędu
- Mów prostym i zrozumiałym językiem
- Bądź kompetentny i udzielaj rzetelnych informacji
- Zawsze podziękuj klientowi za rozmowę, uwagi, sugestie
- Zadbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie
- Pożegnaj się uprzejmie z klientem i poczekaj, aż klient pierwszy odłoży słuchawkę

Duża grupa klientów chciałaby pewne sprawy urzędowe załatwiać przez telefon. Inni dzwonią często do urzędu zasięgnąć informacji.

Przestrzegaj zasad profesjonalizmu podczas każdej rozmowy telefonicznej z klientem. Zadbaj o to, aby w takich rozmowach podkreślać szacunek do rozmówcy, chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu i kosztów obu stron.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 17 – Korespondencja e-mailowa z klientem



Standard 17

- Stosuj obowiązujący w urzędzie szablon korespondencji e-mail
- Stosuj obowiązujący w urzędzie standard podpisu w wiadomości e-mail (zawsze podpisuj e-mail: imię i nazwisko, stanowisko, nazwa urzędu, numer telefonu)
- Pamiętaj, aby każdą wiadomość email rozpoczynać od powitania i kończyć zwrotem grzecznościowym
- Zwracając się do konkretnej osoby używaj zaimków pisanych z wielkiej litery (np. „Pani”, „Państwu”)
- Każda wiadomość e-mailowa powinna być zatytułowana. Tytuł maila powinien być krótki, rzeczowy, naprowadzający
- Dbaj o poprawność językową wysyłanej do klienta korespondencji
- Odpowiadaj na e-maile klientów regularnie i niezwłocznie, nie pozostawiaj e-maili bez odpowiedzi, odpowiedzi udzielaj w ciągu 2 dni od przesłanej wiadomości klienta, jeśli nie masz możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi w tym czasie, lub sprawa wymaga przygotowania odpowiedzi przez specjalistę, poinformuj klienta o terminie, w którym jego sprawa zostanie załatwiona

Wielu klientów chciałoby mieć możliwość kontaktu e-mailowego z urzędnikami.

Przestrzegaj zasad profesjonalizmu podczas każdego kontaktu e-mailowego z klientem i zadбай, aby kontakt tym środkiem komunikacji był łatwy i szybki a przede wszystkim ułatwiał sprawne załatwienie spraw administracyjnych.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 18 – Korespondencja e-mailowa z klientem c.d.



Standard 18

- Jeżeli nie możesz akurat wysłać e-maila, zadzwoń do klienta i załatw sprawę telefonicznie
- Pisz wiadomości e-mailowe językiem prostym i zrozumiałym dla klienta
- Nie upubliczniaj adresów e-mail innym, przysyłając wiadomości dalej, pamiętaj, aby wykasować z niej adresy e-mail i inne prywatne dane
- Jeśli nadawca wiadomości e-mail zażądał potwierdzenia przeczytania, wyślij je niezwłocznie automatycznie lub odpisz w ciągu kilku minut
- W przypadku nieobecności w pracy, zawsze wcześniej ustawiaj „autoodpowiedź” informującą, jak się z Tobą skontaktować lub kto Ciebie zastępuje
- Przestrzegaj obowiązujących standardów bezpieczeństwa korespondencji, dbaj o to, by ważne informacje nie trafiły w niepowołane ręce

Wielu klientów chciałoby mieć możliwość kontaktu e-mailowego z urzędnikami.

Przestrzegaj zasad profesjonalizmu podczas każdego kontaktu e-mailowego z klientem i zadбай, aby kontakt tym środkiem komunikacji był łatwy i szybki a przede wszystkim ułatwiał sprawne załatwienie spraw administracyjnych.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 19 – Przekazuj decyzje odmowne z szacunkiem do klienta



