



# Standardy obsługi klienta w Urzędzie Statystycznym w Kielcach



## » PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA

Podstawowym prawem obywatela jest domaganie się od organów i instytucji publicznych bezstronnego, zgodnego z prawem rozpatrzenia sprawy wniesionej do danego organu lub instytucji. Prawu temu towarzyszy obowiązek organów i instytucji, a także wszystkich zatrudnionych w nim funkcjonariuszy, właściwego i zgodnego z prawem załatwienia sprawy.

Wprowadzenie Standardów obsługi klienta w naszym Urzędzie jest przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej.

## » CEL

*Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Statystycznym w Kielcach* mają na celu podniesienie jakości świadczonych usług oraz ułatwienie pracy urzędnikom, a także budowanie pozytywnego wizerunku Urzędu w ocenie klientów i pracowników. W Urzędzie Statystycznym w Kielcach jako priorytetową stosuje się zasadę „pierwszeństwa bieżącej obsługi klienta w stosunku do innej pracy biurowej”. Nieustanne doskonalenie procesów w zakresie obsługi klienta jest obowiązkiem każdego pracownika Urzędu. Od Jego wkładu pracy zależy bowiem prawidłowe zaspokojenie potrzeb klienta, co przekłada się na wzrost zaufania do urzędów administracji publicznej. Wobec klientów kierujemy się zasadą:

„Traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie” (H. Jackson Brown Jr.).



## I. STANDARDY PODSTAWOWE

### Standard 1. Zawsze reprezentujesz Urząd

Zalecenia szczególne:

- przyjmujesz odpowiedzialność za wizerunek Urzędu przed klientem;
- klienta wewnętrznego (pracownik Urzędu) traktuj tak, jak klienta zewnętrznego;
- pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznawany jako pracownik Urzędu Statystycznego;
- przestrzegaj wysokich standardów kultury osobistej (dobre maniery, taktowne zachowanie, odpowiedni ubiór);
- nie wygłaszaj negatywnych uwag na temat Urzędu i innych pracowników, nie przekazuj plotek;
- działaj tak, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

*Cel wprowadzenia:*

*Budowanie wizerunku profesjonalnego pracownika Urzędu.*

## **Standard 2. Ustawicznie poszerzaj swoją wiedzę zawodową w zakresie obowiązujących przepisów**

Zalecenia szczegółowe:

- systematycznie rozwijaj swoją wiedzę zawodową w zakresie obowiązujących przepisów i procedur ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą Twoich obowiązków;
- wykorzystuj w tym celu dostępne źródła: środki masowego przekazu, publikacje oraz materiały wewnętrzne Urzędu;
- analizuj własną pracę (cel, realizacja, wyniki).

*Cel wprowadzenia:*

*Realizacja zadania ewaluacji wiedzy zawodowej, a tym samym budowanie wizerunku profesjonalnego pracownika Urzędu.*

## **Standard 3. Szacunek do klienta**

Zalecenia szczegółowe:

- traktuj wszystkich klientów z szacunkiem;
- nie komentuj i nie oceniaj spraw klienta;
- informuj klienta życzliwie, bez zbędnego pouczenia;
- bądź cierpliwy, gdy klient czegoś nie rozumie, wytłumacz ponownie.

*Cel wprowadzenia:*

*Budowanie dobrych relacji z klientem poprzez okazanie szacunku.*

## **Standard 4. Dbaj o swój wygląd zewnętrzny**

Zalecenia szczegółowe:

- pamiętaj, że jesteś pracownikiem Urzędu; Twój wygląd i ubiór powinny budzić zaufanie klientów;
- ubieraj się neutralnie, w stonowane kolory; unikaj wyrazistych wzorów i jaskrawych kolorów;
- ubrania dobieraj odpowiednio do swojej osoby oraz powagi Urzędu;
- niedopuszczalne są: spodnie typu dresy, szorty, przezroczyste bluzki oraz bluzki z dużymi dekolami, spódnice w wersji mini;
- dbaj o czystość i higienę osobistą;
- stosuj dyskretny makijaż i ozdoby;
- używaj kosmetyków o stonowanych zapachach;
- Twój wygląd w pracy powinien mieć charakter służbowy;
- pracownik mający kontakt z klientem zewnętrznym ma bezwzględny obowiązek noszenia identyfikatora.

