Instrukcja wewnętrzna w sprawie zasad obsługi klienta w Urzędzie Gminy w Żukowie			
	Imię i nazwisko – stanowisko	*Data*	*Podpis*
Opracowała	Katarzyna Kurowska - Kierownik Referatu Spraw Obywatelskich i Administracyjno-Gospodarczych		
Sprawdził:	Aneta Grota - Pełnomocnik Burmistrza Żukowo ds. SZJ		
	Brygida Markowska - Sekretarz Gminy Żukowo		
Zatwierdził:	Jerzy Żurawicz - Burmistrz		

Zalecenia przydatne w trakcie bezpośredniej rozmowy z klientem

Należy przyjąć zasadę, że sprawy, jeśli mogą być załatwione w jednym miejscu, tam powinny zostać załatwione.

I. Ogólne zasady kultury obsługi klienta.

Urząd jest miejscem, w którym szczególnie należy przestrzegać reguł zachowania. Uprzejmość obowiązuje zawsze i każdego pracownika, niezależnie od tego, jakie zajmuje stanowisko. Pracownikom Urzędu znane są umiejętności: opanowania niechęci, uprzedzeń, nieujawniania złego humoru, dyskrecji oraz słuchania innych.

Kultura osobista odgrywa ogromne znaczenie w komunikacji z klientem, dlatego w każdej sytuacji należy o niej pamiętać.

Często zdarza się, że pracownik Urzędu narażony jest na kontakt z klientem zdenerwowanym, w takiej sytuacji pomocne mogą okazać się poniższe zasady bezkonfliktowej obsługi klienta oraz metody postępowania z klientami, którzy znaleźli się w trudnej dla siebie sytuacji:

Zasady bezkonfliktowej obsługi klienta:

- słuchać,
- zachować spokój,
- odpowiadać, gdy to konieczne,
- nawiązać kontakt wzrokowy z klientem,
- zadawać pytania,
- nie przerywać,
- ignorować nieuprzejmość,
- demonstrować zrozumienie,
- uśmiechać się (jeżeli pracownik uzna, że w danej sytuacji uśmiech może złagodzić stres klienta),
- oddzielić ludzi od problemu.

Pamiętajmy**, że klient nie jest "trudny", może być oburzony, zdenerwowany, ale** to sytuacja, w której się znalazł jest dla niego trudna. W takim przypadku należy:

1. Postawić się w sytuacji klienta;
2. Okazać zrozumienie;
3. Jeśli trzeba - przeprosić klienta;
4. Powiedzieć klientowi co i dlaczego zostanie zrobione w jego sprawie;

Procedura jest własnością UG ŻUKOWO; przeznaczona jest do użytku wewnętrznego.
Kopiowanie i rozpowszechnianie tylko za zgodą Pełnomocnika Burmistrza ds. SZJ

5. Umiejętnie zdobywać informacje poprzez stosowanie pytań otwartych i zamkniętych w zrównoważonych proporcjach;
6. Umiejętnie udzielać informacji – w sposób jasny i rzeczowy;
7. Postarać się zakończyć rozmowę pozytywnym, zindywidualizowanym akcentem - na przykład poprzez podziękowanie klientowi za cierpliwość - starając się wychodzić poza rutynowe zwroty, które można powiedzieć każdemu w dowolnej sytuacji. To pokaże klientowi, że jest traktowany naprawdę indywidualnie.

Uwaga:
Skuteczny urzędnik to dziś nie tylko ten, kto posiada rozległą wiedzę fachową, biegle posługuje się językami obcymi, sprawnie pracuje z komputerem. Skuteczny urzędnik to przede wszystkim ten, kto dysponuje specyficznymi umiejętnościami z zakresu komunikacji międzyludzkiej, potrafi radzić sobie z presją i manipulacją, wywierać wpływ na innych w pożądanym dla współpracy kierunku.

II. Szczegółowe zasady obsługi klienta.

Pracownik Urzędu zawsze postępuje zgodnie z przepisami prawa.

Pracownicy Urzędu dokładają wszelkich starań, aby każdy klient został obsłużony profesjonalnie, sprawnie i rzeczowo. W zależności od sytuacji pracownicy postępują zgodnie z ujednoliconymi zasadami, wskazanymi poniżej:

1. <u>W przypadku gdy dany pracownik jest kompetentny do załatwienia sprawy:</u>

   a) przedstawia się (wystarczy imię i nazwisko), prosi klienta, żeby usiadł i stara się sprawiać wrażenie, że ten czas poświęca jedynie jego osobie i jego sprawie;
   b) wysłuchuje dokładnie sprawy klienta;
   c) załatwia sprawę bądź udziela informacji o sposobie i terminie jej załatwienia, ewentualnie ustala termin spotkania, jeśli podane informacje nie zaspokajają potrzeb klienta;
   d) na zakończenie rozmowy daje klientowi swój numer telefonu, ewentualnie adres poczty elektronicznej (jeśli klient wyrazi chęć umawiania się na kolejne wizyty w ten sposób).

