

ZARZĄDZENIE NR 172

z dnia 21 maja 2014 r.

PREZYDENTA MIASTA PIOTRKOWA TRYBUNALSKIEGO W SPRAWIE REGULAMINU OBSŁUGI KLIENTÓW

Na podstawie art. 33 ust 1 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz.U.2013 r., poz. 594 z późn. zmianami) zarządza się co następuje:

§1

1. W celu zaspokajania potrzeb i spełniania oczekiwań mieszkańców w zakresie wypełnianych przez Urząd zadań administracji publicznej,

oraz dla zagwarantowania:

- 1) wysokiej jakości obsługi,
- 2) satysfakcji i zadowolenia Klientów,
- 3) najwyższych standardów obsługi Klientów,
- 4) kultury organizacyjnej świadczenia usług administracyjnych,

wprowadza się do stosowania niniejszy

REGULAMIN OBSŁUGI KLIENTÓW (dalej: Regulamin).

§ 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Do stosowania Regulaminu zobowiązani są wszyscy pracownicy Biura Obsługi Mieszkańców (dalej: BOM).
2. Pracownicy BOM reprezentują Urząd Miasta w każdej sytuacji, zobowiązani są zatem do:
 - 1) przyjmowania odpowiedzialności w stosunku do Klientów,
 - 2) współpracy z pracownikami innych komórek organizacyjnych dla szeroko rozumianego dobra Klientów,
 - 3) budowania pozytywnego wizerunku Urzędu i urzędników,
 - 4) wysokiej kultury osobistej w sposobie zachowania,
 - 5) dbania o wygląd zewnętrzny z zastosowaniem powszechnie uznanych standardów odnoszących się do pracowników instytucji użyteczności publicznej,
 - 6) noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający rozmówcy odczytanie nazwiska i zajmowanego stanowiska,
 - 7) dbania o porządek i organizację swojego stanowiska pracy.

3. Podstawowym obowiązkiem pracowników BOM jest sprawne, kompetentne i rzetelne świadczenie usług administracyjnych, w przyjaznej atmosferze, w poczuciu odpowiedzialności za Klientów i ich słuszne interesy.

§ 3

ZASADY OGÓLNE OBSŁUGI KLIENTÓW

1. Przy rozpatrywaniu spraw Klientów i przy bezpośredniej obsłudze, pracownicy BOM zobowiązani są do kierowania się następującymi zasadami:
 - 1) **zasadą niedyskryminowania**: pojedyncze osoby znajdujące się w takiej samej sytuacji są traktowane w porównywalny sposób, a ewentualne odstępstwa mogą jedynie wynikać z usprawiedliwionych, obiektywnych i istotnych okoliczności danej sprawy,
 - 2) **zakazem nadużywania uprawnień**: z uprawnień pracownik korzysta wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały przyznane mocą przepisów, pracownik nie wykorzystuje w kontaktach z Klientami swojej uprzywilejowanej pozycji,
 - 3) **zasadą bezstronności**: pracownik powstrzymuje się od działań, które mogłyby mieć negatywny wpływ na sytuację Klientów oraz od wszelkich form faworyzowania,
 - 4) **zasadą pełnej informacji**: pracownik przedstawia możliwości załatwienia sprawy wchodzącej w zakres jego kompetencji w sposób uwzględniający możliwie najpełniej słuszne interesy Klienta, oraz informuje o ewentualnych negatywnych skutkach podejmowanych rozstrzygnięć,
 - 5) **zasadą uprzejmości**: w kontaktach z Klientami pracownik pozostaje dyspozycyjny, zachowuje się właściwie oraz uprzejmie. Udziela odpowiedzi na skierowane do niego pytanie możliwie jak najbardziej wyczerpująco i dokładnie,
 - 6) **zasadą dyskrecji**: pracownik uwzględnia sferę prywatności Klientów zachowując w tajemnicy powzięte informacje oraz chroni dane osobowe Klientów, ujawniając je zgodnie z prawem i tylko w niezbędnym zakresie.

