

Standardy Obsługi Klientów Urzędu Miasta

Standardy obsługi klienta mają na celu podniesienie jakości świadczonych usług oraz budowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego w ocenie klientów i pracowników. Nieustanne doskonalenie procesów w zakresie obsługi klienta jest obowiązkiem każdego pracownika Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego.

Standardy podstawowe

Pracownicy reprezentują Urząd Miasta w każdej sytuacji, co zobowiązuje do:

1. przestrzegania zasad Kodeksu Etyki wprowadzonego Zarządzeniem Nr 293 z dnia 27.10.2021 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki pracowników Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, znajdującego się na stronie ISON w zakładce Komunikaty DCN;
2. przyjmowania odpowiedzialności za wizerunek Urzędu Miasta przed klientem;
3. współpracy z pracownikami innych komórek organizacyjnych w celu zapewnienia kompleksowej obsługi klienta;
4. tworzenia pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta i urzędników, również po godzinach pracy;
5. przestrzegania wysokich standardów kultury osobistej (dobre maniery, taktowne zachowanie, odpowiedni ubiór);
6. systematycznego poszerzania swojej wiedzy zawodowej w zakresie obowiązujących przepisów i procedur ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą zajmowanego stanowiska oraz dzielenia się wiedzą ze współpracownikami, a także zgłaszania propozycji usprawnień organizacyjnych;
7. uczestniczenia w szkoleniach organizowanych przez Urząd Miasta;
8. przekazywania do Punktów Informacyjnych Urzędu Miasta wszelkich informacji mających wpływ na załatwianie spraw i efektywną obsługę informacyjną klientów.

Standardy w zakresie obsługi bezpośredniej klienta

1. Powitanie klienta

Wchodząc do Urzędu Miasta klient powinien odczuć, że jest zauważony oraz nabrać przekonania, że urzędnicy profesjonalnie zajmą się jego sprawą.

Podczas powitania klienta należy:

- 1) jeżeli pozwalają na to warunki stanowiska wstać;
- 2) okazać zainteresowanie sprawą klienta;
- 3) stać lub siedzieć przodem do klienta, z którym się rozmawia i utrzymywać kontakt wzrokowy;
- 4) skierować klienta do właściwej osoby lub komórki organizacyjnej (jeżeli sprawa nie znajduje się w zakresie naszych kompetencji).

2. Szacunek dla klienta

Każdy pracownik Urzędu Miasta powinien traktować innych uprzejmie, bez względu na status społeczny, materialny, płeć czy narodowość. Każdy jest indywidualnością i ma prawo do własnego zdania, wyglądu, religii czy orientacji.

Budowanie dobrych relacji z klientem polega w szczególności na:

- 1) traktowaniu wszystkich klientów z szacunkiem;
- 2) niekomentowaniu i nieoceniając spraw klienta;
- 3) informowaniu klienta życzliwie, bez zbędnego pouczania;
- 4) gdy klient czegoś nie rozumie, wytłumaczeniu z życzliwością ponownie.

3. Wizerunek Urzędu i jego pracowników

Klient powinien mieć przekonanie, że jego kontakt z urzędnikiem ma charakter służbowy.

Pracownik Urzędu Miasta, poprzez odpowiedni strój, podkreśla swój profesjonalizm, w związku z tym:

- 1) wygląd i ubiór powinny budzić zaufanie klientów;
- 2) pracownik mający kontakt bezpośredni z klientem powinien ubierać się neutralnie, w stonowane kolory: biała bluzka/koszula oraz ciemny dół (spodnie lub spódnica) unikać wyrazistych wzorów i jaskrawych kolorów;
- 3) należy dobierać strój odpowiednio do powagi Urzędu, niedopuszczalne są: spodnie typu dresy, legginsy, szorty, bluzki: przezroczyste, z dużymi dekolami oraz na cienkich ramiączkach, spódnice i sukienki w wersji mini;
- 4) należy dbać o czystość i higienę osobistą;
- 5) stosować dyskretny makijaż i ozdoby;
- 6) pracownik mający kontakt bezpośredni z klientem ma obowiązek noszenia identyfikatora.

4. Kontakt bezpośredni z klientem

Podczas bezpośredniej obsługi oraz rozpatrywaniu spraw klienta, pracownicy Urzędu Miasta są zobowiązani do stosowania następujących zaleceń:

- 1) podczas obsługi klienta należy zajmować się tylko czynnościami związanymi z załatwieniem jego sprawy;
- 2) informacje należy przekazywać klientowi rzeczowo, w sposób wyczerpujący, szanując jednocześnie jego czas;
- 3) udzielania wyczerpujących odpowiedzi na pytania klienta, w razie potrzeby należy zapisać na kartce czynności, które powinien wykonać;
- 4) niespożywania posiłków w obecności klienta;
- 5) posiadania przygotowanych zestawów formularzy, w razie potrzeby pomocy przy wypełnieniu, a także poinformowaniu klienta o ewentualnych opłatach oraz o miejscu ich dokonania.