Uwaga:
- W żadnym wypadku nie omawia się z klientem problemów administracji samorządowej, nie użala się. Nie podniesie to prestiżu pracownika jako urzędnika a klienta pozostawi w niepewności, czy jego sprawą zajmuje się osoba wystarczająco kompetentna.

2. <u>W przypadku gdy dany pracownik nie jest kompetentny do załatwienia sprawy:</u>

   - kieruje klienta do właściwego pracownika, podając numer pokoju, uprzednio jednak dzwoniąc do tegoż pracownika z informacją, że kierowany jest do niego klient (pozwala to również sprawdzić czy konkretny pracownik jest w tej chwili w swoim pokoju);
   - jeśli pracownikowi wiadomo, kto jest właściwy do załatwienia danej sprawy, ale nie zna numeru pokoju, ani numeru telefonu pracownika - dzwoni do sekretariatu, gdzie uzyska informację dot. numeru pokoju i numeru telefonu, następnie dzwoni do pracownika, który został wskazany jako właściwy i informuje go, że kierowany jest do niego klient, ewentualnie osobiście zaprowadza klienta do właściwego pokoju;
   - jeśli pracownikowi nie wiadomo do kogo należy załatwienie danej sprawy - dzwoni do sekretariatu z prośbą o informację (kto, w jakim pokoju

i pod jakim numerem telefonu), a gdy tam również nie uzyska konkretnej odpowiedzi - dzwoni do Biura Obsługi Klienta (**nr wew. 309**, **pokój nr 3**) – tam za całą pewnością uzyska potrzebą informację. Następnie dzwoni do osoby, która została wskazana jako właściwa i informuje ją, że kierowany jest do niej klient, ewentualnie osobiście odprowadza klienta do właściwego pokoju.

Uwaga:

1. W żadnym przypadku nie należy odsyłać klienta do Biura Obsługi Klienta, żeby „sam się dowiedział". Pracownikom jest dużo łatwiej poruszać się po Urzędzie i prościej skonkretyzować prośbę, niż klientowi, który już raz poprzez błędne rozpoznanie nie trafił do docelowego miejsca.
2. Jeśli właściwy pracownik np. zajmuje pokój na innym piętrze, a udzielenie wskazówek, jak tam trafić jest bardziej skomplikowane niż zwykłe, należy odprowadzić klienta do właściwego pracownika, a jeśli dany pracownik nie może tego zrobić – prosi właściwego pracownika aby przyszedł po swojego klienta.
3. W przypadku, gdy odpowiedniej osoby nie ma chwilowo w pokoju, nie należy odpowiadać „*Ja się tym nie zajmuję"*, „*To nie należy do moich obowiązków".* Pracownik zawsze zobowiązany jest do udzielenia pomocy.

III Pożegnanie.

Zakończenie spotkania z klientem jako ostatni element obsługi jest niezwykle istotne. Sposób, w jaki zostanie dokonane, utrwali klientowi przebieg całego spotkania. Jeśli pożegnanie upłynie w przyjaznej i miłej atmosferze, klient z pewnością opuści Urząd z przekonaniem, iż został należycie obsłużony i godnie potraktowany.

Uwaga:

- Na zakończenie spotkania należy poinformować klienta, iż może ocenić sposób w jaki został obsłużony poprzez **wypełnienie ankiety**. Ankiety znajdują się w punktach ekspozycyjnych zamieszczonych na terenie Urzędu.

IV Zasady obsługi klienta niepełnosprawnego

Obsługa osób niepełnosprawnych powinna być przeprowadzona w taki sposób, aby jak najmniej doświadczały one trudności, wynikających z ich niepełnosprawności. Ze względu na fakt, iż w budynkach Urzędu nie ma wind, aby zapewnić osobie niepełnosprawnej dostęp do wszystkich usług realizowanych przez Urząd – należy skierować ją do Biura Obsługi Klienta. Pracownik BOK skontaktuje się z właściwym do załatwienia danej sprawy pracownikiem Urzędu, który niezwłocznie powinien udać się do Biura Obsługi Klienta lub innego, dogodnego dla osoby niepełnosprawnej miejsca na terenie Urzędu, gdzie będzie ona mogła załatwić swoją sprawę.

