



PREZYDENT MIASTA PŁOCKA



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Zarządzenie Nr 4216/2018 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 15 maja 2018 roku

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2017 r., poz. 1875 i 2232 z 2018 r., poz. 130) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zarządzenie wprowadza jednolite „Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka”, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu Miasta Płocka, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Standardach Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka – należy przez to rozumieć zbiór zasad do stosowania przez pracowników Urzędu Miasta Płocka w obsłudze klienta zewnętrznego i wewnętrznego, stanowiących załącznik do niniejszego zarządzenia;
- 2) kliencie – należy przez to rozumieć klienta 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 klienta wewnętrznego, czyli

Beneficjent
Gmina - Miasto Płock
Stary Rynek 1
09-400 Płock
www.plock.eu

Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego**”

Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński**

pracowników Urzędu Miasta Płocka, działających w ramach funkcjonowania Urzędu Miasta Płocka;

3) prezydencie, dyrektorze komórki organizacyjnej, Urzędzie - należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta Płocka, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 2260/2016 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 22 lipca 2016 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka (z późn. zm.).

§3. Za gromadzenie danych na potrzeby monitoringu i ewaluacji funkcjonowania „Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka” odpowiada Wydział Organizacyjny.

§4. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Płocka.

§5. 1. Zobowiązuję pracowników Urzędu Miasta Płocka do zapoznania się z treścią zarządzenia oraz załącznikiem pn. „Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka”, a kierowników komórek organizacyjnych do monitorowania przestrzegania zawartych w Standardach zapisów.

2. W dniach 01.06.2018 r. - 15.06.2018 r. wszyscy pracownicy Urzędu będą mogli przekazać swoje uwagi i sugestie do dokumentu do Dyrektora Wydziału Organizacyjnego.

§6. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Płocka.

§7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Płocka
/-/Andrzej Nowakowski

Beneficjent
Gmina - Miasto Płock
Stary Rynek 1
09-400 Płock
www.plock.eu

Projekt pn.: „**Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego**”

Partnerzy projektu: **Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Stara Biała, Gmina Miasta Gostynina, Powiat Gostyniński**



Załącznik do zarządzenia Nr 4216/2018
Prezydenta Miasta Płocka
z dnia 15 maja 2018 roku

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA PŁOCKA

I. Standard – reprezentacja Urzędu na zewnątrz

Pracownicy reprezentują Urząd Miasta Płocka nie tylko w sytuacjach służbowych, ale również prywatnych.

Pamiętaj

- Tworzysz pozytywny wizerunek Urzędu poprzez wygląd zewnętrzny, postawy i zachowania oraz budowanie relacji z innymi.
- W każdej sytuacji zachowuj się zgodnie z zasadami kultury osobistej.
- Witaj się z Klientami i współpracownikami, których spotykasz w budynku Urzędu.
- Udzielaj wyczerpujących informacji na temat pracy Urzędu.
- Staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres Twoich obowiązków.
- Godnie reprezentuj Urząd również w sytuacjach prywatnych.

Unikaj

- Nie wygłaszaj negatywnych opinii na temat pracy Urzędu, swojej lub innych komórek organizacyjnych oraz współpracowników.
- Nie powielaj negatywnych stereotypów na temat funkcjonowania instytucji publicznych i pracy Urzędników.
- Nie przekazuj niesprawdzonych informacji na temat pracy Urzędu, których wiarygodność jest trudna do zweryfikowania.
- Nie przekazuj informacji na temat pracy Urzędu osobom nieuprawnionym.

II. Standard – wygląd zewnętrzny pracownika

Wygląd zewnętrzny pracownika wpływa na wizerunek Urzędu i poziom satysfakcji Klienta z otrzymywanych usług.

Pamiętaj

- Utrzymuj schludny, budzący zaufanie wygląd, niewywołujący negatywnych odczuć i skojarzeń.
- Utrzymuj czystość i dbaj o higienę osobistą (w tym ciała, włosów, dłoni, paznokci itp.).
- Używaj ubrań i obuwia w stonowanych kolorach (np.: szary, granatowy, brązowy, beżowy, bordowy), dostosowanych do występowania w sytuacjach służbowych oraz powagi Urzędu.
- Umieść w widocznym miejscu identyfikator z Twoim imieniem.

Unikaj

- Nie stosuj zwracających uwagę elementów ubioru.
- Nie używaj intensywnego, wyzywającego makijażu.



