

ZARZĄDZENIE Nr 41/WO/2021
BURMISTRZA MIASTA SIERPCA
z dnia 12 marca 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Interesanta w Urzędzie
Miejskim w Sierpcu**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 713,1378), zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadzam jednolite „Standardy Obsługi Interesanta w Urzędzie Miejskim w Sierpcu”, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu , w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz

/-/ Jarosław Perzyński

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W SIERPCU

I. Standard - reprezentacja Urzędu na zewnątrz

Pracownicy reprezentują Urząd Miejski w Sierpcu nie tylko w sytuacjach służbowych, ale również prywatnych.

Pamiętaj

- Tworzysz pozytywny wizerunek Urzędu poprzez wygląd zewnętrzny, postawy i zachowania oraz budowanie relacji z innymi.
- W każdej sytuacji zachowuj się zgodnie z zasadami kultury osobistej.
- Witaj się z Interessantami i współpracownikami, których spotykasz w budynku Urzędu.
- Udzielaj wyczerpujących informacji na temat pracy Urzędu.
- Staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres Twoich obowiązków.
- Godnie reprezentuj Urząd również w sytuacjach prywatnych.

Unikaj

- Nie wygłaszaj negatywnych opinii na temat pracy Urzędu, swojej lub innych komórek organizacyjnych oraz współpracowników.
- Nie powielaj negatywnych stereotypów na temat funkcjonowania instytucji publicznych i pracy Urzędników.
- Nie przekazuj niesprawdzonych informacji na temat pracy Urzędu, których wiarygodność jest trudna do zweryfikowania.
- Nie przekazuj informacji na temat pracy Urzędu osobom nieuprawnionym.

II. Standard - wygląd zewnętrzny pracownika

Wygląd zewnętrzny pracownika wpływa na wizerunek Urzędu i poziom satysfakcji Interessanta z otrzymywanych usług.

Pamiętaj

- Utrzymuj schludny, budzący zaufanie wygląd, niewywołujący negatywnych odczuć i skojarzeń.
- Utrzymuj czystość i dbaj o higienę osobistą (w tym ciała, włosów, dłoni, paznokci itp.).
- Używaj ubrań i obuwia w stonowanych kolorach, dostosowanych do występowania w sytuacjach służbowych oraz powagi Urzędu. Dostosuj komfort odzieży i obuwia pracując w terenie.

Unikaj

- Nie stosuj zwracających uwagę elementów ubioru.

- Nie używaj intensywnego, wyzywającego makijażu.
- Nie używaj ubrań i obuwia o jaskrawych, rzucających się w oczy kolorach lub wzorach.
- Nie noś strojów niedostosowanych do powagi Urzędu, np. sportowych, krótkich spodenek lub spódniczek, szortów, przezroczystych bluzek, bluzek odkrywających brzuch lub na cienkich ramiączkach.

III. Standard - organizacja i estetyka stanowiska pracy

Organizacja i wygląd stanowiska pracy wpływa na sposób realizacji zadań oraz wizerunek Urzędu.

Pamiętaj

- Utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy.
- Przechowuj aktualne ulotki i formularze, akty prawne oraz dokumenty związane z bieżącymi sprawami w miejscu łatwo dostępnym.

Unikaj

- Nie przechowuj przedmiotów niezwiązanych z wykonywaną pracą w miejscach widocznych dla Interesanta (np. rzeczy osobistych).
- Nie dopuszczaj do powstawania trudności z odnalezieniem podstawowych informacji, dokumentów, ulotek lub formularzy.
- Nie rozpraszaj uwagi podczas załatwiania spraw Interesanta (np. zbyt głośne słuchanie muzyki, hałasy dochodzące z zewnątrz budynku, zwracanie uwagi na rozmowy współpracowników).
- Nie narażaj dokumentów lub sprzętu służbowego na uszkodzenie.

IV. Standard - obsługa Interesanta w kontakcie bezpośrednim

Na poziom satysfakcji Interesanta wpływa profesjonalizm i wiedza merytoryczna pracownika, ale również kompetencje miękkie - odpowiednie nastawienie, kultura osobista, umiejętność budowania relacji, życzliwość i pomocniczość.

