



Kształtowanie pozytywnego wizerunku Zarządu Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ jest jednym z ważniejszych zadań naszej jednostki z zakresu komunikacji społecznej. W oparciu o Politykę Systemu Zarządzania i normę PN-EN ISO 9001:2009 zostały opracowane Standardy Obsługi Klienta, które mają podnieść jakość świadczonych usług, wzmocnić zaufanie klientów oraz wyrobić w nich przeświadczenie, że pracownicy ZGiKM GEOPOZ to profesjonaliści, służący wiedzą i poradą w załatwieniu spraw. Klient, przekonany o chęci niesienia fachowej pomocy oraz wysoce kulturalnej obsłudze przez zatrudnionych w ZGiKM GEOPOZ, odwiedzi nas z lepszym nastawieniem, a praca w życzliwej atmosferze ułatwi wykonywanie zadań nam samym.

Standardy zostały podzielone na trzy części:

- Standardy Ogólne;
- Standardy Szczegółowe;
- Standardy Komunikacyjno-Wizerunkowe.

Uporządkowanie treści sprawia, że Standardy Obsługi Klienta stanowią swoiste vademecum dla zatrudnionych w ZGiKM GEOPOZ – w jasny i klarowny sposób przedstawiają oczekiwane zachowania pracowników w różnych sytuacjach. Dzięki przejrzystości zasad w nich zawartych mogą stanowić wymierne kryterium

oceny pracowniczej.

Standardy Obsługi Klienta są wyrazem starań o udoskonalenie relacji klient – urzędnik. Ich opracowanie jest oznaką nowoczesnego podejścia do organizacji pracy i traktowania klienta w urzędzie.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY OGÓLNE

1. Podnoszenie kwalifikacji

Posiadanie aktualnej i szerokiej wiedzy umożliwia profesjonalną obsługę klienta – klient uzyska kompleksową i wyczerpującą odpowiedź na swoje pytania u jednego urzędnika.



- 1.1. Korzystaj z możliwości uczestnictwa w kursach, szkoleniach, studiach;
- 1.2. Poszerzaj wiedzę z zakresu obowiązujących przepisów prawnych oraz procedur przy wykorzystaniu wszelkich dostępnych źródeł informacji;
- 1.3. Zachowaj poprawność językową, będącą wyrazem szacunku dla klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY OGÓLNE

2. Wygląd zewnętrzny

Pracownik samorządowy swoim wyglądem zewnętrznym i sposobem zachowania (uprzejmością, uśmiechem, kulturą osobistą, gotowością niesienia pomocy) buduje ogólny wizerunek jednostki, jest jej wizytówką – stosownie ubrany tworzy wrażenie osoby profesjonalnej i kompetentnej, podnosząc dzięki temu swoją wiarygodność przedstawiciela urzędu.



- 2.1. Ubieraj się estetycznie i schludnie, w neutralnych kolorach i stonowanych wzorach. Unikaj strojów o charakterze sportowym;
- 2.2. Dobieraj odpowiednio strój do wieku, sylwetki, a także powagi miejsca pracy i rangi pracownika samorządowego;
- 2.3. Stosuj dyskretną biżuterię i makijaż.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY OGÓLNE

3. Stanowisko pracy

Właściwa organizacja przestrzeni na stanowisku pracy, podobnie jak wygląd zewnętrzny urzędnika i jego zachowanie, ma istotne znaczenie w budowaniu wizerunku urzędu. Uporządkowane i dobrze zagospodarowane stanowisko pracy wzbudza zaufanie, a także buduje miłą atmosferę podczas rozmowy z klientem.



