Zarządzenie Nr 151/11

Wójta Gminy Lichnowy

z dnia 30 listopada 2011 roku

w sprawie wprowadzenia Karty Standardu Obsługi Klienta Urzędu Gminy Lichnowy

Na podstawie art.33 ust.2 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1591 ze zm.) oraz § 39 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Lichnowy wprowadzonego Zarządzeniem Wójta Gminy Lichnowy Nr 3/11 z dnia 14 stycznia 2011 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Lichnowy, zmienionego : Zarządzeniem Wójta Gminy Lichnowy Nr 34/11 z dnia 15 marca 2001r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Lichnowy , Zarządzeniem Wójta Gminy Lichnowy Nr 72/11 z dnia 04 lipca 2011r. w sprawie zmiany regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Lichnowy oraz Zarządzeniem Wójta Gminy Lichnowy Nr 150/11 z dnia 28 listopada 2011r. w sprawie zmiany regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Lichnowy

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam, z dniem 30 listopada 2011 roku, Kartę Standardu Obsługi Klienta Urzędu Gminy Lichnowy, zwanego dalej Standardem Obsługi Klienta, w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§ 2

1. Zobowiązuję Sekretarza Gminy Lichnowy do upowszechnienia Standardu Obsługi Klienta wśród pracowników Urzędu..
2. Oświadczenie pracownika o zapoznaniu się z niniejszym Standardem Obsługi Klienta winno być załączone do akt osobowych.

§ 3

Zobowiązuję pracowników Urzędu do przestrzegania postanowień niniejszego Standardu Obsługi Klienta i kierowania się jego zasadami i wytycznymi.

§ 4.

Zarządzenie niniejsze wchodzi w życie z dniem 30.11.2011r.

Wójt
Jan Michalski

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik
do Zarządzenia Nr 151 /11
Wójta Gminy Lichnowy
z dnia 30.11.2011 roku

Karta Standardu Obsługi Klienta Urzędu Gminy Lichnowy

Materiał jest dokumentem wewnętrznym urzędu

Opracowanie: Mateusz Jabłoński i Katarzyna Jabłońska

Mając na uwadze służebną rolę jaką pełni władza samorządowa wobec społeczności lokalnej i w celu zapewnienia kompetentnej obsługi klienta przygotowano Kartę Standardu Obsługi Klienta Urzędu Gminy Lichnowy. Celem stosowania standardów jest profesjonalne i skuteczne załatwianie spraw administracyjnych w zakresie kompetencji powiatu.

Wykonując swoją pracę każdy pracownik Urzędu stara się spełniać oczekiwania Klientów dotyczące świadczenia usług na najwyższym poziomie, usług wysokiej jakości, zachowując wysokie standardy obsługi i budowy relacji na linii Klient – Urzędnik.

Karta Standardu Obsługi jest zbiorem najlepszych praktyk, pomysłów i doświadczeń, dzięki którym Klient niezależnie, do którego pracownika Urzędu trafi, zawsze będzie obsłużony na najwyższym poziomie.

Stosuj te standardy i wytyczne, tak, jak gdybyś Ty oczekiwał stosowania ich wobec Ciebie!

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Standard Obsługi Klienta – 6 etapów

1. Przygotowanie do kontaktu z Klientem
2. Zauważenie i otwarcie kontaktu/przywitanie
3. Diagnoza/identyfikacja potrzeb Klienta
4. Prezentacja załatwienia sprawy Klienta
5. Wyjaśnienie wątpliwości i zastrzeżeń
6. Zamknięcie kontaktu

Pamiętaj, że kontakt z Klientem wymaga pełnej jego obsługi. Zachowując ww. etapy postępujesz profesjonalnie i podnosisz jakość obsługi Klienta Twojego Urzędu.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 1. Przygotowanie do kontaktu z Klientem

a) Przygotowanie wewnętrzne Urzędnika:

- Przed wyjściem do pracy zadbaj o swoją właściwą motywację
- Pozwoli Ci to sprawnie i z poczuciem satysfakcji realizować się w pracy
- Da Ci to pewność i poczucie zaufania, którym powinieneś obdarzać swoich Klientów
- Przed wyjściem do pracy zadbaj o swój wygląd zewnętrzny
- To jak wyglądasz ma wpływ na ocenę Twojej pracy i relacje w jakie wchodzisz z Klientami
- Strój i wygląd podkreślają Twoje nastawienie, postawę szacunku względem Klienta i podnoszą Twoją wiarygodność w jego oczach
- Zacznij od własnej higieny, kosmetyków, doboru właściwego stroju, kolorystyki, biżuterii „Jak Cię widzą, tak Cię piszą"

b) Przygotowanie zewnętrzne Urzędnika:

