



PREZYDENT MIASTA PŁOCKA

Zarządzenie Nr 813/2025 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 26 marca 2025 roku

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1465, 1572, 1907, 1940) postanawiam, co następuje:

§1. 1. Wprowadzam w Urzędzie Miasta Płocka Standardy Obsługi Klienta, stanowiące załącznik nr 1 do zarządzenia.

2. Standardy Obsługi Klienta, jako zbiór zasad stosowanych podczas obsługi klienta zewnętrznego, wewnętrznego oraz realizacji pozostałych zadań, obowiązują wszystkich pracowników, stażystów i praktykantów Urzędu Miasta Płocka.

§2. Zobowiązuję pracowników, stażystów i praktykantów Urzędu Miasta Płocka do zapoznania się z treścią, przestrzegania i stosowania Standardów Obsługi Klienta oraz złożenia oświadczenia, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia. Oświadczenia przechowywane są w każdej komórce organizacyjnej Urzędu.

§3. Nadzór nad wdrożeniem i stosowaniem Standardów Obsługi Klienta powierzam Zastępcom Prezydenta Miasta oraz Sekretarzowi i Skarbnikowi Miasta Płocka – odpowiednio do podległości służbowej komórek organizacyjnych.

§4. Traci moc zarządzenie nr 4216/2018 Prezydenta Miasta Płocka z dnia 15 maja 2018 roku w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka.

§5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Płocka
/-/Andrzej Nowakowski

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA PŁOCKA

Standardy mają na celu podniesienie jakości świadczonych usług oraz budowanie pozytywnego wizerunku Urzędu w ocenie klientów i pracowników.

I. Standardy ogólne:

1. Reprezentowanie Urzędu Miasta Płocka

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd, nie tylko na stanowisku pracy, ale również w przestrzeni publicznej. Twórz pozytywny wizerunek Urzędu poprzez swoją postawę, wygląd i zachowanie:

- 1) przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed klientem;
- 2) pamiętaj, że zawsze możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu;
- 3) przestrzegaj wysokich standardów kultury osobistej w kontaktach z klientami i współpracownikami;
- 4) nie wygłaszaj krytycznych uwag na temat Urzędu i współpracowników, unikaj plotkowania, nie powielaj negatywnych stereotypów na temat pracy Urzędu;
- 5) staraj się zawsze tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu;
- 6) systematycznie rozwijaj swoją wiedzę zawodową w zakresie obowiązujących przepisów i procedur, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą Twoich obowiązków; wykorzystuj w tym celu dostępne źródła (publikacje, materiały wewnętrzne Urzędu).

2. Wygląd zewnętrzny

Im bardziej zadbasz o wygląd zewnętrzny, tym lepsze wrażenie zrobisz na klientach i współpracownikach. Stosowny ubiór tworzy wrażenie osoby profesjonalnej i kompetentnej:

- 1) zawsze noś identyfikator na terenie Urzędu;
- 2) staraj się, by Twój ubiór budził zaufanie klientów;
- 3) dbaj o higienę osobistą;
- 4) kieruj się zasadą minimalizmu w doborze biżuterii, perfum i makijażu;
- 5) dobieraj ubiór odpowiednio do pory roku i wykonywanych zadań, noś strój dostosowany do powagi Urzędu (nie zakładaj spodni dresowych, krótkich spodenek, ubrań z głębokim dekoltem, na cienkich ramiączkach lub prześwitujących, kłapek, szortów, zbyt krótkich spódniczek i sukienek);
- 6) pamiętaj o bezpieczeństwie i higienie pracy: stosuj odzież roboczą i przydzielone środki ochrony indywidualnej, gdy jest to wymagane przepisami prawa lub wynika z charakteru wykonywanych obowiązków.

3. Estetyka stanowiska pracy

Właściwa organizacja i wygląd stanowiska pracy wpływa na sposób realizacji zadań oraz wizerunek Urzędu:

- 1) utrzymuj czystość i porządek na stanowisku pracy;
- 2) nie przechowuj rzeczy osobistych w miejscu widocznym dla klienta;
- 3) dbaj o czytelność, przejrzystość i aktualność udostępnianych klientowi formularzy;
- 4) nie słuchaj zbyt głośnej muzyki w przestrzeni dostępnej dla klientów;

- 5) prywatny telefon komórkowy ustaw na tryb dyskretny, upewnij się, że prowadząc prywatną rozmowę nie przeszkadzasz klientom i współpracownikom;
- 6) miej w zasięgu ręki materiały informacyjne pomocne w obsłudze klienta;
- 7) zostaw po sobie porządek w miejscach wspólnych w Urzędzie (łazienki, korytarze, pomieszczenia socjalne).

II. Standardy szczegółowe:

1. Obsługa bezpośrednia

Pamiętaj, że odpowiednie nastawienie, kultura osobista i profesjonalizm wpływa na poziom satysfakcji klienta, a przez to na poziom zadowolenia z wykonywanej pracy:

- 1) okazuj każdemu klientowi życzliwość i szacunek, niezależnie od jego wyglądu i statusu społecznego, staraj się być pomocnym;
- 2) skoncentruj się na kliencie i załatwianej przez niego sprawie, przekaz informacje rzeczowo w jak najkrótszym czasie;
- 3) wysłuchaj klienta, zwracaj się do niego uprzejmie i utrzymuj kontakt wzrokowy;
- 4) nie używaj zbyt specjalistycznego, niezrozumiałego języka, mów spokojnie i wyraźnie;
- 5) zachowuj zasadę poufności podczas obsługi klienta w obecności osób trzecich;
- 6) nie prowadź prywatnych rozmów i nie spożywaj posiłków podczas obsługi klienta;
- 7) nie okazuj zniecierpliwienia, gdy klient czegoś nie zrozumie, wytłumacz ponownie.

