

ZARZĄDZENIE NR OR.21.2020
BURMISTRZA MIASTA REDY

z dnia 23 grudnia 2020 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie.

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się „Standardy Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie” stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Standardach Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie – należy przez to rozumieć zbiór zasad do stosowania przez wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Redzie w obsłudze interesanta zewnętrznego i wewnętrznego, stanowiące jednocześnie element realizacji kontroli zarządczej.
- 2) Interesancie – należy przez to rozumieć interesanta zewnętrznego czyli osoby fizyczne i inne podmioty, w tym osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną oraz interesanta wewnętrznego, czyli pracownika Urzędu Miasta w Redzie.

§ 3. 1. Zobowiązuje się Referat Organizacyjny do zapoznania wszystkich pracowników z treścią niniejszego Zarządzenia.

2. Za gromadzenie danych na potrzeby monitoringu i ewaluacji funkcjonowania Standardów Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie odpowiada Referat Organizacyjny we współpracy z pracownikiem zajmującym się kontrolą zarządczą.

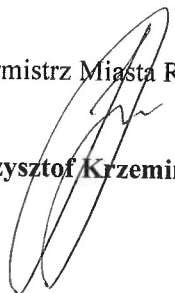
§ 4. 1. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Redzie do zapoznania się z treścią niniejszego Zarządzenia oraz do ścisłego przestrzegania jego postanowień.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 7 stycznia 2020 r.

Burmistrz Miasta Redy

Krzysztof Krzemiński



STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTA

Wprowadzenie Standardów Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie ma na celu wdrożenie podstawowych zasad obsługi mieszkańców. Jest swoistym drogowskazem i ma służyć wypracowaniu profesjonalnego i skutecznego modelu załatwiania spraw administracyjnych interesantów w tym mieszkańców Redy.

Standardy mają zmienić wizerunek urzędnika, tak aby interesanci nabrali zaufania do Urzędu i urzędników, traktowali ich jak profesjonalistów, służących pomocą w załatwianiu spraw administracyjnych.

Dobre nastawienie do urzędników nie tylko wzmocni ich pozycję zawodową, ale także ułatwi obsługę mieszkańców. Dobra organizacja pracy w Urzędzie zapewni Interesantom fachową pomoc, tak aby bez obaw i uprzedzeń odwiedzali Urząd. Praca w przychylnej atmosferze ułatwi wykonywanie zadań stawianych przed urzędnikami.

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

Standardy Obsługi Interesanta mają podnieść jakość świadczonych usług, ułatwić pracę urzędnikom oraz zbudować pozytywny wizerunek Urzędu Miasta w Redzie. Przy ich opracowaniu korzystano z doświadczeń i praktyk innych urzędów, które już od dawna pracują w oparciu o Standardy Obsługi, będące swoistym kodeksem i zbiorem wskazówek przydatnych w szczególności dla młodych pracowników, którzy zaczynają pracę w urzędzie.

Wprowadzenie Standardów Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Redzie jest elementem samooceny kontroli zarządczej ustanowionej w Urzędzie.

STANDARDY OGÓLNE

I. STANDARDY PODSTAWOWE

1. Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Miasta w Redzie.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych i prywatnych. Twój znajomi, nawet przypadkowo spotkani sprzedawca w sklepie, czy fryzjer, też mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem.

ZALECENIA:

- 1) Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Interesantem.
- 2) Pamiętaj o Interesancie wewnętrznym, którym jest pracownik innego referatu /jednostki organizacyjnej miasta. Traktuj go tak, jak Interesanta zewnętrznego.
- 3) Zawsze pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu Miasta w Redzie.

- 4) W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Urzędzie.
- 5) Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
- 6) Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Urzędu, nie przekazuj plotek.
- 7) Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

2. Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Urzędnik powinien stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania zadawane przez Interesantów. Interesantowi wygodniej, jest jeśli otrzyma wszystkie informacje od jednej osoby. Posiadanie aktualnej wiedzy uchroni urzędnika przed błędem i wpłynie na prawidłowe realizowanie zadań.

