

**ZARZĄDZENIE NR VII/52/2015
BURMISTRZA MIASTA ORZESZE**

z dnia 26 marca 2015 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Orzesze

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2013 poz. 594 ze zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do stosowania przez wszystkich pracowników Urzędu „Standardów Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Orzesze” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Orzesze

inż. Mirosław Błaski

Standardy Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Orzesze

Celem stosowania Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Orzeszu, zwanym dalej „Urzędem” jest:

1. Zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi Klienta.
2. Wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu jako instytucji zaufania publicznego.
3. Ujednolicenie sposobu obsługi Klientów we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu.
4. Wzrost zadowolenia Klientów.

I. REPREZENTOWANIE URZĘDU

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd, nie tylko na swoim stanowisku pracy, ale również w wielu sytuacjach publicznych.

1. Zawsze pamiętaj o podstawowych zasadach dobrego zachowania.
2. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem.
3. Współpracownika traktuj jak Klienta zewnętrznego, czyli z należyтым szacunkiem.
4. Nie wygłasza krytycznych uwag na temat Urzędu i urzędników.
5. Staraj się w każdej sytuacji tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

II. WYGLĄD ZEWNĘTRZNY

Pamiętaj, aby dbać o swój wygląd zewnętrzny, gdyż Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyraża sobie zdanie zarówno o nim jak i o Urzędzie.

1. Pamiętaj o tym, że reprezentujesz Urząd Miejski Orzesze. Poprzez odpowiednio dobrany ubiór, a także wygląd budzisz zaufanie klientów.
2. Dbaj o czystość, a także higienę osobistą.
3. Starannie dbaj o wygląd rąk, włosów i paznokci.
4. Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.
5. Ubrania powinny być dobrane odpowiednio do osoby, a co za tym idzie, do typu sylwetki, pory roku i powagi Urzędu, który reprezentujesz.
6. Ubrania dobieraj do wydarzeń, które przewidziane są w danym dniu pracy.
7. Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.

III. STANOWISKO PRACY

Pamiętaj, aby dbać o swoje stanowisko pracy. Staraj się mieć uporządkowane biurko, gdyż wzbudza to zaufanie Klientów.

1. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
2. Staraj się mieć na biurku dokumenty związane z aktualnie obsługiwanym Klientem, inne dokumenty na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
3. Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu wzroku spisu najważniejszych numerów telefonów oraz innych informacji niezbędnych do sprawnego obsługi.

IV. PROCES OBSŁUGI

Staraj się wykazać zyczliwość i zainteresowanie Klientem. Koncentrując swoją uwagę na Kliencie utwierdzasz go w przekonaniu, że jest traktowany poważnie a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

1. Zwracaj uwagę na wchodzących do Urzędu Klientów akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, przywitaj go, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości.
3. Jeśli pozwala na to architektura stanowiska i warunki, wstań podczas powitania.
4. Skup całą uwagę na Kliencie, z którym rozmawiasz.
5. Staraj się podczas rozmowy z Klientem być zwróconym przodem do niego.
6. Mów do Klienta spokojnie i wyraźnie.
7. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
8. Upewnij się, że rozwiązałeś wszelkie wątpliwości z jakimi Klient przyszedł do Urzędu.
9. Podczas obsługi Klienta staraj się nie zajmować innymi sprawami, natomiast jeżeli dzwoni telefon postaraj się załatwić sprawę szybko.
10. Miej pod ręką wszystkie niezbędne formularze, które mogą pomóc w załatwieniu sprawy.
11. Pomóż Klientowi wypełnić formularz oraz sprawdź czy wszystkie pola są prawidłowo wypełnione.
12. Zawsze stawiaj się w sytuacji Klienta, postaraj się zrozumieć jego cele, problemy, a także obawy.
13. Nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.
14. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Klienta.
15. Pożegnaj Klienta uprzejmie.

V. ROZMOWA TELEFONICZNA Z KLIENTEM

1. Zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy, tak aby załatwić sprawę kompleksowo.
2. Dzwoniąc do Klienta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę.
3. Przedstaw jasno cel swojego telefonu do Klienta.
4. Dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
5. Odbierając telefon przedstaw się oraz podaj nazwę wydziału/referatu.
6. Podczas rozmowy telefonicznej, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem, rozmową z osobą trzecią).
7. Jeżeli nie posiadasz kompetencji do załatwienia sprawy przełącz rozmowę do właściwej osoby oraz przedstaw pracownika z imienia i nazwiska wraz z podaniem wydziału/referatu do którego przełączasz rozmowę.
8. Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta, gdyż Klient powinien mieć pewność, że urzędnik w godzinach pracy zajmuje się sprawami wyłącznie służbowymi.

VI. TRUDNE SYTUACJE

Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby. Przekazuj jak najszybciej informację o pomyłce/błędzie Urzędu wraz z propozycją jej naprawy.

1. Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.
2. Przekazując decyzję odmowną staraj się mówić spokojnie, ale zdecydowanie. Precyzyjnie określ, czego ona dotyczy.
3. Zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.
4. Skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu.

5. Poinformuj Klienta o pomyłce/błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty.
6. Przepraszaj za zaistniałą sytuację oraz przedstaw konsekwencje, jakie ta pomyłka spowodowała - rzetelnie podaj fakty.
7. Przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę - upewniając się, że mu odpowiada.
8. Nie obwiniaj innych pracowników, przepisów oraz procedur.
9. Pożegnaj Klienta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

VII. AGRESYWNY KLIENT

Obsługując agresywnego Klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy, z którą przyszedł.

1. Nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Klienta.
2. Jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
3. Bądź opanowany, staraj się mówić spokojnie.
4. Wytłumacz Klientowi, że zależy ci na pozytywnym załatwieniu sprawy.
5. Nie mów klientowi, że nie ma racji. Staraj się powoływać na obowiązujące podstawy prawne oraz zarządzenia.
6. Zignoruj obraźliwe słowa, jeżeli Klient jest wulgarny stanowczo zaprotestuj „proszę mnie nie obrażać”, wyjaśnij, że chcesz pomóc w załatwieniu sprawy.
7. Jeżeli nie jesteś w stanie złagodzić sytuacji, a Klient staje się coraz bardziej agresywny wezwij Staż Miejską.

VIII. OSOBY STARSZE I NIEPEŁNOSPRAWNE

Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczyły trudności, wynikających z ich wieku/niepełnosprawności.

1. Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne wykaż się szczególną cierpliwością.
2. Bądź wyczulony, a zarazem delikatny, gdyż wiele niepełnosprawnych osób nie lubi być traktowanych w szczególny sposób.
3. Osoby starsze i niepełnosprawne często w Urzędzie czują się zagubione, dlatego poprzez ciepłe i miłe podejście pracownika Urzędu, czują się ważni i docenieni.

IX. ODMOWA PRZYJĘCIA PREZENTU

1. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro.
2. Uprzejmie, ale zdecydowanie odmów przyjęcia prezentu od Klienta. Powiedz np. „To naprawdę niepotrzebne”, „Nie mogę tego przyjąć”, „Nie przyjmę tego, ale zajmę się Pańską sprawą najlepiej jak można”.
3. Wyraż również swoje zadowolenie ze spełnienia oczekiwań Klienta. Powiedz na przykład: „Cieszę się że jest Pan zadowolony. Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy”.