

**ZARZĄDZENIE Nr 73/2019**  
**WÓJTA GMINY UDANIN**  
z dnia 11 września 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia standardów obsługi klienta**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 t.j.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się obowiązek stosowania i przestrzegania dokumentu pn. Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Udanin, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.




§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJTA**  
  
*Wojciech Plaziuk*

**Uzasadnienie**

W związku z zamiarem doskonalenia poziomu świadczenia usług Urzędu Gminy Udanin wobec klientów należy wprowadzić zbiór zasad obsługi klienta

Czynność	Imię i nazwisko oraz funkcja	Podpis
Przygotowanie	Andrzej Bielski – Sekretarz Gminy	 <i>Monika Gadzicka-Kowalska</i>
Weryfikacja pod względem zgodności z prawem	Lilla Gruntkowska – Baryłko – radca prawny	 <b>RADCA PRAWNY</b>
Akceptacja Sekretarza Gminy	Andrzej Bielski – Sekretarz Gminy	



***Jak budować pozytywny wizerunek Urzędu  
czyli podręcznik  
Standardów Obsługi Klienta  
w Urzędzie Gminy w Udaninie\****

**Spis treści**

---

Wprowadzenie.....	3
Standardy ogólne.....	4
Standardy obsługi Klienta.....	8
Oświadczenie pracownika.....	15

*\*dokument opracowano na podstawie materiałów Urzędu Miasta w Dzierżoniowie, po przeprowadzeniu konsultacji z pracownikami Urzędu Gminy w Udaninie*

## **WPROWADZENIE**

---

Standardy obsługi Klienta Urzędu Gminy w Udaniu określają ramy profesjonalnej obsługi Klienta.

Cele wprowadzenia standardów:

1. Zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi.
2. Ujednoczenie sposobu obsługi Klienta w całym Urzędzie.
3. Wzrost satysfakcji Klientów oraz wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu jako instytucji zaufania publicznego.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, iż celem naszej pracy jest satysfakcja Klienta. Wzorce zachowań określone w podręczniku obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie obsługi Klienta.

Główne założenia standardów obsługi Klienta:

***Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Urzędu.***

***Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.***

***Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z naszym Urzędem.***

***Dotrzymuj obietnic – dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.***

Osobą odpowiedzialną za wprowadzenie i przestrzeganie standardów w każdym referacie jest kierownik. Każdy pracownik potwierdza zapoznanie się ze Standardami poprzez oświadczenie, stanowiące załącznik do podręcznika.

## **Standardy ogólne**

---

### **I. Standard: Swoją postawą kształtujesz wizerunek Urzędu**

#### Zalecenia:

1. Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy w Udaninie.
2. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem
3. Pamiętaj o swoich współpracownikach. Traktuj ich tak jak Klienta zewnętrznego.
4. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
5. Nie wygłaszaj krytycznych uwag na temat Urzędu, nie przekazuj plotek.
6. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.
7. Zawsze stosuj zasady i wartości zawarte w Kodeksie Etyki.
8. Dbaj o swój wizerunek udostępniany w internecie, na portalach społecznościowych; nigdy nie wiesz w jaki sposób informacje udostępnione przez Ciebie mogą być wykorzystane.

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Pamiętaj, że sprzedawczyni w sklepie, fryzjer, nowi znajomi z przyjęcia – te osoby też mogą wiedzieć, że jesteś pracownikiem samorządowym. Te osoby też mogą być potencjalnymi Klientami Urzędu.