ZALECENIA

- 1) Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności tych, które są w zakresie Twoich obowiązków.
- 2) Wykorzystując wszelkie dostępne źródła (np. telewizja, prasa, materiały wewnętrzne Urzędu – program prawny itp.), gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogłyby dotyczyć Interesantów Urzędu Miasta w Redzie.

3. Dbaj o swój wygląd zewnętrzny.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinię zarówno o nim, jak i o Urzędzie. Przesłanki opinii Interesanta mogą być różnorodne, często dotyczą jego wrażeń estetycznych. Twój zewnętrzny wygląd w pracy może więc zdecydować o sposobie w jaki będzie się on do Ciebie odnosił. Im staranniej zadbasz o to, jak będziesz się prezentował w pracy, tym lepsze wrażenie zrobisz na swoich Interesantach. Stosowny ubiór i wygląd człowieka zadbanego podniosą w oczach Interesantów Twoją wiarygodność jako przedstawiciela Urzędu.

ZALECENIA

- 1) Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Urząd Miasta w Redzie. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Interesantów.
- 2) Dbaj o czystość i higienę osobistą.
- 3) Starannie dbaj o wygląd rąk, paznokci, włosów.
- 4) Używaj kosmetyków bezzapachowych lub o stonowanych, subtelnych zapachach.
- 5) Nie ulegaj sezonowym modom; pamiętaj, aby ubrania dobierać odpowiednio do swojej osoby (wiek, typ sylwetki, itp.), pory dnia i powagi Urzędu, który reprezentujesz. Ubieraj się w neutralne, stonowane kolory. Unikaj bardzo widocznych wzorów.
- 6) Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.

4. Służbowy wygląd urzędników.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesanci powinni mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Odpowiednio ubrany pracownik Urzędu tworzy wrażenie osoby profesjonalnej, przygotowanej na spotkanie z Interesantem.

ZALECENIA

- 1) Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.
- 2) Mężczyźni powinni być ubrani w koszulę i marynarkę lub sweter z wyłożonym kołnierzykiem koszuli w stonowanym kolorze lub koszulę w jednolitym kolorze (dopuszczalny jest drobny, niewyraźny wzór); jednobarwne spodnie.
- 3) Kobiety powinny być ubrane w bluzkę typu koszulowego lub sweterek w jednolitym kolorze, żakiet; jednokolorową spódnicę lub spodnie lub sukienkę (bez jaskrawych wzorów).
- 4) Niedopuszczalne są: spodnie typu dresy, koszule flanelowe, przezroczyste bluzki, wymowne dekolty, szorty, klapki, itp.
- 5) Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający odczytanie nazwiska.

5. Dbaj o swoje stanowisko pracy.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Od tego, czy Twoje stanowisko pracy jest dobrze zorganizowane, czy panuje na nim porządek, zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia, jaką wyrabia sobie na Twój temat Interesant. Uporządkowanie stanowiska wzbudza zaufanie Interesantów do Urzędu i do Ciebie. Dołóż więc wszelkich starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

ZALECENIA

- 1) Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z aktualnie wykonywaną pracą.
- 2) Na biurku przechowuj tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego Interesanta i załatwianej sprawy. Inne dokumenty na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
- 3) Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu wzroku (w sposób niewidoczny dla Interesanta) spisu najważniejszych numerów telefonów oraz innych informacji niezbędnych do sprawnego obsługi.

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTA

II. PROCES OBSŁUGI

6. Wykazuj zainteresowanie Interesantem

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Wchodząc do Urzędu Interesant powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że urzędnicy szybko i chętnie pomogą mu zająć się jego sprawą. Od chwili wejścia, Interesant powinien poczuć się ważny i zauważony.

ZALECENIA

- 1) Zwracaj uwagę na wchodzącego do placówki Interesanta, akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.

- 2) Gdy po zachowaniu widzisz, że czuje się on niepewnie w Urzędzie, pomóż mu kierując go do Biura Obsługi Interesanta lub do właściwego Referatu.
- 3) Gdy Interesant podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę.
- 4) Jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Interesantem, przywitaj się, krótko wyjaśnij mu przyczynę, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości.
- 5) Jeśli pamiętasz Interesanta, staraj się zaakcentować, że go rozpoznajesz. (uśmiechem, skinieniem głowy, gestem, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty).

