

ZARZĄDZENIE NR 39/2021
BURMISTRZA MIASTA KAMIENNA GÓRA

z dnia 25 stycznia 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Kamienna Góra

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 z późn. zm.¹⁾) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. Wprowadzam Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Kamienna Góra, których treść stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu, a w przypadku samodzielnych stanowisk pracy Sekretarzowi Miasta.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia z mocą obowiązującą od 1 lutego 2021 r. z wyłączeniem §5, który wchodzi w życie z dniem wykonania identyfikatora.

BURMISTRZ
MIASTA KAMIENNA GÓRA

Janusz Chodasewicz

¹⁾ zmiany tekstu jednolitej wymienionej ustawy zostały ogłoszone w: Dz. U. z 2020 r. poz. 1378

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA KAMIENNA GÓRA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika Urzędu Miasta Kamienna Góra;
- 2) komórce organizacyjnej, Urzędzie - należy przez to rozumieć pojęcia zdefiniowane w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Kamienna Góra;
- 3) Standardach Obsługi Klienta - należy przez to rozumieć zbiór zasad do stosowania przez pracowników Urzędu w obsłudze klienta zewnętrznego i wewnętrznego;
- 4) klientcie - należy przez to rozumieć klienta zewnętrznego, czyli osoby fizyczne i inne podmioty, w tym osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną oraz klienta wewnętrznego, czyli pracowników Urzędu działających w ramach funkcjonowania Urzędu.

§ 2. 1. Standardy Obsługi Klienta, w brzmieniu określonym w niniejszym zarządzeniu, obowiązują wszystkich pracowników Urzędu. Zapoznanie się z niniejszym zarządzeniem pracownik potwierdza na piśmie wg wzoru stanowiącego Zał. Nr 1 do niniejszego dokumentu.

2. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do wykonywania swoich zadań sumiennie, sprawnie i bezstronnie, z poszanowaniem zasad uczciwości zawodowej, pomocnej postawy i dyskrecji oraz do traktowania klienta z szacunkiem.

3. Do podstawowych obowiązków pracowników Urzędu należy dbałość o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne, z uwzględnieniem interesu publicznego, a także indywidualnych interesów obywateli.

Rozdział 2. Standardy dotyczące postawy i ubioru

§ 3. 1. Postawa pracownika Urzędu ma znaczący wpływ na jakość wykonywanych przez niego zadań, w tym standard bezpośredniej obsługi klienta.

2. Postawę profesjonalnego urzędnika cechuje:

- 1) świadomość, że zawsze, w każdej sytuacji, pracownik reprezentuje Urząd;
- 2) przyjmowanie odpowiedzialności za Urząd i współpracowników przed klientem;
- 3) przestrzeganie zasady, że ważny jest każdy klient;
- 4) systematyczne poszerzanie swojej wiedzy w zakresie obowiązujących przepisów i procedur;
- 5) podnoszenie swoich kompetencji i stałe aktualizowanie posiadanej wiedzy, pozwalającej na sprawne wykonywanie obowiązków wynikających z zakresu czynności;
- 6) nienaganna postawa etyczna;
- 7) przestrzeganie podstawowych zasad dobrego wychowania;
- 8) dbałość o swój wizerunek zewnętrzny.

§ 4. 1. Wygląd pracownika Urzędu ma mieć charakter służbowy.

2. Stosowny ubiór i zadbane wygląd podnoszą wiarygodność pracownika w oczach klienta, decydują o postrzeganiu jego jako osoby profesjonalnej i godnej zaufania.

3. W Urzędzie obowiązują następujące zasady dotyczące wyglądu i stroju pracownika Urzędu:

- 1) ubiór:

- 5) na stanowisku pracy powinien panować ład i porządek;
- 6) posiłki należy spożywać tylko miejscach wyznaczonych, w strefie niewidocznej dla klienta bądź podczas nieobecności klienta.

Rozdział 4.

Standardy dotyczące zachowań w procesie obsługi klienta

§ 7. 1. Okazywanie życzliwości i zainteresowania sprawą klienta powinno utwierdzić go w przekonaniu, że Urząd podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona profesjonalnie i starannie.