§ 4

OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KLIENTÓW

1. Obsługując Klienta należy być skoncentrowanym na nim i jego sprawie. Zawsze należy stać lub siedzieć przodem do Klienta, z którym się rozmawia i utrzymywać kontakt wzrokowy. Jeśli to możliwe należy wskazać Klientowi miejsce siedzące.
2. Obsługę trzeba rozpocząć jak najszybciej po podejściu Klienta do stanowiska. W przypadku konieczności dokończenia wcześniejszych czynności, należy przeprosić za zwłokę i wyjaśnić jej przyczynę.
3. Na pytania i wątpliwości Klienta należy odpowiadać wyczerpująco, rezygnując ze słownictwa, które mogłoby być niezrozumiałe i wieloznaczne.
4. Informacje dotyczące sposobu załatwiania sprawy powinno przekazywać się w sposób jasny i zrozumiały, upewniając się, że rozmówca zrozumiał objaśnienia.
5. Przekazując Klientowi formularze wymagane przez procedurę, należy objaśnić sposób ich wypełniania, udzielić informacji o opłatach, oraz wskazać źródło danych potrzebnych do formularza.
6. Przy obsłudze Klientów należy dbać o dyskrecję i poufność przekazywanych informacji, uniemożliwiając do nich dostęp osobom postronnym.

7. Jeśli pracownik nie jest kompetentny do załatwienia sprawy, zobowiązany jest skierować Klienta do właściwego pracownika, po upewnieniu się czy jest on dostępny.
8. Pracownicy BOM korzystają z wykazu telefonów do pracowników Urzędu umożliwiającego niezwłoczny i sprawny kontakt z pozostałymi pracownikami.
9. Podczas obsługi Klientów nie należy zajmować się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Klienta.
10. Podczas obsługi Klienta należy ograniczać odbieranie telefonów do koniecznego minimum.
11. W przypadku gdy pracownik BOM musi opuścić swoje stanowisko pracy (zamyka pokój), zobowiązany jest do umieszczenia w widocznym miejscu informacji kiedy wróci i u kogo można uzyskać pomoc. Informacje takie powinny być podpisane imieniem i nazwiskiem oraz sformułowane w sposób nie budzący wątpliwości interpretacyjnych.
12. Nie należy prowadzić prywatnych rozmów w obecności Klienta.
13. Niedopuszczalne jest spożywanie posiłków w obecności Klienta.
14. Pracownicy BOM zobowiązani są do przekazywania do Punktów Informacyjnych Urzędu wszelkich informacji mających wpływ na załatwianie spraw i sprawną obsługę informacyjną Klientów.
15. Pracownicy BOM mają obowiązek wzajemnego dzielenia się wiedzą usprawniającą obsługę Klientów.

§ 5

OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I STARSZYCH

1. Obsługa osób niepełnosprawnych i starszych w Urzędzie Miasta:
 - 1) osoby niepełnosprawne ruchowo, chore w stopniu uzasadniającym szczególne traktowanie, mające problemy z poruszaniem się, należy obsługiwać w sposób ograniczający trudności wynikające z ich stanu zdrowotnego, czy wieku,
 - 2) osoby, o których mowa w pkt 1 – jeśli nie ma innych możliwości – należy obsługiwać na parterze budynku Urzędu Miasta – poza kolejnością,
 - 3) pracownicy Punktów Informacyjnych zawiadamiają właściwych pracowników o potrzebie obsłużenia Klienta na parterze budynków, nie komentują tego faktu w obecności Klienta. W szczególności niedopuszczalne jest domaganie się uzasadnienia dla takiej obsługi.
2. Obsługa osób głuchych:
 - 1) osoby głuche i niedostyszące zgłaszające się w sprawach urzędowych, obsługiwane są przy pomocy wideo tłumacza, zlokalizowanego w Punkcie Informacyjnym BOMiNO, wejście A przy ul. Szkolnej 28, który jest również dostosowany do obsługi osób niepełnosprawnych ruchowo,
 - 2) skorzystanie z pomocy wideo tłumacza, nie wymaga wcześniejszego umówienia wizyty w Urzędzie i jest możliwe w godzinach pracy Urzędu z uwzględnieniem czasu, koniecznego na dotarcie urzędnika do ww. miejsca obsługi.