7. Uprzejmie witaj Interesanta i oferuj im swoją pomoc.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewnią Interesanta w przekonaniu, że jest miłym gościem. Życzliwe powitanie jest dobrym początkiem rozmowy. Interesant jest zadowolony, że obsługująca go osoba chce mu pomóc.

ZALECENIA

- 1) Skup uwagę wyłącznie na Interesancie, do którego się zwracasz.
- 2) Jeśli pozwala na to architektura stanowiska i warunki, wstań podczas powitania.
- 3) Podczas powitania zawsze utrzymuj kontakt wzrokowy z Interesantem.
- 4) Witając Interesanta, zawsze użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry”.
- 5) Pamiętaj o tym, aby stać/siedzieć przodem do Interesanta, z którym rozmawiasz.
- 6) Mów do Interesanta spokojnie i wyraźnie. Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Interesanta w Urzędzie, zadając mu – jeśli będzie taka potrzeba – dodatkowe pytania.
- 7) Skieruj Interesanta do właściwej osoby lub – jeśli masz takie kompetencje – załatw sprawę Interesanta.

8. Obsługując Interesanta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant, kiedy czuje uwagę urzędnika skoncentrowaną na jego sprawie, utwierdza się w przekonaniu, że Urząd podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona w sposób staranny i rzetelny.

ZALECENIA

- 1) Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Interesanta.
- 2) Odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby Interesant nie czekał długo na kontynuowanie obsługi.
- 3) Odchodząc ze stanowiska wyjaśnij, dlaczego to robisz i określ w przybliżeniu czas, jak długo cię nie będzie.
- 4) Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Interesanta.
- 5) Nie spożywaj posiłków w obecności Interesanta. Na Twoim biurku może stać jedynie szklanka z wodą / napojem.

9. Rozpocznij obsługę od wyjaśnienia Interesantowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant, który przychodzi do Urzędu, nie zawsze wie, jak daną sprawę załatwić. Interesuje go, w jaki sposób powinien to zrobić, jakie dokumenty wypełnić, kto może w tym pomóc i ile czasu będzie to trwało. Interesant chciałby załatwić sprawę szybko i od razu dobrze. Dlatego tak istotne jest, aby przekazać mu na początku wszystkie niezbędne informacje. Dzięki temu Interesant jest świadomy przebiegu sprawy i wie, czego może się spodziewać.

ZALECENIA

- 1) Postępuj tak, aby Interesant odczuł, że jesteś po to, żeby pomóc mu w załatwieniu jego sprawy.
- 2) Zorientuj się, czy Interesant załatwia tę sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy.
- 3) Wyjaśnij w sposób uporządkowany, co Interesant powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
- 4) Zadawaj pytania, aby dokładnie zrozumieć sprawę, z jaką przyszedł Interesant.
- 5) Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
- 6) Upewnij się, że twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Interesanta.
- 7) W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Interesantowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać.

10. Przekazując Interesantowi wymagane przez procedurę formularze, wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant, za każdym razem powinien otrzymać wszystkie formularze, które są wymagane w przypadku załatwienia danej sprawy. Interesant czasami decyduje się na wypełnianie ich poza Urzędem. Opuszczając Urząd, powinien dokładnie wiedzieć co zrobić i dlaczego, jakie informacje i gdzie wpisać, gdzie szukać lub skąd wziąć odpowiednie dane do formularza. Dzięki temu Interesant powróci do Urzędu z kompletem prawidłowo wypełnionych dokumentów.

