

ZARZĄDZENIE NR 20/2023
STAROSTY POWIATU KĘDZIERZYŃSKO-KOZIELSKIEGO

z dnia 12 czerwca 2023 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu

Na podstawie § 45 ust. 2 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie-Koźlu uchwalonego Uchwałą Zarządu Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego Nr 193/816/2022 Zarządu Powiatu Kędzierzyńsko-Kozielskiego z dnia 14 listopada 2022 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie-Koźlu, zarządzam co następuje:

- § 1. Wprowadza się Standardy Obsługi Klienta, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.
- § 2. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Starosta Powiatu

Paweł Maselko

WPROWADZENIE

Niniejsze Standardy Obsługi Klienta (zwane w dalszej części dokumentu „Standardami”) stanowią pomoc i wsparcie dla pracowników Starostwa Powiatowego w Kędzierzynie-Koźlu w ich codziennej pracy z klientami.

Główne cele, jakie przyswieceją wprowadzeniu Standardów, to:

- przejrzyste zasady pracy i określony sposób działania w ramach obsługi klientów (standaryzacja działań),
- podwyższenie jakości obsługi klientów, a przez to zwiększenie satysfakcji klientów,
- wzmocnienie wizerunku Urzędu jako instytucji profesjonalnej i przyjaznej.

Osiągnięcie celów jest możliwe, gdy wszyscy pracownicy Starostwa będą wykonywać swoje obowiązki z należytą starannością, a celem nadrzędnym ich działań będzie satysfakcja i zadowolenie klientów. Ważne, by dążeniu do zapewnienia najwyższego poziomu jakości obsługi klientów, towarzyszyło działanie w ramach obowiązujących norm i przepisów.

Standardy obowiązują wszystkich pracowników.

STANDARDY OGÓLNE

Standardy obsługi klienta określają sposoby działania w określonych sytuacjach obsługi (obsługa bezpośrednia, rozmowa telefoniczna, korespondencja). Nadrzędnym celem tych działań jest dbałość o zadowolenie klienta. Wraz z rozwojem społeczeństwa, w coraz większym stopniu klienci oczekują bardziej zindywidualizowanej obsługi, spełniającej ich potrzeby i oczekiwania. Zestawienie zasad i wytycznych, którymi powinni kierować się pracownicy Urzędu, umożliwi prowadzenie obsługi klientów zgodnie z ich oczekiwaniami.

➤ Zasady obsługi klienta

- Sumiennie wykonuj obowiązki w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz procedury wewnętrzne.
- Przedstawiaj klientowi możliwy do zastosowania sposób realizacji sprawy uwzględniający indywidualny charakter jego sytuacji.
- Informuj klienta o etapach realizacji jego sprawy z zachowaniem tajemnic ustawowo chronionych.
- Bierz odpowiedzialność za swoje postępowanie.
- Bądź bezstronna/y, uczciwa/y, rzetelna/y, uprzejma/y i życzliwa/y, dzięki czemu masz szansę pogłębić zaufanie klienta do Ciebie i do Urzędu.
- Dbaj o jak najwyższą jakość merytoryczną wykonywanych obowiązków.
- Traktuj klienta z godnością i poszanowaniem.
- Nie podejmuj działań, które stanowiłyby zagrożenie dla dobra i bezpieczeństwa klienta oraz Urzędu.
- Traktuj pozyskane od klienta informacje z poufnością i dyskrecją, wykorzystując je jedynie tylko w takim zakresie, w jakim wymaga dana sprawa.
- Klienta wewnętrznego (pracownika Urzędu) traktuj tak, jak klienta zewnętrznego.

➤ Wytyczne wspierające profesjonalną obsługę klienta

- Obsługa klienta zewnętrznego ma pierwszeństwo przed klientem wewnętrznym i realizacją innych prac biurowych.
- Klient, w miarę możliwości, powinien zostać kompleksowo obsłużony w jednym miejscu (na stanowisku obsługi bezpośredniej lub we właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej). Jeżeli pracownik nie posiada wystarczającej wiedzy merytorycznej lub istnieją przeszkody organizacyjne uniemożliwiające kompleksową obsługę klienta, wówczas pracownik ten prosi o pomoc swojego przełożonego lub inną kompetentną osobę.