2. Klient musi odczuwać uwagę pracownika skoncentrowaną na nim i jego sprawie, przejawiającą się w następujących zachowaniach pracownika:

- 1) od chwili wejścia klient powinien poczuć się ważny i zauważony - należy nawiązać kontakt wzrokowy, nie krępujący dla klienta oraz go powitać;
- 2) w sytuacji, gdy klient podchodzi do stanowiska należy jak najszybciej rozpocząć jego obsługę lub skierować go do odpowiedniej osoby;
- 3) jeśli pracownik musi dokończyć wcześniej rozpoczęte czynności i nie może natychmiast zająć się klientem, należy krótko wyjaśnić przyczynę i poprosić o chwilę cierpliwości;
- 4) jeśli pracownik musi dokończyć prowadzoną rozmowę telefoniczną, próbuje zastąpić nawiązanie kontaktu grzecznymi gestami;
- 5) należy zadbać o to, aby w trakcie obsługi klient przy stanowisku pracy urzędnika znajdowała się tylko jedna osoba aktualnie obsługiwana - należy skupić się na kliencie i jego sprawie;
- 6) należy dbać o dyskrecję i poufność sprawy klienta - nie można rozmawiać przy kliencie o sprawach innych klientów;
- 7) wyjaśnienia i odpowiedzi na zadane przez klienta pytania powinny być rzeczowe, wyczerpujące, udzielane w możliwie jak najkrótszym czasie;
- 8) zawsze należy postępować tak, aby klient czuł, że pracownik jest po to, żeby pomóc mu w załatwieniu jego sprawy;
- 9) nie można okazywać zniecierpliwienia, gdy klient czegoś nie rozumie, nigdy nie można kpić z klienta, wyśmiewać, czy ironizować;
- 10) podczas obsługi klienta nie można zajmować się czynnościami, które nie są związane z załatwianiem jego sprawy;
- 11) nie można załatwiać prywatnych spraw w obecności klienta.

§ 8. 1. Prawidłowe rozpoznanie potrzeb klienta pozwala na dobre i sprawne załatwienie sprawy, podnosząc zadowolenie klienta i pracownika.

2. W Urzędzie zalecane są następujące czynności:

- 1) należy uważnie słuchać okazując zainteresowanie, dopytywać, zadawać pytania otwarte na temat oczekiwań klienta (np. „Jaką sprawę chciał pan załatwić?”);
- 2) w razie potrzeby należy parafrazować wypowiedzi klienta, w celu potwierdzenia otrzymanych informacji;
- 3) należy udzielać odpowiedzi jasnych i konkretnych, posługiwać się językiem zrozumiałym dla klienta;
- 4) wyjaśniać sposób załatwienia sprawy, obowiązujące procedury,
- 5) w sytuacji wezwania klienta do złożenia zeznań lub wyjaśnień osobiście, należy precyzyjnie określić miejsce jego stawiennictwa, podając: nr pokoju, imię i nazwisko pracownika prowadzącego sprawę, kontakt telefoniczny, godziny urzędowania lub godzinę stawienia się;
- 6) należy informować klienta o obowiązujących terminach i opłatach (w tym o sposobie i miejscu wnoszenia opłat) niezbędnych przy załatwieniu sprawy;
- 7) należy objaśniać sposób wypełniania wniosków/druków, w razie potrzeby proponować pomoc;

- 3) przedstawić własnymi słowami sprawę, aby upewnić się, że istota sprawy została dobrze zrozumiana;
- 4) wykazywać się inicjatywą w rozwiązaniu problemu zgłaszanego przez klienta, zaproponować klientowi możliwe rozwiązanie sprawy;
- 5) dopytać, czy zaproponowane rozwiązanie będzie zadowalające dla klienta, jeśli nie, zapytać, jakie działania ze strony urzędnika spotkałoby się z jego aprobatą;
- 6) poinformować klienta o kolejnych krokach, które będą podjęte w jego sprawie;
- 7) uzgodnić kiedy i jak klient będzie poinformowany o ostatecznym załatwieniu sprawy.

§ 12. 1. Kontakt z klientem zdenerwowanym, agresywnym wymaga od pracownika wysokich kompetencji komunikacyjnych oraz umiejętności panowania nad własnymi emocjami.

2. W sytuacjach trudnych należy zachować spokój i dążyć do załagodzenia sytuacji, pamiętając o przestrzeganiu następujących zasad:

- 1) należy wysłuchać klienta, okazując zrozumienie dla jego problemu (pozwolić klientowi się wypowiedzieć, „wyrzucić z siebie” wszystkie negatywne emocje);
- 2) w przypadku zaistnienia pomyłki, zawsze należy przeprosić za błąd i przedstawić konsekwencje, jakie tą pomyłką zostały spowodowane oraz dołożyć starań, aby taka sytuacja więcej się nie powtórzyła;
- 3) unikać mówienia klientowi, że nie ma racji;
- 4) nigdy nie obwiniać innych urzędników, krytykować obowiązujących procedur i przepisów;
- 5) być skoncentrowanym na rozwiązaniu problemu;
- 6) zaproponować klientowi możliwe rozwiązanie i dopytać, czy zaproponowane rozwiązanie satysfakcjonuje klienta;
- 7) poinformować o kolejnych krokach, które będą podjęte w celu załatwienia sprawy;
- 8) uzgodnić kiedy i jak klient będzie poinformowany o realizacji sprawy;
- 9) nie brać do siebie obraźliwych uwag zdenerwowanego klienta;
- 10) jeśli klient jest wulgarny lub obraża pracownika, należy stanowczo, choć spokojnie zaprotestować (np.: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy, jednak słowa skierowane w moim kierunku są dla mnie obraźliwe. Chciałabym/ chciałbym rozmawiać z Panem/ Panią spokojnie”);
- 11) w sytuacjach, gdy zostaną wyczerpane wszystkie możliwości wpływu na klienta, a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu osób lub mienia, należy wezwać Policję.

