

ZARZĄDZENIE NR B.120.29.2020
BURMISTRZA MIASTA I GMINY WSCHOWA

z dnia 9 lipca 2020 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta
i Gminy Wschowa**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Standardy jakości obsługi klienta w Urzędzie Miasta i Gminy Wschowa w treści załącznika do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wschowa


Konrad Antkowiak



www.wschowa.pl

STANDARDY JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

W URZĘDZIE MIASTA I GMINY WSCHOWA





1. Wstęp	3
2. Oczekiwania klientów względem jakości obsługi	4
3. Wizerunek Urzędu / stanowiska	5
3.1. Wizerunek Urzędu oraz stanowiska pracy	7
3.2. Wizerunek pracownika	7
4. Obsługa klienta	11
4.1. Obsługa klienta przy stanowisku	11
5. Dyskrecja	13
6. Standard rozmów telefonicznych	14
6.1. Przestrzeganie zasad rozmowy telefonicznej	14
6.2. Dzwoniąc do klienta	14
6.3. Przekierowanie rozmowy	15
7. Standard korespondencji	16
7.1. Korespondencja listowna	16
7.2. Korespondencja e-mailowa.....	16
8. Reklamacje i skargi	18
9. Instrukcja korespondencji listownej	19



1. Wstęp

Dokument, który czytasz, przedstawia zasady związane z jakością obsługi w Urzędzie Miasta i Gminy Wschowa. Obowiązują one każdego pracownika zatrudnionego w Urzędzie, niezależnie od pełnionej roli.

Ktoś zapytałby się dlaczego to robimy?

Odpowiedź jest prosta, odpowiadamy na potrzeby innych, dostosowujemy się do wymagań jakich oczekują od nas klienci.

Opracowanie standardów wiąże się z uporządkowaniem procesu obsługi klienta. Opisują przede wszystkim jak pracownicy powinni się zachowywać w miejscu pracy wobec innych (klient/ kolega, koleżanka). Jest to zestaw reguł i wskazówek zgodnie z którymi wszyscy pracownicy Urzędu będą postępować.

Osoby przychodzące do Urzędu w większości przypadków nie wie jak daną sprawę załatwić, do kogo się zwrócić, jakie dokumenty powinien wypełnić, ile czasu będzie musiał na to poświęcić?

Każdy pracownik Urzędu jest jego reprezentantem. Swoją postawą, zaangażowaniem, wiedzą, zachowaniem reprezentuje Urząd na zewnątrz. Ubiór i wygląd pracownika musi budzić zaufanie podnosząc wiarygodność nie tylko jego, ale też instytucji, w której pracuje. Odpowiedni ubiór tworzy wrażenie osoby profesjonalnej w pełni przygotowanej do spotkania. Równie ważny jest ład i porządek w urzędzie i na stanowisku pracy. Wzbudza to profesjonalizm oraz zaufanie do pracownika i urzędu. Każdy z nas powinien znać obowiązujące przepisy i procedury dotyczące swojego stanowiska oraz w sposób ciągły udoskonalać i poszerzać swoją wiedzę.

Standardy usprawnią proces obsługi, klient w sposób wyczerpujący otrzyma informację oraz odpowiedzi na zadane mu pytania. Z kolei dzielenie się wiedzą z innymi pracownikami ułatwi pracę całej organizacji.

PAMIĘTAJ !

Procedury, akty prawne są nadrzędne w Urzędzie względem Standardów Obsługi Klienta.





2. Oczekiwania klientów względem Jakości Obsługi



Nadrzędną regułą Urzędu jest budowanie dobrych relacji z klientami, jest to możliwe tylko dzięki zdobyciu ich zaufania i spełnieniu oczekiwań względem jakości obsługi.

Indywidualne podejście



Pokazuję klientowi, że jest dla mnie ważny, uśmiecham się, prowadzę jak najbardziej naturalnie, dostosowuję się do rozmówcy.

Dyskrecja



Dbam o zachowanie dyskrecji podczas spotkania z klientem.

Zrozumienie

Jestem empatyczny, używam zrozumiałych słów.



Cierpliwość

Okazuję opanowanie i spokój, słucham klienta z uwagą

Opieka



Sprawiam aby każdy klient czuł się „zaopiekowany” np. interesuję się osobami oczekującymi w kolejce.