- 3.1. Dbaj o czystość i porządek na swoim biurku, a także wokół niego;
- 3.2. Miej wydzieloną przestrzeń na komputer, dokumenty i inne przedmioty związane bezpośrednio z Twoją pracą;
- 3.3. Miej w zasięgu ręki materiały niezbędne do szybkiej i sprawnej obsługi osoby zainteresowanej (np. wizytówki, karty informacyjne, spis telefonów, przybory do pisania);
- 3.4. Unikaj ekspozycji prywatnych przedmiotów, np. zdjęć.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA**STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – obsługa bezpośrednia****4. Bezpośrednia obsługa klienta****4.1. Klient w budynku**

- 4.1.1. Zawsze zwracaj uwagę na klienta wchodzącego do budynku ZGiKM GEOPOZ. Klient powinien poczuć się zauważony;
- 4.1.2. Pomóż klientowi udzielając odpowiedniej informacji, wskazując drogę lub odprowadzając do właściwego miejsca;
- 4.1.3. Zachęć klienta do korzystania z Punktu Informacyjnego w Sali Obsługi Klienta, gdzie można uzyskać wszystkie niezbędne informacje, pobrać wnioski i otrzymać kartę informacyjną.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – obsługa bezpośrednia

**4.2. Sala Obsługi Klienta
lub inne stanowisko obsługi**

- 4.2.1. Traktuj każdego klienta jednakowo;
- 4.2.2. Nawiąż kontakt wzrokowy z klientem;
- 4.2.3. Powitaj przyjaznym uśmiechem;
- 4.2.4. Wskaż miejsce siedzące;
- 4.2.5. Jeśli musisz dokończyć jakąś pracę, przeproś klienta i poproś, żeby chwilę poczekał;
- 4.2.6. W sytuacji, gdy w trakcie obsługi zadzwoni telefon, przeproś obsługiwanego klienta, odbierz telefon, poproś o ponowny kontakt lub zaproponuj oddzwonienie. Skróć czas rozmowy do niezbędnego minimum;
- 4.2.7. Mów wyraźnie i bądź uprzejmy;
- 4.2.8. Zadawaj pytania, by sprecyzować w jakiej sprawie przyszedł klient;
- 4.2.9. Wyjaśnij, jak należy załatwić sprawę (termin i sposób realizacji, konieczne załączniki, opłaty);
- 4.2.10. Wskaż klientowi odpowiedni wniosek. Jeśli to konieczne, pomóż przy jego wypełnieniu;
- 4.2.11. Przyjmując wniosek sprawdź, czy zawiera wszystkie niezbędne dokumenty. Jeśli nie, wyjaśnij konieczność ich uzupełnienia i poinformuj, gdzie można je uzyskać;

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA**STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – obsługa bezpośrednia**

- 4.2.12. Załatw sprawę klienta lub skieruj go do odpowiedniego pracownika (podaj nazwisko, piętro, numer pokoju, ewentualnie numer telefonu);
- 4.2.13. Upewnij się, że klient właściwie zrozumiał Twoje słowa;
- 4.2.14. W razie potrzeby spisz wszystkie informacje na kartce lub wręcz klientowi kartę informacyjną;
- 4.2.15. Pożegnaj klienta uprzejmie, podziękuj za rozmowę;
- 4.2.16. Dbaj o dyskrecję – przy Twoim stanowisku powinna znajdować się tylko osoba obsługiwana. Poproś pozostałych klientów o poczekanie w odpowiedniej odległości, dopóki nie zakończysz bieżącej obsługi. Dokumenty na biurku przechowuj tak, by nikt niepowołany nie mógł ich odczytać;
- 4.2.17. W obecności klientów unikaj prowadzenia prywatnych rozmów i spożywania posiłków. W Sali Obsługi Klienta posiłki spożywaj tylko w pomieszczeniu służbowym;
- 4.2.18. Dbaj o sprawną obsługę – w przypadku awarii np. systemu kolejkowego wyjaśnij klientowi przyczynę dłuższego oczekiwania, poinformuj o problemie kierownika Sali Obsługi Klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – obsługa bezpośrednia

