

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 127/12  
Dyrektora PUP w Łodzi  
z dnia 12 listopada 2012 r.

## **STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W ŁODZI**

§1. 1. Głównym celem i założeniem Standardów Obsługi Klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w Łodzi, zwanym dalej „Urzędem” jest:

- 1) zbudowanie pozytywnego wizerunku Urzędu jako instytucji zaufania publicznego;
- 2) podwyższenie profesjonalizmu świadczonych usług i skuteczności w załatwianiu spraw – dobrze obsłużony klient nie będzie musiał wracać do Urzędu z tą samą sprawą, tracić czasu i rozmawiać z kolejnymi pracownikami;
- 3) zwiększenie komfortu pracy pracowników Urzędu oraz komfortu obsługi klientów Urzędu.

2. Dobre nastawienie do pracowników Urzędu nie tylko wzmocni ich pozycję zawodową, ale także ułatwi obsługę klientów Urzędu.

3. Klienci Urzędu przekonani, że mogą liczyć na fachową pomoc bez uprzedzeń będą przychodzić do Urzędu.

4. Praca w przychylnej atmosferze ułatwi wykonywanie zadań stawianych przed pracownikami Urzędu.

§2. Do podstawowych obowiązków pracownika Urzędu należy dbałość o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne, z uwzględnieniem interesu publicznego oraz indywidualnych interesów obywateli, a w szczególności:

- 1) przestrzeganie Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa;
- 2) wykonywanie zadań sumiennie, sprawnie i bezstronnie;
- 3) udzielanie informacji organom, instytucjom i osobom fizycznym oraz udostępnianie dokumentów znajdujących się w posiadaniu jednostki, w której pracownik jest zatrudniony, jeżeli prawo tego nie zabrania;
- 4) dochowanie tajemnicy ustawowo chronionej;
- 5) zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi oraz współpracownikami;
- 6) zachowanie się z godnością w miejscu pracy i poza nim;
- 7) stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych.

§3. 1. Obowiązkiem pracownika Urzędu jest sumienne i staranne wykonywanie poleceń przełożonego.

2. Jeżeli pracownik jest przekonany, że polecenie jest niezgodne z prawem albo zawiera znamiona pomyłki, jest on obowiązany poinformować o tym na piśmie swojego bezpośredniego przełożonego. W przypadku pisemnego potwierdzenia polecenia pracownik jest obowiązany je wykonać, zawiadamiając jednocześnie Dyrektora Urzędu lub odpowiedniego, w zależności od podległości służbowej, zastępcę Dyrektora Urzędu.

3. Pracownik nie wykonuje polecenia, jeżeli jest przekonany, że prowadziłyby to do popełnienia przestępstwa, wykroczenia lub groziłyby niepowetowanymi stratami,

o czym niezwłocznie informuje Dyrektora Urzędu lub odpowiedniego, w zależności od podległości służbowej, zastępcę Dyrektora Urzędu.

§4. W trakcie wykonywania czynności służbowych, m.in. w bezpośrednim kontakcie z klientem Urzędu, pracownik Urzędu:

1) kieruje się zasadą nadrzędną stanowiącą, że władza państwowa jest władzą służebną w stosunku do obywateli i prawa;

2) traktuje pracę jak służbę publiczną i działa tak, by jego postępowanie było wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do Państwa i jego organów;

3) powierzone zadania wykonuje z poszanowaniem godności innych i z poczuciem godności własnej, pamiętając o tym, że daje swoim postępowaniem świadectwo o organach administracji państwowej i współtworzy wizerunek administracji samorządowej, w tym Urzędu;

4) wykazuje osobiste ukierunkowanie na klienta umieszczając go w centrum zainteresowania;

5) buduje relacje z klientem w oparciu o klimat otwartości, wzajemnego szacunku i empatii, tak by klient załatwiając sprawę miał pełne przekonanie, że Urząd jest przyjazny dla klienta;

6) działa w sposób profesjonalny, bezstronny, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa;

7) dba o to, by klient uzyskał informacje i usługi, których naprawdę potrzebuje i dostarcza je w sposób najbardziej odpowiedni dla klienta;

8) dostosowuje formę przekazu do możliwości percepcyjnych klienta i przekazuje informacje w sposób przejrzysty i logiczny, językiem zrozumiałym dla klienta.