Uczciwość i rzetelność

Dotrzymuję obietnic i działam konsekwentnie, zawsze uczciwie udzielam informacji, traktuję innych z szacunkiem.



Poszanowanie czasu

Szanuję czas klienta, jestem punktualny i przygotowany do pracy. Przeznaczam tyle czasu na rozmowę, ile jest potrzebne na załatwienie sprawy klienta.





3. Wizerunek Urzędu, stanowiska

Wizerunek Urzędu tworzą wszyscy pracownicy!

Jako pracownik Urzędu reprezentuję go w każdej sytuacji, nie tylko na stanowisku pracy, ale również w wielu sytuacjach publicznych (np. dożynki, eventy, spotkania, uroczystości). Pamiętam również o tej zasadzie podczas korzystania z mediów społecznościowych. Dla każdego klienta/współpracownika jestem tak samo uprzejmy, profesjonalny niezależnie od jego wieku, płci, ubioru, koloru skóry, wyznania itp. W relacjach ze współpracownikami kieruję się takimi samymi zasadami jak w relacjach z klientami.

Działam zgodnie z przyjętymi zasadami w Urzędzie:

AKTYWNIEM WSPÓŁPRACUJĘ



- ✓ poszukuję i włączam się w poszukiwanie rozwiązań,
- ✓ rozwijam i utrzymuję długofalowe relacje,
- ✓ współpracuję z innymi jednostkami, w ramach zespołu oraz referatami,
- ✓ angażuję się w tematy urzędu, projekty itp.

WSPIERAM INNYCH



- ✓ dzielę się wiedzą i doświadczeniem pomagając rozwijać się innym,
- ✓ doceniam wysiłki współpracownika,
- ✓ wspieram klientów w realizacji potrzeb (np. pomagam w wypełnieniu wniosków).

MÓWIĘ WPROST



- ✓ dostosowuję formę i sposób komunikacji do odbiorcy,
- ✓ komunikuję się w sposób szczerzy i otwarty,
- ✓ traktuję innych z szacunkiem,
- ✓ wyrażam opinie w sposób konstruktywny.



SŁUCHAM Z UWAGĄ



- ✓ słucham aktywnie,
- ✓ jestem skoncentrowany na rozmówcy.



OKAZUJĘ SZACUNEK

- ✓ traktuję innych tak jak sam chciałbym być traktowany,
- ✓ szanuję odmienność innych, jestem tolerancyjny,
- ✓ przestrzegam przyjętych norm i zasad społecznych i zespołowych,
- ✓ zwracam się do klienta per Pan/Pani, chyba, że znamy osobę osobiście,
- ✓ postępuję lojalnie wobec Urzędu i identyfikuję się z jej wartościami.



DOTRZYMUJĘ OBIETNIC

- ✓ realizuję zadania uzgodnione przez przełożonego,
- ✓ dotrzymuję uzgodnień i terminów,
- ✓ biorę w pełni odpowiedzialność za realizację powierzonych celów,
- ✓ przestrzegam standardów, przepisów prawa, regulacji wewnętrznych, procedur,
- ✓ postępuję zgodnie z Zasadami Kodeksu Etyki.



ANGAŻUJĘ SIĘ W ZMIANY

- ✓ proponuję i współtworzę rozwiązania,
- ✓ szukam możliwości rozwoju,
- ✓ elastycznie reaguję na zmiany,
- ✓ dostosowuję się własną postawą do aktualnych wymagań, sytuacji.

PRACUJE Z PASJĄ



- ✓ swoją postawą angażuję innych + buduję pozytywną atmosferę w pracy,
- ✓ rozwijam swoją wiedzę i umiejętności, buduję swój profesjonalizm,
- ✓ dbam o wysoką jakość swojej pracy,
- ✓ angażuję się w dodatkowe działania.



3.1. Wizerunek Urzędu oraz stanowiska pracy

Urząd i obecni w nim pracownicy stanowią wizytówkę Urzędu. Klient w pierwszych chwilach kontaktu z urzędem wyrabia sobie opinię o miejscu jak i o pracowniku. Dlatego zwracam szczególną uwagę na najdrobniejsze szczegóły, aby zadbać o odpowiedni wygląd własny oraz estetykę miejsca pracy. Uporządkowane miejsce pracy i czystość wzbudza zaufanie do urzędu i pracownika.

