

**Postanowienie proceduralne nr 1/2015**

**Rady Gminy W i e r z b i c a z dnia 25 marca 2015r.**

w sprawie przyjęcia „ Standardów obsługi klienta”

Na podstawie §24 ust. 2 Uchwały nr XLIII/290/2014 Rady Gminy Wierzbica z dnia 14 marca 2014r. w sprawie statutu gminy Wierzbica , Rada Gminy postanawia:

§1

Mając na względzie podniesienie jakości obsługi interesantów w Urzędzie Gminy i jednostkach samorządowych gminy, zaleca się Wójtowi Gminy i Kierownikom jednostek samorządowych wprowadzenie w formie zarządzeń „Standardów obsługi klienta”. Wzór standardów stanowi załącznik nr 1 do niniejszego postanowienia.

§2

Postanowienie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący  
Rady Gminy  
*J. Kwiatkowski*  
Józef Kwiatkowski

## STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Przez wiele lat urzędy i urzędnicy kojarzyli się mieszkańcom z demonstracją władzy, brakiem przychylności, niejasnymi procedurami, piętrzeniem trudności w załatwianiu spraw administracyjnych.

Wprowadzenie Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie i jednostkach samorządowych gminy ma zmienić ten wizerunek. Chodzi o to, aby mieszkańcy nabrali zaufania do pracowników samorządowych, a urzędników traktowali jak profesjonalistów służących pomocą w załatwianiu spraw administracyjnych.

Dobre nastawienie do urzędników nie tylko wzmocni ich pozycję zawodową, ale także ułatwi obsługę mieszkańców. Klienci, przekonani, że mogą liczyć na fachową pomoc bez obaw i uprzedzeń będą odwiedzali Urząd i jednostki samorządowe. Praca w przychylniej atmosferze ułatwi wykonywanie zadań stawianych przed urzędnikami.

Celem stosowania Standardów jest profesjonalne i skuteczne załatwianie spraw administracyjnych mieszkańców. Dobrze obsłużony Klient nie będzie musiał wracać do Urzędu z tą samą sprawą, tracić czasu i rozmawiać z kolejnymi urzędnikami.

Standardy Obsługi Klienta mają podnieść jakość świadczonych usług oraz ułatwić pracę urzędnikom.

# STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

## I. STANDARDY PODSTAWOWE

### STANDARD 1

**Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Gminę Wierzbica**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Pamiętaj, że sprzedawczyni w sklepie, fryzjer, nowi znajomi z przyjęcia - te osoby też mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji samorządowej. Te osoby też są potencjalnymi Klientami.

### STANDARD 2

**Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Urzędnik powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania, które są zadawane przez Klientów. Klientowi wygodniej jest, jeśli informacje w interesującej go sprawie otrzymuje od jednej osoby

#### Zalecenia:

1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem.
2. Zawsze pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu.
3. W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Urzędzie.
4. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
5. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Urzędu, nie przekazuj plotek.
6. Zrób wszystko, aby stworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

#### Zalecenia:

1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności zajmuj się tymi z nich, które są w zakresie Twoich obowiązków.
2. Wykorzystując wszelkie dostępne źródła (telewizja, prasa, materiały wewnętrzne Urzędu), gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogłyby dotyczyć interesantów

# STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

## I. STANDARDY PODSTAWOWE

### STANDARD 3

#### Służbowy wygląd urzędników

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient powinien mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Odpowiednio ubrany pracownik Urzędu tworzy wrażenie osoby profesjonalnej, przygotowanej na spotkanie z klientem.

### STANDARD 4

#### Dbaj o swoje stanowisko pracy

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Od tego, czy Twoje stanowisko pracy jest dobrze zorganizowane, czy panuje na nim porządek, zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia, jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient. Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i do Ciebie. Dołóż więc wszelkich starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

##### Zalecenia:

1. Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy
2. Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający rozmówcy odczytanie nazwiska.

##### Zalecenia:

1. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
2. Na biurku przechowuj tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego Klienta / załatwianej sprawy. Inne dokumenty na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
3. Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu wzroku (w sposób niewidoczny dla Klienta) spisu najważniejszych numerów telefonów oraz innych informacji niezbędnych do sprawnej obsługi.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### II. PROCES OBSŁUGI

#### STANDARD 5

##### Wykazuj zainteresowanie Klientem

###### Uzasadnienie wprowadzenia:

Wchodząc do Urzędu Klient powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że urzędnicy szybko i chętnie pomogą mu, zajmą się jego sprawą. Od chwili wejścia Klient powinien poczuć się ważny i zauważony.