5. Kontakt telefoniczny z klientem

- 1) Wszystkie rozmowy telefoniczne należy odbierać niezwłocznie, przedstawiając się imieniem i nazwiskiem oraz podać nazwę komórki organizacyjnej.
- 2) Telefonującego klienta należy traktować w miły i profesjonalny sposób.
- 3) W przypadku spraw skomplikowanych pracownik może zaproponować klientowi osobistą wizytę w Urzędzie.
- 4) Jeżeli pracownik, który odebrał telefon, nie jest osobą kompetentną do udzielenia wyjaśnień, powinien przełączyć klienta do właściwej komórki merytorycznej, informując o tym rozmówcę oraz wskazać imię i nazwisko osoby, do której przekierowuje rozmowę.

6. Poufność i dyskrecja w kontakcie z klientem

W celu zapewnienia ochrony danych osobowych, budowania zaufania klientów należy zapewnić klientowi dyskrecję:

- 1) na stanowisku powinna znajdować się tylko osoba aktualnie obsługiwana;
- 2) nie należy rozmawiać przy kliencie o sprawach innych klientów;
- 3) podczas obsługi klienta na stanowisku powinny znajdować się tylko jego dokumenty;
- 4) należy bezwzględnie zachować w tajemnicy informacje dotyczące klienta oraz jego dane osobowe, nigdy nie należy wykorzystywać danych poza Urzędem Miasta.

7. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami

- 1) Osoby niepełnosprawne ruchowo, chore w stopniu uzasadniającym szczególne traktowanie, starsze, mające problemy z poruszaniem się, należy obsługiwać w sposób ograniczający trudności wynikające z ich stanu zdrowotnego czy wieku. Osoby, o których mowa, jeśli nie ma innych możliwości należy obsługiwać na parterze budynku Urzędu Miasta - poza kolejnością. W takich

sytuacjach pracownicy Punktów Informacyjnych zawiadamiają pracowników odpowiednich komórek merytorycznych o potrzebie obsłużenia klienta na parterze budynku.

2) Obsługa osób głuchych:

Osoby głuche i niedosłyszące zgłaszające się w sprawach urzędowych, obsługiwane są przy pomocy wideotłumacza, zlokalizowanego w Punkcie Informacyjnym w budynku A przy ulicy Szkolnej 28, który jest dostosowany do obsługi osób niepełnosprawnych. Skorzystanie z pomocy wideotłumacza, nie wymaga wcześniejszego umówienia wizyty w Urzędzie Miasta i jest możliwe w godzinach pracy Urzędu Miasta.

3) Wizyta urzędnika w domu klienta, jeżeli stan zdrowia uniemożliwia klientowi załatwienie sprawy w siedzibie Urzędu Miasta:

- a. Pracownik Punktu Informacyjnego przyjmujący zgłoszenie dotyczące umówienia wizyty urzędnika w domu klienta, uzupełnia dane w tabeli, której wzór stanowi Załącznik do Standardów Obsługi Klienta Urzędu Miasta Piotrkowa Trybunalskiego;
- b. Tabela ma postać dokumentu elektronicznego i za pośrednictwem systemu EZD przekazuje się ją do kierownika właściwej komórki merytorycznej;
- c. Pracownik komórki merytorycznej odpowiedzialnej za załatwienie sprawy zobowiązany jest do uzyskania upoważnienia udzielanego przez Sekretarza Miasta do wykonywania czynności związanych z realizacją procedur obowiązujących w Urzędzie Miasta poza siedzibą, następnie informuje klienta o terminie wizyty;
- d. Rejestr upoważnień udzielonych przez Sekretarza Miasta prowadzi Biuro Nadzoru Organizacyjnego i Cyfryzacji.

8. Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem

Podczas kontaktu z klientem mogą wydarzyć się incydenty, które odbiegają od norm standardowej obsługi. W trudnych sytuacjach pracownik Urzędu Miasta powinien:

- 1) podjąć próbę zbudowania pozytywnej relacji, opanować emocje (panować nad tonem wypowiedzi i językiem ciała);
- 2) być otwartym na przyjmowanie uwag i zastrzeżeń;
- 3) zadawać pytania, ustalić fakty;
- 4) nie udowadniać, że klient się myli - przekonywanie, że problem wynikał z jego winy może spowodować zaostrzenie konfliktu;
- 5) zaproponować rozwiązanie - trudny klient kontaktuje się w celu rozwiązania zaistniałej sytuacji, zatem należy przedstawić możliwości wyjścia z problemu;
- 6) nie mówić klientowi, że dane działanie nie należy do naszych obowiązków - usprawiedliwianie bądź przerzucanie odpowiedzialności na innych pracowników nie przyczyni się do rozwiązania przedmiotowej sprawy (w takiej sytuacji powinno się ustalić wszystkie informacje, a następnie szczegółowo opisać, jakie działania zostaną podjęte, aby ją rozwiązać);
- 7) kończąc rozmowę upewnić się, czy przedstawione rozwiązanie sprawy spełnia oczekiwania klienta.