Pamiętaj

- Okazuj każdemu Interesantowi życzliwość i należyty szacunek. Traktuj Interesantów w jednakowy sposób, niezależnie od ich wyglądu lub statusu społecznego.
- Skoncentruj się na Interesancie i załatwianej przez niego sprawie.
- Wysłuchaj Interesanta, nie przerywaj jego wypowiedzi. Zwracaj się przodem do Interesanta i utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Zdiagnozuj indywidualne potrzeby Interesanta. Staraj się być pomocnym.
- Udziel poprawnej merytorycznie i wyczerpującej informacji na temat sposobu załatwienia danej sprawy (potrzebne dokumenty, miejsce i sposób ich złożenia, termin realizacji danej usługi itp.).
- Jeśli musisz opuścić stanowisko pracy - wyjaśnij powód i określ szacunkowy czas nieobecności.
- Pamiętaj, że Twoim priorytetem jest bezpośrednia obsługa Interesanta. Jeśli podczas obsługi musisz odebrać połączenie - skróć rozmowę telefoniczną do minimum (np. poinformuj, że nie możesz teraz rozmawiać, zapisz telefon kontaktowy i zaproponuj Interesantowi, że do niego oddzwonisz) i niezwłocznie powróć do obsługi bezpośredniej.

Unikaj

- Nie zwracaj Interesantowi uwagi na jego postawy i zachowania.
- Nie używaj zbyt specjalistycznego, hermetycznego, niezrozumiałego języka (pojęć, definicji, nazw procedur lub aktów prawnych) podczas rozmowy z Interesantem.
- Nie spożywaj posiłków w obecności Interesanta.
- Nie odbieraj prywatnego telefonu i nie prowadź prywatnych rozmów podczas obsługi Interesanta.

V. Standard - obsługa Interesanta podczas rozmowy telefonicznej

Rozmowy telefoniczne są bardzo istotnym kanałem kontaktu z Interesantem, wpływającym na ocenę pracy Urzędu.

Pamiętaj

- Okazuj Interesantowi życzliwość i zainteresowanie.
- Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
- Po odebraniu lub wykonaniu telefonu do Interesanta - przedstaw się.
- Przed nawiązaniem połączenia z Interesantem - zapoznaj się z daną sprawą, ustal cel rozmowy oraz zakres i poziom szczegółowości informacji, które mają zostać przekazane.
- Po nawiązaniu połączenia z Interesantem - potwierdź tożsamość rozmówcy i przedstaw cel wykonania telefonu. Jeśli Interesant nie może rozmawiać - umów się na kontakt w innym terminie.
- Jeśli nie możesz udzielić pełnej informacji - pozyskaj numer kontaktowy Interesanta i umów się na telefon. Oddzwoni do Interesanta bez zbędnej zwłoki w celu przekazania informacji zwrotnej.
- W przypadku umówienia się na kontakt w określonym terminie - dotrzymuj tych ustaleń.
- W przypadku konieczności przełączenia rozmowy, poinformuj Interesanta, że rozmowa zostanie przełączona wraz z podaniem nazwy komórki organizacyjnej, z przedstawicielem której Interesant będzie rozmawiać.

Unikaj

- Skoncentruj się na rozmowie z Interesantem, nie rozpraszaj uwagi. Nie wykonuj czynności niezwiązanych z załatwianiem danej sprawy podczas rozmowy.
- Zadbaj, aby Interesant nie usłyszał przez telefon treści innych rozmów, np. prowadzonych przez współpracowników.

VI. Standard - komunikacja elektroniczna i świadczenie e-usług

Elektroniczne formy komunikacji są coraz częściej wykorzystywane w kontaktach z Interesantem. Upowszechnienie e-usług należy zaliczyć do długofalowych trendów i perspektyw rozwojowych polskiej administracji publicznej.

Pamiętaj

- Zawsze rozpoczynaj dzień pracy od otwarcia i przejrzania służbowej poczty elektronicznej.
- Tytułuj wszystkie wiadomości wysyłane pocztą elektroniczną.
- Używaj form grzecznościowych w korespondencji elektronicznej: powitalnych (np. „Szanowna Pani/Szanowny Panie”) i pożegnalnych (np. „Z wyrazami

szacunku" lub „Z poważaniem”). Stosuj wyrażenia pisane z wielkiej litery (np. „Pani”, „Panu”, „Państwu”). Formy mniej oficjalnej używaj jedynie w korespondencji roboczej ze stałymi współpracownikami.