ZALECENIA

- 1) Miej zawsze przygotowane zestawy formularzy.
- 2) Wykorzystaj wzory wypełnionych formularzy do wytłumaczenia Interesantowi, jak wypełnić dany formularz.
- 3) Wyjaśnij cel wypełniania formularzy (liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji).
- 4) Poinformuj Interesanta, do kogo ma złożyć wypełnione formularze (pokieruj do właściwej osoby lub pokoju).
- 5) Przekaż listę dokumentów dodatkowych, które powinien dostarczyć do Urzędu.
- 6) Jeśli Interesant nie wie, przekaż jak w prosty sposób może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane.
- 7) Poinformuj Interesanta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż możliwe miejsca (Urząd Miasta – dokonanie opłaty za pomocą terminala płatniczego, placówka banku obsługującego Urząd).
- 8) Upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla Interesanta.

11. Pomóż Interesantowi na miejscu sprawnie i prawidłowo wypełnić formularze oraz przygotować wymagane dokumenty.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant nie ma obowiązku znać fachowych określeń i skrótów stosowanych na co dzień przez pracowników Urzędu. Każdy Interesant ma natomiast prawo uzyskać informacje od pracowników w zrozumiałej formie, po to, aby mógł wypełnić formularz. Pamiętaj, że wiele Interesantów nie ma odwagi zapytać, co oznacza nazwa lub określenie, które od Ciebie usłyszeli.

ZALECENIA

- 1) Upewnij się, że sposób wypełnienia formularza jest zrozumiały dla Interesanta. Jeśli nie, zaproponuj Interesantowi pomoc podczas jego wypełniania.
- 2) Wyjaśnij Interesantowi, jak wypełnić formularz, co i jak wpisać w poszczególne jego pola.
- 3) Wyjaśnij Interesantowi, skąd może wziąć odpowiednie dane do formularza.
- 4) Wskaż Interesantowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Urzędzie.

12. Potwierdź prawidłowość składanych przez Interesanta dokumentów.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Ważne jest, aby złożone dokumenty nie wymagały poprawienia lub uzupełnienia z powodów proceduralnych. Interesant powinien wyjść z Urzędu z przekonaniem, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika, złożył wszystkie wymagane dokumenty w krótkim czasie, za pierwszym razem i są prawidłowo wypełnione. Interesant oczekuje także podania dokładnego terminu załatwienia jego sprawy (np. w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej – może mieć to wpływ na jego plany, czy obroty).

ZALECENIA

- 1) Wyjaśnij Interesantowi cel sprawdzania dokumentów.
- 2) Jeżeli pojawiły się błędy w składanych formularzach lub dokumentach, znajdź jak najmniej uciążliwy dla Interesanta sposób poprawienia błędu.
- 3) Nie pouczaj Interesanta, wskazując mu popełnione przez niego błędy w formularzach.
- 4) Potwierdź, że Interesant wypełnił prawidłowo formularz.
- 5) Podaj dokładny termin załatwienia jego sprawy.
- 6) Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

13. Bądź dyskretny i dbaj o poufność spraw Interesanta.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Dlatego pracownik powinien dołożyć wszelkich starań, aby w trakcie obsługi wszystkich Interesantów eliminować takie przypadki, w których do osób trzecich docierają jakichkolwiek informacje o Interesancie i jego sytuacji.

ZALECENIA

- 1) Dbaj o to, aby w trakcie obsługi Interesantów przy twoim stanowisku znajdowała się tylko osoba aktualnie obsługiwana.

- 2) Osoby usiłujące uzyskać informacje w trakcie obsługi innego Interesanta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę. Poproś także o zachowanie odpowiedniej odległości od stanowiska.
- 3) Nigdy nie rozmawiaj przy Interesancie o sprawach innych Interesantów.
- 4) Dokumenty Interesantów przechowuj w taki sposób, aby inni Interesanci nie mieli możliwości ich odczytania.

14. Traktuj Interesanta z szacunkiem.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem. Okazuj szacunek każdemu Interesantowi bez względu na płeć, wiek, wygląd i status społeczny. Tylko w ten sposób możesz zbudować dobre relacje z Interesantem.

ZALECENIA

- 1) Traktuj wszystkich Interesantów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, z jaką sprawą przychodzą do Urzędu.
- 2) Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Interesanta.
- 3) Nie oceniaj sprawy Interesanta jako mało ważnej, nieistotnej. Pamiętaj, że dla Interesanta jego sprawa jest najważniejsza.
- 4) Nie pouczaj Interesanta, życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj Interesanta i jego zachowań. Bądź życzliwy. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy Interesant czegoś nie rozumie. Wy tłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy.

15. Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z Interesantem.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Odpowiednie zakończenie obsługi pozostawia w pamięci Interesanta pozytywne wrażenie. Przez to podkreśla się fakt, że Interesant jest ważny w opinii Urzędu, a także pozytywnie nastawia do przyszłych kontaktów z Urzędem i innymi urzędami administracji publicznej.

ZALECENIA

- 1) Jeśli jest taka potrzeba, poinformuj Interesanta o wszystkich załącznikach, które powinien załączyć składając dokumenty (wręcz kartę informacyjną z zakreślonymi punktami dotyczącymi tego Interesanta).
- 2) Jeśli jest taka potrzeba, poinformuj Interesanta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż możliwe miejsca (Urząd Miasta – dokonanie opłaty za pomocą terminala płatniczego, placówka banku obsługującego Urząd).
- 3) Przekaż numery telefonów kontaktowych, jeżeli taka potrzeba wynika z przeprowadzonej rozmowy z Interesantem.
- 4) Poproś o numer telefonu, celem skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
- 5) Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc Interesantowi.
- 6) Pożegnaj Interesanta uprzejmie.

III. ROZMOWA TELEFONICZNA Z INTERESANTEM

16. Dzwoniąc do Interesanta przeprowadź rozmowę w miły i profesjonalny sposób.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Zachowanie pracownika w trakcie rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia Interesanta na temat Urzędu i jego pracowników. Pracownik przedstawiając cel swojego telefonu do Interesanta porządkuje w ten sposób rozmowę. Interesant wie, czego dotyczy rozmowa i jakie tematy zostaną poruszone.

ZALECENIA

- 1) Zanim zadzwonisz do Interesanta przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, numery telefonów, itp).
- 2) Powitaj Interesanta, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
- 3) Podaj nazwę Urzędu, swoje imię i nazwisko oraz swój Referat (lub swoje stanowisko).
- 4) Przedstaw jasno cel swojego telefonu do Interesanta. Jeśli to możliwe, powołaj się na jakiś fakt (np. wcześniejszą rozmowę).
- 5) Zapytaj się, czy Interesant może z tobą rozmawiać w tej chwili. Kończąc, podziękuj Interesantowi za rozmowę i pożegnaj go uprzejmie.

17. Przestrzegaj zasad „profesjonalnej” rozmowy telefonicznej.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady dotyczą szczególnie rozmów służbowych. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówców, chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu (i kosztów) obu stron.

ZALECENIA

- 1) Odbieraj telefon nie później, niż po trzecim sygnale.
- 2) Przedstaw się wyraźnie, podając nazwę Urzędu i referatu, swoje imię i nazwisko.
- 3) Dzwoniąc do Interesanta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę.
- 4) Rozmawiając, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem!).
- 5) Informacje dotyczące danego Interesanta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu.
- 6) Używaj krótkich zdań – są one bardziej zrozumiałe.
- 7) Dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
- 8) Dbaj o to, aby do Interesanta nie docierały głosy osób trzecich (współpracowników). Szczególnie zwróć na to uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska. Jeśli jest taka możliwość wykorzystuj funkcję „hold”.
- 9) Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe, Interesanta do Urzędu.
- 10) Upewnij się, że Interesant dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
- 11) Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego Twój rozmówca.

18. Traktuj Interesanta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Zachowanie pracownika w trakcie rozpoczęcia rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia Interessanta na temat Urzędu i jego pracowników. Interessant powinien odczuć, że każda jego sprawa jest rozpatrywana indywidualnie.

ZALECENIA

- 1) Przywitaj się i przedstaw się podając nazwę referatu, swoje imię i nazwisko.
- 2) Zapytaj, w czym możesz pomóc.
- 3) Jeśli to konieczne, dopytaj o szczegóły sprawy, z jaką Interessant dzwoni do Urzędu.
- 4) Przekaż Interessantowi możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu wyjaśniając, że oddzwonisz tego samego - najpóźniej następnego - dnia.
- 5) Jeśli w ustalonym terminie nie masz dla Interessanta obiecanych informacji, zadzwoń do niego podając nowy termin kontaktu.
- 6) Zawsze kontaktuj się z Interessantem w ustalonym z nim terminie.

19. Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą przełącz do właściwej osoby za pierwszym razem.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interessant powinien mieć odczucie, że każda sprawa, z którą się zwraca do Urzędu jest załatwiona sprawnie i z należytą uwagą. Właściwe przełączenie rozmowy sprawi, że Interessant nie będzie czuł się odsyłany od pracownika do pracownika. Powinien być przekonany, że osoba, z którą rozmawia przez telefon dokładnie wie, kto najlepiej zajmie się jego sprawą. Interessant zrozumie także, że dzięki dobrej organizacji pracy w Urzędzie załatwienie jego sprawy jest możliwe za pierwszym razem.

ZALECENIA

- 1) Miej zawsze pod ręką aktualny spis z numerami wewnętrznymi pracowników Urzędu.
- 2) Poinformuj Interessanta do kogo go przełączasz. Przedstaw pracownika z imienia i nazwiska, podaj jego stanowisko.
- 3) Upewnij Interessanta, że osoba, z którą go połączysz jest najbardziej odpowiednia, aby zająć się jego sprawą.
- 4) Gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach, w jakiej sprawie dzwoni Interessant.
- 5) Jeżeli przełączenie trwa dłużej niż kilkadziesiąt sekund lub jeśli z innych powodów połączenie Interessanta z właściwą osobą jest w danej chwili niemożliwe, wróć do rozmowy z Interessantem i daj mu możliwość wyboru sposobu załatwienia sprawy:
 - Interessant sam zadzwoni w późniejszym terminie pod bezpośredni numer telefonu, który mu podasz,
 - właściwy pracownik Urzędu sam oddzwoni z informacją do Interessanta (warunek - musisz być pewny, że kolega/koleżanka oddzwoni).

20. Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Interessanta.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Interesant powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Interesanta i jest całkowicie do jego dyspozycji.

ZALECENIA

- 1) Prywatny telefon komórkowy wyłącz w godzinach pracy lub ustaw na wyciszenie.
- 2) W wyjątkowych przypadkach, prywatne rozmowy telefoniczne w ważnych sprawach prowadź tylko wtedy, gdy nie obsługujesz klientów. Rób to tak, aby inni Interesanci nie słyszeli prowadzonej przez ciebie rozmowy.

IV. ELEKTRONICZNA OBSŁUGA INTERESANTA

21. Komunikacja elektroniczna i świadczenie e-usług

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Elektroniczne formy komunikacji są coraz częściej wykorzystywane w kontaktach z Interesantem. Upowszechnienie e-usług należy zaliczyć do długofalowych trendów i perspektyw rozwojowych administracji publicznej. W szczególnych przypadkach np. wprowadzenie stanu epidemii może być podstawowym / wręcz jedynym źródłem kontaktu z Urzędem.

ZALECENIA

- 1) Zawsze zaczynaj dzień pracy od otwarcia i przejrzenia służbowej poczty elektronicznej /elektronicznego obiegu dokumentów - eKancelarii.
- 2) Udziel odpowiedzi na wiadomości przesłane pocztą elektroniczną niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od ich otrzymania (termin obowiązuje wyłącznie w dni robocze).
- 3) Jeżeli udzielenie odpowiedzi wymaga więcej czasu niż 24 godziny – przekaz tę informację Interesantowi wraz z określeniem terminu udzielenia odpowiedzi.
- 4) Podpisuj wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną zamieszczając aktualną informację, że *Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z prowadzeniem niniejszej korespondencji e-mail jest Burmistrz Miasta Redy. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępne są na stronie: <https://bip.reda.pl/dokumenty/menu/59>*
- 5) Tytułuj wszystkie wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną.
- 6) Używaj form grzecznościowych w korespondencji elektronicznej: powitalnych (np. „Szczególnie miło mi Pan/i”, „Dzień dobry”) i pożegnalnych (Z poważaniem” lub „Z wyrazami szacunku”). Stosuj wyrażenia pisane wielką literą (np. „Pan”, „Pani”, „Państwu”). Formy mniej oficjalne używaj jedynie w korespondencji roboczej ze stałymi współpracownikami. Nie rozpoczynaj wiadomości od słów „Witam”.
- 7) Nie twórz zbyt rozbudowanych wiadomości, o skomplikowanej strukturze.
- 8) Przed wysłaniem odpowiedzi sprawdź, czy wiadomość nie zawiera błędów.

