

Zarządzenie Nr *130*/2013  
Burmistrza Miasta Jędrzejowa  
z dnia *10.05.* 2013 roku

**w sprawie wprowadzenia do stosowania w Urzędzie Miejskim w Jędrzejowie Podręcznika Standardów Obsługi Klienta, celem ujednolicenia sposobu obsługi klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych urzędu.**

**Na podstawie** art. 21 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Jędrzejowie zatwierdzonego Zarządzeniem Nr 100/2011 Burmistrza Miasta Jędrzejowa z dnia 02 maja 2011 roku w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Jędrzejowie *z późn. zm.* **zarządzam co następuje :**

§ 1 .

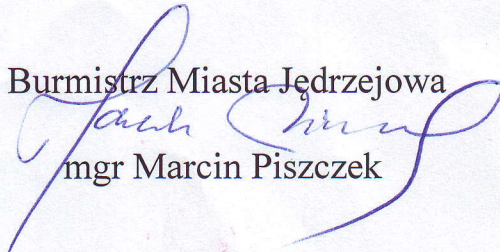
Zobowiązuję pracowników Urzędu Miejskiego do stosowania na zajmowanym stanowisku pracy standardów obsługi klienta zawartych w Podręczniku w myśl zasady, iż celem naszej pracy jest zagwarantowanie petentom wysokiej jakości usług oraz wypracowanie pozytywnego wizerunku urzędu jako instytucji zaufania publicznego.

§ 2 .

Podręcznik Standardów Obsługi Klienta stanowi Załącznik do Zarządzenia.

§ 3 .

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Jędrzejowa  
  
mgr Marcin Piszczek





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# PODRĘCZNIK STANDARDÓW OBSŁUGI KLIENTA

Urząd Miejski w Jędrzejowie

maj 2013





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Urząd Miejski w  
Jędrzejowie



## Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

### Wprowadzenie

W powszechnej opinii praca urzędnika kojarzona jest z biurokracją, niejasnymi procedurami, brakiem przychylności i trudnościami w załatwianiu spraw klientów.

Wdrożenie standardów obsługi klienta w naszym urzędzie jest przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej i ma zmienić opisany powyżej stereotyp urzędu oraz urzędnika.

Zaangażowanie pracowników, czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja oraz pomoc i wsparcie - to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia klientów.

Jestem przekonany, że wprowadzane zasady właściwego sposobu obsługi klienta będą stanowić dla nas wszystkich wsparcie w codziennej pracy z klientami.

Wprowadzane standardy opracowane zostały na podstawie analizy potrzeb i oczekiwań klientów. Główne cele i założenia, które nam przyświecają to:

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi,
- wypracowanie pozytywnego wizerunku urzędu jako instytucji zaufania publicznego,
- ujednolicenie sposobu obsługi klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych urzędu,
- wzrost zadowolenia klientów.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja klienta dzięki profesjonalnemu i skutecznemu załatwianiu spraw administracyjnych.

Dobrze obsłużony klient nie będzie musiał wracać do urzędu z tą samą sprawą, tracić czasu i rozmawiać z kolejnymi urzędnikami.

Wprowadzane standardy obsługi mają podnieść jakość świadczonych usług oraz ułatwić pracę urzędnikom. Klienci, przekonani, że mogą liczyć na fachową pomoc bez obaw i uprzedzeń będą odwiedzali urząd a praca w przychylnej atmosferze ułatwi wykonywanie zadań stawianych przed urzędnikami.