- Wysyłając wiadomości pocztą elektroniczną do wielu odbiorców, pamiętaj o umieszczaniu adresów w polu UDW (Ukryte Do Wiadomości).

Unikaj

- Przed wysłaniem sprawdź, czy wiadomość nie zawiera błędów.
- Nie przesyłaj wiadomości bez podpisu i danych kontaktowych.
- Nie przesyłaj wiadomości bez załączników, których przekazanie zostało zapowiedziane w treści.
- Nie twórz zbyt rozbudowanych wiadomości, o skomplikowanej strukturze.
- Nie rozpoczynaj wiadomości od słowa „Witam”.

VII. Standard - sposób postępowania w sytuacjach trudnych

Podczas wykonywania obowiązków służbowych pracownicy Urzędu doświadczają trudnych sytuacji. Umiejętność ich rozwiązywania jest niezmiernie istotna dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi.

Pamiętaj

- W przypadku załatwienia sprawy Interesanta w sposób negatywny - niezwłocznie przekaz tę informację w sposób asertywny wraz z uzasadnieniem (podaniem przyczyny i podstawy prawnej). Skup się na kwestiach merytorycznych - Interesant musi otrzymać czytelną informację, że negatywny sposób załatwienia sprawy nie jest rezultatem złej woli, czy uznaniowej decyzji urzędnika, lecz wynika z obowiązujących przepisów, a Urząd dołożył należytych starań w celu rozwiązania sprawy po myśli Interesanta. Okaż Interesantowi empatię. Przekaż informację na temat trybu dalszego postępowania.
- Przyjmuj uwagi, zastrzeżenia i skargi na pracę Urzędu ze zrozumieniem i empatią. Wysłuchaj Interesanta i ustal przyczynę jego niezadowolenia. Podziękuj za uwagi, przeproś za zaistniałą sytuację, przekaz propozycję trybu dalszego postępowania.
- Przekaż informację o popełnionej przez Urząd pomyłce wraz z przeprosinami, podaniem jej przyczyn i negatywnych konsekwencji, a także propozycją rozwiązania problemu.

Unikaj

- Staraj się nie okazywać emocji podczas rozmowy.
- Nie pouczaj Interesanta, unikaj sugerowania, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona.
- Nie okazuj obojętności, ani braku zaangażowania.

VIII. Standard - obsługa seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz innych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym

Niniejszy standard ma zastosowanie do obsługi Interesantów z różnych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. Osoby te mogą doświadczać trudności związanych z załatwianiem spraw w instytucjach publicznych, a ich obsługa wymaga odpowiedniego sposobu postępowania.

Pamiętaj

- Obsługuj Interesanta w sposób nieodbiegający od ogólnie przyjętych reguł. Prowadź rozmowę z Interesantem w sposób naturalny.

- Dostosuj sposób obsługi i komunikacji do sytuacji życiowej, stanu zdrowia i możliwości percepcji Interesanta. Przekazuj informacje bez nadmiernego pośpiechu, nie okazuj emocji, np. zniecierpliwienia, irytacji, lekceważenia, litości lub żalu.
- Staraj się zmniejszyć poziom stresu Interesanta.
- Traktuj Interesanta podmiotowo, np. zwracaj się bezpośrednio do niego, a nie do osoby towarzyszącej.
- Zachowaj należyłą uwagę - nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności lub dysfunkcje są widoczne „na pierwszy rzut oka”.

Unikaj

- Staraj się nie okazywać Interesantowi, że jest on traktowany na specjalnych zasadach, np. ze względu na sytuację życiową, wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność.
- Nie utrzymuj pozycji zmuszającej Interesanta do patrzenia w górę podczas rozmowy z pracownikiem Urzędu.
- Nie formułuj negatywnych komentarzy na temat sytuacji życiowej, wieku, niepełnosprawności lub stanu zdrowia Interesanta. Nie powielaj negatywnych stereotypów.

Interesanci z dysfunkcjami wzroku

- Używaj swobodnie zwrotów takich jak „do widzenia”, „proszę zobaczyć” itp.
- Informuj interesanta o swoich bieżących czynnościach.
- Nie poprzestawaj na zwyczajowych komunikatach niewerbalnych (np. potakiwanie głową) - stosuj potwierdzenia głosowe.
- Jako przewodnik idź przodem i ostrzegaj dokładnie o przeszkodach.
- Nie zaczepiaj psa przewodnika.
- Nie dotykaj sprzętu pomocniczego bez zgody właściciela.
- Zadbaj o możliwość zapoznania się przez Interesanta z treścią dokumentu poprzez jego odczytanie na głos, propozycję udziału w tej czynności osoby zaufanej Interesanta lub udostępnienie dokumentu w wersji elektronicznej.