- Nie stosuj kosmetyków o intensywnych zapachach.
- Nie używaj ubrań i obuwia o jaskrawych, rzucających się w oczy kolorach lub wzorach.
- Nie noś strojów niedostosowanych do powagi Urzędu, np. sportowych, krótkich spodenek lub spódniczek, szortów, przezroczystych bluzek, strojów z dekoltem, odkrywających brzuch lub na cienkich ramiączkach, kłapek.

III. Standard – organizacja i estetyka stanowiska pracy

Organizacja i wygląd stanowiska pracy wpływa na sposób realizacji zadań oraz wizerunek Urzędu.

Pamiętaj

- Utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy.
- Przechowuj aktualne ulotki i formularze, akty prawne oraz dokumenty związane z bieżącymi sprawami w miejscu łatwo dostępnym.
- Korzystaj z wewnętrznej Książki Telefonicznej Urzędu Miasta Płocka oraz Biuletynu Informacji Publicznej.

Unikaj

- Nie przechowuj przedmiotów niezwiązanych z wykonywaną pracą w miejscach widocznych dla Klienta (np. rzeczy osobistych).
- Nie dopuszczaj do powstawania trudności z odnalezieniem podstawowych informacji, dokumentów, ulotek lub formularzy.
- Nie rozpraszaj uwagi podczas załatwiania spraw Klienta (np. zbyt głośne słuchanie muzyki, hałasy dochodzące z zewnątrz budynku, zwracanie uwagi na rozmowy współpracowników).
- Nie narażaj dokumentów lub sprzętu służbowego na uszkodzenie.

IV. Standard – obsługa Klienta w kontakcie bezpośrednim

Na poziom satysfakcji Klienta wpływa profesjonalizm i wiedza merytoryczna pracownika, ale również kompetencje miękkie – odpowiednie nastawienie, kultura osobista, umiejętność budowania relacji, życzliwość i pomocniczość.

Pamiętaj

- Okazuj każdemu Klientowi życzliwość i należyty szacunek. Traktuj Klientów w jednakowy sposób, niezależnie od ich wyglądu lub statusu społecznego.
- Skoncentruj się na Kliencie i załatwianej przez niego sprawie.
- Wysłuchaj Klienta, nie przerywaj jego wypowiedzi. Zwracaj się przodem do Klienta i utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Zdiagnozuj indywidualne potrzeby Klienta. Staraj się być pomocnym.
- Udziel poprawnej merytorycznie i wyczerpującej informacji na temat sposobu załatwienia danej sprawy (potrzebne dokumenty, miejsce i sposób ich złożenia, termin realizacji danej usługi itp.).



- Jeśli musisz opuścić stanowisko pracy – wyjaśnij powód i określ szacunkowy czas nieobecności.
- Pamiętaj, że Twoim priorytetem jest bezpośrednia obsługa Klienta. Jeśli podczas obsługi musisz odebrać połączenie – skróć rozmowę telefoniczną do minimum (np. poinformuj, że nie możesz teraz rozmawiać, zapisz telefon kontaktowy i zaproponuj Klientowi, że do niego oddzwonisz) i niezwłocznie powróć do obsługi bezpośredniej.

Unikaj

- Nie zwracaj Klientowi uwagi na jego postawy i zachowania.
- Nie używaj zbyt specjalistycznego, hermetycznego, niezrozumiałego języka (pojęć, definicji, nazw procedur lub aktów prawnych) podczas rozmowy z Klientem.
- Nie omawiaj spraw Klienta w obecności osób trzecich, w tym innych interesantów.
- Nie spożywaj posiłków w obecności Klienta.
- Nie odbieraj prywatnego telefonu i nie prowadź prywatnych rozmów podczas obsługi Klienta.

V. Standard – obsługa klienta podczas rozmowy telefonicznej

Rozmowy telefoniczne są bardzo istotnym kanałem kontaktu z Klientem, wpływającym na ocenę pracy Urzędu.