**5. Udogodnienia dla klientów.
Obsługa klienta
niepełnosprawnego, starszego,
obcokrajowca**



- 5.1. Korzystaj z udogodnień przewidzianych w Sali Obsługi Klienta dla klientów starszych, niepełnosprawnych lub wymagających dłuższego czasu obsługi – jeśli klient czuje się zagubiony, niepewny lub jego sprawa jest wyjątkowo skomplikowana, poproś go do pokoju indywidualnej obsługi, gdzie zapewnisz mu większą prywatność;
- 5.2. Informuj klienta o możliwości skorzystania z dodatkowych udogodnień znajdujących się w Sali Obsługi Klienta – wskaż dystrybutor wody, kawomat, kącik dziecięcy, przewijak;
- 5.3. Upewnij się, że osoba niepełnosprawna czy starsza potrzebuje pomocy – w przyjaznym otoczeniu zwykle sama da sobie radę. Pomoc oferuj, gdy wydaje się Tobie, że taka osoba może jej potrzebować. Zanim pomożesz – zawsze zapytaj;
- 5.4. Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej lub starszej, a nie do jej pomocnika czy przewodnika;
- 5.5. Bądź taktowny inicjując kontakt fizyczny – unikaj dotykania łaski lub wózka. Osoby niepełnosprawne i starsze traktują je jako element przestrzeni osobistej;
- 5.6. Pamiętaj, że ZGiKM GEOPOZ jest jednostką przyjazną psom asystującym. Miej na uwadze, że taki pies jest w pracy – nie dotykaj go bez pozwolenia;

- 5.7. Poproś o pomoc w obsłudze osoby niesłyszącej pracownika Punktu Informacyjnego w Sali Obsługi Klienta, znającego język migowy;
- 5.8. Jeśli klient potrzebuje dodatkowej opieki w poruszaniu się po budynku poza Salą Obsługi Klienta, poproś o pomoc pracownika Punktu Informacyjnego, który pełni funkcję Asystenta Osoby Niepełnosprawnej i Starszej;
- 5.9. O pomoc w obsłudze obcokrajowca poproś pracownika znającego język obcy.

6. Telefoniczna obsługa klienta

- 6.1. W miarę możliwości odbieraj telefon najpóźniej po trzecim dzwonku;
- 6.2. Odbieraj każdy telefon w pokoju, gdy Twoi współpracownicy są chwilowo nieobecni;
- 6.3. Przedstaw się podając nazwę jednostki, imię i nazwisko;
- 6.4. Udziel klientowi niezbędnych informacji lub zaproponuj przełączenie do właściwego pracownika, podając jego nazwisko i numer telefonu;
- 6.5. Jeśli nie możesz udzielić dokładnej informacji, poproś o ponowny kontakt lub zaproponuj oddzwonienie;
- 6.6. Dbaj, by nic nie zakłócało Twojego dialogu z klientem (inne rozmowy, radio);
- 6.7. Zwracaj uwagę na ton głosu i dykcję – pamiętaj, że rozmówca nie widzi mowy Twojego ciała;
- 6.8. Podziękuj za rozmowę i zaproponuj swoją pomoc na przyszłość.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – sytuacje nietypowe

**7. Sytuacje nietypowe,
przyjmowanie skarg i uwag**

Umiejętne reagowanie w nietypowych sytuacjach świadczy o profesjonalizmie urzędnika. Pozwala na budowanie w kliencie przekonania, że kompetentna i miła obsługa jest obowiązującą normą. Jednocześnie sytuacje nietypowe mogą być źródłem informacji o jakości usług i oczekiwaniach klienta.



- 7.1. Przyjmuj ze zrozumieniem i spokojem uwagi oraz skargi;
- 7.2. Zawsze uważnie wysłuchaj, co klient ma do powiedzenia, nie przerywaj mu;
- 7.3. Okaż klientowi zrozumienie i pozwól mu wyrazić swoje emocje;
- 7.4. Upewnij się, czy dobrze zrozumiałeś problem, z którym zwraca się do Ciebie klient;
- 7.5. Pokaż, że zależy Ci na rozwiązaniu problemu;
- 7.6. Staraj się rzeczowo wyjaśnić wątpliwości klienta;
- 7.7. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach;
- 7.8. Postaraj się doprowadzić do obniżenia poziomu emocji klienta zdenerwowanego lub agresywnego, zwracając się do niego w sposób opanowany i mówiąc spokojnym głosem;
- 7.9. Powołuj się na fakty, rzetelne i konkretne informacje, nie obwiniaj innych pracowników;
- 7.10. Jeśli to Ty popełniłeś błąd – przeproś klienta i poinformuj o kolejnych krokach, które podejmiesz w celu załatwienia sprawy;
- 7.11. Zaproponuj rozwiązanie problemu upewniając się czy satysfakcjonuje ono klienta. Jeśli postulowany przez Ciebie sposób nie zostanie zaakceptowany, zapytaj, jakiego rozwiązania oczekiwałby klient;