*Cel wprowadzenia:*

*Klient powinien mieć przekonanie, że Jego kontakt z urzędnikiem ma charakter służbowy. Urzędnik, poprzez odpowiedni strój, podkreśla swój profesjonalizm oraz szacunek do klienta.*

*Klient w kontakcie z urzędnikiem tworzy własną opinię nie tylko o urzędniku, ale także o Urzędzie. Stosowny ubiór i wygląd podniosą wiarygodność, zarówno Twoją, jak i Urzędu.*

## Standard 5. Dbaj o porządek w miejscu pracy

Zalecenia szczególne:

- utrzymuj porządek na stanowisku pracy;
- ogranicz na biurku i w pokoju rzeczy osobiste oraz te, które nie mają związku z wykonywaną pracą;
- pamiętaj o utrzymywaniu porządku w miejscach wspólnych w Urzędzie (łazienkach, korytarzach).

*Cel wprowadzenia:*

*Utrzymywanie porządku w miejscu pracy świadczy o profesjonalizmie urzędnika, ułatwia pracę i jest wyrazem szacunku dla współpracowników.*

## Standard 6. Prywatne rozmowy telefoniczne

Zalecenia szczególne:

- prywatny telefon komórkowy ustaw na tryb dyskretny;
- w wyjątkowych przypadkach, ważnych sprawach – prywatne, krótkie rozmowy prowadź tylko wówczas, gdy nie obsługujesz klienta;
- upewnij się, że prowadząc prywatną rozmowę nie przeszkadzasz współpracownikom.

*Cel wprowadzenia:*

*Czas pracy urzędnika powinien być poświęcony wyłącznie na wykonywanie obowiązków służbowych.*



## II. STANDARDY W ZAKRESIE PROCESU OBSŁUGI BEZPOŚREDNIEJ

### Standard 1. Wykazuj zainteresowanie klientem

Zalecenia szczególne:

- zwracaj uwagę na wchodzących do Urzędu klientów;
- gdy zachowanie klienta wskazuje, że czuje się nieśmiało i niepewnie, skieruj go do właściwej komórki;
- gdy klient jest przy Twoim stanowisku przywitaj go i zacznij obsługę;
- jeżeli pamiętasz klienta, daj mu odczuć, że go rozpoznajesz (uśmiechem, krótkim komentarzem nawiązującym do Jego poprzedniej wizyty w Urzędzie).

*Cel wprowadzenia:*

*Wchodząc do Urzędu klient powinien odczuć, że jest zauważony i poczuć się ważny. Powinien nabrać przekonania, że urzędnicy szybko pomogą mu i profesjonalnie zajmą się Jego sprawą.*

### Standard 2. Powitanie klienta

Zalecenia szczególne:

- jeżeli możesz i pozwalają na to warunki stanowiska wstań podczas powitania, uśmiechnij się życzliwie;
- okaż zainteresowanie sprawą klienta;
- podczas rozmowy staraj się utrzymać kontakt wzrokowy;
- pamiętaj, aby być przodem do klienta, z którym rozmawiasz;
- mów do klienta spokojnie i wyraźnie;
- jeżeli sprawa nie jest w zakresie Twoich kompetencji skieruj klienta do właściwej osoby.

*Cel wprowadzenia:*

*Przyjazny uśmiech i zaoferowana pomoc dadzą klientowi przekonanie, że jest mile widziany w Urzędzie. Klient będzie zadowolony, że pracownik chce mu pomóc.*



### **Standard 3. Obsługa klienta**

Zalecenia szczegółowe:

- udzielaj wyczerpujących odpowiedzi na pytania klienta;
- w trakcie obsługi klienta zajmuj się tylko czynnościami związanymi z załatwieniem Jego sprawy;
- odbierając telefon służbowy w trakcie obsługi klienta, przeproś go i postaraj się aby klient czekał jak najkrócej na kontynuację obsługi;
- opuszczając stanowisko pracy, wyjaśnij w jakim celu to robisz i określ czas powrotu;
- nie spożywaj posiłków w obecności klienta.

*Cel wprowadzenia:*

*Realizacja rzetelnego, bezstronnego, sprawnego i terminowego wykonywania obowiązków wobec klientów.*

### **Standard 4. Wyjaśnij klientowi jak załatwić Jego sprawę**

Zalecenia szczegółowe:

- traktuj klienta jak osobę ważną, daj mu odczuć, że masz do niego indywidualne podejście, jesteś po to, aby pomóc w załatwieniu Jego sprawy;
- zadawaj pytania dotyczące tylko załatwianej sprawy;
- przekazuj klientowi informacje rzeczowo, w sposób wyczerpujący, szanując jednocześnie Jego czas;
- upewnij się, że właściwie Cię zrozumiał;
- w razie potrzeby zapisz klientowi na kartce czynności, które powinien wykonać.