#### STANDARD 6

##### Rozpocznij obsługę od wyjaśnienia Klientowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę

###### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient, przychodząc do Urzędu, nie zawsze wie, jak daną sprawę załatwić. Interesuje go, w jaki sposób powinien to zrobić, jakie dokumenty wypełnić, kto może mu w tym pomóc i ile czasu będzie to trwało. Klient chciałby załatwić sprawę szybko i od razu dobrze. Dlatego tak istotne jest, aby przekazać mu na początku wszystkie niezbędne informacje. Dzięki temu Klient jest świadomy przebiegu sprawy i wie czego się spodziewać.

###### Zalecenia:

1. Zwracaj uwagę na wchodzących do placówki Klientów akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Gdy po zachowaniu Klienta widzisz, że czuje się On niepewnie w Urzędzie, pomóż Mu kierując Go do odpowiedniego pokoju.
3. Gdy Klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę.

###### Zalecenia:

1. Postępuj tak, aby Klient odczuł, że jesteś po to, żeby pomóc mu w załatwieniu jego sprawy.
2. Zorientuj się, czy Klient załatwia tę sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy Klientowi.
3. Wyjaśnij w sposób uporządkowany, co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
4. Zadawaj pytania, aby dokładnie zrozumieć sprawę, z jaką przyszedł klient.
5. Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
6. Upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Klienta.
7. W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Klientowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać. W typowych sprawach wręcz Klientowi kartę informacyjną.

# STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

## II. PROCES OBSŁUGI

### STANDARD 7

**Przekazując Klientowi wymagane przez procedurę formularze, wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient za każdym razem powinien otrzymać wszystkie formularze, które są wymagane w przypadku załatwiania danej sprawy. Klient czasami decyduje się na wypełnienie ich poza Urzędem. Opuszczając Urząd, powinien dokładnie wiedzieć co zrobić i dlaczego, jakie informacje i gdzie wpisać, gdzie szukać lub skąd wziąć odpowiednie dane do formularza. Dzięki temu Klient powróci do Urzędu z kompletem prawidłowo wypełnionych dokumentów.

### STANDARD 8

**Pomóż Klientowi na miejscu sprawnie i prawidłowo wypełnić formularze oraz przygotować wymagane dokumenty**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń, skrótów stosowanych na co dzień przez pracowników Urzędu. Każdy Klient ma natomiast prawo uzyskać informacje od pracownika w zrozumiałej formie, po to, aby mógł wypełnić formularz. Pamiętaj, że wielu Klientów nie ma odwagi zapytać, co oznacza nazwa lub określenie, które od Ciebie usłyszeli.

#### Zalecenia:

1. Miej zawsze przygotowane zestawy formularzy.
2. Wykorzystaj wzory wypełnionych formularzy do wytłumaczenia Klientowi, jak wypełnić dany formularz.
3. Wyjaśnij cel wypełniania formularzy (liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji).
4. Poinformuj Klienta, do kogo ma złożyć wypełnione formularze (podaj numer stanowiska lub pokoju, adres).
5. Przekaż Klientowi listę dokumentów dodatkowych, które powinien dostarczyć do Urzędu (w typowych sprawach)
6. Jeśli Klient nie wie, przekaz jak w prosty sposób może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane.
7. Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż możliwe miejsca (bank, poczta, kasa Urzędu) wraz z informacją o braku prowizji przy wpłatach w kasie Urzędu.
8. Upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla Klienta.

#### Zalecenia:

1. Upewnij się, że sposób wypełnienia formularza jest zrozumiały dla Klienta. Jeśli nie, zaproponuj Klientowi pomoc podczas jego wypełniania.
2. Wyjaśnij Klientowi, jak wypełnić formularz, co i jak wpisać w poszczególne jego pola.
3. Wyjaśnij Klientowi, skąd może wziąć odpowiednie dane do formularza.
4. Wskaż Klientowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Urzędzie.
5. Zaproponuj wykonanie kserokopii oryginalnych dokumentów, jeżeli Klient wcześniej ich nie przygotował.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### II. PROCES OBSŁUGI

#### STANDARD 9

##### **Potwierdź prawidłowość składanych przez Klienta dokumentów**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Ważne jest, aby złożone dokumenty nie wymagały poprawienia lub uzupełnienia w przyszłości z powodów proceduralnych. Klient powinien wyjść z Urzędu z przekonaniem, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika, złożył wszystkie wymagane dokumenty w krótkim czasie, za pierwszym razem i prawidłowo wypełnione.

Klient oczekuje także podania dokładnego terminu załatwienia jego sprawy, bo – kiedy np. prowadzi działalność gospodarczą – wpływa to na jego plany, a często i obroty.

#### STANDARD 10

##### **Traktuj Klienta z szacunkiem**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem. Okazuj szacunek każdemu Klientowi bez względu na płeć, wiek, wygląd, status społeczny. Tylko w ten sposób możesz zbudować dobre relacje z Klientami.