Burmistrz  
Marcin Piszczek





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>I. Wizerunek własny i urzędu</b></p> <p>Zadbaj o to, by wizyta w urzędzie zrobiła na kliencie wrażenie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dbaj o estetykę i porządek w urzędzie i jego otoczeniu. Utrzymuj w porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla klienta.</li> <li>• W szczególny sposób zadbaj o porządek na Twoim biurku. Dopilnuj by nie znajdowały się na nim rzeczy, które mogą Tobie przeszkadzać w pracy. Trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej.</li> <li>• Dopilnuj, aby ulotki i druki dla klientów były zawsze aktualne. Zadbaj o przykładowe wzory ich wypełniania oraz ich dostępność.</li> <li>• Dbaj o właściwy ubiór w pracy. Powinien on być zawsze zadbane, schludny i elegancki. Pamiętaj, że swoim wyglądem zewnętrznym budujesz nie tylko autorytet osobisty lecz przede wszystkim pozycję instytucji, którą reprezentujesz. <ul style="list-style-type: none"> <li>- zalecany ubiór dla pań: klasyczny kostium (spódnica/sukienka lub spodnie, bluzka i żakiet)</li> <li>- zalecany ubiór dla panów: klasyczny garnitur lub eleganckie spodnie, koszula, krawat</li> <li>- noś ubiory stonowane kolorystycznie</li> <li>- noś obuwie dostosowane do zalecanych ubiorów</li> <li>- używaj kosmetyków o stonowanych, subtelnym zapachach</li> <li>- dbaj o wygląd rąk, paznokci i włosów</li> <li>- decydując się na ozdoby i na makijaż pamiętaj, aby były dyskretne.</li> </ul> </li> <li>• W czasie pracy noś identyfikator. Powinien on zawsze znajdować się w miejscu widocznym dla klienta (w kłapie marynarki lub żakietu).</li> <li>• O ile to możliwe, nie spożywaj posiłków w miejscu widocznym dla klienta.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Dbłość o wygląd urzędu jest ważnym przejawem dbałości o jakość obsługi klienta. Twoje uporządkowane i dobrze zorganizowane biurko ma wpływ na efektywność Twojej pracy oraz opinię jaką wyrabia sobie na Twój temat klient.</p> <p>Ubiór w pracy nie może odzwierciedlać Twoich codziennych upodobań i przyzwyczajeń, lecz pełnić przez Ciebie funkcję społeczną i wywoływać pozytywne odczucia klientów. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach klienta Twoją wiarygodność, więc pamiętaj, że odpowiednio ubrany przekazujesz klientowi komunikat „Jestem profesjonalistą, można mi ufać” i w ten sposób podkreślasz swój i urzędu prestiż.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>II. Okaż zainteresowanie</b></p> <p>Zadbaj o to, aby klient podczas wizyty w urzędzie<br/>czuł zainteresowanie i opiekę z Twojej strony.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Każdemu klientowi oczekującemu na Twoją obsługę okaż życzliwość oraz zainteresowanie. W zależności od sytuacji zachowaj się w jeden z poniższych sposobów: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>jeśli nie obsługujesz w tym czasie klienta:</b> nawiąż kontakt wzrokowy, uśmiechnij się, zaproś do stanowiska i powitaj mówiąc „Dzień dobry, w czym mogę pomóc?” O ile to możliwe, zaproponuj, aby usiadł</li> <li>- <b>jeśli jesteś zajęty obsługą innego klienta:</b> daj odczuć klientowi, który oczekuje na obsługę do Twojego stanowiska, że go zauważyłeś. Nawiąż kontakt wzrokowy i powitaj go uśmiechem i skinieniem głowy.</li> </ul> </li> <li>Okaż zainteresowanie każdemu napotkanemu w urzędzie klientowi: podejdź do niego, uśmiechnij się i powiedz „Dzień dobry w czym mogę pomóc?” Aby ułatwić klientowi załatwienie sprawy, zadaj pytania uszczegóławiające<br/>(np. : „Czy wie Pan do kogo ma zwrócić się w tej sprawie?”<br/>„Czy był już Pan w naszym urzędzie / w danym wydziale?”<br/>„Czy wie Pani jak trafić do tego wydziału / pokoju?”<br/>„Czy ma Pani już wszystkie dokumenty?”).</li> <li>Jeśli zauważysz swojego stałego klienta, daj mu odczuć, że go rozpoznajesz<br/>(np. „Dzień dobry Pani Małgosiu, w czym mogę Pani dzisiaj pomóc?”<br/>„Dzień dobry, zapraszam, już jest decyzja w Pana sprawie”).</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Pierwsze chwile kontaktu klienta z urzędem są bardzo istotne. To właśnie na ich podstawie klient buduje opinię zarówno o urzędzie jak i o urzędnikach. Kiedy jest to pierwsza wizyta, szczególnie działa efekt pierwszego wrażenia, które – jeśli jest negatywne, bardzo trudno zmienić. W przypadku kolejnych wizyt, moment powitania klienta wpływa na atmosferę dalszej rozmowy. Twój stały klient nie chce być anonimowy, chce być traktowany indywidualnie. Spodziewa się, że będzie przez Ciebie rozpoznawany i najlepszym momentem, aby mu to pokazać jest Twoje przyjazne powitanie go.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>III. Obsługa Klienta</b></p> <p><b>Rozpoznanie potrzeby</b></p> <p>Umiejętność słuchania i zadawania właściwych pytań jest kluczem do właściwego rozpoznania potrzeb</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aby lepiej zrozumieć powód wizyty klienta, zadawaj pytania otwarte (np.: „Co Pani już w tej sprawie zrobiła?”, „Jak to wygląda na dzień dzisiejszy?”, „Jakich informacji oczekuje Pani ode mnie?”).</li> <li>• Skonkretyzuj potrzeby klienta zadając pytania szczegółowe (np.: „ Czy dowiadywał się Pan co w tej sprawie należy zrobić?” „ Czy przynosił Pan już odpowiednie formularze?” „ Czy otrzymała już Pani w tej sprawie odpowiedź?”).</li> <li>• Wyraźnie słuchaj i nie przerywaj wypowiedzi klienta, aby dobrze zrozumieć w czym możesz mu pomóc.</li> <li>• Podsumuj potrzeby klienta, aby upewnić się, że prawidłowo zrozumiałeś swojego rozmówcę (np. „Podsumowując, ważne jest dla Pana...”).</li> </ul>                                                                                                                                                |
|                                   | <p>Pamiętaj!</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dzięki pytaniom myśli / potrzeby klienta stają się bardziej czytelne.</li> <li>2. Pytając wzmacniasz poczucie wartości Twojego klienta i wykazujesz jak ważne są dla Ciebie jego informacje.</li> <li>3. Pamiętaj, że pytając unikasz także nieporozumień i dajesz szansę klientowi na dokładne opisanie sprawy z jaką przyszedł i tego na czym mu zależy.</li> <li>4. Im więcej pytasz, tym więcej wiesz. Nie obawiaj się wiedzieć zbyt wiele o kliencie.</li> <li>5. Twoje pytania o potrzeby powinny odwoływać się do wcześniejszych wypowiedzi klienta, dzięki temu dajesz klientowi sygnał, że go aktywnie słuchasz i kontrolujesz przebieg rozmowy.</li> <li>6. Podsumowując potrzeby klienta upewniasz się, czy dobrze zrozumiałeś klienta i czy klient dobrze zrozumiał Ciebie. W ten sposób pokazujesz zaangażowanie w rozmowę.</li> </ol> |