1. Dbam o czystość ład i porządek na miejscu pracy, korytarzu, przed wejściem do Urzędu.
2. Wietrzę regularnie pomieszczenia, zwłaszcza te, w których obsługiwani są klienci.
3. Przy kliencie nie rozmawiam o sprawach prywatnych, nie przekrzykuję innych.
4. Mam czyste biurko bez zbędnych dokumentów.
5. W trakcie obsługi nie spożywam posiłków.
6. Nie prowadzę prywatnych rozmów telefonicznych w trakcie obsługi klienta.

3.2 Wizerunek pracownika

Ubiór i wygląd pracownika budzą zaufanie, podnoszą wiarygodność nie tylko jego, ale też instytucji, w której pracuje. Schudny, elegancki ubiór wzmacnia przekonanie, że ma się do czynienia z osobą kompetentną i rzetelnie przygotowaną do pracy.

1. Zakładam identyfikator w widocznym miejscu dla klienta, zarówno w czasie pracy oraz wtedy gdy reprezentuję Urząd na zewnątrz.
2. Jeśli posiadam tatuaż, dbam, aby nie był widoczny (RZUCAJĄCY) dla klientów.

Rekomendowany wygląd dla kobiet:

- staranne uczesanie, zadbane włosy, twarz odsłonięta,
- subtelny dzienny makijaż;
- delikatna, skromna biżuteria
- czyste zadbane ręce, staranny manicure w stonowanych kolorach.

Rekomendowany strój to:

- **kostiumy/marynarki** — kostium lub garnitur damski o klasycznym kroju,
- **spodnie** — przynajmniej $\frac{3}{4}$ długości, nie krótsze.
- **spódnica /sukienka** —co najmniej do kolan, prosta lub ołówkowa, ewentualnie lekko rozszerzana,
- **bluzki/koszule** — swobodne (nigdy obcisłe), z małym dekoltem, w stonowanych kolorach.

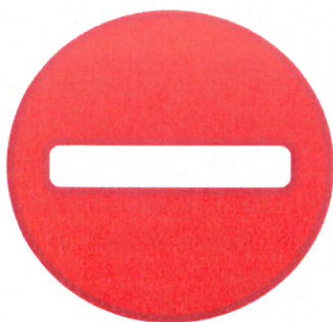


Rekomendowany wygląd dla mężczyzn:

- Dłonie: czyste zadbane ręce i krótkie paznokcie.
- Włosy: zadbane, starannie uczesane, zarost ogolony lub przycięty.
- Obuwie: eleganckie, czyste, kryte

Rekomendowany strój to:

- **garnitury** w stonowanych kolorach,
- **koszule/ t-shirt** - czyste, schludne i wyprasowane,
- **spodnie** - bez dziur i przetarć.



Ubierając się do pracy, pamiętajmy o słowach Benjamina Franklina: „*Jedź dla własnej przyjemności, ale ubieraj się dla przyjemności innych*”, pamiętajmy zatem, że w pracy niedopuszczalne są:

- *odkryte ramiona, goły brzuch i plecy,*
- *dekolt ukazujący piersi,*
- *przezroczyste ubrania,*
- *spódnice mini,*
- *zbyt obcisła odzież,*
- *sportowe ubrania i buty,*
- *klapki,*
- *krótkie spodenki,*
- *leginsy,*
- *jaskrawe, wyzywające kolory,*
- *spodnie z obniżonym krokiem,*
- *bluzy z kapturem,*
- *nadmierna biżuteria,*
- *spodnie dresowe,*
- *spodnie z dziurami, przetarciami.*

Przy doborze garderoby, pamiętajmy o powiedzeniu: „*Jak Cię widzą, tak Cię piszą*”

Znaczenie tego przysłowia mówi nam o tym, że ludzie oceniają nas po wyglądzie zewnętrznym, co znaczy, iż estetyka, styl, schludność twojego ubrania oraz higiena osobista, fryzura, jest naszą wizytówką i to ocenią inni w pierwszym kontakcie.