### **II. Standard: Twój wygląd zewnętrzny wizytówką Urzędu**

#### Zalecenia:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz Urząd. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Klientów.
2. Twój ubiór musi mieć charakter służbowy.
  - mile widziane u kobiet są bluzki typu koszulowego lub sweterek w stonowanym kolorze, żakiet; stonowana spódnica, spodnie lub sukienka.
  - mile widziane u mężczyzn są koszule i marynarki, a także koszula w jednolitym kolorze, krawat, jednobarwne spodnie.
3. Niedopuszczalne są:
  - odzież i buty o sportowym charakterze;
  - T-shirty;
  - przeźroczyste bluzki;
  - głębokie dekolty;
  - krótkie spodenki;



- zbyt krótkie spódnice (mini);
- różnokolorowe, wzorzyste spodnie;
- różnokolorowe, wzorzyste swetry, bluzy, marynarki itp.;
- japonki, klapki, papcie;
- połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo;

Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy.

Twój wygląd zewnętrzny może zatem decydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Stonowany ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność i będziesz sprawiać wrażenie osoby profesjonalnej.

**III. Standard: Dbaj o swoje stanowisko pracy**

Zalecenia:

1. Dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy.
2. Utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta.
3. W pokojach przyjmujemy klientów i współpracowników. Należy ograniczyć do minimum przebywanie tych osób w pokojach w celach innych niż zawodowe
4. Trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i przybory, bez przedmiotów natury osobistej. Nie trzymaj na biurku – w zasięgu wzroku klienta - kubków z kawą, herbatą, bądź innymi napojami.
5. W pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta.
6. Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu ręki spisu najważniejszych numerów telefonów/procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta.
7. Podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami (np. stare formularze, brudne spisy telefonów, itp.).
8. Dokumenty Klientów przechowuj w taki sposób, aby inni Klienci, ani żadna osoba postronna nie miała możliwości ich odczytania.
9. Jedzenie posiłków nie powinno odbywać się w pomieszczeniach, w których przyjmuje się klientów.

Uzasadnienie wprowadzenia:

Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i Ciebie. Od jego organizacji często zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.

**IV. Standard: Dbaj o ciągłe doskonalenie**

#### Zalecenia:

1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach oraz procedurach.
2. Poprzez ciągłe doskonalenie swoich umiejętności jesteś w stanie zapewnić profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta.
3. Bądź na bieżąco ze wszystkimi zmianami, które mogłyby dotyczyć Klientów Urzędu (korzystaj z telewizji, prasy, internetu, materiałów wewnętrznych Urzędu).
4. Przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw.

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Urzędnik powinien doskonale znać i stale podnosić swoją wiedzę dotyczącą obowiązujących przepisów i procedur. Dzięki temu jest w stanie udzielić rzetelnej i fachowej informacji Klientowi, budując wizerunek kompetentnego i rzetelnego pracownika.

### **V. Standard: Zainicjuj kontakt z Klientem**

#### Zalecenia:

1. Zwracaj uwagę na Klientów wchodzących do Urzędu, zaakcentuj to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Kiedy widzisz, że Klient wchodząc do Urzędu ma problem z odnalezieniem właściwego referatu pomóż Mu kierując do właściwego miejsca.
3. Gdy Klient podejdzie do Twojego stanowiska, uśmiechając się, zapytaj: w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/Pani zrobić?.
4. Utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem.
5. Jeżeli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości.
6. Pamiętaj, aby postawa Twojego ciała była odzwierciedleniem postawy Klienta, czyli kiedy Klient stoi, my również, w miarę możliwości, powinniśmy wstać.
7. Zawsze zaproponuj Klientowi, aby usiadł.

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient już w momencie wejścia do Urzędu powinien wiedzieć, że został zauważony i w sposób profesjonalny i fachowy uzyska pomoc w sprawie dla której przyszedł. Klient, który widzi skoncentrowaną na sobie i swojej sprawie uwagę urzędnika, będzie przekonany, że jest traktowany poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

### **VI. Standard: Profesjonalna obsługa Klienta**

#### Zalecenia merytoryczne:

1. Skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz, mów do niego wyraźnie i



spokojnie.