Standard 19

- Przekazuj decyzje odmowną w sposób jasny i zdecydowany
- Zachowaj przy tym kulturę osobistą i okaz życzliwość klientowi
- Jasno określ uzasadnienie odmowy, powołuj się przy tym jedynie na fakty, okoliczności prawne podjętej decyzji
- Wskaż całą dostępną dokumentację uzasadniającą stanowisko urzędu
- Nigdy nie obwiniaj innych pracowników urzędu, przepisów czy procedur
- Okaz zrozumienie dla sytuacji klienta, nie krytykuj klienta, nie oceniaj jego potrzeb czy oczekiwań
- Jeżeli oczekiwania klienta są zbyt wygórowane, wyjaśnij precyzyjnie stanowisko urzędu i zaproponuj alternatywne rozwiązanie
- Jeżeli klient nie spełnia warunków do wydania pozytywnej decyzji, przedstaw precyzyjnie klientowi moment i sposób, kiedy ponownie może ubiegać się o pozytywne rozpatrzenie danej sprawy
- Pożegnaj uprzejmie klienta. Doceń jego wysiłki pozytywnego załatwienia swojej sprawy

Decyzje odmowne są trudne do przekazania.

Czasami klient nie spełnia wymaganych warunków, ale zawsze staraj się okazywać w takiej sytuacji życzliwość i chęć alternatywnego rozwiązania sprawy.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 20 – Skargi od klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wykaż inicjatywę naprawy sytuacji



Standard 20

- Przyjmij niezadowolony klienta lub zastrzeżenia do pracy urzędu ze zrozumieniem i zaangażowaniem, nie przerywaj klientowi, nie staraj się od razu tłumaczyć sytuacji, wysłuchaj klienta, dopytaj klienta o jego oczekiwania względem Ciebie i urzędu związane z załatwieniem sprawy
- Jeśli jest taka możliwość, zaproponuj klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać lub zaproś klienta do stanowiska, poproś, aby usiadł
- Przepróś klienta za zaistniałą sytuację i podziękuj za zwrócenie na nią uwagi
- Wyjaśniając sprawę klientowi mów prostym i zrozumiałym językiem
- Bądź opanowany, spokojny, uprzejmy i życzliwy. W zależności od sytuacji, powołaj się na obowiązującą podstawę prawną
- Nie proś klienta, aby się uspokoił, to tylko pogorszy sprawę
- Nigdy nie mów, że klient nie ma racji
- Zaproponuj klientowi rozwiązanie sprawy, dopytaj czy takie rozwiązanie go satysfakcjonuje, jeżeli nie, dopytaj, jakie działania byłyby dla niego najlepsze
- W przypadku, gdy odpowiedź na zastrzeżenia klienta nie może być udzielona natychmiast, poinformuj klienta o krokach, które podejmiesz w związku z wyjaśnieniem jego sprawy i uzgodnij z nim formę odpowiedzi. Nie składaj klientowi obietnic bez pokrycia
- Każdą skargę/wniosek od klienta zarejestruj w „Rejestrze skarg i wniosków” i postępuj zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego
- Zadbaj, aby odpowiedź do klienta została udzielona niezwłocznie lub w ustalonym terminie, nie później niż regulują to przepisy prawa

Z niezadowolonego klienta można zrobić „ambasadora” urzędu poprzez aktywne wysłuchanie racji klienta i sprawne załatwienie skargi.

Klient taki może również dać urzędowi ważną wskazówkę, co należy poprawić w pracy urzędników, aby była ona jeszcze bardziej efektywna.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
 Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 21 – Pomyłki lub zagubiona dokumentacja



Standard 21

- Poinformuj klienta niezwłocznie o zaistniałej pomyłce, błędzie urzędu lub zagubionym dokumencie w sposób jasny i otwarty
- Przepróś za zaistniałą sytuację
- Przedstaw konsekwencje, jakie ta sytuacja spowodowała. Rzetelnie podaj fakty
- Wyjaśnij wszelkie wątpliwości klienta
- Przedstaw klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić sytuację, proponuj rozwiązanie jak najmniej uciążliwe dla klienta
- Upewnij się, że ten sposób odpowiada klientowi
- Ustal z klientem, jakie będą następne kroki
- Pożegnaj klienta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja taka się nie powtórzyła

Należy dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki czy błędne decyzje urzędników nie zdarzały się.

