

Zarządzenie Nr 422/2011  
Burmistrza Pyrzyc  
z dnia 13 grudnia 2011

w sprawie zmian w Regulaminie pracy Urzędu Miejskiego w Pyrzycach

Na podstawie art. 104<sup>2</sup> ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz.U. z 1998 r. Nr 21 poz. 94 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§ 1.

W Regulaminie pracy Urzędu Miejskiego w Pyrzycach stanowiącym załącznik do Zarządzenia Nr 895/09 Burmistrza Pyrzyc z dnia 30 listopada 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu pracy w Urzędzie Miejskim w Pyrzycach zmienionym Zarządzeniem Nr 1042/10 z dnia 17 maja 2010 r., Nr 1164/10 z dnia 6 lipca 2010 r., Nr 1200/10 z dnia 28 lipca 2010 r., Nr 1222/2010 z dnia 17 sierpnia 2010 r., Nr 1242/2010 z dnia 10 września 2010 r., Nr. 217/2011 z dnia 16 czerwca 2011 r. Nr 345/2011 z dnia 17 października 2011 r. dokonuje się następujących zmian:

1. W Rozdziale XI Bezpieczeństwo i higiena pracy, Obowiązki pracodawcy § 5 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

*„Pracownikom, którzy pracują, co najmniej 4 godziny dziennie przy obsłudze monitorów ekranowych, **zgodnie z zaleceniem lekarskim**, przysługuje zwrot kosztów poniesionych na zakupu okularów korygujących wzrok w **wysokości 100 zł**. Urząd pokrywa częściowy koszt wykonania okularów na podstawie przedłożonej faktury”*.

2. Po Rozdziale XII dodaje się Rozdział XIII - Standardy obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Pyrzycach.

**I. Standardy podstawowe.**

- 1) **Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Miejski w Pyrzycach.**
  1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem,
  2. pamiętaj o Kliencie wewnętrznym, którym jest pracownik innego wydziału. Traktuj go tak, jak Klienta zewnętrznego,
  3. zawsze pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu Miejskiego w Pyrzycach,
  4. zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania,
  5. nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Urzędu, nie przekazuj plotek,
  6. zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.
- 2) **Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.**
  1. systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.
  2. wykorzystując wszystkie dostępne źródła informacji do poszerzania swojej wiedzy (telewizja, prasa, internet itp.).

**3) Dbaj o swój wygląd zewnętrzny oraz wygląd służbowy.**

1. zawsze pamiętaj, że reprezentujesz Urząd Miejski w Pyrzycach Twój ubiór i wygląd powinien mieć charakter służbowy gdyż musi budzić zaufanie Klientów,
2. mężczyźni powinni być ubrani w koszulę i marynarkę lub sweter z wyłożonym kołnierzykiem koszuli w standardowym kolorze (dopuszczalny jest drobny, niewyraźny wzór); jednobarwne spodnie,
3. kobiety powinny być ubrane w bluzkę typu koszulowego lub sweter w jednolitym kolorze, żakiet; jednokolorową spódnicę lub spodnie lub sukienkę (bez jaskrawych wzorów),
4. niedopuszczalne są: dzinsy (jasne, powycierane), spodnie typu dresy, koszule flanelowe, t-shirty, przezroczyste bluzki, klapki,
5. urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający rozmówcy odczytanie nazwiska.

**4) Dbaj o swoje stanowisko pracy.**

1. dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z obecnie wykonywaną pracą.

## **II. Procedury obsługi.**

**1) Wykazuj zainteresowanie klientem.**

1. zwracaj uwagę na wchodzących do placówki Klientów akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem,
2. gdy po zachowaniu Klienta widzisz, że czuje się On niepewnie w Urzędzie, pomóż Mu kierując go do punktu informacyjnego, lub na poszukiwane stanowisko,
3. gdy Klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę,
4. jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, krótko wyjaśnij Mu przyczynę zwłoki i poproś o cierpliwość.