- Kobiety ciężarne, rodzice z małymi dziećmi, osoby w podeszłym wieku lub o ograniczonej sprawności ruchowej obsługiwani są poza kolejnością. W przypadku, kiedy osoba o szczególnych potrzebach wymaga obsługi przez pracownika, który nie pracuje na stanowisku obsługi bezpośredniej, pracownik ten zostaje wezwany na miejsce bezpośredniej obsługi, w celu poprowadzenia obsługi klienta.
- W przypadku konieczności przekazania/wyjaśnienia sytuacji klienta, pracownik na stanowisku obsługi bezpośredniej kontaktuje się z pracownikiem merytorycznym właściwej komórki organizacyjnej lub jeśli nie jest to możliwe – kontaktuje się z kierownikiem komórki organizacyjnej, który udziela niezbędnej informacji; w przypadku, gdy i to nie jest możliwe, pracownik spisuje zapytanie klienta, pozyskując zarazem kontakt do niego, a następnie przekazuje je do właściwego pracownika merytorycznego w celu udzielenia odpowiedzi.
- Widząc „zagubioną” osobę, która poszukuje informacji, należy do niej podejść i zaoferować pomoc. Po zidentyfikowaniu celu wizyty klienta w Urzędzie, wskazać miejsce, w którym jego sprawa będzie załatwiona lub zaprowadzić ją bezpośrednio do osoby właściwej do udzielenia informacji lub poprowadzenia sprawy.
- Każdy pracownik podejmuje starania, aby wykorzystując ogólną wiedzę o Urzędzie, szybko i sprawnie doprowadzić do pozytywnego załatwienia sprawy klientów.

OBSŁUGA BEZPOŚREDNIA KLIENTA

Pierwsze wrażenia klienta z kontaktu z Urzędem są bardzo istotne. To na ich podstawie klient buduje opinię zarówno o Urzędzie, jak i o jego pracownikach. Pracownik, który obsługuje klienta powinien posiadać niezbędną wiedzę merytoryczną i operacyjną w zakresie spraw, którymi się zajmuje. Wskazane jest, by posiadał także ogólną wiedzę na temat funkcjonowania całego Urzędu, by w razie potrzeby udzielić klientowi niezbędnych informacji i wskazówek.

Wiarygodność w oczach klienta wzbudza odpowiedni wygląd, zaangażowanie pracownika, chęć udzielenia wsparcia klientowi, życzliwość i uśmiech. W centrum uwagi zawsze powinny być potrzeby i oczekiwania klienta.

Klienci Urzędu oczekują przede wszystkim: szybkiego, kompetentnego i wygodnego dla nich załatwienia sprawy, jasno i precyzyjnie przedstawionych informacji, wyjaśnienia sposobu wypełniania wniosków czy formularzy, obrazowego wyjaśnienia drogi postępowania administracyjnego, informacji ile czasu będzie trwało załatwienie jego sprawy. Dlatego istotne jest, aby klient już na wstępie otrzymał od pracownika wszystkie potrzebne informacje. Dzięki temu będzie miał świadomość przebiegu sprawy i będzie wiedział, czego może się spodziewać.

- Wytyczne wspierające profesjonalną obsługę klienta
 - Powitanie klienta powinno być uprzejme, stosowne do relacji, jakie panują między pracownikiem a klientem.
 - Zadbaj, aby omawiana problematyka nie była słyszalna dla szerszego grona klientów, zgodnie z zasadą poufności.
 - Rozpoznanie potrzeby klienta opiera się na potwierdzeniu celu wizyty, wysłuchaniu do końca opisu sprawy przez klienta.
 - Poprzez zadawanie szczegółowych pytań ustal najważniejsze dla załatwianej sprawy fakty. Używaj stylu komunikacji zrozumiałego dla klienta.
 - Szczegółowo ustal rodzaj sprawy, którą klient chce załatwić. Nie wyprzedzaj oczekiwań klienta przed ich wyartykułowaniem przez niego.
 - Jeżeli do załatwienia sprawy konieczne jest ustalenie tożsamości klienta, zwróć się do niego z prośbą o okazanie dokumentu potwierdzającego jego tożsamość. Wyjaśnij, że jest to konieczne do załatwienia sprawy.
 - Zweryfikuj pod względem formalnym dostarczone przez klienta dokumenty, ewentualnie poproś klienta o poprawienie nieprawidłowości, bądź stwierdzonych uchybień formalnych.