Pamiętaj

- Okazuj Klientowi życzliwość i zainteresowanie. „Uśmiechaj się” przez telefon.
- Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale. Zasada ta dotyczy również odbierania połączeń skierowanych do współpracowników, w przypadku ich nieobecności na stanowisku pracy.
- Niezwłocznie oddzwoń w przypadku braku możliwości odebrania telefonu.
- Po odebraniu lub wykonaniu telefonu do Klienta – przedstaw się zgodnie z instrukcją „Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka”.
- Przed nawiązaniem połączenia z Klientem – zapoznaj się z daną sprawą, ustal cel rozmowy oraz zakres i poziom szczegółowości informacji, które mają zostać przekazane.
- Po nawiązaniu połączenia z Klientem – potwierdź tożsamość rozmówcy i przedstaw cel wykonania telefonu. Jeśli Klient nie może rozmawiać – umów się na kontakt w innym terminie.
- Jeśli nie możesz udzielić pełnej informacji – pozyskaj numer kontaktowy Klienta i umów się na telefon. Oddzwoń do klienta bez zbędnej zwłoki w celu przekazania informacji zwrotnej.
- W przypadku umówienia się na kontakt w określonym terminie – dotrzyj tych ustaleń.
- W przypadku konieczności przełączenia rozmowy – skorzystaj z wewnętrznej Książki Telefonicznej UMP, poinformuj Klienta, że rozmowa zostanie przełączona wraz z podaniem nazwy komórki organizacyjnej, z przedstawicielem której Klient będzie rozmawiać.



Unikaj

- Skoncentruj się na rozmowie z Klientem, nie rozpraszaj uwagi. Nie wykonuj czynności niezwiązanych z załatwianiem danej sprawy podczas rozmowy.
- Zadbaj, aby Klient nie usłyszał przez telefon treści innych rozmów, np. prowadzonych przez współpracowników.

VI. Standard – komunikacja elektroniczna i świadczenie e-usług

Elektroniczne formy komunikacji są coraz częściej wykorzystywane w kontaktach z Klientem. Upowszechnienie e-usług należy zaliczyć do długofalowych trendów i perspektyw rozwojowych polskiej administracji publicznej.]

Pamiętaj

- Zawsze rozpoczynaj dzień pracy od otwarcia i przejrzenia służbowej poczty elektronicznej oraz systemu Mdok.
- Udziel odpowiedzi na wiadomości przesłane pocztą elektroniczną nie później niż 24 godziny od ich otrzymania (termin obowiązuje wyłącznie w dni robocze).
- Jeśli udzielenie odpowiedzi wymaga więcej czasu niż 24 godziny – przekaz tę informację Klientowi wraz z określeniem terminu udzielenia odpowiedzi.
- Stosuj zasady formatowania i podpisywania wiadomości przesyłanych pocztą elektroniczną, wynikające z aktualnej Księgi Standardów Urzędu Miasta Płocka.
- Tytułuj wszystkie wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną.
- Używaj form grzecznościowych w korespondencji elektronicznej: powitalnych (np. „Szanowna Pani/Szanowny Panie”) i pożegnalnych (np. „Z wyrazami szacunku” lub „Z poważaniem”). Stosuj wyrażenia pisane z wielkiej litery (np. „Pani”, „Panu”, „Państwu”).

Unikaj

- Przed wysłaniem sprawdź, czy wiadomość nie zawiera błędów.
- Nie przysyłaj wiadomości bez podpisu i danych kontaktowych.
- Nie przysyłaj wiadomości bez załączników, których przekazanie zostało zapowiedziane w treści.
- Nie twórz zbyt rozbudowanych wiadomości, o skomplikowanej strukturze.
- Nie rozpoczynaj wiadomości od słowa „Witam”.

VII. Standard – sposób postępowania w sytuacjach trudnych

Podczas wykonywania obowiązków służbowych pracownicy Urzędu doświadczają trudnych sytuacji. Umiejętność ich rozwiązywania jest niezmiernie istotna dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi.

Pamiętaj

- W przypadku załatwienia sprawy Klienta w sposób negatywny – niezwłocznie przekaz tę informację w sposób asertywny wraz z uzasadnieniem (podaniem przyczyny i podstawy



prawnej). Skup się na kwestiach merytorycznych – Klient musi otrzymać czytelną informację, że negatywny sposób załatwienia sprawy nie jest rezultatem złej woli, czy uznaniowej decyzji urzędnika, lecz wynika z obowiązujących przepisów, a Urząd dołożył należytych starań w celu rozwiązania sprawy po myśli Klienta. Okaż Klientowi empatię. Przekaż informację na temat trybu dalszego postępowania.

- Przyjmuj uwagi, zastrzeżenia i skargi na pracę Urzędu ze zrozumieniem i empatią. Wysłuchaj Klienta i ustal przyczynę jego niezadowolenia. Podziękuj za uwagi, przeprosz za zaistniałą sytuację, przekaz propozycję trybu dalszego postępowania.
- Przekaż informację o popełnionej przez Urząd pomyłce wraz z przeprosinami, podaniem jej przyczyn i negatywnych konsekwencji, a także propozycją rozwiązania problemu.