- Sprawdź czystość i porządek w Twoim pokoju
- Sprawdź, czy nikt nie naruszył np. pieczęci, zabezpieczeń, etc.
- Włącz komputer i sprawdź działanie jego systemu oraz programów, na których pracujesz. Jeśli występują jakieś problemy od razu zgłoś to do obsługi informatycznej Urzędu
- Wejdź w **rolę Pracownika Obsługi Klienta**, który lubi swoją pracę, wie jakie przynosi ona korzyści i że jest ona dla niego formą samorozwoju
- Klient po przekroczeniu progu Urzędu musi mieć przekonanie o dobrych intencjach względem jego osoby wśród wszystkich osób tu pracujących!
- Zachowuj się kompetentnie, tzn:
    - Posiadaj wiedzę dotyczącą swego obszaru/ działu, w którym pracujesz
    - Znaj możliwe do realizacji sposoby załatwienia spraw nietypowych
    - Bądź decyzyjny i odpowiedzialny za swoje decyzje
    - **W sposób zrozumiały dla Klienta wyjaśnij i okaż mu powyższe kompetencje**

c) Pamiętaj o zachowaniu orientacji na potrzeby Klienta, tzn.:

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

- Chcę pomóc załatwić tę sprawę
- Jestem od rozwiązywania problemów
- Pracuję dla uzyskania satysfakcji Klienta
- Wspólnie załatwimy tę sprawę
- **Zyskuje Klient – zyskuję i JA**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 2. Zauważenie i otwarcie kontaktu/przywitanie

- Pamiętaj o zasadach pierwszego wrażenia
- Twoja osoba i jej zachowanie mają wzbudzić w Kliencie zaufanie
- Zadbaj o pozytywną atmosferę
- Utrzymuj z Klientem kontakt wzrokowy
- Przywitaj się z Klientem
- Pamiętaj o uśmiechu (pogodnym wyrazie twarzy)

Zalecane zwroty:

- „Dzień dobry"
- „Dzień dobry, czym mogę Panu/Pani pomóc"
- „Dzień dobry, w czym mogę Panu/Pani doradzić?"
- Pamiętaj: Klient musi zostać przez Ciebie zauważony i przywitany nawet jeśli obsługujesz innego Klienta!

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 3. Diagnoza/identyfikacja potrzeb Klienta

- Jest kluczowym elementem procesu profesjonalnej obsługi Klienta
- Jeżeli w sposób prawidłowy rozpozna się potrzebę Klienta, będzie łatwiej, szybciej zrealizować tę sprawę
- Na tym etapie należy:
    - Aktywnie słuchać
    - Zadawać pytania
    - Parafrazować
    - Klaryfikować

<u>Zalecane zwroty:</u>

- „Jest Pan/ Pani zainteresowana …?"
- „Czy to jest dla Pana/ Pani ważne… ?"
- „Czy kiedykolwiek załatwiał/a Pan/Pani w naszym urzędzie tego typu sprawę?"

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 4. Prezentacja załatwienia sprawy Klienta

- Dla Klienta ważnym jest otrzymanie informacji: co ma zrobić, co się teraz stanie, jak to będzie wyglądało, co się wydarzy, etc.
- Urzędnik na tym etapie musi [pomimo różnych ograniczeń, wynikających ze specyfiki urzędu (pokoje z wieloma stanowiskami, ograniczone kompetencje – decyzyjność, procedury, przepisy prawa, etc.)] profesjonalnie obsłużyć Klienta i zaprezentować mu sposób załatwienia danej sprawy, z którą przyszedł do Urzędu Klient
- Prezentacja powinna odwoływać się do bezpośrednich potrzeb Klienta
- Pracownik powinien podkreślać korzyści, jakie otrzyma Klient
- Pracownik powinien skoncentrować się przy prezentacji na „słowach kluczach" z wypowiedzi Klienta i bezpośrednio do nich nawiązywać
- Należy proponować i prezentować szybkie (w perspektywie czasu) załatwienie sprawy
- Podkreśl jak wielkie znaczenie ma działanie samego Klienta w załatwieniu danej sprawy (np. dostarczenie pełnej dokumentacji)
- Wyjaśnij konsekwencje danego postępowania
- W prezentacji posługuj się przykładami innych Klientów (przy zachowaniu poufności danych!)
- Nie używaj żargonu urzędniczego
- Parafrazuj wypowiedzi Klienta
- Pochwal Klienta, jeśli zaangażował się w daną sprawę
- Nie łam procedur, regulaminów i przepisów prawa – dbaj o etyczny wymiar Twej pracy
- Bądź przygotowany na zastrzeżenia, które może mieć Klient lub wątpliwości, które u niego się pojawią w trakcie prezentacji