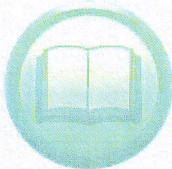


Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### Wyjaśnij sprawę klienta

Koncentrując swoją uwagę na kliencie utwierdzasz go w przekonaniu, że jest traktowany poważnie a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie

- Wyjaśniając sprawę klienta postępuj zgodnie z kartą usług.
- Podczas obsługi klienta koncentruj się na czynnościach związanych ze sprawą klienta.
- Podczas obsługi używaj zwrotów grzecznościowych („Proszę Panią / Proszę Pana” „Proszę” „Dziękuję”).
- Wyjaśnij klientowi co powinien zrobić, aby załatwić sprawę. Mów do klienta spokojnie i wyraźnie używając zwrotów zrozumiałych – klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji.
- Rzetelnie poinformuj klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty, numer konta.
- Podaj termin załatwienia sprawy. Jeżeli sprawa tego wymaga, umów się z klientem na kolejny termin (ustal rodzaj kontaktu).
- Miej pod ręką przygotowany zestaw właściwych formularzy, powiedz gdzie znajdują się wzory podpowiadające jak je wypełnić.
- 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.



#### Pamiętaj!

„Rzetelny”, to wg definicji leksykalnej „wypełniający należycie swoje obowiązki, uczciwy, słowny, solidny, sumienny, (...), dokładny, właściwy (...), prawdziwy”. Rzetelnie sprawdzona i przygotowana informacja ma wpływ na wizerunek zarówno Twój jak i urzędu.

Kiedy przekazujesz klientowi informacje ważne jest, aby były one dla niego jasne i zrozumiałe (wiesz, że błędnie zrozumiana informacja może być przyczyną reklamacji?). Pamiętaj także, że jasna i zrozumiała informacja to taka, którą rozumiesz nie tylko Ty ale i klient. Unikaj więc żargonu i zanim poprosisz klienta o podjęcie ostatecznej decyzji, zawsze upewnij się czy decyzja / informacja jest dla klienta zrozumiała i czy klient nie ma pytań.