4. Obsługa

Klient wchodzący do Urzędu chce poczuć się zauważony, nawet gdy wszyscy pracownicy są zajęci. Jeśli jestem zajęty obsługą, rozmową telefoniczną zwracam uwagę na klienta:

- skupiam wzrok na kliencie i uśmiecham się,
- jeśli widzę, że klient nie wie dokąd się udać, podchodzę i pomagam,
- kieruję do odpowiedniego pracownika, pokoju,
- nie zapominam przy tym o uśmiechu i uprzejmości,
- zadaję pytanie „**W czym mogę pomóc**”

Miły uśmiech, kontakt wzrokowy, zauważenie zapewni, że klient będzie miał przekonanie, że jest oczekiwanym gościem. Życzliwość z naszej strony buduje przekonanie, że szybko i profesjonalnie pomogę mu w załatwieniu sprawy. Istotne jest, aby na samym początku przekazać klientowi wszystkie niezbędne informacje. Nawet jeśli nie wiemy, bądź zapomniamy, należy powiedzieć o tym klientowi, pozyskać taką informację i niezwłocznie udzielić odpowiedzi klientowi (podczas kolejnej wizyty w Urzędzie, telefonicznie).

Zawsze reaguję w sytuacji, kiedy do Urzędu wchodzi lub znajduje się już w pomieszczeniu osoba, która wymaga szczególnej uwagi, osoba starsza, kobieta w widocznej ciąży, osoba niepełnosprawna. Tym osobom przysługuje pierwszeństwo obsługi.

- dyskretnie pytam, czy życzy sobie być obsłużona poza kolejnością,
- w przypadku niezadowolenia oczekujących w kolejce klientów, powołuję się na zasady obowiązujące w Urzędzie i informuję, że obsługa osób z pierwszeństwem jest polityką społeczną w Urzędzie.

4.1 Obsługa klienta przy stanowisku

- uśmiecham się,
- gestem zapraszam do zajęcia wskazanego miejsca,
- mówię Dzień Dobry i przedstawiam się z imienia i nazwiska,
- pytam o cel wizyty np. „**W czym mogę pomóc**”, **Jaki jest Pana/Pani cel wizyty**”,
- jeśli znam klienta daję mu to odczuć, jeśli nie to zwracam się Pan/Pani, także mimo młodego wieku,
- używam jak najbardziej zrozumiałego języka, ograniczając ilość fachowych określeń,



- pomagam wypełnić niezbędne formularze/wnioski, pokazuję gdzie można znaleźć je na stronie Urzędu,
- z cierpliwością odpowiadam na zadane pytania i wyjaśniam wszystkie szczegóły załatwienia sprawy,
- nie prowadzę prywatnych rozmów telefonicznych w obecności klienta,
- na koniec upewniam się, że wszystko jest dla klienta zrozumiałe,
- żegnam się z klientem i życzę miłego dnia,
- w przypadku kiedy zadzwoni telefon, przepraszam i pytam „*czy mogę odebrać*”, natomiast rozmówcy mówię, że jestem w trakcie obsługi i proszę o kontakt w terminie późniejszym bądź pytam czy mogę oddzwonić za chwilę.

Klient powinien wyjść z Urzędu z pełną informacją, z przekonaniem, że dzięki profesjonalnemu podejściu pracownika, dokumenty złożone przez niego, nie będą wymagały poprawy ani uzupełnień w przyszłości. Istotne jest również budowanie relacji poprzez okazywanie szacunku oraz życzliwości każdemu bez względu na płeć, wiek, rasę, wygląd czy statut społeczny.



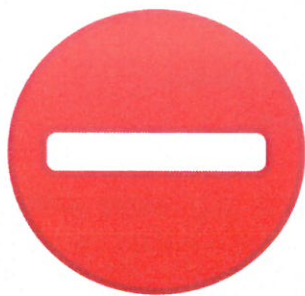
5. Dyskrecja

Na każdym etapie rozmowy dbam o dyskrecję. Nie dopuszczam do sytuacji, w których do osób trzecich docierają sytuacje o kliencie i sprawie, z którą się zwrócił do Urzędu. Klient nie czuje się komfortowo, jeśli mówi się o nim, a wszyscy dookoła słyszą. Nie komentujemy do koleżanki/ kolegi ewentualną niewiedzę klienta na temat, z którym przyszedł.

- dbam o odpowiednie ustawienie monitora, aby uniemożliwić osobom postronnym wgląd w dane osobowe na nim wyświetlane,
- w przypadku przyjscia kolejnego klienta, przepraszam i proszę o chwilę cierpliwości na korytarzu, aż nie skończę obsługi,
- zanim rozpocznę obsługę kolejnej osoby, upewniam się, że na biurku nie znajdują się dokumenty innych osób.