**2) Uprzejmie witaj Klienta i oferuj im swoją pomoc.**

1. skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz,
2. jeśli pozwala na to architektura stanowiska i warunki, wstań podczas powitania,
3. podczas powitania zawsze utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem,
4. witając Klienta, zawsze użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry”,
5. pamiętaj o tym, aby stać lub siedzieć przodem do Klienta, z którym rozmawiasz,
6. mów do klienta spokojnie i wyraźnie,
7. staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta w Urzędzie, zadając mu- jeśli będzie taka potrzeba- dodatkowe pytania,
8. skieruj Klienta do właściwej osoby lub jeśli masz takie kompetencje załatw sprawę osobiście.

**3) Obsługując klienta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie.**

1. odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Klienta,
2. odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby klient 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 Klienta,

5. nie spożywaj posiłków w obecności Klienta.
- 4) Rozpocznij obsługę od wyjaśnienia Klientowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę.**
  1. postępuj tak, aby Klient odczuł, że jesteś po to, żeby pomóc mu w załatwieniu jego sprawy,
  2. wyjaśnij Mu sposób uporządkowany co powinien zrobić, aby załatwić sprawę z którą przyszedł do Urzędu, przekaz informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie,
  3. upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Klienta.
- 5) Przekazując klientowi wymagane przez procedurę formularze, wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia. Pomóż Klientowi na miejscu sprawnie i prawidłowo wypełnić formularze oraz przygotować wymagane dokumenty.**
  1. miej zawsze przygotowane zestawy formularzy,
  2. wykorzystaj wzory wypełnionych formularzy do wytłumaczenia Klientowi, jak go wypełnić,
  3. poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić, wskaż miejsca dokonywania wpłaty,
  4. upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla Klienta.
- 6) Potwierdź prawidłowość składanych przez Klienta dokumentów.**
  1. wyjaśnij Klientowi cel sprawdzania dokumentów,
  2. jeśli pojawiły się błędy w składanych formularzach lub dokumentach, znajdź sposób poprawienia błędu jak najmniej uciążliwy dla Klienta,
  3. nie pouczaj Klienta, wskazując mu popełnione przez Niego błędy w formularzu,
  4. podaj dokładny termin załatwienia jego sprawy, poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji.
- 7) Bądź dyskretny i dbaj o poufność spraw Klienta.**
  1. dbaj o to, aby w trakcie obsługi Klientów przy twoim stanowisku znajdowała się tylko osoba aktualnie obsługiwana,
  2. nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów,
  3. dokumenty przechowuj w taki sposób, aby Klienci nie mieli możliwości ich odczytania.
- 8) Traktuj Klienta z szacunkiem.**
  1. traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, i z jaką sprawą przychodzą do Urzędu,
  2. nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej, nieistotnej. Pamiętaj, że dla Klienta jego sprawa jest najważniejsza,
  3. nie pouczaj Klienta, bądź życzliwy, nie kpj, nie bądź ironiczny,
  4. nie okazuj zniecierpliwienia, gdy Klient czegoś nie rozumie. Wytłumacz Mu jeszcze raz.
- 9) Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z Klientem.**
  1. zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc,
  2. kończąc, podziękuj klientowi za rozmowę i pożegnaj Go uprzejmie.

### III. Rozmowa telefoniczna z Klientem.

- 1) **Dzwoniąc do Klienta przeprowadź rozmowę w miły i profesjonalny sposób.**
  1. zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy,
  2. powitaj Klienta, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą,
  3. podaj nazwę Urzędu, swoje imię i nazwisko oraz swój Wydział (lub stanowisko),
  4. przedstaw jasno cel swojego telefonu do Klienta. Jeśli to możliwe powołaj się na jakiś fakt (wcześniejsza rozmowa telefoniczna),
  5. zapytaj się, czy Klient może teraz z Tobą rozmawiać przez X minut,
  
- 2) **Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej.**
  1. odbieraj telefon nie później, niż po trzech sygnałach,
  2. informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu,
  3. staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś Klienta, o ile to możliwe, do Urzędu,
  4. upewnij się, że Klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia,
  5. po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego Twój rozmówca.
  