2. Obsługa przez telefon

Służbowe rozmowy telefoniczne wymagają poszanowania reguł etykiety komunikacji z klientem, budują wtedy pozytywny wizerunek Urzędu:

- 1) staraj się odbierać telefon w miarę możliwości nie później niż po trzecim sygnale;
- 2) odbieraj połączenia skierowane do nieobecnych współpracowników;
- 3) oddzwonź niezwłocznie w przypadku braku możliwości odebrania telefonu;
- 4) pamiętaj o przedstawieniu się zgodnie z wewnętrznymi regulacjami;
- 5) bądź skoncentrowany na rozmowie z klientem, słuchaj aktywnie, nie rozpraszaj uwagi, staraj się wyczerpująco udzielić informacji;
- 6) w razie możliwości przełącz rozmowę do właściwej komórki organizacyjnej i poinformuj o tym klienta;
- 7) nie pozwól obrażać siebie bądź Urzędu podczas rozmowy, zareaguj uprzejmie ale stanowczo.

3. Komunikacja elektroniczna i e-usługi

Wzrost znaczenia komunikacji elektronicznej w kontaktach z klientami przekłada się na szybkość i jakość obsługi klienta, w konsekwencji na ograniczenie obsługi bezpośredniej:

- 1) zawsze przeglądaj służbową pocztę i korespondencję w systemie obiegu dokumentów przynajmniej dwa razy w ciągu dnia pracy;
- 2) staraj się udzielać odpowiedzi na wiadomości elektroniczne bez zbędnej zwłoki;
- 3) dbaj o to, by karty usług dla klientów w Biuletynie Informacji Publicznej były zawsze aktualne;
- 4) dbaj o wygląd i zawartość wiadomości elektronicznej, pamiętaj o ortografii, podpisie, podaniu danych kontaktowych, dodaniu załączników;
- 5) nie rozpoczynaj wiadomości od słowa "Witam";
- 6) pamiętaj o ustawieniu zastępstw w używanych służbowo aplikacjach i programach w przypadku nieobecności oraz odpowiednim skonfigurowaniu poczty elektronicznej ze wskazaniem osoby zastępującej.

4. Trudna sytuacja – niezadowolony klient

Podczas wykonywania obowiązków pracownik zawsze może znaleźć się w trudnej sytuacji. Umiejętność postępowania w takim przypadku jest niezmiernie istotna dla zachowania jakości obsługi, ale przede wszystkim zapewnienia bezpieczeństwa sobie i współpracownikom:

- 1) nie ulegaj emocjom podczas rozmowy z klientem, bądź opanowany i zdecydowany, staraj się załagodzić nerwową sytuację, pokaż, że chcesz rozwiązać problem;
- 2) wysłuchaj klienta i ustal przyczynę jego niezadowolenia;
- 3) nie okazuj braku zaangażowania w sprawę, wyjaśnij merytoryczne podstawy negatywnego załatwienia danej sprawy;
- 4) w przypadku pomyłki przeproś klienta, podaj przyczyny i propozycje rozwiązania problemu;
- 5) nie proś klienta, żeby się uspokoił, to zawsze przynosi odmienny skutek;
- 6) nie pozwól obrażać siebie bądź Urzędu podczas rozmowy, zareaguj uprzejmie, ale stanowczo,
- 7) w razie zagrożenia bezpieczeństwa zdrowia lub życia wezwij ochronę lub odpowiednie służby.

5. Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami (osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, obcokrajowcy)

Osobie ze szczególnymi potrzebami przysługują takie same prawa przy załatwianiu spraw urzędowych jak każdemu obywatelowi.

Urząd przywiązuje szczególną uwagę do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zwracając uwagę na to, że każdy z nas może znaleźć się w takiej sytuacji:

- 1) bądź wyczulony na potrzeby takich osób, zaproponuj pomoc ale w sposób umiarkowany;
- 2) nie daj odczuć klientowi, że jest traktowany odmiennie od innych;
- 3) zwracaj się bezpośrednio do klienta, potem do opiekuna;
- 4) nie okazuj zniecierpliwienia, pośpiechu, lekceważenia bądź irytacji;
- 5) nie komentuj jego sytuacji osobistej i zdrowotnej.

6. Obsługa klienta wewnętrznego

Obsługa klienta wewnętrznego jest równie istotna, jak świadczenie usług na zewnątrz Urzędu.

Pamiętaj, że wszyscy stanowimy załogę jednej organizacji, Urząd to właśnie my:

- 1) buduj dobre relacje ze współpracownikami, okazuj im szacunek i życzliwość;
- 2) dziel się swoim doświadczeniem, zwłaszcza z nowo zatrudnionymi współpracownikami;
- 3) traktuj komunikację między komórkami priorytetowo, sprawnie przekazuj informacje;
- 4) szanuj czas współpracowników;
- 5) unikaj wewnętrznej rywalizacji oraz wąskiego myślenia.

Wzór oświadczenia o zapoznaniu się ze Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka

Płock, dnia

.....
imię i nazwisko

.....
stanowisko, symbol komórki organizacyjnej

**Oświadczenie o zapoznaniu się ze Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka
i przyjęciu ich do stosowania**

Oświadczam, że zapoznałem się / zapoznałam się ze Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Płocka i zobowiązuję się do ich stosowania i przestrzegania.

.....
(podpis)