- Po analizie otrzymanych od klienta informacji zaproponuj odpowiednią do sprawy ścieżkę postępowania, przekaz niezbędne informacje oraz formularze niezbędne do załatwienia sprawy. Na każdym etapie upewnij się, czy klient właściwie zrozumiał Twój komunikat.
- Przed zakończeniem spotkania upewnij się, czy klient dokładnie odebrał przekazane informacje i podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie.
- Na pożegnanie podziękuj za rozmowę, zaprosz do ponownej wizyty, jeżeli jest taka potrzeba.
- Pamiętaj, że decyzja o zakończeniu spotkania należy do klienta.

OBSŁUGA TELEFONICZNA KLIENTA

Pracownik powinien być zawsze pomocny i udzielać rzetelnych informacji. Rozmowę telefoniczną należy rozpocząć od przywitania się, przedstawienia oraz podania nazwy urzędu i komórki organizacyjnej. W trakcie rozmowy należy upewnić się, czy klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość, ewentualnie powtórzyć uzgodnienia. Kończąc podziękować za rozmowę, pożegnać się i zaczekać, aż to klient pierwszy się rozłączy.

Kontakt telefoniczny – rozmowa przychodząca

- Przed rozpoczęciem rozmowy bądź przygotowany do robienia notatek.
- W przypadku, gdy podczas rozmowy telefonicznej z klientem okazuje się, że nie znasz odpowiedzi na zadane pytanie/przedstawiony problem klienta poinformuj klienta, że przełączysz go do pracownika właściwego merytorycznie wydziału w celu udzielenia odpowiedzi, a następnie podaj imię i nazwisko pracownika, z którym zamierzasz połączyć klienta.
- Jeżeli potrzebujesz czasu na przygotowanie odpowiedzi na zadane przez klienta pytanie poproś o numer telefonu. Pamiętaj, aby oddzwonić w umówionym terminie.
- Bądź szczerzy i dyplomatyczny.
- Podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie.

Kontakt telefoniczny – rozmowa wychodząca

- Przed wykonaniem telefonu przygotuj się do rozmowy. Zbierz niezbędne informacje dotyczące sprawy klienta, zapisz główne tematy do omówienia z klientem bądź przygotowany do robienia notatek.
- Upewnij się czy dodzwoniłeś się do odpowiedniej osoby.
- Przedstaw cel swojego telefonu. Mów wyraźnie, w odpowiednim tempie, buduj krótkie i zrozumiałe zdania. Dostosuj język komunikacji do klienta.
- Informacje dotyczące danego klienta przekazuj tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu.
- Jeżeli klient będzie zadawał pytania, udzielaj rzetelnych informacji.
- Przed zakończeniem rozmowy upewnij się, czy klient dokładnie odebrał przekazane informacje i podsumuj najważniejsze ustalenia poczynione w rozmowie.

OBSŁUGA ZDALNA

Korespondencja tradycyjna i e-mail

List wysłany za pomocą operatora pocztowego lub wysłany przez skrzynkę elektroniczną ePUAP, a także wiadomość e-mail to korespondencja urzędowa, która bez względu na formę wysyłki wymaga dużej staranności. Oznacza to, że konstruując ich kształt należy pamiętać, aby zachować wszelkie standardy z tym związane. Podstawowe zasady korespondencji kierowanej do klienta to: dostępność, spójność, prostota języka i łatwość zrozumienia. Ważna jest właściwa hierarchia informacji przekazywanych

klientowi. Te najistotniejsze należy zamieścić na początku wiadomości. Jasno i precyzyjne formułować oczekiwania wobec klienta.