- 3) **Traktuj Klienta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób.**
  1. po przywitaniu Klienta, zapytaj „*w czym mogę pomóc*”,
  2. przekaz Klientowi możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu wyjaśniając, że oddzwonisz tego samego-najpóźniej następnego dnia,
  3. jeśli w ustalonym terminie nie masz dla Klienta obiecanych informacji, zadzwoń do Niego podając nowy termin kontaktu,
  4. zawsze kontaktuj się z Klientem w ustalonym z Nim terminie.
  
- 4) **Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą przełącz do właściwej osoby za pierwszym razem.**
  1. poinformuj Klienta do kogo go przełączasz. Przetaw pracownika z imienia i nazwiska, podaj jego stanowisko,
  2. upewnij Klienta, że osoba, z którą go połączysz jest najbardziej odpowiednia, aby zająć się jego sprawą,
  3. gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach, w jakiej sprawie dzwoni Klient.
  
- 5) **Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta.**
  1. Prywatny telefon komórkowy wyłącz lub wycisz w godzinach pracy,
  2. w wyjątkowych przypadkach, rozmowę telefoniczną prowadź tylko wtedy, gdy nie obsługujesz Klientów. Rób to tak, aby inni Klienci nie słyszeli prowadzonej przez Ciebie rozmowy.

### IV. Trudne sytuacje.

- 1) **Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby.**

1. rozpocznij rozmowę w sposób adekwatny do sytuacji (bez okazywania emocji). Skoncentruj się na sprawie, z jaką Klient 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 dokładnie uzasadnienie odmowy. Należy powołać się w nim jedynie na fakty,
4. okaż zrozumienie dla emocji Klienta. Pozwól mu wyrazić swoje emocje. Powiedz „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan zdenerwowany”, jeżeli taka sytuacja ma miejsce. Nie mów, że wiesz, jak czuje się Klient,
5. ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.

**2) Skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaz inicjatywę w rozwiązaniu problemu Klienta.**

1. nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj do końca Klienta.
2. okaż Klientowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami sprawę relacjonowaną przez Klienta. Upewnij się, że dobrze rozumiałeś,
3. nie proś Klienta, żeby się uspokoił- to tylko pogorszy sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany Klientowi mów spokojnym głosem,
4. nigdy nie mów Klientowi, że nie ma racji,
5. powiedz Klientowi, że jest Ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją,
6. ustal co było przyczyną skargi,
7. nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów lub procedur,
8. zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy,
9. spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, jakie działania z Twojej strony spotkałyby się z jego aprobatą,
10. poinformuj Klienta o kolejnych krokach, które podejmujesz; powiedz, kiedy i jak poinformujesz go, że sprawa została załatwiona.

**3) Przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia.**

1. poinformuj Klienta o pomyłce/błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty,
2. przeproś za zaistniałą sytuację,
3. przedstaw konsekwencje, jakie ta pomyłka spowodowała. Nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie podaj fakty,
4. wyjaśnij wszelkie możliwości, przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę,
5. upewnij się, że ten sposób odpowiada Klientowi,
6. ustal z nim, jakie będą następne kroki,
7. pożegnaj Klienta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

**4) Obsługując agresywnego Klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy, z którą przyszedł.**

1. nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Klienta na stojąco,
2. jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać,

3. sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta. Powtórz relacjonowany przez Klienta problem swoimi słowami. Upewnij się, czy o to właśnie chodziło Klientowi,
  4. bądź opanowany, ale uważaj, aby twój spokojny ton nie kontrastował zbyt mocno z tonem Klienta. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Klienta,
  5. nigdy nie mów, że Klient nie ma racji. Zaproponuj ewentualne mediacje na dzień następny, gdy opadną emocje. Poproś o numer telefonu i umów się na rozmowę. Dotrzymaj terminu.
- 5) Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczały trudności wynikających z ich wieku/ niepełnosprawności.**
1. bądź wyczulony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być traktowani w sposób szczególny.
- 6) Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentów od Klienta.**
1. odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro, powiedz, że największą nagrodą jest Pańskie zadowolenie.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 2 tygodni od dnia podania go do wiadomości pracowników Urzędu poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń Wydziału Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Pyrzycach.

BURMISTRZ

Jerzy Marek Olech