Przy kliencie **nie dopuszczalne jest:**



- *ignorowanie,*
- *brak szacunku,*
- *mówienie o nim innym osobom znajdującym się w pokoju,*
- *narzekaanie np. „jak mi jest ciężko, ile to ja nie mam pracy, nie wiem w co mam ręce włożyć, o Boże następny wniosek, ale ja nie wiem osoba, która się tym zajmuje jest nieobecna”,*
- *wyrażenie niepochebnych opinii o współpracownikach,*
- *plotkowanie,*
- *wzdychanie, przewracanie oczami,*
- *krzyczenie przy kliencie i na korytarzach,*
- *przesłuchanie w obecności innych osób niezwiązanych ze sprawą.*

Pamiętaj !

W Urzędzie najważniejszy jest klient!



6. Standard rozmów telefonicznych

Komunikacja przez telefon wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów służbowych. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówcy oraz chęć pomocy. Każdy Klient jest ważny zarówno ten w Urzędzie jak i ten, który kontaktuje się przez telefon. Klient gdy dzwoni, oczekuje takiego samego zaangażowania w rozwiązanie jego sprawy, jak podczas wizyty w Urzędzie. Dlatego, oczekuje, że będę do jego dyspozycji.

6.1. Przestrzeganie zasad rozmowy telefonicznej

- odbieraj telefon tak szybko jak to możliwe- rekomendowane do trzeciego sygnału,
- przedstaw się podając imię i nazwisko oraz nazwę Urzędu np.:
Jan Kowalski, Urząd Miasta i Gminy Wschowa, w czym mogę pomóc?,
- „*Uśmiechaj się*” przez telefon – dbaj o to aby Twój głos brzmiał życzliwie,
- Dbaj, aby do klienta nie docierały głosy osób trzecich (współpracowników). Szczególnie zwróć uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska. Jeśli jest taka możliwość, wykorzystuj funkcję „hold”,



- jeśli planujesz dłuższą nieobecność, przekieruj połączenie do pracownika, który Cię zastępuje,
- rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem, pracą przy komputerze),
- kiedy na twoim telefonie pojawia się komunikat o nieodebranych połączeniach- zawsze oddzwaniaj,
- staraj się nie tłumaczyć spraw skomplikowanych przez telefon, zaprosz klienta do Urzędu,
- upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość,
- dotrzymuj słowa, jeśli powiedziałeś klientowi, że oddzwonisz – to oddzwonź!
- prywatny telefon komórkowy wycisz w godzinach pracy,
- jeśli prowadzisz prywatną rozmowę w obecności współpracowników, zadbaj o jej odpowiedni poziom (nie podnoś głosu, nie używaj wulgaryzmów).

6.2 Dzwoniąc do klienta...

Zachowanie pracowników w trakcie rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia klienta na temat Urzędu i jego pracowników. Klient wie, czego dotyczy rozmowa i jakie tematy zostaną poruszone.

- zanim zadzwonisz przygotuj się do rozmowy (zastanów się jakie informacje chcesz przekazać),
- powitaj klienta, przedstaw się: **imię i nazwisko Urząd Miasta i Gminy Wschowa**,
- upewnij się czy rozmawiasz z właściwą osobą: **Czy rozmawiam z...?**,
- zapytaj czy możesz chwilę porozmawiać,
- jeśli tak, przedstaw cel rozmowy,
- jeśli nie, dopytaj kiedy możesz zadzwonić ponownie? O której godzinie?,
- kończąc podziękuj klientowi za rozmowę i uprzejmie go pożegnaj.

6.3 Przekierowanie rozmowy

Klient powinien odczuć, że każda sprawa, z którą zwraca się do Urzędu jest załatwiana sprawnie i z należytą uwagą. Właściwe przełączanie rozmowy sprawi, że nie będzie czuł się odsyłany od pracownika do pracownika.

- miej zawsze pod ręką aktualny spis z numerami telefonów wewnętrznych komórek organizacyjnych/pracowników Urzędu,
- podaj klientowi nazwę komórki/ nazwisko pracownika, do którego przełączasz,
- gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach w jakiej sprawie dzwoni Klient,
- jeżeli przełączanie klienta do właściwej osoby nie było możliwe, powróć do rozmówcy i zaproponuj następane możliwości załatwienia sprawy:



- pracownik Urzędu oddzwoni z informacją do klienta,
- klient sam zadzwoni pod wskazany numer.
- nie dopuszczaj do tego, aby klient czekał przy słuchawce nie wiedząc co się dzieje – odcięty od informacji może pomyśleć, że zapomniałeś o nim.