- Wytyczne dla korespondencji tradycyjnej wspierające profesjonalną obsługę klienta
 - Odpowiadaj na pismo niezwłocznie i w terminach wskazanych w korespondencji.
 - Pamiętaj o właściwej strukturze pisma: umieść adresata i nadawcę, oznacz pismo znakiem sprawy, stosuj zwroty grzecznościowe odpowiednie do rodzaju osoby adresata, podaj miejscowość i datę, zwięźle określ treść pisma, używaj papieru firmowego.
 - W treści pisma: zwięźle określ, czego pismo dotyczy, zawrzyj wszelkie istotne informacje dotyczące sprawy, uzasadnij stanowisko, podaj dane osoby zajmującej się sprawą (imię, nazwisko, stanowisko, nr telefonu), dostosuj treść pisma do rodzaju i przedmiotu sprawy, unikaj powtórzeń informacji.
 - Zwróć uwagę na styl i zasady redagowania pisma. Pamiętaj, aby pisać jasno i konkretnie, stosując prosty, zrozumiały język. Buduj krótkie zdania, oddziel akapitem różne zagadnienia, przedstaw treść w sposób logicznie uporządkowany. Dbaj o poprawność gramatyczną, ortograficzną i stylistyczną.
 - Przed wysyłką przeczytaj i sprawdź dokładnie napisany tekst, upewnij się czy zawarte są w nim wszystkie niezbędne informacje, a następnie upewnij się o aktualności adresu, na który pismo zostanie wysłane.

- Wytyczne dla korespondencji e-mail wspierające profesjonalną obsługę klienta
 - Na korespondencję e-mail odpowiadaj niezwłocznie, najpóźniej w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, wcześniej potwierdzając otrzymanie e-maila.
 - Każdą wiadomość e-mail rozpoczynaj od powitania i kończ zwrotem grzecznościowym, odpowiednim do sytuacji i osoby adresata.
 - Stosuj obowiązujący w urzędzie standard podpisu w wiadomości email (wystandaryzowana stopka instytucji zaufania publicznego powinna zawierać: imię i nazwisko pracownika, stanowisko, nazwę urzędu, wydział, adres, numer telefonu. W dobrym tonie jest umieszczenie w stopce danych rejestrowych urzędu oraz adnotacji „Niniejsza wiadomość elektroniczna może zawierać informacje poufne i przeznaczone do wyłącznej wiadomości adresata. Przeglądanie, przesyłanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystanie tych informacji przez osoby inne niż te, dla których wiadomość była przeznaczona, jest zabronione. Jeśli otrzymano tę wiadomość elektroniczną w wyniku błędu, prosimy o poinformowanie o tym fakcie nadawcy i usunięcie w sposób trwały wiadomości wraz z ewentualnymi załącznikami.”)
 - Zapewnij aktualność danych dostępnych w korespondencji, zarówno dotyczących treści jak i danych osobowych.
 - Dbaj o poprawność językową. Każda korespondencja powinna być zatytułowana - tytuł e-mail powinien być krótki, ale rzeczowy, naprowadzający odbiorcę na treść zawartą w korespondencji.
 - Unikaj terminów potencjalnie niezrozumiałych dla klientów, wyrazów przesadnie długich, skrótów i skrótowców, trybu rozkazującego oraz pytań retorycznych.
 - Chroń prywatność swoją i innych. Dbaj o to, aby nie upubliczniać adresów e-mail innych osób.
 - W przypadku nieobecności w pracy, zadbaj o zastępstwo. Ustaw Autoodpowiedź wraz z informacją jak długo potrwa Twoja nieobecność, jak również z kim należy kontaktować się podczas Twojej nieobecności.
 - Przestrzegaj obowiązujących standardów bezpieczeństwa korespondencji. Dbaj o to, by ważne informacje nie trafiły w niepowołane ręce.
 - Kierując korespondencję do wielu odbiorców, nieznanym sobie nawzajem, używaj formuły UDW (do ukrytej wiadomości).