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>IV. Postawa urzędnika – zaangażowanie</b></p> <p>Zaangażowanie to aktywność, wychodzenie z inicjatywą, wyprzedzanie życzeń klienta oraz dawanie mu czegoś więcej niż oczekuje.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przyjmując sprawę klienta zapewnij jej rozwiązanie. Pamiętaj, że w takiej sytuacji stajesz się reprezentantem urzędu / wydziału / referatu.</li> <li>• Jeśli rozwiązanie sprawy wymaga od Ciebie sprawdzenia informacji bądź dodatkowych konsultacji (np. z przełożonym): <ul style="list-style-type: none"> <li>- poproś klienta o zgodę na przerwanie obsługi, abyś mógł sprawdzić potrzebne informacje</li> <li>- podaj czas oczekiwania</li> <li>- zawieś / wycisz rozmowę (w przypadku rozmowy telefonicznej)</li> <li>- po powrocie podziękuj klientowi za oczekiwanie i przekaz rozwiązanie sprawy</li> </ul> </li> <li>• Jeżeli sprawa zgłoszona przez klienta jest bardziej skomplikowana lub wykracza poza zakres Twoich kompetencji, skontaktuj się z odpowiednim specjalistą w ramach urzędu. Przedstaw mu sprawę klienta i upewnij się, że zajmie się on rozwiązaniem jego sprawy. W zależności od sytuacji przekieruj klienta do specjalisty w następujący sposób: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>podczas wizyty w urzędzie</b> przekaz klientowi imię i nazwisko specjalisty, zaprowadź klienta do właściwej osoby, która zajmie się jego sprawą. W obecności klienta, krótko przedstaw jego sprawę specjalistcie</li> <li>- <b>podczas rozmowy telefonicznej</b> zanim przełączysz rozmowę, poproś klienta o zgodę, następnie podaj imię i nazwisko oraz numer telefonu specjalisty, z którym zostanie połączony. Krótko przedstaw sprawę specjalistcie i dopiero przełącz rozmowę</li> <li>- <b>z wykorzystaniem korespondencji email</b> ustal ze specjalistą, kiedy zostanie przygotowana odpowiedź, poinformuj klienta o aktualnym statusie sprawy i terminie jej rozwiązania. Prześlij klientowi odpowiedź przygotowaną przez specjalistę.</li> </ul> </li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Poprzez zaangażowanie się w sprawę klienta, pozytywnie go zaskakujesz a dodatkowo pokazujesz, że reprezentujesz urząd, który szanuje klientów i dba o ich interesy.</p> <p>Twoja postawa oddziałuje także na współpracowników, którym wysyłasz pozytywne bodźce, aby Cię naśladowali. Staraj się jak najczęściej okazywać zaangażowanie w obsługę klienta, tak by stało się ono znakiem charakterystycznym urzędu i Ciebie samego.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |





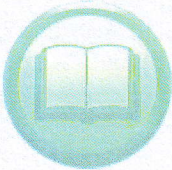
KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>V. Zastrzeżenia klienta</b></p> <p>Jako pracownik urzędu dołóż wszelkich starań, aby pomyłki i błędy nie zdarzały się. Jeśli jednak już się wydarzą, niech będą dla Ciebie dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeżeli klient wyraża niezadowolenie lub zgłasza zastrzeżenia do pracy urzędu, zawsze okaż mu zrozumienie i zaangażowanie. Postępuj z obowiązującymi w urzędzie procedurami obsługi skarg oraz przepisami prawa.</li> <li>• Zaproś klienta do stanowiska i – jeśli to możliwe – poproś, aby usiadł. Uważnie wysłuchaj jego zastrzeżeń. Poproś o opisanie wszystkich istotnych szczegółów sprawy. Dopytaj klienta o jego oczekiwania względem Ciebie i urzędu związane z załatwieniem sprawy.</li> <li>• Przeprasz klienta za zaistniałą sytuację i podziękuj za zwrócenie na nią uwagi (np. „Przepraszam Pana za te niedogodności i dziękuję za poinformowanie mnie o tej sytuacji”).</li> <li>• Wyjaśniając sprawę klientowi mów prostym i zrozumiałym językiem. Bądź opanowany, spokojny, uprzejmy i zyczliwy. W zależności od sytuacji, powołaj się na obowiązującą podstawę prawną.</li> <li>• W przypadku odmownego rozpatrzenia sprawy powołuj się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji. Wskaż całą dostępną dokumentację uzasadniającą stanowisko urzędu. Nigdy nie obwiniaj innych pracowników urzędu, przepisów czy procedur.</li> <li>• W przypadku, gdy odpowiedź na zastrzeżenia klienta nie może być udzielona natychmiast (np. wymaga konsultacji z innym pracownikiem), poinformuj klienta o krokach, które podejmiesz w związku z wyjaśnieniem jego sprawy i uzgodnij z nim formę odpowiedzi. Nie składaj klientowi obietnic bez pokrycia.</li> <li>• Każdą skargę/wniosek od klienta rejestruj w „Rejestrze skarg i wniosków” i postępuj zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego.</li> <li>• Zadbaj, aby odpowiedź do klienta została udzielona niezwłocznie lub w ustalonym terminie, nie później niż regulują to przepisy prawa.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Będąc otwartymi na przyjmowanie zastrzeżeń i reklamacji od klientów zyskujemy wiarygodną i bezpłatną informację o tym jak jesteśmy postrzegani. Być może klient wskaże Ci ważny problem w codziennym funkcjonowaniu urzędu, który wymaga rozwiązania dla dobra pozostałych klientów oraz jakości obsługi w ogóle.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPOJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>VI. Zastrzeżenia – kiedy klient przekracza granice</b></p> <p>Pamiętaj, nie przeciwstawiamy się klientowi<br/>- przeciwstawiamy się jego zachowaniu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                          | <p><b>Jeżeli klient zgłasza swoje zastrzeżenia przekraczając granice, zwróć uwagę na dodatkowe elementy obsługi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeśli jest taka możliwość zaproponuj klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.</li> <li>• Ważna jest zdolność empatii. Postaw się w sytuacji klienta. Daj klientowi prawo do emocji, które odczuwa. Dzięki temu nie dasz ponieść się własnym emocjom, odkryjesz potrzeby klienta i będziesz umiał odpowiednio na nie zareagować.<br/>(np. „Jest mi przykro w związku z zaistniałą sytuacją”<br/>„Wyobrażam sobie Pana zdenerwowanie”)</li> <li>• Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak klient krzyczy, jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj jego zachowaniu.<br/>(np. „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”, „Jeżeli przestaniecie Państwo teraz krzyczeć jestem przekonana, że będziemy mogli porozmawiać i będę mogła wyjaśnić tę ważną dla Państwa kwestię”).</li> <li>• Nie proś klienta, aby się uspokoił, to tylko może pogorszyć sytuację. Unikaj zwrotów „Niech się Pani nie denerwuje”, „Nie ma się co wściekać”, „Nie ma Pan racji”.</li> <li>• Jeżeli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na klienta i jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij ochronę.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Klient nie jest "trudny". Może być oburzony czy zdenerwowany. To sytuacja, w której się znalazł jest dla niego trudna. Tobie może być trudno obsłużyć go tak, aby był zadowolony, ale to jest możliwe. Każdy z nas jako klient może być w tak trudnej dla siebie sytuacji, czyli daje się ponieść emocjom. Oczekiwać wtedy będzie zapewne uszanowania swoich uczuć, a nie etykiety "trudny klient".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                          | <p><b>VII. Wiedza</b></p> <p>Tylko posiadając wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur, możesz zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania klientów.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizuj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach dotyczących zakresu wykonywanych obowiązków. Przejawiaj inicjatywę szkoleniową.</li> <li>• Masz obowiązek dzielenia się wiedzą z osobami, które zastępują Cię podczas Twojej nieobecności.</li> <li>• Jako osoba zastępująca, pamiętaj o obowiązku aktywnego uczenia się i zdobywania wiedzy od osoby, którą zastępujesz podczas jej nieobecności.</li> <li>• Bądź aktywny w samodoskonaleniu się, wykorzystuj wszelkie dostępne źródła np.: TV, prasa fachowa, przepisy, Internet.</li> </ul> <p><b>VIII. Dyskrecja podczas obsługi</b></p> <p>Głośne rozmowy prowadzone przez pracowników mają negatywny wpływ na komfort i jakość pracy, emocje klienta oraz wizerunek urzędu. Mogą także powodować naruszenie przepisów prawa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dbaj o poufność dokumentacji klienta – dokumenty przechowuj w taki sposób, aby inne osoby nie miały możliwości wglądu.</li> <li>• Dbaj o to, aby w trakcie obsługi klienta - przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany klient.</li> <li>• Dokładaj wszelkich starań, aby nie dopuścić do sytuacji, w których do osób trzecich docierają informacje o kliencie i jego sprawie / sytuacji.</li> <li>• Stosuj się do normy ISO 27001 „Zarządzanie bezpieczeństwem informacji”.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Bywa, że przyczyną głośnych rozmów jest jakaś niezależna od Ciebie sytuacja. W większości jednak przypadków możesz mieć na nią wpływ. Zastanów się więc, co możesz zrobić, aby zapobiec głośnym rozmowom w Twoim urzędzie. Głośne wypowiedzianie się jest też wbrew zasadom kultury osobistej – klient może poczuć się lekceważony. Dlatego ważna jest tu samokontrola w zakresie dyskrecji oraz aktywne reagowanie na wszelkie przejawy niewłaściwej, głośnej rozmowy.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>IX. Pożegnanie klienta</b></p> <p>Pożegnanie z klientem to również kluczowy moment, w którym budujemy trwałe relacje z nim. W zależności od tego w jakim nastroju opuści klient nasz urząd, takie będzie o nim wypowiedział opinie. Żegnajmy więc każdego klienta w taki sposób, aby odczuł, że jest dla nas ważny.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poproś klienta o numer telefonu w celu skontaktowania się z nim w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji.</li> <li>• Jeżeli sytuacja tego wymaga, umów się z klientem na kontakt telefoniczny w konkretnym terminie. Pamiętaj, aby oddzwonić w ustalonym terminie.</li> <li>• Z własnej inicjatywy – jeśli posiadasz -- wręcz klientowi swoją wizytówkę zachęcając do kontaktu w razie chęci uzyskania dodatkowych informacji.</li> <li>• Na zakończenie każdej rozmowy z klientem uśmiechnij się i zapytaj „Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?”.</li> <li>• Zawsze po zakończeniu obsługi w miły i uprzejmy sposób pożegnaj się z klientem.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Każdy klient jest dla nas ważny i z każdym chcemy nawiązać przyjazny kontakt. Pragniemy, aby klienci czuli się w naszym urzędzie ważni już od pierwszej minuty przebywania w nim i opuszczali go uśmiechnięci. Dlatego istotne jest abyś przywiązywał szczególną wagę od momentu powitania - do momentu pożegnania klienta. Postawa jaką prezentujesz w stosunku do klientów jest doskonałym obrazem tego, czy klient może brać Ciebie i urząd pod uwagę jako rzetelnego i uczciwego partnera.</p>                                                                                                                                                                          |