*Cel wprowadzenia:*

*Prezentowanie profesjonalizmu i szacunku do klienta pomagając mu załatwić Jego sprawę bez zbędnej zwłoki.*

### **Standard 5. Przekaż klientowi wymagane formularze i objaśnij cel i sposób ich wypełnienia**

Zalecenia szczegółowe:

- posiadaj przygotowane zestawy formularzy;
- przy tłumaczeniu klientowi jak ma wypełnić formularze, korzystaj z wypełnionych wzorów;
- wyjaśnij cel wypełniania formularzy, a w razie potrzeby służ pomocą w wypełnianiu;
- informuj klienta o opłatach, jakich powinien dokonać, a także o miejscu opłaty;
- upewnij się, że wszystko jest dla klienta zrozumiałe;
- wskaż klientowi miejsce do wypełniania formularzy.

*Cel wprowadzenia:*

*Zaangażowanie w załatwianie sprawy, aby klient otrzymał wszystkie potrzebne informacje.*

### **Standard 6. Sprawdzanie składanych przez klienta wniosków**

Zalecenia szczegółowe:

- wyjaśnij klientowi cel sprawdzenia wniosku;
- popraw ewentualne błędy w sposób jak najmniej uciążliwy dla klienta;
- nie pouczaj klienta wskazując mu popełnione błędy;
- potwierdź prawidłowość złożonych wniosków i podaj dokładny termin załatwienia sprawy;
- poproś o numer telefonu w celu ewentualnego skontaktowania się w przypadku konieczności zdobycia dodatkowych informacji.

*Cel wprowadzenia:*

*Klient powinien wyjść z Urzędu z przekonaniem, że został profesjonalnie obsłużony i zna termin załatwienia swojej sprawy.*

## Standard 7. Poufność spraw klienta

Zalecenia szczegółowe:

- przy Twoim stanowisku pracy może znajdować się tylko osoba aktualnie obsługiwana;
- nie rozmawiaj przy kliencie o sprawach innych klientów;
- podczas obsługi klienta na Twoim biurku powinny znajdować się tylko Jego dokumenty;
- przechowuj dokumenty w taki sposób, aby inni klienci nie mieli możliwości ich odczytania.

*Cel wprowadzenia:*

*Zapewnienie ochrony danych osobowych i danych statystycznych, a także budowanie zaufania klientów poprzez zapewnienie dyskrecji.*



## III. STANDARDY W ZAKRESIE TELEFONICZNEJ OBSŁUGI KLIENTA

### Standard 1. Zasady rozmowy telefonicznej

Zalecenia szczegółowe:

- zanim zadzwonisz do klienta lub odbierzesz telefon przygotuj się do rozmowy (upewnij się, że masz coś do pisania);
- odbierz telefon nie później niż po piątym dzwonku;
- przedstaw się podając nazwę Urzędu, nazwę wydziału, swoje imię i nazwisko;
- jeżeli dzwonisz do klienta, po powitaniu upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą. Przedstaw cel rozwojowy i zapytaj czy klient może z Tobą teraz rozmawiać przez X minut;
- rozmawiając przez telefon nie zajmuj się innymi sprawami - Twój rozmówca szybko się zorientuje, że nie poświęcasz mu całkowitej uwagi;
- słuchaj aktywnie, zapisuj niektóre informacje i stosuj parafrazy, aby upewnić się odnośnie uzgodnień;
- uśmiechaj się w trakcie rozmowy telefonicznej; pamiętaj, że prawie 90% wrażenia robi ton głosu, tylko 10% treść komunikatu, który przekazujesz;
- mów powoli, pamiętając o pauzach pozwalających zapisać informacje (zwłaszcza jeżeli przekazujesz wiadomość);
- używaj krótkich zdań, w przypadku spraw bardzo skomplikowanych staraj się nie tłumaczyć przez telefon, zaproś klienta do Urzędu lub napisz e-maila;
- po zakończeniu rozmowy czekaj, aż Twój rozmówca odłoży słuchawkę;
- posiadaj aktualny spis telefonów wewnętrznych w Urzędzie, co z pewnością może ułatwić szybkie załatwienie sprawy;
- jeżeli przełączasz klienta do innej osoby poinformuj klienta do kogo go przełączasz, podaj imię, nazwisko i stanowisko tej osoby;
- gdy przekazujesz rozmowę poinformuj osobę w jakiej sprawie dzwoni klient.