TRUDNE SYTUACJE (SKARGI, REKLAMACJE)

Pracownik powinien być otwarty na przyjęcie uwag i spostrzeżeń od klientów. Nie należy ich bagatelizować. Jest to szansa na pozyskanie wiarygodnej informacji zwrotnej o tym, jak klient nas postrzega i w jakim stopniu oceniany jest poziom realizacji usług. Ta wiedza może docelowo posłużyć do wyeliminowania podobnych sytuacji w przyszłości, a także przyjąć rozwiązania, które zwiększą profesjonalizm działania i lepszą obsługę klientów.

➤ Zasady zachowania w sytuacjach trudnych

- Jako pracownik Urzędu zawsze dokładaj wszelkich starań, aby błędy i pomyłki nie zdarzały się. Jeżeli już to nastąpi, przeproś klienta za zaistniałą sytuację i podziękuj za zwrócenie uwagi.
- Wysłuchaj uważnie zastrzeżeń klienta, nie przerywaj, okaż zrozumienie dla jego emocji. Ustal, co jest przyczyną skargi.
- Nie mów, że klient nie ma racji.
- Nie proś klienta, żeby się uspokoił – to może zaognić sytuację. Postaraj się przekonać go, że zależy Ci na współpracy, by jak najszybciej rozwiązać problem. W przypadku szczególnie trudnej sytuacji, poproś o uczestnictwo przełożonego w spotkaniu.
- Wyjaśniając sprawę, mów spokojnie – prostym i zrozumiałym dla klienta językiem.
- W rozmowie z klientem nie zrzucaj winy na innych pracowników Urzędu.
- Zastanów się czy w przypadku uzasadnionej skargi, można w przyszłości podjąć działania, które usprawnią dany proces i zredukują ryzyko jej wystąpienia.
- Przestrzegaj obowiązujących standardów bezpieczeństwa korespondencji. Dbaj o to, by ważne informacje nie trafiały w niepowołane ręce.
- Skargi traktuj jako źródło informacji o pracy swojej i całego Urzędu.

WIZERUNEK URZĘDNIKA I URZĘDU

Dress code

Pracownik reprezentuje Urząd, dlatego klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Ubiór stanowi swoistą wizytówkę pełnionej funkcji społecznej, powagi reprezentowania instytucji i szacunku dla wykonywanego zawodu. Dbłość o estetyczny wygląd, schludność i elegancja buduje nie tylko autorytet osobisty, ale także instytucji, którą się reprezentuje.

Stosowny ubiór i schludny wygląd podnoszą w oczach Klienta wiarygodność nie tylko Pracownika, ale również Urzędu, który się reprezentuje. Zarówno kobiet, jak i mężczyzn obowiązuje w pracy ubiór klasyczny – zgodnie z przyjętymi zasadami. Ubiór w pracy powinien wywołać pozytywne odczucie klientów. Stosowny dobór garderoby wysyła komunikat, że traktujemy klienta z szacunkiem i jest on ważny dla Urzędu.

- Ubrania dobieraj odpowiednio do powagi Urzędu.
- Strój i wygląd nie mogą naruszać poczucia estetyki, zasad moralnych i etycznych.

Stanowisko pracy

Dbłość o wygląd Urzędu jest ważnym przejawem dbłości o jakość obsługi klienta. Uporządkowane i dobrze zorganizowane biurko ma wpływ na efektywność pracy oraz opinię, jaką wyrabia sobie klient. Należy zadbać o to, aby wizyta w Urzędzie zrobiła na Kliencie dobre wrażenie.

- Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
- Przechowuj na biurku tylko te dokumenty, które dotyczą aktualnie obsługiwanego klienta i rozpatrywanej dla niego sprawy.
- Zadbaj, by w polu widzenia klienta nie znalazły się dokumenty innych klientów i ich spraw.
- Dokumenty zakończonych spraw na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
- Miej w zasięgu spis przydatnych nr telefonów i kontaktów.
- Dbaj o swoje stanowisko pracy i dobre zagospodarowanie pomieszczenia.