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Urząd Miejski w<br/>Jędrzejowie</p>  | <p><b>Podręcznik Standardów Obsługi Klienta</b></p> <p><b>X. Kontakt telefoniczny – odbiór telefonu</b></p> <p>Klienci oczekują możliwości szybkiego skontaktowania się z urzędem oraz tego, że po drugiej stronie odezwie się ktoś przyjazny, pomocny i kompetentny. Każdą rozmowę telefoniczną wykorzystaj do wzmocnienia wizerunku urzędu, któremu warto zaufać.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Każdy wydział/referat przestrzega wypracowanych przez siebie własnych zasad odbierania telefonów, aby zapewnić odbiór każdego telefonu. Zasady te powinny w szczególności regulować kwestię odbierania telefonów podczas obsługi klientów lub nieobecności urzędnika na stanowisku pracy.</li> <li>• Odbierz telefon najpóźniej do trzeciego sygnału. Gdy akurat obsługujesz klienta, przeproś go i zapytaj czy możesz odebrać telefon (np. „Pozwoli Pan, że odbiorę telefon, aby nam nie przeszkadzał?”).</li> <li>• Zanim rozpoczniesz rozmowę uśmiechnij się i dopiero odbierając telefon powiedz „Dzień dobry, imię nazwisko, nazwa urzędu, w czym mogę pomóc?” (np. „Dzień dobry, Jan Kowalski, Urząd Miejski w Jędrzejowie, w czym mogę pomóc?”).</li> <li>• W przypadku, gdy nie możesz samodzielnie rozwiązać problemu a sprawa wymaga przełączenia do innego pracownika, zapytaj klienta czy wyraża zgodę na przełączenie rozmowy do innego pracownika, który zajmie się interesującym klienta tematem (np. „Pozwoli Pani, że przełączę Panią do pracownika, który zajmie się tym tematem”).</li> <li>• 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.</li> <li>• W zależności od sprawy, poinformuj klienta o możliwości kontaktu email oraz zachęć do odwiedzenia internetowej strony urzędu.</li> <li>• Mów prostym i zrozumiałym językiem.</li> <li>• Bądź kompetentny i udzielaj rzetelnych informacji.</li> <li>• Zawsze podziękuj klientowi za rozmowę, uwagi, sugestie.</li> <li>• Pożegnaj się z klientem i poczekaj, aż klient pierwszy odłoży słuchawkę.</li> </ul> |
|                                       | <p><b>Pamiętaj!</b></p> <p>Cechy Twojego głosu potrafisz zmieniać automatycznie, gdy chcesz wywrzeć wpływ na rozmówcę oraz nawiązać z nim pozytywny kontakt. Na podstawie tego co mówisz i jak mówisz podczas rozmowy telefonicznej, klient tworzy w swojej wyobraźni Twój obraz. Ponieważ Cię nie widzi, jest bardzo wyczulony na ton twojego głosu i słowa, które wypowiadasz.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### Kontakt telefoniczny – telefon do klienta

Warto zrobić wszystko, aby w codziennych rozmowach telefonicznych z klientami, urząd kojarzył się z takimi słowami jak przyjazny, komunikatywny oraz wzbudzający zaufanie.

- Zanim rozpoczniesz rozmowę uśmiechnij się i dopiero powitaj klienta słowami: „Dzień dobry, imię nazwisko, nazwa urzędu” ( np. „Dzień dobry, Jan Kowalski, Urząd Miejski w Jędrzejowie”).
- Uzyskaj potwierdzenie rozmówcy, że jest osobą z którą chcesz rozmawiać i krótko przedstaw cel rozmowy.
- Uzyskaj zgodę klienta na rozmowę.
- Jeśli Twój rozmówca nie jest właściwą osobą (np. członek rodziny klienta), zapytaj w jakim terminie możesz się z nim kontaktować pod obecnym numerem telefonu lub poproś o podanie bezpośredniego numeru telefonu do klienta.
- Jeśli Twój rozmówca jest właściwą osobą, przedstaw sprawę mówiąc językiem prostym i zrozumiałym.
- Bądź kompetentny i udzielaj rzetelnych informacji.
- Zawsze podziękuj klientowi za rozmowę.
- Pożegnaj się z klientem i poczekaj, aż klient pierwszy odłoży słuchawkę.