§ 13. 1. Osoby starsze lub niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione w urzędach, niż inni klienci, dlatego należy dołożyć wszelkich starań, by nie doświadczały dodatkowych trudności, wynikających z niewłaściwego zachowania pracownika.

2. Obsługując osoby starsze lub niepełnosprawne należy:

- 1) wykazywać się cierpliwością, taktem i wyczuciem sytuacji, pamiętając o tym, że nie każda osoba niepełnosprawna lubi i chce być traktowana w sposób szczególny;
- 2) zawsze zwracać się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, a nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka;
- 3) unikać odnoszenia się do niepełnosprawności klienta;
- 4) zapewnić warunki/miejsce obsługi dogodne dla klienta, umożliwiające załatwienie jego sprawy.
- 5) zawsze mieć przy sobie kontakt do osoby, która zna język migowy.

Załącznik Nr 1
do Standardów Obsługi Klienta
w Urzędzie Miasta Kamienna Góra
stanowiących Załącznik
do Zarządzenia Nr ... 39 / 2021
Burmistrza Miasta Kamienna Góra
z dnia ... 25 stycznia 2021 ...

OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

Kamienna Góra, dnia

.....
(imię i nazwisko pracownika)

.....
(nazwa komórki organizacyjnej)

Oświadczam, że zapoznałem się z Zarządzeniem Nr 39/2021 Burmistrza Miasta Kamienna Góra z dnia 25 stycznia 2021 r. w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Kamienna Góra i przyjmuję go do realizacji i stosowania.

.....
(data i podpis pracownika)

Załącznik Nr 2
do Standardów Obsługi Klienta
w Urzędzie Miasta Kamienna Góra
stanowiących Załącznik
do Zarządzenia Nr ... 29 / 2021
Burmistrza Miasta Kamienna Góra
z dnia ... 27. kwietnia 2021 r.

Kamienna Góra, dnia

ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH W POSTACI WIZERUNKU

Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016, RODO, Ja, niżej podpisany/a, zamieszkały/a w przy ul....., wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego wizerunku w postaci zdjęcia umieszczonego na identyfikatorze, przez Urząd Miasta Kamienna Góra z siedzibą w Kamiennej Górze przy ul. Plac Grunwaldzki 1, w związku z wykonywaniem obowiązków pracowniczych na podstawie umowy o pracę w celach zapewnienie bezpieczeństwa i sprawnego działania Urzędu Miasta.

.....
(data i czytelny podpis)

Kluczula Informacyjna:

Przyjmuję do wiadomości informacje wynikające z obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, a mianowicie, że:

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miasta Kamienna Góra jest Gmina Miejska Kamienna Góra reprezentowana przez Burmistrza Miasta Kamienna Góra z siedzibą w Kamiennej Górze (58-400) przy Placu Grunwaldzkim 1.
2. Z Administratorem mogę się skontaktować poprzez adres e-mail iod@kamiennagora.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Administratora wyznaczył Inspektor Ochrony Danych, z którym mogę się skontaktować poprzez adres e-mail iod@kamiennagora.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa i sprawnego działania Urzędu Miasta.
5. Podstawą przetwarzania moich danych jest art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.
6. Odbiorcami moich danych będą merytorycznie odpowiedzialni pracownicy posiadający upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
7. Moje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzecich oraz do instytucji międzynarodowych.
8. Moje dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to niezbędne w procesie rekrutacji.
9. Wiem, że posiadam prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania mam prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także do przenoszenia swoich danych.
10. Wiem, że mam prawo cofnąć zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie i nie wpłynie to na zgodność z prawem przetwarzania moich danych osobowych, których dokonałem/am na podstawie zgody.
11. Wiem, że podanie moich danych osobowych jest dobrowolne, a nie podanie ich uniemożliwi stworzenia identyfikatora ze zdjęciem.

12. Wiem, że moje dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu procesowi podejmowania decyzji ani nie będą profilowane.
13. Wiem, że przysługuje mi prawo wniesienia skargi do Organu nadzorczego za niezgodne z RODO przetwarzanie moich danych osobowych, a Organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony danych Osobowych z siedzibą w Warszawie (00-193) ul. Stawki 2.

.....
(data i czytelny podpis)