Unikaj

- Nie ulegaj emocjom podczas rozmowy.
- Nie pouczaj Klienta, unikaj sugerowania, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona.
- Nie okazuj obojętności, ani braku zaangażowania.

VIII. Standard – obsługa seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz innych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym

Niniejszy standard ma zastosowanie do obsługi klientów z różnych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. Osoby te mogą doświadczać trudności związanych z załatwianiem spraw w instytucjach publicznych, a ich obsługa wymaga odpowiedniego sposobu postępowania.

Pamiętaj

- Obsługuj Klienta w sposób nieodbiegający od ogólnie przyjętych reguł. Prowadź rozmowę z Klientem w sposób naturalny.
- Dostosuj sposób obsługi i komunikacji do sytuacji życiowej, stanu zdrowia i możliwości percepcji Klienta. Przekazuj informacje bez nadmiernego pośpiechu, nie okazuj emocji, np. zniecierpliwienia, irytacji, lekceważenia, litości lub żalu.
- Staraj się zmniejszyć poziom stresu Klienta.
- Traktuj Klienta podmiotowo, np. zwracaj się bezpośrednio do niego, a nie do osoby towarzyszącej.
- Zachowaj należyłą uwagę – nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności lub dysfunkcje są widoczne „na pierwszy rzut oka”.

Unikaj

- Nie okazuj Klientowi, że jest on traktowany na specjalnych zasadach, np. ze względu na sytuację życiową, wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność.
- Nie utrzymuj pozycji zmuszającej Klienta do patrzenia w górę podczas rozmowy z pracownikiem Urzędu.
- Nie formułuj negatywnych komentarzy na temat sytuacji życiowej, wieku, niepełnosprawności lub stanu zdrowia Klienta. Nie powielaj negatywnych stereotypów.



IX. Standard – obsługa obcokrajowców

Coraz częściej klientami Urzędu są cudzoziemcy - nie tylko osoby z krajów sąsiednich, ale również przybysze z obszarów odległych pod względem geograficznym, językowym i kulturowym.

Pamiętaj

- Dostosuj obsługę do indywidualnych potrzeb Klientów, udziel im pomocy w załatwieniu ich spraw (co - ze względu na barierę językową oraz brak znajomości polskich realiów - może być dla nich bardzo trudne).
- Po zidentyfikowaniu Klienta obcojęzycznego skieruj go do pracownika Urzędu, który będzie mógł udzielić informacji w tym języku.
- Szanuj odmienność kulturową, religijną, prywatność i godność osobistą Klienta.

Unikaj

- Nie powielaj stereotypów kulturowych, nie okazuj braku szacunku dla odmienności.
- Nie formułuj negatywnych komentarzy związanych z pochodzeniem, wyglądem, ubiorem lub obyczajami klienta.

X. Standard – obsługa klienta agresywnego

Pracownicy Urzędu doświadczają nieprzyjemnych sytuacji, związanych z agresywnymi zachowaniami niektórych Klientów, zatem konieczne jest stworzenie procedur odpowiedniego reagowania w tego rodzaju przypadkach.

Pamiętaj

- Ustal powody zdenerwowania odbiorcy, ponieważ agresja Klienta może wynikać z różnych przyczyn.
- Zachowaj spokój, kontroluj emocje, staraj się załagodzić nerwową sytuację.
- Skup się na kwestiach merytorycznych, a nie na agresywnej formie okazania niezadowolenia przez Klienta. W razie potrzeby – powołaj się na odpowiednią podstawę prawną.
- Przekaż propozycję dalszego sposobu postępowania w sprawie, która wywołała agresję Klienta. Upewnij się, czy zaproponowane rozwiązanie satysfakcjonuje Klienta.
- Spokojnie reaguj na wulgaryzmy i obraźliwe wypowiedzi. Zignoruj pierwszą wulgarną wypowiedź. Jeśli Klient nie przestaje Cię obrażać - zaprotestuj (np. „Proszę mnie nie obrażać”).
- Masz prawo do godnego traktowania. W uzasadnionych przypadkach (np. zagrożenie bezpieczeństwa osób lub mienia Urzędu, zastraszanie, groźby karalne, poniżanie, rażące naruszenie godności urzędnika) – przerwij obsługę, a następnie wezwij ochronę lub odpowiednie służby.

Unikaj

- Nie pouczaj Klienta, nie sugeruj, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona lub powód zdenerwowania jest błahy.



- Nie okazuj braku empatii i zrozumienia sytuacji Klienta.