7. Standard korespondencji

List i email to korespondencja, która jest przejawem profesjonalnej obsługi. Bez względu na formę wysyłki wymaga ona dużej staranności.

- Dbam o poprawność językową wysłanej korespondencji. Korzystam z opcji sprawdzania i poprawy pisowni dostępnej w edytorze tekstu.
- Unikam terminów branżowych i naukowych, słów pochodzących z języków obcych, wyrazów przesadnie długich, skrótów i akronimów (skrótowców), terminów wartościujących, trybu rozkazującego, pytań retorycznych i wielokropek.

7.1 Korespondencja listowna

Odpisując na korespondencję listowną wewnętrzną i zewnętrzną stosuję obowiązujący w Urzędzie szablon dokumentów.

1. Korzystam z instrukcji, stanowi ona załącznik do Standardów
 - stosuję czcionkę Times New Roman,
 - wielkość czcionki – 12 punktów,
 - interlinia pojedyncza,
 - marginesy 2,5 cm
2. Piszę zawsze w imieniu osoby lub osób podpisujących się pod listem.
3. Odpowiadam na otrzymane pisma niezwłocznie lub w terminie wynikającym z przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji obowiązujących w Urzędzie.
4. Stosuję zdania pojedyncze, unikam poruszania kilku wątków w jednym zdaniu.
5. Jeśli nie ma możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi w terminie, informuję nadawcę listu o terminie, w jakim jego sprawa zostanie rozwiązana.



7.2 Korespondencja e-mailowa

1. Stosuję obowiązujący w Urzędzie standard podpisu w wiadomościach e-mail :

Z poważaniem/Pozdrawiam

Imię i nazwisko



nazwa Referatu/Biura

Urząd Miasta i Gminy Wschowa
ul. Rynek 1, 67-400 Wschowa

tel.

adres e-mail.....

2. Temat e-mail powinien jasno wskazywać poruszany w wiadomości problem.
3. W odpowiedzi stosuję zwrot grzecznościowy, następnie przedstawiam podmiot poruszanej sprawy.
4. W treści informuję odbiorcę o liczbie i tytułach załączników.
5. Stosuję czcionkę używaną do sporządzania pism.
6. Wysyłając e-maila do wielu odbiorców, wpisuję ich adresy e-mailowe w okno „Ukryte do wiadomości”.
7. Dbam o to, aby ważne informacje nie trafiały w niepowołane ręce.
8. Poufne treści zabezpieczam przed dostępem osób niepowołanych np. poprzez zablokowanie dokumentu Exel, wysyłanie dokumentów tekstowych zapisanych w formacie PDF oraz/lub szyfrowanie treści e-mail.
9. Odpowiadam na otrzymywane wiadomości tak szybko, jak to jest możliwe, ale nie później niż **w ciągu 24 godzin**, a maksymalnie następnego dnia roboczego lub w innym terminie uzgodnionym z nadawcą wiadomości. Jeśli nie ma możliwości udzielenia merytorycznej odpowiedzi w tym czasie, informuję nadawcę o terminie, w jakim jego sprawa zostanie rozpatrzona/rozwiązana.
10. W przypadku nieobecności w pracy ustawiam autoresponder z informacją o terminie nieobecności, wskazaniem osoby zastępującej wraz z danymi kontaktowymi oraz wiadomością, że e-maile nie są automatycznie przekierowane np.:

Dzień Dobry

W dniu/dniachjestem nieobecna/y w pracy. W tym czasie zastępuje mnie
.....tel.....e-mail.....

Informuję, że e-maile nie są automatycznie przekierowywane.



11. Nigdy nie ustawiamy automatycznego przekierowania wiadomości, nie każdy z klientów chce kontaktować się z innymi pracownikami Urzędu.
12. Przed wysłaniem wiadomości e-mailowej upewniam się, czy załączyłam wskazane w treści załączniki, a także sprawdzam wiadomość pod względem zasad ortograficznych, interpunkcyjnych oraz gramatycznych.