V. TRUDNE SYTUACJE

22. Przekazuj Interesantowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Odmowa jest zawsze trudna do przekazania Interessantowi. Czasami Interessant nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji w jego sprawie. Dlatego też trzeba dołożyć wszelkich starań, aby Interessant zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Interessanta ulegnie zmianie.

ZALECENIA

- 1) Rozpocznij rozmowę w sposób adekwatny do sytuacji (bez okazywania emocji). Skoncentruj się na sprawie, z jaką Interessant zgłosił się do Urzędu. Szybko przejdź do przekazania trudnej informacji.
- 2) Przekaż decyzję odmowną w sposób jasny i zdecydowany. Precyzyjnie określ, czego ona dotyczy.
- 3) Przedstaw Interessantowi dokładne uzasadnienie odmowy. Należy powoływać się w nim jedynie na fakty.
- 4) Okaż zrozumienie dla emocji Interessanta. Pozwól mu wyrazić swoje emocje. Powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pani/n zdenerwowana/ny”.
- 5) Ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Interessantowi rozwiązać jego problem.
- 6) Pożegnaj Interessanta. Docień jego wysiłki pozytywnego załatwienia swojej sprawy.

23. Skargi od Interessanta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu jego problemu.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

W sytuacji skargi ze strony Interessanta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym rozwiązaniu problemu Interessanta. Warto wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, na jakim obszarze należy poprawić działania Urzędu. W ten sposób możliwy jest ciągły rozwój poziomu świadczonych usług.

ZALECENIA

- 1) Nie przerywaj Interessantowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Interessanta.
- 2) Jeśli jest taka możliwość, zaproponuj spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
- 3) Okaż Interessantowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami sprawę relacjonowaną przez Interessanta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.
- 4) Nie proś Interessanta, żeby się uspokoił – co do zasady, to tylko pogorszy sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
- 5) Nigdy nie mów, że Interessant nie ma racji.
- 6) Powiedz, że jest Ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.
- 7) Ustal, co było przyczyną skargi.
- 8) Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
- 9) Zaproponuj Interessantowi rozwiązanie sprawy.
- 10) Spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, jakie działania z Twojej strony spotkałyby się z jego aprobatą.
- 11) Poinformuj o kolejnych krokach, które podejmiesz; powiedz Interessantowi, kiedy i jak poinformujesz go, że sprawa została załatwiona.

24. Przekazuj Interessantowi jak najszybciej informację o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki się nie zdarzały. Jeżeli jednak popełni błąd, Interessant powinien być o nim niezwłocznie poinformowany. Należy podjąć szybkie działania mające na celu zminimalizowanie niekorzystnych następstw błędów. Interessanci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, jak błąd zostanie naprawiony.

ZALECENIA

- 1) Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.
- 2) Poinformuj Interessanta o pomyłce / błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty.
- 3) Przeprasz za zaistniałą sytuację.
- 4) Przedstaw konsekwencje, jakie ta pomyłka spowodowała. Nie wyolbrzymiaj sytuacji, rzetelnie podaj fakty.
- 5) Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Interessanta.
- 6) Przedstaw Interessantowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę.
- 7) Upewnij się, że ten sposób odpowiada Interessantowi.
- 8) Ustal z nim, jakie będą następne kroki.
- 9) Pożegnaj Interessanta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

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

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

W sytuacji agresywnego zachowania ze strony Interessanta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym obsłudze Interessantów. Poprzez umiejętny sposób reagowania urzędnik ma możliwość pokazania Interessantowi swojego profesjonalnego podejścia do wszystkich Interessantów Urzędu.