Interesanci z dysfunkcją ruchu

- Używaj swobodnie zwrotów „proszę podejść”, „chodźmy” itp. w kontakcie z osobami poruszającymi się na wózku inwalidzkim.
- Nie dotykaj sprzętu rehabilitacyjnego bez zgody właściciela.
- Nie zaczepiaj psa asystującego.
- Nie wyznaczaj osobnego stanowiska obsługi dla osób z niepełnosprawnością ruchową.
- Staraj się dostosować poziom wzroku do osoby poruszającej się na wózku lub o niskim wzroście.

Interesanci z dysfunkcjami słuchu

- Możesz używać określenia głuchy, ale nie głuchoniemy.
- Wyeliminuj lub ogranicz hałas w miejscu obsługi.
- Nie zasłaniaj twarzy – zadbaj o jej widoczność i dobre oświetlenie.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy.
- Mów wyraźnie, ale naturalnie – nie krzycz i nie zwalnij tempa wypowiedzi.

- Wspomagaj się mimiką i gestykulacją.
- Możesz potwierdzać informacje pisemnie.
- Używaj prostych zdań i prostego słownictwa.
- W razie potrzeby korzystaj z tłumacza języka migowego online.

Interesanci z dysfunkcją mowy

- Koncentruj się na treści, a nie formie wypowiedzi.
- Nie udawaj, że zrozumiałeś wypowiedź, jeśli tak nie jest.
- Nie przerywaj i nie dokańczaj domyślnie wypowiedzi za Interesanta.
- Dopytuj i poproś o powtórzenie - nawet wielokrotnie.
- Powtarzaj informacje zebrane od Interesanta.
- Nie okazuj zniecierpliwienia – bądź empatyczny i życzliwy.

Interesanci z niepełnosprawnością intelektualną

- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do Interesanta, nawet jeśli osoba towarzysząca pomaga mu podjąć decyzję.
- Możesz używać określenia „niepełnosprawność intelektualna”, unikaj sformułowania „upośledzenie umysłowe”.
- Nie pozwól na skracanie przez Interesanta dystansu osobistego i sam go nie skracaj, nie traktuj Interesanta w sposób dziecinny lub pobłażliwy,
- Używaj krótkich, prostych zdań i stawiaj proste pytania.
- Nie używaj pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznych.
- Upewnij się, że Interesant zrozumiał przekazywane informacje.

IX. Standard - obsługa obcokrajowców

Coraz częściej interesantami Urzędu są cudzoziemcy - nie tylko osoby z krajów sąsiednich, ale również przybysze z obszarów odległych pod względem geograficznym, językowym i kulturowym.

Pamiętaj

- Dostosuj obsługę do indywidualnych potrzeb Interesantów, udziel im pomocy w załatwieniu ich spraw (co - ze względu na barierę językową oraz brak znajomości polskich realiów - może być dla nich bardzo trudne).
- Szanuj odmienną kulturę, religijną, prywatność i godność osobistą Interesanta.

Unikaj

- Nie powielaj stereotypów kulturowych, nie okazuj braku szacunku dla odmienności.
- Nie formułuj negatywnych komentarzy związanych z pochodzeniem, wyglądem, ubiorem lub obyczajami Interesanta.

X. Standard - obsługa interesanta agresywnego

Pracownicy Urzędu doświadczają nieprzyjemnych sytuacji, związanych z agresywnymi zachowaniami niektórych Interesantów, zatem konieczne jest stworzenie procedur odpowiedniego reagowania w tego rodzaju przypadkach.