3. Wizyta urzędnika w domu Klienta w sytuacji, jeżeli stan zdrowia uniemożliwia Klientowi załatwienie sprawy w siedzibie Urzędu:

- 1) pracownik Punktu Informacyjnego przyjmujący zgłoszenie dotyczące umówienia wizyty urzędnika w domu Klienta wypełnia tabelę, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu, uzupełniając ją o: dane klienta, rodzaj sprawy oraz powód uniemożliwiający załatwienie sprawy w siedzibie Urzędu, tworzy dokument w systemie EZD i przekazuje do dekretacji dyrektorowi BOMiNO,
- 2) dyrektor BOMiNO przekazuje dokument kierownikowi komórki merytorycznej, w celu wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za załatwienie sprawy Klienta i ustalenia daty i godziny wizyty urzędnika,
- 3) kierownik komórki merytorycznej dołącza raport, w którym wskazuje pracowników odpowiedzialnych za załatwienie sprawy oraz planowany termin wizyty w domu Klienta, z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem, umożliwiającym sporządzenie stosownych projektów upoważnień,
- 4) dyrektor BOMiNO przekazuje dokument pracownikowi BOMiNO w celu przygotowania dla pracowników imiennych upoważnień do wykonania czynności związanych z realizacją procedur obowiązujących w Urzędzie Miasta poza jego siedzibą,
- 5) wyznaczeni pracownicy – na mocy udzielonych przez Sekretarza Miasta upoważnień – realizują usługę wizyty urzędnika w domu,
- 6) rejestr udzielonych upoważnień Sekretarza Miasta prowadzi BOMiNO.”

§ 6

ROZMOWY TELEFONICZNE

1. Wszystkie połączenia telefoniczne należy odbierać niezwłocznie, przedstawiając się z imienia i nazwiska oraz podając nazwę komórki organizacyjnej.
2. Telefonującego Klienta należy traktować w miłą i profesjonalny sposób, dokładając wszelkiej staranności, aby otrzymał kompletną i satysfakcjonującą go odpowiedź.
3. W przypadku gdy pracownik nie zna odpowiedzi na pytanie Klienta, bądź ma wątpliwości, powinien poprosić go o numer telefonu i oddzwonić niezwłocznie po uzyskaniu pełnej wiedzy w zgłoszonej sprawie.
4. Przy przełączaniu rozmowy do innego pracownika należy poinformować Klienta o tym do kogo kierujemy rozmowę i upewnić się, że połączenie jest skuteczne, a pracownik, do którego przełączamy rozmowę jest kompetentny do zajęcia się sprawą. Jeśli pracownik długo nie odbiera telefonu lub przełączenie jest w danej chwili niemożliwe, należy wrócić do rozmowy z Klientem i podać bezpośredni numer telefonu.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pracownicy BOM dążąc do doskonalenia jakości obsługi klientów – zobowiązani są do stałego poszerzania swojej wiedzy o obowiązujących przepisach i procedurach oraz do zgłaszania propozycji usprawnień organizacyjnych na zajmowanych stanowiskach.

2. Pracownicy BOM zobowiązani są także do:
 - 1) zachowania szczególnej staranności w utrzymywaniu w należytym porządku swojego stanowiska pracy, zabezpieczania dokumentów i pieczętek przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich,
 - 2) zapewnienia dostępności aktualnych druków i formularzy na poszczególnych stanowiskach,
 - 3) uczestniczenia w szkoleniach organizowanych przez Urząd Miasta w zakresie profesjonalnej obsługi klientów.
3. Pracowników BOM obowiązuje ubiór służbowy stosownie do Zarządzenia Prezydenta Miasta.
4. Przy ocenie stopnia zaangażowania pracownika BOM - oprócz stosowania się do postanowień Regulaminu, uwzględnia się :
 - 1) dyspozycyjność pracownika,
 - 2) liczbę dni pracy w miesiącu w godz. od 9.00 do 17.00,
 - 3) przestrzeganie porządku i dyscypliny pracy,
 - 4) życzliwość i szczerze zaangażowanie w kontaktach z Klientami Urzędu,
 - 5) liczbę obsłużonych Klientów,
 - 6) wyniki bieżącego ankietowania poziomu satysfakcji Klientów.

§8

Za realizację niniejszego zarządzenia odpowiada dyrektor Biura Obsługi Mieszkańców i Nadzoru Organizacyjnego.

§9

Nadzór nad realizacją niniejszego Regulaminu sprawuje Sekretarz Miasta.

§10

Niniejsze zarządzenie nie wymaga sprawozdania z jego realizacji.

§11

Pracownicy BOM potwierdzają podpisem fakt zapoznania się z Regulaminem.

§12

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA
Piotrkowa Trybunalskiego
Krzysztof Chojniak