2. Mów do Klienta w sposób zrozumiały, Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji.
3. Staraj się dokładnie poznać powód wizyty Klienta, tak aby pomóc Mu w załatwieniu jego sprawy.
4. Parafrazuj to co mówi Klient, dzięki temu unikniesz błędnej interpretacji faktów.
5. Zadawaj krótkie naprowadzające pytania, to pozwoli łatwiej zrozumieć problem z którym przyszedł Klient.
6. W przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności.
7. Pamiętaj o istniejących Kartach Usług, które mogą pomóc Tobie i Klientowi w celu uzyskania pełnej informacji.
8. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą.
9. Miej zawsze przygotowane właściwe formularze, wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić formularz, w razie trudności zrób to z Klientem.
10. Postępuj tak, aby Klient odczuł, że jesteś po to, żeby pomóc w załatwieniu jego sprawy.
11. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi Klientów przy Twoim stanowisku znajdowała się tylko osoba, która jest aktualnie obsługiwana.
12. Nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.
13. Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty lub numer konta.
14. Sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów.
15. Skieruj Klienta do właściwej osoby, jeżeli załatwiana sprawa przekracza Twoje kompetencje.
16. Pożegnaj Klienta uprzejmie.
17. Rozmawiając z Klientem nigdy nie używaj zwrotów:
  - a) o co Panu/Pani chodzi....,
  - b) Pan/Pani tego nie rozumie,
  - c) to nie jest możliwe,
  - d) jaśniej proszę,
  - e) myli się Pan/ nie ma Pan racji,
  - f) niech się Pan/Pani nie denerwuje,
  - g) przecież tłumaczyłem,
18. Rozmawiając z Klientem nigdy nie używaj zdrobnień.
19. Zwroty, których warto używać wobec Klientów:
  - a) w czym mogę Panu/Pani pomóc?,
  - b) w celu ułatwienia obsługi,
  - c) zapewniam, że...

#### Zalecenia etyczne:

1. Traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to jak wyglądają, jak



mówią, z jaką sprawą przychodzą do Urzędu.

2. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Klienta.
3. Nie oceniaj sprawy Klienta. Pamiętaj! Dla każdego Klienta jego sprawa jest najważniejsza.
4. Nie pouczaj Klienta, bądź zyczliwy.
5. Zapewnij Klientowi minimum dyskrecji.
6. Nie komentuj Klienta po jego wyjściu.
7. Nie wolno dopuścić do sytuacji, kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku, a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne.

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co zrobić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć, aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona. Okazuj szacunek każdemu Klientowi. Pamiętaj, że inni pracownicy Urzędu to również Twoi Klienci, więc traktuj ich tak samo jak Klienta zewnętrznego. Tylko w ten sposób możesz zbudować dobre relacje z Klientami.

### **VII. Standard: Rozmowy telefoniczne**

#### Zalecenia:

1. Zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, numery telefonów, etc.).
2. Powitaj Klienta i upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
3. Podaj swoje imię, nazwisko oraz stanowisko lub referat.
4. Zapytaj czy klient może w tej chwili rozmawiać, czy nie przeszkadzasz.
5. Staraj się odbierać telefon nie później niż po 3 sygnale.
6. Odbierając podaj swoje imię, nazwisko oraz stanowisko lub referat
7. Rozmawiając z Klientem nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem!, pracą przy komputerze).
8. Informacje dotyczące danego Klienta, przekazuj tylko i wyłącznie jemu.
9. Uśmiechaj się przez telefon, dbaj o to, aby Twój głos brzmiał zyczliwie.
10. Używaj krótkich zdań – one są najbardziej zrozumiałe.
11. Nie staraj się tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. O ile to możliwe, zaproś Klienta do Urzędu.
12. Pamiętaj, nigdy nie wolno Ci pozostawić Klienta bez skutecznego połączenia, zawsze

upewnij się, że skutecznie połączyłeś rozmowę lub poinformuj Klienta, że w danym momencie nie możesz go połączyć.

13. Nie prowadź prywatnych rozmów w obecności Klienta.

14. Gdy dzwoni telefon podczas gdy obsługujesz Klienta, przeproś i odbierz, starając się zorientować czego dotyczy dana sprawa.