Jednak jeżeli już się pojawią, należy otwarcie i precyzyjnie rozwiązać taką sytuację, z jak najmniejszą szkodą dla klienta. Z pewnością to doceni.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 22 – Agresywny klient



Standard 22

W przypadku agresywnego klienta, stosuj zasady opisane powyżej i dodatkowo:

- Upewnij się, czy rozumiesz powód zdenerwowania klienta
- Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach klienta, nie krytykuj jego zachowań, nie oceniaj wyrażanych przez niego emocji
- Broń swoich praw w sposób zdecydowany, stawiaj granice
- Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy. Jeśli jednak klient krzyczy, jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny, stanowczo i spokojnie zaprotestuj: np. *„Chce pomóc w załatwieniu Pana/i sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”*.
- Pokaż, że chcesz rozwiązać problem klienta
- Jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na klienta a Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij innego pracownika

Agresja klient może być podyktowana emocjami, trudną sytuacją życiową lub chorobą. Staraj się zachować w takiej sytuacji spokój i opanowanie.

Koncentruj się na rozwiązaniu problemu i wyciszeniu emocji klienta.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: **„Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego”**
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analizy Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 23 – Obsługa osób starszych i niepełnosprawnych



Standard 23

- Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj osoby starsze i niepełnosprawne w miejscu do tego przeznaczonym
- Jeśli urząd nie dysponuje takim miejscem, należy zapewnić tej osobie obsługę na terenie urzędu w miejscu dla niej dogodnym
- Zadbaj o to, aby klient podczas wizyty w urzędzie czuł zainteresowanie i opiekę z Twojej strony
- Zawsze, kiedy zobaczysz klienta z widoczną niepełnosprawnością, zareaguj, zaproponuj pomoc i wsparcie w dotarciu do odpowiedniej osoby i sprawnym załatwieniu sprawy
- Kiedy osoba starsza lub osoba z niepełnosprawnością czeka w kolejce, masz obowiązek zareagować, zapytaj klienta czy życzy sobie obsługi poza kolejnością
- Bądź wyczulony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być w sposób szczególnie traktowane
- Jeśli musisz opuścić swoje stanowisko, aby obsłużyć osobę starszą lub niepełnosprawną, poproś innego pracownika o pomoc w obsłudze pozostałych klientów
- Oferuj pomoc w wypełnianiu dokumentów
- Poinformuj klienta, że jeżeli w przyszłości będzie chciał skorzystać z usług urzędu, a jego sytuacja nie pozwoli mu na wizytę w urzędzie, istnieje możliwość załatwienia sprawy telefonicznie, e-mailowo lub poprzez stronę internetową urzędu, upewnij się, czy taki sposób załatwienia sprawy jest dla klienta dogodny
- Możesz zapytać klienta czy życzy sobie pomocy przy wyjściu z urzędu
- Na zakończenie każdej rozmowy z klientem uśmiechnij się i pożegnaj uprzejmie

Osoby starsze i niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione w urzędzie niż pozostali klienci.

Zadbaj, aby osoby te czuły się ważne i docenione.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 24 – Obsługa osób zagrożonych wykluczeniem administracyjnym



Standard 24

Klienci zagrożeni wykluczeniem administracyjnym to:

- klienci mieszkający na obszarach wiejskich, klienci objęci świadczeniami społecznymi, osoby bez pracy żyjące w ubóstwie
- klienci w zaawansowanym wieku, osoby z dysfunkcją fizyczną utrudniającą poruszanie się, osoby niepełnosprawne
- osoby uzależnione od alkoholu, klienci nadpobudliwi, osoby współuzależnione, osoby wchodzące w konflikt z prawem, osoby z dysfunkcją psychiczną, więźniowie lub byli więźniowie oraz osoby doznające przemocy w rodzinie
- osoby przynależące do różnego typu mniejszości, dyskryminowane ze względu na swą odmienność, np. przedstawiciele różnorodnych grup etnicznych, subkultur.

W stosunku do powyższych grup klientów stosuj zasady ogólne opisane w poprzednich zaleceniach i dodatkowo:

- Pamiętaj, że każdy klient wymaga szacunku i zrozumienia, traktuj osoby zagrożone wykluczeniem administracyjnym tak samo, jak inne grupy klientów
- Pamiętaj, że klienci zagrożeni wykluczeniem administracyjnym to osoby specyficzne, posiadające szczególne potrzeby i oczekiwania, wymagają one specjalnego podejścia
- Oferuj klientowi pomoc w wypełnianiu dokumentów
- Staraj się sprawnie i szybko załatwiać sprawy
- Staraj się być dyskretny, nie omawiaj sprawy klienta zagrożonego wykluczeniem administracyjnym przy innych osobach, chyba że sytuacja tego wymaga
- Bądź uprzejmy i życzliwy oraz szczególnie wyczulony na potrzeby osób zagrożonych wykluczeniem administracyjnym

Ważne jest, aby klient wykluczony lub zagrożony wykluczeniem znalazł się w obszarze szczególnego zainteresowania i troski.