#### Pamiętaj!

Jeżeli urzędnik obiecał zadzwonić do klienta powinien dotrzymać obietnicy. Klienci, którzy pozostawili swój numer telefonu, czekają na odpowiedź. Co więcej brak umówionego kontaktu / odpowiedzi ze strony urzędnika – traktują jako dowód na brak szacunku.





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Urząd Miejski w  
Jędrzejowie



## Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

### XI. Komunikacja email / list

Email i list to korespondencja urzędowa.  
Bez względu na formę wysyłki – wymagają dużej staranności.

- Stosuj obowiązujący w urzędzie szablon korespondencji email/list. Pamiętaj o stosowaniu:
  - czcionki - ARIAL
  - wielkości czcionki – nie mniejszą niż 10 punktów
  - interlinii – pojedynczej.
- Stosuj obowiązujący w urzędzie standard podpisu w wiadomości email/list.
- Pamiętaj, aby każdą wiadomość email/list rozpoczynać od powitania i kończyć zwrotem grzecznościowym odpowiednim do sytuacji i osoby adresata.
- Pisz zawsze w imieniu osoby lub osób podpisujących się pod listem.
- Zwracając się do konkretnej osoby używaj zaimków pisanych z wielkiej litery (np. „Pani”, „Państwu”).
- Zapewnij aktualność Twoich danych dostępnych w korespondencji (imię i nazwisko, jednostka organizacyjna, stanowisko, miejsce pracy, numery telefonów).
- Dbaj o poprawność językową wysyłanej do klienta korespondencji. Korzystaj z dostępnych opcji sprawdzania i poprawy pisowni.
- Na przysłane do Ciebie emaile odpowiadaj niezwłocznie, najpóźniej do 24 godzin od otrzymania korespondencji lub w innym terminie uzgodnionym z klientem. Jeśli nie masz możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi w tym czasie, lub sprawa wymaga przygotowania odpowiedzi przez specjalistę, poinformuj nadawcę wiadomości o terminie, w którym jego sprawa zostanie rozpatrzona / załatwiona.
- Każda wysłana przez Ciebie wiadomość e-mailowa powinna być zatytułowana. Tytuł maila powinien być krótki, ale rzeczowy, naprowadzający odbiorcę na zawartą w korespondencji treść.
- Na przysłane do Ciebie listy odpowiadaj niezwłocznie, najpóźniej w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
- W przypadku decyzji, pamiętaj o obowiązku poinformowania klienta o możliwości i trybie odwołania od decyzji urzędu.





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Unikaj terminów branżowych i naukowych, słów pochodzących z języków obcych, wyrazów przesadnie długich, skrótów i akronimów (skrótowców), terminów wartościujących, trybu rozkazującego, pytań retorycznych i wielokropków.
- Chroń prywatność swoją i innych. Dbaj o to, aby nie upubliczniać adresów e-mail. Przy przesyłaniu wiadomości dalej wytnij 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 (wykorzystując funkcję „Asystent podczas nieobecności” dostępnej w poczcie e-mail), ustawiaj „autoodpowiedź” informującą, jak się z Tobą skontaktować lub kto Ciebie zastępuje.
- Przestrzegaj obowiązujących standardów bezpieczeństwa korespondencji, zawsze postępuj zgodnie z normą ISO 27001 i dbaj o to, by ważne informacje nie trafiały w niepowołane ręce.



**Pamiętaj!**

List / email nie jest celem, który chcesz osiągnąć. List / email to tylko środki, które mogą Ci pozwolić cel osiągnąć. A to oznacza, że konstruując ich kształt musisz cały czas pamiętać żeby być rozumianym.  
Pamiętaj, że muzykę tworzy przede wszystkim melodia, a za wymowę tekstu odpowiadają przede wszystkim słowa.





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Urząd Miejski w  
Jędrzejowie



## Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

### XII. Obsługa klienta z niepełnosprawnością

Jednym z elementów odpowiedzialności i dbałości o klienta w urzędzie jest dążenie do zapewnienia pełnej dostępności usług osobom z niepełnosprawnością. Stosując poniższe standardy staramy się zadbać o spójne i pozytywne doświadczenia klientów z niepełnosprawnością niezależnie od miejsca obsługi – w urzędzie, przez telefon czy Internet

#### **1. POWITANIE KLIENTA**

- Zadbaj o to, aby klient podczas wizyty w urzędzie czuł zainteresowanie i opiekę z Twojej strony.
- Zawsze, kiedy zobaczysz klienta z widoczną niepełnosprawnością (np. poruszającym się na wózku inwalidzkim, o kulach, z białą laską), masz obowiązek zareagować. W zależności od sytuacji zachowaj się w jeden z poniższych sposobów:

##### **Jeśli nie obsługujesz w tym czasie klienta:**

- podejdź do klienta z niepełnosprawnością. W przypadku osób niewidomych i niesłyszących staraj się nie zaskakiwać klienta i podejdź zawsze od przodu
- przedstaw się („Dzień dobry, nazywam się z imienia i nazwiska, jestem pracownikiem ...”)
- zapytaj klienta, jaki jest cel jego wizyty w urzędzie
- dyskretnie zapytaj klienta czy życzy sobie pomocy (np. w podejściu do odpowiedniego stanowiska).