ZALECENIA

- 1) Nie przerywaj Interessantowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wstań. Wysłuchaj Interessanta.
- 2) Jeśli jest taka możliwość, zaproponuj Interessantowi spokojne miejsce, gdzie można porozmawiać.
- 3) Sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania Interessanta. Powtórz relacjonowany przez Interessanta problem swoimi słowami. Upewnij się, czy o to właśnie chodziło Interessantowi.
- 4) Bądź opanowany, ale uważaj, aby twój spokojny ton nie kontrastował zbyt z tonem Interessanta. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Interessanta.
- 5) Nigdy nie mów, że Interessant nie ma racji.
- 6) Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawiają się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Interessant jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”.
- 7) Pokaż, że chcesz rozwiązać problem Interessanta.
- 8) W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie.

- 9) Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
- 10) Jeśli sytuacja tego wymaga:
- zaproponuj Interessantowi rozwiązanie sprawy,
 - spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj czego oczekuje od Ciebie, ze strony Urzędu,
 - poinformuj Interessanta o krokach które podejmiesz.
- 11) Jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Interessanta i jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu twojemu i innych osób lub mienia wezwij ochronę / kierownictwo Urzędu / policję.

26. Obsługując osoby starsze, niepełnosprawne, czy matki z małymi dziećmi pamiętaj o zapewnieniu dostępności i spraw pamiętaj, aby osoby te doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku niepełnosprawności, dysfunkcji czy konieczności sprawowania opieki.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Osoby starsze, niepełnosprawne i matki z małymi dziećmi bardzo często mogą się czuć bardzo zagubione (w szczególności małe dzieci mogą być niecierpliwe i płaczące). Kiedy osoby te spotkają się z cierpliwym i miłym podejściem ze strony pracowników Urzędu, czują się ważni i docenieni. Efektem takiego podejścia jest również szybsze i sprawniejsze załatwienie spraw Interessanta przez Urząd.

ZALECENIA

- 1) Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj osoby starsze, niepełnosprawne i matki z dziećmi w miejscu do tego przeznaczonym.
- 2) Jeśli Urząd nie dysponuje takim miejscem, należy zapewnić tej osobie obsługę na terenie Urzędu w miejscu dla niej dogodnym.
- 3) Bądź wyczulony, ale delikatny. Po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności, inne z kolei nie lubią być w sposób szczególny traktowane.
- 4) Jeśli musisz opuścić swoje stanowisko, aby obsłużyć osobę starszą, niepełnosprawną, czy matkę z małym dzieckiem, poproś koleżankę/ kolegę / kierownika o pomoc w obsłudze pozostałych Interessantów.

27. Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentu od Interessanta.

UZASADNIENIE WPROWADZENIA:

Często Interessanci, ujęci uprzejmością i fachowością obsługującego urzędnika, chcą wyrazić swoją wdzięczność w postaci prezentu. Zdarza się również, że poprzez prezent chcą zobowiązać pracownika do potraktowania ich sprawy w wyjątkowy sposób. W obydwu sytuacjach Interessant powinien opuścić Urząd z przekonaniem, że kompetentna i miła obsługa jest tu obowiązkową normą.

ZALECENIA

- 1) Uprzejmie, ale zdecydowanie odmów przyjęcia prezentu od Interessanta. Powiedz na przykład: „To naprawdę niepotrzebne”, „Nie mogę tego przyjąć”, „Nie przyjmę tego, ale zajmę się

Pańską sprawą najlepiej jak można” , „w Urzędzie jest <Rejestr korzyści> i będę musiał/a Pana/ą wpisać do tego rejestru”

- 2) Wyraż równie satysfakcję z zadowolenia Interesanta. Powiedz na przykład: „Cieszę się, że jest Pan/i zadowolony/a. Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy.”
- 3) Zaproponuj inną formę wyrażenia swojej wdzięczności i zadowolenia (pochwała u kierownika, wypełnienie ankiety , wpis na FB etc.).
- 4) Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Interesantowi nie było przykro.