8. Reklamacje i skargi

Skarga jest wyrazem niezadowolenia klienta. W sytuacji kiedy klienta zgłasza zastrzeżenia, zawsze okaż mu zrozumienie i zaangażowanie. Profesjonalne i życzliwe podejście do klienta składającego reklamację ma wpływ na budowanie dobrych i długotrwałych relacji.

1. Przyjmuję każdą reklamację, składaną osobiście, przez telefon, e-mail czy listownie.
2. Postępuję zgodnie z obowiązującymi w urzędzie procedurami.
3. Sprawy, które mogę rozwiązać sam, załatwiam sprawnie i sposobem satysfakcjonującym klienta.
4. Pamiętam o następujących zasadach postępowania:
 - dopytuję o szczegóły sprawy, aby dobrze zrozumieć przyczynę problemu,
 - niezadowolonego klienta traktuję tak jakbym sam chciał być traktowany w takiej sytuacji.
 - nie odbieram uwag personalnie,
 - jeśli klient jest agresywny lub obraża mnie, spokojnie i z opanowaniem mówię mu, że jego zachowanie narusza moją godność osobistą oraz proszę go o zmianę zachowania.
 - skupiam się na faktach, nie emocjach klienta, nie pouczam go.
 - staram się uspokoić klienta, jednak nigdy nie proszę wprost o zachowanie spokoju i uspokojenie się (to przynosi odwrotny skutek),
 - sam zachowuję spokój i skupiam się na wyjaśnieniu sprawy,
 - jeśli klient oczekuje kontaktu z moim przełożonym, zgłaszam tę sprawę do przełożonego,
 - informuję klienta o obowiązującym terminie rozpatrzenia reklamacji i ustaliam sposób odpowiedzi.



Instrukcja korespondencji listownej

Jak powinno wyglądać pismo Urzędowe?

1. **Data i miejsce sporządzenia pisma** – tę część pisma umieszcza się z wyrównaniem do prawego marginesu; po nazwie miejscowości należy wstawić przecinek oraz wyraz „dnia” i puste miejsce na odręczne wpisanie daty pisma przez osobę je podpisującą, a w „polu miesiąca” należy wpisać nazwę miesiąca słownie, zwracając uwagę na odpowiednią odmianę, tzn. stycznia, lutego itp., rok należy napisać cyframi arabskimi, np. 2015.

Przykład: Wschowa, dnia 15 stycznia 2020 roku

2. **Znak sprawy (pisma)** – należy umieścić go z lewej strony dokumentu, w odstępie jednego wiersza poniżej wiersza z miejscem i datą pisma; znak pisma musi być zgodny z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej, tzn. powinien zawierać przynajmniej: oznaczenie komórki organizacyjnej jednostki, symbol klasyfikacyjny przyjęty z wykazu akt, kolejny numer sprawy (wynikający ze spisu spraw) oraz cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym sprawa się rozpoczęła.

Przykład: BO.1430.15.2020

3. **Nazwa i adres odbiorcy** – umieszcza się je poniżej znaku pisma, w odstępie jednego wiersza, zachowując odpowiedni odstęp przed akapitem, po prawej stronie dokumentu; każdy składnik nazwy i adresu odbiorcy należy pisać w osobnym wierszu, w układzie blokowym, w odpowiedniej kolejności oraz zawsze w pierwszym przypadku.
4. **Treść** – pisana jest zazwyczaj w układzie blokowym lub w układzie z wcięciem, z zachowaniem kolejnych zasad:
 - przed rozpoczęciem pisania treści można zamieścić zwrot grzecznościowy rozpoczynający pismo,
 - zaleca się, aby zwrot grzecznościowy został wpisany odręcznie; w tym celu należy pozostawić miejsce na jego wpisanie,