##### Zalecenia:

1. Wyjaśnij Klientowi cel sprawdzania dokumentów.
2. Jeżeli pojawiły się błędy w składanych formularzach lub dokumentach, znajdź sposób poprawienia błędu jak najmniej uciążliwy dla Klienta.
3. Nie pouczaj Klienta, wskazując mu popełnione przez Niego błędy w formularzach.
4. Potwierdź, że Klient wypełnił prawidłowo formularz.
5. Podaj dokładny termin załatwienia jego sprawy.
6. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

##### Zalecenia:

1. Traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, z jaką sprawą przychodzą do Urzędu.
2. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Klienta.
3. Nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej, nieistotnej. Pamiętaj, że dla Klienta jego sprawa jest najważniejsza.
4. Nie pouczaj Klienta – życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj Klienta, ani jego zachowań. Bądź życzliwy.
5. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy Klient czegoś nie rozumie. Wytłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy.

# STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

## III. ROZMOWY TELEFONICZNE

### STANDARD 11

**Traktuj Klienta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Zachowanie pracownika w trakcie rozpoczęcia rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia Klienta na temat Urzędu i jego pracowników. Klient powinien odczuć, że każda jego sprawa jest rozpatrywana indywidualnie.

### STANDARD 12

**Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą kieruj do właściwej osoby za pierwszym razem**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient powinien mieć odczucie, że każda sprawa, z którą zwraca się do Urzędu jest załatwiana sprawnie i z należytą uwagą. Powinien być przekonany, że osoba, z którą rozmawia przez telefon dokładnie wie, kto najlepiej zajmie się jego sprawą. Klient zrozumie także, że dzięki dobrej organizacji pracy w Urzędzie załatwienie jego sprawy jest możliwe za pierwszym razem.

#### Zalecenia:

1. Przywitaj się, podaj nazwę Urzędu, swoje imię i nazwisko.
2. Zapytaj, w czym możesz pomóc.
3. Jeśli to konieczne dopytaj o szczegóły sprawy, z jaką Klient dzwoni do Urzędu.
4. Przekaż Klientowi możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu wyjaśniając, że oddzwonisz tego samego - najpóźniej następnego - dnia.
5. Jeśli w ustalonym terminie nie masz dla Klienta obiecanych informacji, zadzwoń do Niego podając nowy termin kontaktu.
6. Zawsze kontaktuj się z Klientem w ustalonym z Nim terminie.

#### Zalecenia:

1. Miej zawsze pod ręką aktualny spis z numerami wewnętrznymi pracowników Urzędu.
2. Poinformuj Klienta do kogo może zwrócić się w przedstawionej przez niego sprawie. Przedstaw pracownika z imienia i nazwiska, podaj jego stanowisko i numer telefonu.
3. Upewnij Klienta, że osoba, do której go kierujesz jest najbardziej odpowiednia, aby zająć się jego sprawą.



## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### III. ROZMOWY TELEFONICZNE

#### STANDARD 13

**Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji.

#### STANDARD 14

**Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Odmowa jest zawsze trudna do przekazania Klientowi. Czasami Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji w jego sprawie. Dlatego też trzeba dążyć wszelkimi staraniami, aby Klient zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie.

##### Zalecenia:

1. Prywatny telefon komórkowy wyłącz w godzinach pracy lub ustaw na wyciszenie.
2. W wyjątkowych przypadkach, ważnych sprawach prywatne rozmowy telefoniczne prowadź tylko wtedy, gdy nie obsługujesz klientów. Rób to tak, aby inni klienci nie słyszeli prowadzonej przez Ciebie rozmowy.

##### Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w sposób adekwatny do sytuacji (bez okazywania emocji). Skoncentruj się na sprawie, z jaką Klient zgłosił się do Urzędu. Szybko przejdź do przekazania trudnej informacji.
2. Przekaż decyzję odmowną w sposób jasny i zdecydowany. Precyzyjnie określ, czego ona dotyczy.
3. Przedstaw Klientowi dokładne uzasadnienie odmowy. Należy powoływać się w nim jedynie na fakty.
4. Okaż zrozumienie dla emocji Klienta. Pozwól mu wyrazić swoje emocje. Powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pani zdenerwowana (Pan zdenerwowany), jeżeli taka sytuacja ma miejsce. Nie mów, że wiesz, jak czuje się klient..”
5. Ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.
6. Pożegnaj Klienta. Docień jego wysiłki pozytywnego załatwienia swojej sprawy.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### IV. TRUDNE SYTUACJE

#### STANDARD 15

**Skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę rozwiązania problemu Klienta**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

W sytuacji skargi ze strony Klienta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym rozwiązaniu problemu Klienta.

Warto wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, na jakim obszarze należy poprawić swoje działania.

W ten sposób możliwy jest ciągły rozwój poziomu świadczonych usług.