Pamiętaj

- Ustal powody zdenerwowania odbiorcy, ponieważ agresja Interesanta może wynikać z różnych przyczyn.
- Zachowaj spokój, kontroluj emocje, staraj się załagodzić nerwową sytuację.
- Skup się na kwestiach merytorycznych, a nie na agresywnej formie okazania niezadowolenia przez Interesanta. W razie potrzeby - powołaj się na odpowiednią podstawę prawną.
- Przekaż propozycję dalszego sposobu postępowania w sprawie, która wywołała agresję Interesanta. Upewnij się, czy zaproponowane rozwiązanie satysfakcjonuje Interesanta.
- Spokojnie reaguj na wulgaryzmy i obraźliwe wypowiedzi. Zignoruj pierwszą wulgarną wypowiedź. Jeśli Interesant nie przestaje Cię obrażać - zaprotestuj (np. „Proszę mnie nie obrażać”).
- Masz prawo do godnego traktowania. W uzasadnionych przypadkach (np. zagrożenie bezpieczeństwa osób lub mienia Urzędu, zastraszanie, groźby karalne, poniżanie, rażące naruszenie godności urzędnika) - przerwij obsługę, a następnie wezwij odpowiednie służby.

Unikaj

- Nie pouczaj Interesanta, nie sugeruj, że jego krytyczna opinia jest nieuzasadniona lub powód zdenerwowania jest błahy.
- Nie okazuj braku empatii i zrozumienia sytuacji Interesanta.

XI. Standard - obsługa Interesanta wewnętrznego

Obsługa Interesanta wewnętrznego jest równie istotna, jak świadczenie usług adresowanych do odbiorców zewnętrznych. Finalnym efektem (bezpośrednim lub pośrednim) wszelkich procesów zachodzących w Urzędzie jest dostarczanie usług obywatelom i podmiotom instytucjonalnym.

Pamiętaj

- Traktuj Interesanta wewnętrznego jako równie istotnego, jak zewnętrzny.
- Nawiązuj i buduj dobre relacje ze współpracownikami, okazuj im szacunek i życzliwość.
- Dziel się wiedzą i doświadczeniem ze współpracownikami. Staraj się pomagać, nawet jeśli dana sprawa nie wchodzi w zakres Twoich obowiązków.
- Szanuj czas swoich współpracowników, sprawnie przekazuj informacje ważne z punktu widzenia wykonywanych zadań.
- Efektywnie współpracuj z przedstawicielami innych komórek, działając na rzecz dobra Interesantów.

Unikaj

- Nie opóźniaj przekazywania informacji istotnych dla pracy Urzędu.
- Unikaj wewnętrznej rywalizacji między komórkami organizacyjnymi oraz myślenia w kategoriach partykularnych interesów.

XII. Standard - obsługa przedsiębiorcy

Rozwój przedsiębiorczości ma kluczowe znaczenie dla perspektyw rozwoju gospodarczego Miasta. Jedną z istotnych form wsparcia jest zapewnienie wysokiej jakości usług administracyjnych, adresowanych do przedsiębiorców.

Pamiętaj

- Dostosuj sposób obsługi do indywidualnych potrzeb Interesantów (z podziałem na różne segmenty, np. wyodrębnione ze względu na formę prawną i wielkość firmy, branżę, osobę reprezentującą - właściciela, przedstawiciela kadry zarządzającej lub oddelegowanego pracownika).
- W uzasadnionych przypadkach - zaproponuj spotkanie w celu załatwienia danej sprawy (np. rozwiązania problemu).
- Aktywnie doradzaj w sprawach związanych z rejestracją i prowadzeniem działalności gospodarczej, w szczególności przekazuj informacje na temat administracyjnych obowiązków nałożonych na przedsiębiorców, np. koniecznych do złożenia dokumentów, aktualnych zmian przepisów itp.
- W przypadku „stałych”, często powracających do Urzędu Interesantów - przywitaj ich (w przypadku bliższej znajomości dopuszczalne jest zwracanie się do nich po imieniu, np. „Panie Stefanie”, „Pani Karolino”), nawiązując do załatwianej przez nich sprawy (np. „Panie Jacku, mam dla Pana decyzję”).
- Buduj pozytywne relacje na płaszczyźnie wspólnych kompetencji zawodowych i profesjonalnej współpracy (możliwość wymiany wiedzy i doświadczeń, wzajemnego uczenia się).
- Zadbaj o szybkość obsługi, przekazuj informacje w możliwie krótkim czasie, buduj zwarte wypowiedzi, skup się na konkretach.

Unikaj

- Nie powielaj negatywnych stereotypów względem przedsiębiorców.
- Nie pouczaj przedsiębiorców, rzeczowo wskazuj ich błędy (np. w złożonej dokumentacji).