- po zwrocie grzecznościowym można postawić przecinek i wówczas treść pisma rozpoczyna się w odległości 1–2 dodatkowych odstępów, małą literą (lub wielką, jeśli nie ma przecinka),
 - treść pisma powinna być skomponowana w sposób logiczny, uporządkowany i kompletny,
 - bardzo ważnym elementem tekstu są znaki interpunkcyjne, które organizują tekst, a właściwe ich użycie nadaje mu odpowiednie znaczenie, jeżeli treść pisma nie mieści się na jednej stronie, należy jej część przenieść na następną, a jeśli na drugą stronę przechodzą dwa wiersze, należy minimalnie zmniejszyć odstępy między wierszami, akapitami bądź zmniejszyć marginesy góra/dół, tak aby różnica nie była widoczna; można także podjąć próbę takiego przeredagowania tekstu, aby możliwe było zmieszczenie pisma na jednej stronie,
 - zaleca się, aby na następnej stronie znalazły się minimum 3–4 wiersze tekstu i podpisy,
 - nie należy przenosić na następną stronę samych podpisów lub tylko podpisów z informacjami dodatkowymi (do wiadomości, załączniki),
 - jeżeli pismo zawiera więcej niż jedną stronę, strony należy ponumerować cyframi arabskimi, zaczynając od strony drugiej,
 - formuła zakończeniowa, czyli zwrot pożegnalny, powinna być wpisywana w ten sam sposób co początkowy zwrot grzecznościowy; po zwrocie pożegnalnym nie stawia się żadnego znaku interpunkcyjnego.
5. Podpisy – należy pozostawić odpowiednią ilość miejsca na podpis odręczny i pieczęć, jeżeli jest wymagana.
 6. Jeśli występują załączniki, to należy je wyszczególnić; warto pamiętać, że jeśli załączniki wymienione są w treści pisma z nazwy (wraz z podaniem w nawiasie kolejnego numeru porządkowego w przypadku większej ich liczby), należy podać tylko informację dotyczącą liczby załączników, jeżeli zaś w treści pisma załączniki nie są wymienione z nazwy, a jedynie podana jest ogólna informacja o dołączonych do pisma załącznikach – należy je wymienić i w celu ułatwienia przeglądu załączonych przez autora dokumentów powinny one zostać wyszczególnione i dołączone w takim porządku, w jakim wymienione są w piśmie.
 7. Rozdzielnik – jest to informacja o tym, kto powinien zapoznać się z treścią pisma; z lewej strony, pod „Załącznikami”, po wyrazach „Otrzymują:” lub „Do wiadomości:”, należy wpisać informację o tym, kto otrzymuje pismo i/lub kto powinien zapoznać się z jego treścią; nie należy przechodzić z tekstem poza oś symetrii, a instytucje lub osoby należy wymienić według ważności w hierarchii służbowej lub kolejności alfabetycznej.
 8. Stopka – powinna zawierać informację o osobie prowadzącej sprawę, w tym dane teleadresowe zgodnie ze wzorem.

Sprawę prowadzi: Imię i nazwisko, nazwa biura/referatu,

pok. nr, piętro/ parter, tel.,



9. Strony pisma powinny być ponumerowane w prawej dolnej części strony.
10. Przy ostatecznej analizie tekstu należy także zwrócić uwagę, aby nie pozostawiać na końcu wiersza znaków zwanych „samotnymi”: spójników, przyimków, zaimków, partykuł, inicjałów imion, skrótów tytułów naukowych i stanowisk, skrótów, takich jak: np., tzn.
11. Redagując pismo w edytorze tekstu, należy ustawić szerokość marginesów w przedziale 2,5 cm. Standardem jest czcionka o rozmiarze 12 punktów, natomiast główny tekst należy wyjustować.
12. Pismo wydrukowane najlepiej czyta się, gdy jest napisane pismem szeryfowym, do którego należy m.in. czcionka Times New Roman.
13. Odczytanie dokumentu powinno być sporządzone starannie i przejrzyste, dobrze rozplanowane na czystej, niepogniezionej kartce.
14. Zaleca się stosowanie w dokumencie interlinii pojedynczej.
15. Zaleca się stosowanie wcięć w każdym akapicie – 0,75 cm, przy czym wcięcia muszą być jednakowe.
16. Przed przedłożeniem pisma do podpisu przez osobę uprawnioną należy złożyć na jego kopii swój podpis lub parafkę z lewej strony pod tekstem. Służy to identyfikacji autora tekstu. Po sporządzeniu projektu pisma jego autor powinien dokładnie je przeczytać. Dobrą metodą eliminowania błędów jest przekazanie pisma współpracownikowi z prośbą o jego sprawdzenie.
17. Przed wysłaniem pisma należy sprawdzić pisownię pod kątem ortografii, interpunkcji i poprawności stylistycznej, gdyż takie błędy świadczą o lekceważeniu przez nas adresata. Gotowe pismo wkłada się do koperty dopiero po jej zaadresowaniu, a składa je w taki sposób, aby strona zapisana znajdowała się po stronie wewnętrznej.