*Cel wprowadzenia:*

*Skuteczne rozwiązanie i utrzymanie kontaktów z klientem z poszanowaniem reguł etykiety komunikacji. Budowanie pozytywnego wizerunku własnego i Urzędu.*



## IV. STANDARDY W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTA W SZCZEGÓLNYCH SYTUACJACH

### Standard 1. Skargi i zażalenia klienta

Zalecenia szczegółowe:

- jako pracownik Urzędu zawsze dokładaj wszelkich starań, aby błędy i pomyłki nie zdarzały się, a jeżeli już się zdarzą przeproś klienta za zaistniałą sytuację i podziękuj za zwrócenie uwagi;
- jeżeli jest to możliwe rozmawiaj z klientem w miejscu, w którym można spokojnie porozmawiać;
- wysłuchaj uważnie zastrzeżeń klienta, nie przerywaj, okaż zrozumienie dla Jego emocji;
- nigdy nie mów, że klient nie ma racji;
- nie proś klienta, aby się uspokoił - to pogarsza sytuację;
- wyjaśniając sprawy, przekazując decyzje klientowi mów jasnym, zrozumiałym językiem;
- powołuj się tylko i wyłącznie na fakty podjętej decyzji;
- bądź zawsze w stosunku do klienta opanowany, uprzejmy i życzliwy, mów spokojnym głosem;
- ustal co jest przyczyną skargi czy zażalenia;
- nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów lub procedur;
- zaproponuj klientowi rozwiązanie trudnej dla niego sprawy;
- nie składaj klientowi obietnic bez pokrycia;
- poinformuj klienta o dalszych krokach załatwienia sprawy;
- pożegnaj klienta, a także docen Jego wysiłki w przedmiotowej sprawie;
- zadbaj, aby klient został poinformowany o załatwieniu sprawy;
- zastanów się, czy w przypadku uzasadnionej skargi, można w przyszłości podjąć działania, które usprawnią dany proces i zredukują ryzyko jej wystąpienia;
- skargi i zażalenia traktuj jako źródło informacji o pracy swojej i całego Urzędu.

*Cel wprowadzenia:*

*Rozwiązanie sytuacji konfliktowej, rozwiązanie problemu merytorycznego. W trudnych sytuacjach pracownik Urzędu powinien umieć opanować emocje, a także złagodzić emocje klienta, być otwartym na przyjmowanie uwag i zastrzeżeń (sytuacje takie mogą być źródłem usprawnień w przyszłości).*

### Standard 2. Obsługa osoby starszej lub niepełnosprawnej

Zalecenia szczegółowe:

- gdy zobaczysz osobę niepełnosprawną lub starszą powinieneś zareagować i zaproponować pomoc;
- staraj się zapewnić klientowi obsługę w miejscu dla niego dogodnym;
- bądź wyczulony, ale delikatny, jeżeli osoba wymaga prowadzenia – zaproponuj swoje ramię;
- bez wyraźnego uprzedzenia i zgody klienta nie dotykaj go, nie chwytaj za rękę;
- osoby niewidome informuj precyzyjnie o przeszkodach;
- poinformuj klienta z dysfunkcjami słuchu, że ma możliwość skorzystania z usługi tłumacza migowego;
- przy pożegnaniu zapytaj klienta, czy życzy sobie pomocy przy wyjściu z Urzędu.

*Cel wprowadzenia:*

*Każdy klient jest ważny i powinien zostać doceniony. Osoby starsze i niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione, a ciepłe i życzliwe podejście urzędników pomaga w szybszym i sprawniejszym załatwieniu sprawy.*





## V. STANDARDY W ZAKRESIE KORESPONDENCJI URZĘDOWEJ (E-MAIL/LIST)

### Standard 1. Korespondencja urzędowa: elektroniczna oraz papierowa

Zalecenia szczegółowe:

- pamiętaj, aby każdą wiadomość e-mail/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 zwrotów 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;
- przysyłane do Ciebie pocztą elektroniczną wiadomości potwierdzaj niezwłocznie po ich otrzymaniu (jeśli nadawca zażądał potwierdzenia ich przeczytania);
- każda wysłana przez Ciebie wiadomość e-mail powinna być zatytułowana; tytuł e-mail'a powinien być krótki, ale rzeczowy, naprowadzający odbiorcę na treść zawartą w korespondencji;
- na przysłane do Ciebie listy odpowiadaj niezwłocznie, najpóźniej w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa;
- unikaj terminów branżowych i naukowych potencjalnie niezrozumiałych dla klientów, unikaj również 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 innych osób. Przy przysyłaniu wiadomości dalej wytnij z niej adresy e-mail i inne prywatne dane;
- w przypadku nieobecności w pracy, zawsze ustawiaj „autoodpowiedź” informującą, jak się z Tobą skontaktować lub kto Ciebie zastępuje.

*Cel wprowadzenia:*

*Forma korespondencji jaką jest e-mail/list pozwala uzyskać szybką wymianę informacji, a co za tym idzie satysfakcję klienta. Konstruując je należy pamiętać, żeby być dobrze rozumianym.*