XI. Standard – obsługa Klienta wewnętrznego

Obsługa Klienta wewnętrznego jest równie istotna, jak świadczenie usług adresowanych do odbiorców zewnętrznych. Finalnym efektem (bezpośrednim lub pośrednim) wszelkich procesów zachodzących w Urzędzie jest dostarczanie usług obywatelom i podmiotom instytucjonalnym.

Pamiętaj

- Traktuj Klienta wewnętrznego jako równie istotnego, jak zewnętrzny.
- Nawiązuj i buduj dobre relacje ze współpracownikami, okazuj im szacunek i życzliwość.
- Dziel się wiedzą i doświadczeniem ze współpracownikami. Staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres Twoich obowiązków.
- Szanuj czas swoich współpracowników, sprawnie przekazuj informacje ważne z punktu widzenia wykonywanych zadań.
- Efektywnie współpracuj z przedstawicielami innych komórek, działając na rzecz dobra Klientów.

Unikaj

- Nie opóźniaj przekazywania informacji istotnych dla pracy Urzędu.
- Unikaj wewnętrznej rywalizacji między komórkami organizacyjnymi oraz myślenia w kategoriach partykularnych interesów.

XII. Standard – obsługa przedsiębiorcy

Rozwój przedsiębiorczości ma kluczowe znaczenie dla perspektyw rozwoju gospodarczego Miasta. Jedną z istotnych form wsparcia jest zapewnienie wysokiej jakości usług administracyjnych, adresowanych do przedsiębiorców.

Pamiętaj

- Dostosuj sposób obsługi do indywidualnych potrzeb Klientów (z podziałem na różne segmenty, np. wyodrębnione ze względu na formę prawną i wielkość firmy, branżę, osobę reprezentującą – właściciela, przedstawiciela kadry zarządzającej lub oddelegowanego pracownika).
- W uzasadnionych przypadkach – zaproponuj spotkanie w celu załatwienia danej sprawy (np. rozwiązania problemu).
- Aktywnie doradzaj w sprawach związanych z rejestracją i prowadzeniem działalności gospodarczej, w szczególności przekazuj informacje na temat administracyjnych obowiązków nałożonych na przedsiębiorców, np. koniecznych do złożenia dokumentów, aktualnych zmian przepisów itp.
- W przypadku „stałych”, często powracających do Urzędu Klientów – przywitaj ich (w przypadku bliższej znajomości dopuszczalne jest zwracanie się do nich po imieniu, np. „Panie Stefanie”, „Pani Karolino”), nawiązując do załatwianej przez nich sprawy (np. „Panie Jacku, mam dla Pana decyzję”).



- Buduj pozytywne relacje na płaszczyźnie wspólnych kompetencji zawodowych i profesjonalnej współpracy (możliwość wymiany wiedzy i doświadczeń, wzajemnego uczenia się).
- Zadbaj o szybkość obsługi, przekazuj informacje w możliwie krótkim czasie, buduj zwięzłe wypowiedzi, skup się na konkretach.

Unikaj

- Nie powielaj negatywnych stereotypów względem przedsiębiorców.
- Nie pouczaj przedsiębiorców, rzeczowo wskazuj ich błędy (np. w złożonej dokumentacji).

XIII. Standard – obsługa w zakresie podatków oraz zarządzania nieruchomościami

Obsługa w zakresie podatków, jak również zarządzania nieruchomościami należy do obszarów strategicznych z punktu widzenia wsparcia przedsiębiorczości i rozwoju gospodarczego Miasta.

Pamiętaj

- Dostosuj sposób obsługi do potrzeb różnych grup Klientów: indywidualnych oraz instytucjonalnych, w tym przedsiębiorców.
- Umiejętnie przekazuj trudne informacje. Staraj się obniżyć poziom emocji klienta i stworzyć przyjazną atmosferę rozmowy. W razie potrzeby – powołaj się na odpowiednie podstawy prawne.
- Udzielaj poprawnych merytorycznie i wyczerpujących informacji w kwestiach związanych z zarządzaniem nieruchomościami oraz podatkowych, w tym dotyczących możliwości i warunków skorzystania z ulg podatkowych (np. umorzenie zaległości podatkowych, odroczenie terminu lub rozłożenie na raty płatności podatku lub zaległości).
- Korespondencję pisemną do Klientów opracowuj w sposób zwięzły, ale merytoryczny, używaj prostego i zrozumiałego języka. Stosuj zasady wynikające z Księgi Standardów UMP.
- Podnoś wiedzę i kwalifikacje w kwestiach merytorycznych oraz z zakresu budowania relacji i komunikowania się z innymi.