

# 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:

- 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;
- przyjmowania odpowiedzialności za wizerunek Urzędu Miasta przed klientem;
- współpracy z pracownikami innych komórek organizacyjnych w celu zapewnienia kompleksowej obsługi klienta;
- tworzenia pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta i urzędników, również po godzinach pracy;
- przestrzegania wysokich standardów kultury osobistej (dobre maniery, taktowne zachowanie, odpowiedni ubiór);
- 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;
- uczestniczenia w szkoleniach organizowanych przez Urząd Miasta;
- 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:

- jeżeli pozwalają na to warunki stanowiska wstać;
- okazać zainteresowanie sprawą klienta;
- stać lub siedzieć przodem do klienta, z którym się rozmawia i utrzymywać kontakt wzrokowy;
- 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:

- traktowaniu wszystkich klientów z szacunkiem;
- niekomentowaniu i nieoceniając spraw klienta;
- informowaniu klienta życzliwie, bez zbędnego pouczania;

- 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:

- wygląd i ubiór powinny budzić zaufanie klientów;
- 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;
- 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;
- należy dbać o czystość i higienę osobistą;
- stosować dyskretny makijaż i ozdoby;
- 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:

- podczas obsługi klienta należy zajmować się tylko czynnościami związanymi z załatwieniem jego sprawy;
- informacje należy przekazywać klientowi rzeczowo, w sposób wyczerpujący, szanując jednocześnie jego czas;
- udzielania wyczerpujących odpowiedzi na pytania klienta, w razie potrzeby należy zapisać na kartce czynności, które powinien wykonać;
- niespożywania posiłków w obecności klienta;
- 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

- Wszystkie rozmowy telefoniczne należy odbierać niezwłocznie, przedstawiając się imieniem i nazwiskiem oraz podać nazwę komórki organizacyjnej.
- Telefonującego klienta należy traktować w miłą i profesjonalny sposób.
- W przypadku spraw skomplikowanych pracownik może zaproponować klientowi osobistą wizytę w Urzędzie.
- 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:

- na stanowisku powinna znajdować się tylko osoba aktualnie obsługiwana;
- nie należy rozmawiać przy kliencie o sprawach innych klientów;
- podczas obsługi klienta na stanowisku powinny znajdować się tylko jego dokumenty;
- 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

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

1. 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;
2. Tabela ma postać dokumentu elektronicznego i za pośrednictwem systemu EZD przekazuje się ją do kierownika właściwej komórki merytorycznej;
3. 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;
4. 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:

- podjąć próbę zbudowania pozytywnej relacji, opanować emocje (panować nad tonem wypowiedzi i językiem ciała);
- być otwartym na przyjmowanie uwag i zastrzeżeń;
- zadawać pytania, ustalić fakty;
- nie udowadniać, że klient się myli - przekonywanie, że problem wynikał z jego winy może spowodować zaostrzenie konfliktu;
- zaproponować rozwiązanie - trudny klient kontaktuje się w celu rozwiązania zaistniałej sytuacji, zatem należy przedstawić możliwości wyjścia z problemu;
- 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);
- kończąc rozmowę upewnić się, czy przedstawione rozwiązanie sprawy spełnia oczekiwania klienta.