- Używaj zwrotów:
    - „Nawiązując do Pana/ Pani oczekiwań proponuję …"
    - „Pozwoli to Panu/ Pani …"

- „Dzięki temu będzie miał Pan/ Pani …"
- „Umożliwi to Panu/ Pani"
- „To zwiększy Pana/ Pani…"
- „To zminimalizuje Pana/ Pani …"
- „To przyspieszy Pana/ Pani…"
- „Da to Panu/ Pani …."
- „Proszę zobaczyć …"
- „Chcę Panu/ Pani zaprezentować …."
- „Co budzi Pana/ Pani wątpliwości …"

- Obserwuj Klienta, pamiętaj, ważne jest to, aby Klient jak najwięcej zapamiętał z tego co mu zaprezentowałeś/ łaś!

- Na zakończenie proponuje użyć zwrotu:
  - „ Co mogę jeszcze wyjaśnić?"
  - „Co mogę jeszcze dla Pana/ Pani zrobić?"

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 5. Wyjaśnienie wątpliwości i zastrzeżeń

- Traktuj zastrzeżenia / wątpliwości Klienta jako pytania, które są kolejną sprawą do rozwiązania
- Nie reaguj negatywnie, gdy ktoś ma wątpliwości – to naturalny element procesu
- Nie pozwól, żeby Klient uwierzył w swoje obiekcje!
- Reaguj na wszystkie obiekcje Klienta
- Używaj parafrazy i pytań otwartych, np.:
    - „Co konkretnie ma Pan/ Pani na myśli …"
    - „Słyszę, że Pana/ Pani niepokój budzi …"
    - „Co konkretnie budzi Pana/ Pani wątpliwości …?"
    - Zasada argumentacji:
    - **Nie ilość, a <u>celność</u> argumentów jest najważniejsza!**

- Odwołuj się do wyników Twojej diagnozy potrzeb Klienta
- Odwołuj się do reakcji Klienta na etapie prezentacji załatwienia sprawy

<u>Etapy wyjaśniania zastrzeżeń:</u>

- Uważnie wysłuchaj (aktywne słuchanie)
- Opieraj się o fakty, nie o domysły
- Obalaj mity i fanaberie, ale nie kpij, nie wyszydzaj, nie ironizuj; traktuj obiekcje Klienta poważnie i racjonalnie je wyjaśnij
- Potwierdź właściwe zrozumienie danej wątpliwości (parafraza)
- Jeśli potrzebujesz zadaj pytania dodatkowe (otwarte lub zamknięte)

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Etap 6. Zamknięcie kontaktu

- Podsumuj wszystkie ustalenia, wnioski
- Poinformuj o pozostałych wytycznych, które dotyczą dalszego biegu sprawy
- Podziękuj za czas, za angażowanie, za życzliwe nastawienie Klienta
- Właściwe zamknięcie kontaktu to profesjonalne zakończenie procesu obsługi
- Klient powinien opuścić Urząd w poczuciu dobrze załatwionej sprawy i profesjonalnej obsługi
- Pozwoli Ci to zachować dobre wrażenie i ułatwi następny kontakt
- Dzięki temu otoczenie Urzędu i Ty sam zyskujesz przychylną opinię Klienta i jego znajomych
- Zmieniają się stereotypy…

<u>Używaj zwrotów:</u>

- „Dziękuję za wspólne załatwienie tej sprawy"
- Czy jest jeszcze coś, czym mogę Panu pomóc?"
- „Do widzenia"
- „Życzę Panu/ Pani miłego dnia"
- „Zapraszam ponownie"

WÓJT
Jan Michalski