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA**STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – sytuacje nietypowe**

- 7.12. Jeśli klient zachowuje się w sposób obraźliwy lub wulgarny – stanowczo, lecz spokojnie zaprotestuj;
- 7.13. Jeśli zachowanie klienta zagraża bezpieczeństwu Twojemu lub innych osób – wezwij ochronę;
- 7.14. Uprzejmie, lecz stanowczo odmawiaj przyjęcia prezentu, dając do zrozumienia, że profesjonalna i miła obsługa jest tu obowiązującą normą;
- 7.15. W sytuacji, gdy mimo Twojej odmowy klient zostawi podarunek, zgłoś ten fakt przełożonemu;
- 7.16. Zaproponuj, by klient wyraził swoje zadowolenie z obsługi przez np. pochwałę u kierownika, wypełnienie ankiety.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY SZCZEGÓŁOWE – satysfakcja klienta

8. Badanie zadowolenia klienta

- 8.1. Zaproponuj klientowi wypełnienie ankiety i wyjaśnij, gdzie może ją złożyć (hol windy, Sala Obsługi Klienta);
- 8.2. Poinformuj klienta, że ankietę można wypełnić również na stronie internetowej www.geopoz.pl;
- 8.3. Zaznacz, że jest prowadzony bieżący monitoring ankiet wpływających w formie elektronicznej i papierowej, a zawarte w nich uwagi są analizowane i uwzględniane w stałym procesie podnoszenia poziomu obsługi klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

STANDARDY KOMUNIKACYJNO-WIZERUNKOWE

**9. Standardy informacyjne.
Oznakowanie wewnętrzne.**

Czytelne oznaczenie miejsc obsługi klienta, tablice informacyjne z rozmieszczeniem komórek organizacyjnych, estetyczne wywieszki na drzwiach pokoju przyczyniają się do sprawniejszej obsługi klienta. Dobra organizacja przestrzeni sprawia, że klient nie traci czasu na błądzenie po budynku. Szybka obsługa to oszczędność czasu klienta i jego lepsze nastawienie do urzędnika.



- 9.1. Noś swój identyfikator w miejscu widocznym tak, aby klient mógł bez problemu odczytać Twoje imię i nazwisko;
- 9.2. Dbaj o czytelność oznakowania swojego stanowiska pracy;
- 9.3. Ważne informacje umieszczaj w porozumieniu z Działem Komunikacji i Informacji tylko w miejscach do tego przeznaczonych (tablice ogłoszeń, gabloty itd.);
- 9.4. Dbaj o aktualność komunikatów umieszczonych na tablicach informacyjnych, ulotkach dla klientów, kartach informacyjnych, wizytówkach itd. – konieczność ich aktualizacji zgłaszaj do Działu Komunikacji i Informacji;
- 9.5. Zgłaszaj zapotrzebowanie oraz uszkodzenia dotyczące elementów oznakowania budynku do Działu Komunikacji i Informacji;
- 9.6. Udzielaj informacji osobistej, telefonicznej i mailowej równie wyczerpująco;
- 9.7. Informuj klienta o stronie internetowej i możliwości pobrania lub złożenia wniosku drogą elektroniczną.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

ZAKOŃCZENIE



Standardy Obsługi Klienta są odpowiedzią ZGiKM GEOPOZ na rosnące oczekiwania i wymagania obywateli pod adresem administracji samorządowej. Obok Polityki Systemu Zarządzania i Polityki Informacyjnej stanowią element procesu doskonalenia wizerunku jednostki poprzez wzrost poziomu obsługi klienta. Treść tych dokumentów jest dostępna dla wszystkich pracowników ZGiKM GEOPOZ. Także nasi klienci mogą zapoznać się ze szczegółami dotyczącymi podstawowych zasad obsługi i uznawanych przez naszą jednostkę wartości na stronie internetowej oraz w siedzibie Zarządu przy ul. Gronowej 20 w Poznaniu.