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację, wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.

### **VIII. Standard: Trudne sytuacje**

#### Zalecenia:

#### ***Pomyłka***

1. Przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia.
2. W przypadku pomyłki przeproś za zaistniałą sytuację.
3. Rzetelnie oraz w jasny sposób opisz zaistniałą sytuację oraz konsekwencje z niej wynikające.
4. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klientowi.
5. Ustal z Klientem sposób naprawy sytuacji i dalszych kroków postępowania.
6. Zapewnij, że dołożysz wszelkich starań aby podobna pomyłka nie powtórzyła się.

#### ***Odmowa***

1. Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby, w sposób jasny i zdecydowany.
2. Dołącz wszelkich starań aby Klient zrozumiał podstawy wydania decyzji odmownej i wszelkie uwarunkowania, okaż zrozumienie dla emocji Klienta.
3. Ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.

#### ***Skarga***

1. Skargi od Klientów przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością.
2. Nie przerywaj Klientowi – wysłuchaj go.
3. Nie staraj się już na początku wytłumaczyć sytuacji – zdobądź jak najwięcej informacji w sprawie.
4. Wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu.
5. Ustal co jest przyczyną skargi i upewnij się, że dobrze rozumiałeś.



6. Nigdy nie mów wprost Klientowi, że nie ma racji, nie wie itp. staraj się grzecznie i kulturalnie wyjaśnić sytuację.
7. Staraj się postawić w sytuacji Klienta, zrozumieć jego obawy.
8. Zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu i spytaj czy to rozwiązanie mu odpowiada.
9. Każdą skargę traktuj jako wskazówkę co i gdzie należy poprawić.

### **Agresywny Klient**

1. Bądź życzliwy – życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym.
2. Bądź opanowany i spokojny.
3. Pozwól wypowiedzieć się Klientowi.
4. Nie przerywaj mu – podniesie to poziom irytacji Klienta.
5. Nie proś Klienta, aby się uspokoił, typu „niech się Pan/i uspokoi/nie denerwuje” - przyniesie to odwrotny skutek.
6. Jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, brak „wizdów” może nieco wyciszyć Klienta.
7. Sprawdź czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta.
8. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny – stanowczo, choć spokojnie zaprotestuj, np. „Chcę pomóc w załatwieniu Pana/i sprawy. Proszę mnie jednak nie obrażać”.
9. Pokaż, że chcesz rozwiązać problem.
10. Nie okazuj swojego niezadowolenia, podchodź do sprawy ze spokojem, ale z zaangażowaniem.
11. Nie przerzucaj odpowiedzialności.
12. Zaproponuj załatwienie sprawy i ustal czy odpowiada to Klientowi.
13. Jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i jego zachowanie i nie przyniosły one skutku wezwij na pomoc kierownika referatu, lub w przypadku bardziej agresywnych zachowań, które mogą stanowić zagrożenie wezwij pomoc.

### **Osoby starsze i niepełnosprawne**

1. Staraj się sprawić, aby doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności,
2. Zapewnij dogodne warunki obsługi, bądź delikatny i wyrozumiały.

### Uzasadnienie wprowadzenia:

Każda osoba pracująca w Urzędzie powinna dołożyć wszelkich starań, aby sytuacje trudne, które zdarzają się podczas obsługi Klientów, były rozwiązywane w sposób umiejętny i spokojny. W ten sposób urzędnik ma możliwość pokazania Klientowi swojego profesjonalnego podejścia.

Udanin, dnia.....

### OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(stanowisko)

.....  
(komórka organizacyjna)

Oświadczam, iż zapoznałem/am się ze Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Udaninie i zobowiązuje się do ich stosowania.

.....  
(data i podpis pracownika)

*Przełożony ma obowiązek zapoznać pracowników z treścią Standardów. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią niniejszego podręcznika składając podpis pod oświadczeniem.*