§5. Komunikacja z klientem realizowana jest poprzez wszelkie dostępne kanały informacyjne i może odbywać się w sposób:

1) bezpośredni - realizowany poprzez:

a) osobisty kontakt klienta z pracownikiem Urzędu,

b) osobisty kontakt klienta z pracownikiem prowadzącym czynności sprawdzające lub prowadzącym postępowanie,

c) telefoniczną rozmowę z pracownikiem Urzędu,

d) osobisty kontakt z pracownikiem Urzędu prowadzącym otwarte spotkania informacyjne z klientami;

2) pośredni - realizowany poprzez:

a) kolportaż drukowanych materiałów informacyjnych,

b) Internet (publikowanie na stronach internetowych Urzędu podstawowych informacji o Urzędzie i podejmowanych przez Urząd inicjatywach, informacji o zmianach obowiązujących przepisów, możliwość korespondencji za pomocą poczty elektronicznej),

c) współpracę z lokalnymi mediami (podejmowaną z inicjatywy Urzędu w celu przekazania w formie informacji dotyczących: funkcjonowania Urzędu, podejmowanych przez Urząd akcji, zmiany w obowiązujących przepisach, interpretacji przepisów itp.).

§6. Podstawowe standardy obsługi klienta w Urzędzie:

1) *zainteresowanie klientem* - klient wchodzący do Urzędu powinien odczuć zainteresowanie i życzliwość ze strony pracowników Urzędu. Jeśli jest taka potrzeba pracownik Urzędu powinien pomóc, kierując klienta do odpowiedniej komórki organizacyjnej lub punktu informacyjnego;

2) *odpowiedni wygląd stanowiska pracy* - na biurku powinny znaleźć się tylko dokumenty obsługiwanego klienta i dotyczące jego sprawy. Pracownik Urzędu powinien tak ustawić

monitor z bazą danych oraz inne dokumenty aby były niewidoczne dla osób znajdujących się w pobliżu stanowiska pracy;

3) *odpowiedni zewnętrzny wygląd pracownika Urzędu* - wygląd pracownika powinien mieć charakter służbowy (preferowane np. kostiumy, garnitury, marynarki, koszule, używane kolory neutralne, stonowane). Identyfikatory powinny być noszone obligatoryjnie w sposób ułatwiający ich odczytanie;

4) *profesjonalna wiedza i znajomość obowiązujących przepisów prawnych* - pracownik Urzędu powinien systematycznie doskonalić wiedzę, znać obowiązujące przepisy i procedury, w szczególności powinien skupić się na tych zagadnieniach, które dotyczą powierzonych obowiązków na stanowisku pracy. Należy wykorzystywać wszystkie dostępne źródła w celu gromadzenia materiałów i informacji;

5) *profesjonalna obsługa klienta* - pracownik powinien wyczerpująco odpowiadać na zadawane pytania i wątpliwości. Odbierając telefon w trakcie obsługi starać się, aby klient nie czekał długo na kontynuowanie obsługi. Podczas obsługi nie należy zajmować się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy klienta. Pracownik powinien używać zrozumiałych zwrotów, ponieważ klient ma prawo nie rozumieć fachowego słownictwa. Zawsze należy zwracać uwagę na wchodzącego do pokoju klienta. Pracownik nie poucza, nie krytykuje, nie jest ironiczny wobec klienta, stara się wczuć w jego położenie, jest życzliwy i stwarza miłą atmosferę wizyty. Pracownik powinien być skoncentrowany na obsługiwanym kliencie, traktować klienta z szacunkiem a rozmowy prowadzić w miły i profesjonalny sposób, być dyskretnym i dbać o poufność klienta. Obsługując impulsywnego klienta, doprowadzić do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy z którą przyszedł. Zakończyć w uprzejmy sposób rozmowę z klientem;

6) *poprawna obsługa telefoniczna klienta* – pracownik Urzędu powinien traktować klienta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób. Rozmowę telefoniczną rozpoczynać od przedstawienia się podając imię i nazwisko oraz nazwę Urzędu (wydziału, działu, referatu). Dzwoniąc do klienta, upewnić się z kim rozmawia i czy jest to dobry moment na rozmowę. Dbać o to, aby do klienta nie docierały głosy osób trzecich. Starać się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Pracownik powinien zaprosić klienta do Urzędu. Jeśli sprawa przekracza kompetencje pracownika Urzędu, pracownik powinien skierować klienta do właściwej osoby lub komórki organizacyjnej. Prywatny telefon komórkowy pracownika Urzędu w godzinach pracy powinien być wyłączony lub ustawiony na wyciszenie.

§7. Stosowanie standardów obsługi klienta w Urzędzie obowiązuje pracowników Urzędów oraz stażystów odbywających staż w Urzędzie.