Musi odczuwać pomoc i opiekę podczas pobytu w urzędzie.





Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 25 – Obsługa przedsiębiorców i inwestorów



Standard 25

W stosunku do przedsiębiorców i inwestorów stosuj zasady ogólne opisane w poprzednich zaleceniach i dodatkowo:

Przedsiębiorcy płacą podatki, wpływają na zatrudnienie mieszkańców gminy, mają swój duży wkład w budżet gminy i duże oczekiwania co do sprawnej obsługi.

- Pamiętaj, że przedsiębiorcy i inwestorzy to grupa szczególnie obciążona pracą we własnych firmach, bardzo szanują swój czas, staraj się więc obsługiwać ich szybko i sprawnie
- Dbaj o profesjonalne podejście i obsługę jak najmniej obciążającą dla przedsiębiorcy czy inwestora
- Jeżeli to możliwe, wypełniaj wnioski w komputerze i dawaj klientowi do podpisu, aby nie musiał tracić czasu na wypełnianie formularzy
- Staraj się w miarę możliwości skracać czas oczekiwania na wydanie dokumentów
- W miarę możliwości, pewne sprawy załatwiaj z klientem telefonicznie lub e-mailowo, to dwa sposoby komunikacji najbardziej preferowane przez tę grupę klientów
- Promuj wśród przedsiębiorców i inwestorów „Profil zaufany” i usługi elektroniczne, aby mieli oni świadomość i wiedzę, że mogą w przyszłości załatwiać pewne sprawy urzędowe drogą on-line
- Bądź uprzejmy i życzliwy oraz szczególnie wyczulony na potrzeby przedsiębiorców i inwestorów

Przedsiębiorcy i inwestorzy to specyficzna grupa klientów, bardzo istotna z punktu widzenia gminy.

Zadbaj, aby obsługa przedsiębiorców i inwestorów w urzędzie była profesjonalna i na najwyższym poziomie.

Zadbaj, aby grupa ta odczuwała wsparcie gminy w ich codziennej działalności i rozwoju.

Gmina Stara Biała



Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostyńskiego**”
Partnerzy projektu: Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Miasto Płock, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyński

Wykonawca:
Synergia
Badania Analityczne Doradztwo



Urząd Gminy
Stara Biała



PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Standardy obsługi klienta

Standard 26 – Obsługa obcokrajowców, w tym uchodźców



Standard 26

Urząd ma prawo świadczyć codzienną i bezpłatną pomoc informacyjną mieszkającym na terenie gminy cudzoziemcom.

- Urząd powinien dostosować punkt obsługi klienta do potrzeb obcokrajowców
- Punkt obsługi klienta dla obcokrajowców powinien być wyraźnie oznaczony
- Urząd powinien oferować wsparcie obcokrajowcom w załatwianiu spraw urzędowych i być szczególnie wyczulonym na bariery językowe, kulturowe i nieznaną polskie przepisy i prawa
- Obsługa obcokrajowców powinna odbywać się w jednym miejscu bez konieczności przemieszczania się obcokrajowców po różnych działach urzędu
- Należy zapewnić (w miarę możliwości urzędu) obsługę obcokrajowców w języku angielskim
- W miarę potrzeby zgłoszonej przez obcokrajowców urząd powinien prowadzić spotkania informacyjne dla obcokrajowców

Zadbaj, aby obsługa klienta w urzędzie była sprawna i profesjonalna, niezależnie jakiej narodowości jest klient.





MONITORING

Podstawą monitorowania przestrzegania Standardów Obsługi Klienta będą **badania satysfakcji klientów** prowadzone przez Urząd Gminy Stara Biała wg. zasad i metod opisanych w dokumencie „**System monitorowania satysfakcji klienta**” opracowanym w ramach niniejszego projektu.

Badania satysfakcji klientów będą miały na celu ocenę zadowolenia klientów z jakości funkcjonowania urzędu oraz wskażą elementy obsługi klienta wymagające poprawy lub udoskonalenia.