Jeśli osoba niewidoma wymaga prowadzenia, zaproponuj jej swoje ramię. Bez uprzedzenia i zgody klienta nie ciągnij go ani nie chwytaj za rękę. Prowadząc osobę z niepełnosprawnością pamiętaj o precyzyjnych wskazówkach opisujących drogę do stanowiska (np. „Za dwa metry po lewej znajdują się krzesła”, „Za trzy Pana kroki po prawej stronie jest słup”). Usuń wszystkie przeszkody, które mogą torować drogę do stanowiska obsługi.

**Jeśli jesteś zajęty obsługą innego klienta:** daj odczuć klientowi z niepełnosprawnością, że go zauważyłeś. Jeżeli jest to możliwe, nawiąż kontakt wzrokowy, przywitaj go uśmiechem i skinieniem głowy. Postaraj się go przywitać w najbardziej naturalny i odpowiedni do sytuacji sposób.

#### **2. POŻEGNANIE KLIENTA**

- Na zakończenie każdej rozmowy z klientem uśmiechnij się i pożegnaj. Możesz także zapytać klienta z niepełnosprawnością czy życzy sobie pomocy przy wyjściu z urzędu.
- Poinformuj klienta, że jeżeli w przyszłości będzie chciał skorzystać z usług urzędu, a jego sytuacja nie pozwoli mu na wizytę w urzędzie, istnieje możliwość zamówienia wizyty urzędnika w domu klienta.





Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### **3. STANOWISKO Z WYSOKĄ ŁADĄ**

- Jeśli stanowisko obsługi jest zbyt wysokie, aby osoba korzystająca z wózka / osoba niskiego wzrostu mogła swobodnie rozmawiać / utrzymać kontakt wzrokowy, zaprosz klienta z niepełnosprawnością do stanowiska z niższą ladą / osobnego pokoju.
- Jeśli obsługa klienta z niepełnosprawnością przy stanowisku z niską ladą / w osobnym pokoju nie jest możliwa obsłuż klienta na stojąco.
- Jeżeli wizyta klienta wiąże się z podpisywaniem dokumentów miej pod ręką podkładkę do pisania, aby podać ją klientowi z dokumentami do podpisania.

### **4. ZARZĄDZANIE KOLEJKĄ**

- Zawsze, kiedy w kolejce czeka klient z widoczną niepełnosprawnością a Ty w tym czasie nie obsługujesz innego klienta masz obowiązek zareagować.
- Podejdź do klienta z niepełnosprawnością i dyskretnie zapytaj czy życzy sobie obsługi poza kolejnością.

**Jeżeli klient z niepełnosprawnością chce skorzystać z możliwości obsługi poza kolejnością:**

- poinformuj pozostałe osoby oczekujące w kolejce, że obsłużysz klienta poza kolejnością (np. „Pozwolą Państwo, że w pierwszej kolejności zostanie obsłużona osoba, której przysługuje pierwszeństwo obsługi”)
- jeśli klienci oczekujący w kolejce nie wyrażą zgody na obsługę klienta poza kolejnością (brak życzliwości, presja czasu), powołaj się na zasady obowiązujące w urzędzie grzecznie informując klientów o tym, że obsługa klientów z niepełnosprawnością poza kolejnością jest elementem polityki społecznej urzędu wobec klientów.

**Jeżeli klient z niepełnosprawnością chce poczekać w kolejce:**

- zaproponuj miejsce, gdzie może usiąść
- zaoferuj coś do picia.



#### **Pamiętaj!**

Każdy klient jest dla nas ważny i z każdym chcemy nawiązać przyjazny kontakt. Pragniemy, aby klienci czuli się w naszym urzędzie ważni już od pierwszej minuty przebywania w nim i opuszczali go uśmiechnięci. Dlatego istotne jest abyś przywiązywał szczególną wagę od momentu powitania - do momentu pożegnania klienta. Postawa jaką prezentujesz w stosunku do klientów jest doskonałym obrazem tego, czy klient może brać Ciebie i urząd pod uwagę jako rzetelnego i uczciwego partnera.

**BURMISTRZ**

*mgr Marcin Piszczek*





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