Zasady dotyczące prowadzenia rozmów telefonicznych.

1 I. Odbieranie telefonu w pracy.

Wrażenie klienta na temat całego Urzędu zależy od tego, w jaki sposób pracownicy przyjmują rozmowy telefoniczne. Zgodnie z powszechnie obowiązującymi normami, na powitanie telefoniczne składają się 2 elementy:

1. **Nazwa Urzędu** (lub **Referatu)** – to najważniejsza informacja, która potwierdza, że klient dodzwonił się pod właściwy numer.
2. **Imię i nazwisko osoby przyjmującej rozmowę**. Klient chce wiedzieć, z kim rozmawia lub kogo ma prosić, gdy będzie chciał zadzwonić później.

Procedura jest własnością UG ŻUKOWO. Przeznaczona jest do użytku wewnętrznego.
Kopiowanie i rozpowszechnianie tylko za zgodą Pełnomocnika Burmistrza ds. SZJ

Kontakt telefoniczny klienta z Urzędem jest jednym z najbardziej powszechnych i efektywnych sposobów komunikacji. Mając powyższe na uwadze, szczególnie poważnie należy podchodzić do rozmów telefonicznych. Żaden odebrany telefon nie powinien być nigdy zignorowany. Pracownik odbierający telefon dokłada wszelkich starań aby klient uzyskał kompetentne i pełne odpowiedzi na zadane pytania. Każdy pracownik, który odbiera telefon udziela odpowiedzi, a jeżeli nie jest kompetentny w danej dziedzinie - ma dołożyć wszelkich starań aby klienta połączono z pracownikiem, który takiej informacji udzieli.

II. Sztuka aktywnego słuchania.

1. Rozmowa telefoniczna to wyjątkowa sytuacja. Podczas bezpośredniej rozmowy jedna osoba widzi sposób zachowania drugiej. W trakcie rozmowy telefonicznej rozmówcy nie widzą swoich reakcji. Słuchanie rozmówcy oraz zapewnienie go, że został prawidłowo zrozumiany sprawia, że czuje się on usatysfakcjonowany okazaną jemu uwagą i rzetelnym podejściem do przedstawianych przez niego problemów. Ponadto, układając usta do uśmiechu w trakcie rozmowy telefonicznej powodujemy, iż nasz głos nabiera pozytywnego wydźwięku.
2. Uważne słuchanie rozmówcy pozwala właściwie go zrozumieć. Błędem jest nieuważne słuchanie czy tym bardziej niesłuchanie rozmówcy.
3. Należy aktywnie uczestniczyć w rozmowie. Gdy wtrącane są słówka, klient będzie miał pewność, że jest uważnie słuchany.

III. Przekazywanie wiadomości innemu pracownikowi.

Czasami pracownik, do którego dzwoni klient, nie może odebrać telefonu. Wówczas należy przyjąć wiadomość.

Przekazywanie takich wiadomości jest niezwykle ważne, dlatego istotne jest, aby informacja została dokładnie zapisana i przekazana właściwemu pracownikowi tak, aby mógł on zidentyfikować rozmówcę i zapoznać się z meritum sprawy (jeśli została przedstawiona).

Zasada ogólna, obowiązująca w każdej sytuacji

Każdy pracownik Urzędu Gminy w Żukowie, mając na względzie zapisy:

- ***Ustawy z dnia 8 marca o samorządzie gminnym***
- ***Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych***
- ***Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Żukowo*** (nadanego zarządzeniem Burmistrza Gminy Żukowo Nr 138/2013 z dnia 7 października 2013 r. z późn. zm.)
- ***Regulaminu Pracy w Urzędzie Gminy Żukowo*** (zarządzenie Burmistrza Gminy Żukowo Nr 144/2012 z dnia 17 grudnia 2012 r. z późn. zm.)
- ***Kodeksu Etyki Pracowników Samorządowych*** (załącznik Nr 1 do zarządzenia Burmistrza Gminy Żukowo Nr 67/2011 z dnia 15 czerwca 2011 r.),

powinien zawsze pamiętać o służebnym charakterze swojej pracy.

Procedura jest własnością UG ŻUKOWO. Przeznaczona jest do użytku wewnętrznego.
Kopiowanie i rozpowszechnianie tylko za zgodą Pełnomocnika Burmistrza ds. SZJ