#### Zalecenia:

1. Nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Klienta.
2. Jeśli jest taka możliwość, zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
3. Okaż Klientowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami sprawę relacjonowaną przez Klienta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.
4. Nie proś Klienta, żeby się uspokoił – to tylko pogorszy sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
5. Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji.
6. Powiedz, że jest Ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.
7. Ustal, co było przyczyną skargi.
8. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
9. Zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy.
10. Spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, jakie działania z Twojej strony spotkałyby się z jego aprobatą.
11. Poinformuj o kolejnych krokach, które podejmiesz; powiedz Klientowi, kiedy i jak poinformujesz go, że sprawa została załatwiona.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### IV. TRUDNE SYTUACJE

#### STANDARD 16

**Przekazuj Klientowi jak najszybciej informację o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki się nie zdarzały. Jeżeli jednak popełniono błąd, Klient powinien być o nim niezwłocznie poinformowany. Należy podjąć szybkie działania mające na celu zminimalizowanie niekorzystnych następstw błędów. Klienci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, jak błąd zostanie poprawiony.

#### Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.
2. Poinformuj Klienta o pomyłce / błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty.
3. Przepraszaj za zaistniałą sytuację.
4. Przedstaw konsekwencje, jakie ta pomyłka spowodowała. Nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie podaj fakty.
5. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta.
6. Przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę.
7. Upewnij się, że ten sposób odpowiada Klientowi.
8. Ustal z nim, jakie będą następne kroki.
9. Pożegnaj Klienta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### IV. TRUDNE SYTUACJE

#### STANDARD 17

**Obsługując agresywnego Klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy, z którą przyszedł**

#### Uzasadnienie wprowadzenia:

W sytuacji agresywnego zachowania ze strony Klienta pracownik powinien umieć złagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym obsłudze Klienta.

Poprzez umiejętny sposób reagowania urzędnik ma możliwość pokazania Klientowi swojego profesjonalnego podejścia do wszystkich Klientów Urzędu.

#### Zalecenia:

1. Nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wstań. Wysłuchaj Klienta.
2. Jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
3. Sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta. Powtórz relacjonowany przez Klienta problem swoimi słowami. Upewnij się, czy o to właśnie chodziło Klientowi.
4. Bądź opanowany, ale uważaj, aby twój spokojny ton nie kontrastował zbyt mocno z tonem Klienta. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Klienta.
5. Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji.
6. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawiają się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”.
7. Pokaż, że chcesz rozwiązać problem Klienta.
8. W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie.
9. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
10. Jeśli sytuacja tego wymaga:
  - Zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy.
  - Spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, czego oczekuje od Ciebie, ze strony Urzędu.
  - Poinformuj go o krokach, które podejmiesz.
11. Jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij policję.

## STANDARD OBSŁUGI KLIENTA

### IV. TRUDNE SYTUACJE

#### STANDARD 18

**Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczały trudności, wynikających z ich wieku/ niepełnosprawności**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Osoby starsze i niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione w urzędach niż pozostali Klienci. Kiedy spotykają się z cierpliwym i miłym podejściem ze strony pracowników Urzędu, czują się ważni i docenieni. Efektem takiego podejścia jest również szybsze i sprawniejsze załatwienie sprawy Klienta przez Urząd

#### STANDARD 19

**Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentu od Klienta**

##### Uzasadnienie wprowadzenia:

Często Klienci ujęci uprzejmością i fachowością urzędnika go obsługującego, chcą wyrazić swoją wdzięczność w postaci prezentu. Zdarza się również, że poprzez prezent chcą zobowiązać pracownika do potraktowania ich sprawy w wyjątkowy sposób. W obydwu sytuacjach Klient powinien opuścić Urząd z przekonaniem, że kompetentna i miła obsługa jest tu obowiązującą normą.

##### Zalecenia:

1. Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj osoby starsze i niepełnosprawne w miejscu dla nich dogodnym.
2. Bądź wyculony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być w sposób szczególny traktowane.
3. Jeśli musisz opuścić swoje stanowisko, aby obsłużyć osobę starszą lub niepełnosprawną, poproś o pomoc w obsłudze pozostałych Klientów Kierownika Referatu.

##### Zalecenia:

1. Uprzejmie, ale zdecydowanie odmów przyjęcia prezentu od Klienta. Powiedz na przykład: „To naprawdę niepotrzebne”, „Nie mogę tego przyjąć”, „Nie przyjmę tego, ale zajmę się Pańską sprawą najlepiej jak można”.
2. Wyraż również swoje zadowolenie z zadowolenia Klienta. Powiedz na przykład: „Cieszę się, że jest Pan zadowolony. Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy.”
3. Zaproponuj inną formę wyrażenia swojej wdzięczności i zadowolenia (pochwała u Wójta Gminy).
4. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro.