

ZARZĄDZENIE NR 26/2023
BURMISTRZA SZPROTAWY

z dnia 15 czerwca 2023 r.

w sprawie zasad obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Szprotawie

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2023 poz. 40 i 572), art. 207 § 2 pkt. 3 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2022 r., poz. 1510 z późn. zm.¹⁾), art. 253 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r., poz. 775 i 803) Burmistrz Szprotawy zarządza, co następuje:

§ 1. 1. Klienci są przyjmowani w Urzędzie Miejskim w Szprotawie w godzinach urzędowania tj. w poniedziałki od 8.00 do 16.00 oraz od wtorku do piątku od 7.00 do 15.00.

2. W sprawach skarg i wniosków klienci są przyjmowani:

- 1) przez burmistrza lub jego zastępcę w piątki w godz. 13.30 do 15.30;
- 2) w poszczególnych wydziałach od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania.

3. Kasa Urzędu Miejskiego w Szprotawie czynna jest w poniedziałki w godz. od 8.30 do 11.30 oraz od wtorku do piątku w godz. od 7.30 do 10.30.

§ 2. 1. Obsługując klienta należy być skoncentrowanym na nim i jego sprawie, należy stać lub siedzieć przodem do klienta, z którym się rozmawia i utrzymywać kontakt wzrokowy, a jeśli to możliwe należy wskazać klientowi miejsce siedzące.

2. Obsługę klienta należy rozpocząć jak najszybciej po podejściu klienta do stanowiska pracy. W przypadku konieczności dokończenia wcześniejszych czynności, należy przeprosić za zwłokę i wyjaśnić jej przyczynę oraz poprosić o cierpliwość.

3. Podczas obsługi klienta należy ograniczać odbieranie telefonów.

4. Informacje dotyczące sposobu załatwiania sprawy powinno przekazywać się w sposób jasny i zrozumiały, upewniając się, że rozmówca zrozumiał objaśnienia.

5. Na pytania i wątpliwości klienta należy odpowiadać wyczerpująco, rezygnując ze słownictwa, które mogłoby być niezrozumiałe i wieloznaczne.

6. Przekazując klientowi formularze wymagane przez procedurę, należy objaśnić sposób ich wypełniania, udzielić informacji o opłatach, oraz wskazać źródło danych potrzebnych do formularza.

§ 3. Przy obsłudze klientów należy dbać o dyskrecję i poufność przekazywanych informacji, uniemożliwiając do nich dostęp osobom postronnym.

§ 4. Jeśli pracownik nie jest merytorycznie właściwy do załatwienia sprawy, zobowiązany jest skierować klienta do odpowiedniego pracownika, podając jego imię i nazwisko, nazwę komórki organizacyjnej i numer telefonu, a w przypadku rozmowy telefonicznej dodatkowo przełączyć rozmowę jeśli jest taka możliwość.

§ 5. 1. Podczas obsługi klientów nie należy zajmować się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy klienta.

2. Nie należy prowadzić prywatnych rozmów w obecności klienta.

3. Niedopuszczalne jest spożywanie posiłków w obecności klienta.

§ 6. Połączenia telefoniczne należy odbierać niezwłocznie, przedstawiając się z imienia i nazwiska, podając nazwę Urzędu Miejskiego w Szprotawie i komórki organizacyjnej.

§ 7. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Szprotawie mają obowiązek wzajemnego dzielenia się wiedzą usprawniającą obsługę klientów.

§ 8. 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.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego ustawy ogłoszone zostały w Dz.U. z 2022 r. poz. 1700 i 2140, Dz.U. z 2023 r. poz. 240 i 641

2. Osoby, o których mowa w ust. 1, jeśli nie ma innych możliwości, należy obsługiwać na parterze budynku Urzędu Miejskiego w Szprotawie i poza kolejnością.

3. Pracownicy Biura Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Szprotawie zawiadamiają właściwych pracowników o potrzebie obsłużenia klienta na parterze budynku.

§ 9. 1. W wyjątkowych przypadkach, wynikających z niepełnosprawności lub stanu zdrowia klienta, pracownik może umówić wizytę urzędnika w domu klienta w celu rozpatrzenia sprawy, z którą klient zwrócił się do Urzędu Miejskiego w Szprotawie. O fakcie tym jest zobowiązany powiadomić bezpośredniego przełożonego i uzyskać jego zgodę.

2. Pracownik komórki merytorycznej odpowiedzialnej za załatwienie sprawy zobowiązany jest do uzyskania upoważnienia burmistrza do wykonania czynności poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Szprotawie.

3. Pracownik komórki merytorycznej ustala z klientem termin wizyty.

§ 10. W celu zapewnienia ochrony przed agresją ze strony klientów, pracownik powinien starać się rozpoznać zagrożenie agresją ze strony klienta poprzez obserwację i analizę objawów złości czy gniewu, które często zapowiadają tzw. „wybuch agresji”. Zachowaniami, które świadczą o złości są: drżenie rąk, zaczerwienienie skóry twarzy, szyi, dekoltu, pocenie się, zaciskanie pięści, zgrzytanie zębami, podniesiony ton głosu, opryskliwość, krzyki, używanie wulgaryzmów.

§ 11. W przypadku, gdy pracownik rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, iż ma do czynienia z nieskrywaną agresją słowną ze strony klienta powinien:

- 1) zachować spokój, powstrzymać emocje;
- 2) starać się wyciszyć agresję poprzez spokojną rozmowę i w ciepłym tonie oraz próbować wyjaśnić powody jej powstania;
- 3) uważnie słuchać i nie przerywać wypowiedzi;
- 4) używać pogodnego tonu głosu i słów, które zmniejszą napięcie klienta;
- 5) dać odczuć klientowi, że go rozumie;
- 6) używać prostego i zrozumiałego komunikatu;
- 7) używać zwrotów: „chętnie pomogę”, „spokojnie, już poszukam innego rozwiązania” itp.;
- 8) nie krytykować, nie żartować, nie wyśmiewać i nie być ironicznym;
- 9) nie stosować gróźb i tym samym nie doprowadzać do wzrostu agresji u klienta;
- 10) przedmioty typu: nożyczki, zszywacz, dziurkacz należy przechowywać na stanowisku pracy w taki sposób, aby utrudnić lub uniemożliwić ich użycie przez osobę postronną.

§ 12. 1. Pracownik powinien utrzymywać dystans do klienta, o którym mowa w § 11, nie lekceważyć przejawów jego agresji i nie wchodzić w jego osobistą przestrzeń.

2. Pracownik powinien zdecydowanie unikać agresywnej postawy własnego ciała tj. skrzyżowania ramion, układania rąk na biodrach, grożenia palcem czy podniesionych ramion. Tego typu zachowanie może przyczynić się do wzrostu agresji klienta.

§ 13. Jeżeli klient jest wulgarny i obraża pracownika, należy spokojnie, ale stanowczo zaprotestować i poinformować, że jeśli nie zmieni sposobu wypowiedzi rozmowa zostanie przerwana oraz przerwać ją jeżeli klient nie zmieni swojego zachowania.

§ 14. Jeśli pretensje klienta kierowane są głównie na sposób, czas, formę załatwienia jego sprawy, należy niezwłocznie przerwać rozmowę i zakomunikować klientowi, iż w tej sprawie może porozmawiać z bezpośrednim przełożonym bądź burmistrzem. Jeśli agresja klienta jest uogólniona i nie skierowana na konkretny problem należy poinformować klienta, że jeśli się nie uspokoi to zostanie wezwana policja.

§ 15. 1. Jeżeli zachowanie klienta zagraża bezpieczeństwu pracownika należy bezwzględnie przerwać rozmowę, poprosić o pomoc innego pracownika i wezwać policję.

2. W przypadku czynnej napaści ze strony klienta należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej, jeżeli jest taka potrzeba i zgłosić sprawę na policję.

§ 16. Każdy fakt agresji klienta wobec pracownika należy zgłosić bezpośredniemu przełożonemu.

§ 17. 1. Z każdego aktu agresji klienta wobec pracownika sporządzana jest notatka służbowa, z którą należy zapoznać bezpośredniego przełożonego – fakt zapoznania się bezpośredni przełożony potwierdza swoją parafką na notatce.

2. Notatkę służbową sporządzoną na okoliczność wystąpienia agresji klienta wpina się do akt osobowych pracownika.

§ 18. 1. Pracownik powinien poinformować swojego bezpośredniego przełożonego o obawach lub lęku jaki odczuwa z powodu konieczności wykonania czynności służbowych poza miejscem pracy. Obawa powinna być obiektywnie uzasadniona (zagrożenie zdrowia lub życia), a nie spowodowana dyskomfortem z powodu uciążliwości danego środowiska czy klienta.

2. Pracownik wraz z bezpośrednim przełożonym ustalają postępowanie w przypadku, o którym mowa w ust. 1, np. wyznaczenie innego pracownika, wyznaczenie dwóch pracowników lub zwrócenie się do Policji o towarzyszenie w wykonywaniu czynności służbowych.

3. Jeżeli jest to możliwe pracownik powinien mieć w zasięgu wzroku wyjście z pomieszczenia i starać się być bliżej tego wyjścia niż klient.

4. Pracownik powinien niezwłocznie opuścić pomieszczenie lub posesję klienta jeśli ten utrudnia lub uniemożliwia mu wykonywanie czynności służbowych lub jeśli jest wobec niego stosowana agresja słowna w postaci: gróźb, zastraszania, krzyków czy używania wulgaryzmów.

5. W przypadku potrzeby wizyty/kontroli pod adresem, pod którym wystąpił akt agresji, w celu jej przeprowadzenia pracownik jest zobowiązany do wystosowania wniosku o asystę. Asysta może być wykonana z drugim pracownikiem lub policjantem.

§ 19. 1. Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się wolno biegające psy. W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa zamknięto.

2. Jeżeli klient zignoruje żądanie, o którym mowa w ust. 1, pracownik, po uprzednim poinformowaniu klienta o odstąpieniu od wykonania czynności służbowych z powodu potencjalnego zagrożenia, powinien opuścić teren.

§ 20. W razie pogryzienia przez psa należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej oraz zgłosić sprawę na policję.

§ 21. 1. Z każdego przypadku ataku psa na pracownika w związku z wykonywaniem czynności służbowych sporządzana jest notatka służbowa, z którą należy zapoznać bezpośredniego przełożonego – fakt zapoznania się bezpośredni przełożony potwierdza swoją parafką na notatce.

2. Notatkę służbową sporządzoną na okoliczność wystąpienia ataku psa na pracownika należy wpiąć do akt osobowych pracownika.

§ 22. Podczas napadu z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni wskazane jest:

- 1) zachowanie spokoju, niewpadanie w panikę;
- 2) nie doprowadzać do wzrostu agresji napastnika (np. głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, protesty i wymagania);
- 3) w przypadku ataku, analizowanie sytuacji w celu ewentualnego jego odparcia i ustalenia drogi ucieczki;
- 4) wzywanie pomocy w celu zainteresowania innych osób zaistniałą sytuacją;
- 5) do obrony, w przypadku ataku, użyć czegokolwiek, aby ten atak odeprzeć: parasolki, obcasa buta, lakieru w sprayu, kluczy itp.;
- 6) jeżeli z oceny sytuacji wynika, że odparcie ataku nie jest możliwe, poddać się woli napastnika i nakazane przez niego czynności wykonywać bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się i nie wykonywać żadnych czynności bez jego zgody (np. odbieranie telefonu);
- 7) w czasie napadu, w miarę możliwości, dyskretnie obserwować napastników celem zapamiętania ich cech charakterystycznych (np. wyglądu, ubioru, sposobu zachowania itp.);
- 8) nie blokować napastnikowi drogi ucieczki.

§ 23. Po napadzie z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni należy:

- 1) sprawdzić czy ktoś ze współpracowników bądź klientów nie potrzebuje pomocy i w razie potrzeby udzielić jej i bezzwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe;

- 2) natychmiast powiadomić przełożonych i policję;
- 3) ograniczyć do minimum poruszanie się po pomieszczeniu, w którym doszło do zdarzenia, by nie zatrzeć śladów;
- 4) w miarę możliwości zabezpieczyć przed zniszczeniem i utratą dokumenty, pieniądze lub inne mienie o znacznej wartości tak, aby nie zatrzeć śladów.

§ 24. Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom Urzędu Miejskiego w Szprotawie.

§ 25. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza, Sekretarzowi Gminy, Skarbnikowi Gminy i kierownikom wydziałów.

§ 26. Traci moc zarządzenie Burmistrza Szprotawy nr 29/11 z dnia 6 kwietnia 2011 r. w sprawie zasad obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w Szprotawie.

§ 27. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Szprotawy

Mirosław Gąsik