

**Zarządzenie Nr 56/2014
Wójta Gminy Gostynin**

z dnia 1 sierpnia 2014r.

w sprawie zapewnienia przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania w Gminie Gostynin

Na podstawie art. 68 ust 2 pkt 5, art. 69 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013r. poz. 885 ze zm.) oraz art. 33 ust. 1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013r. poz. 594 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

W celu zapewnienia przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania w Gminie Gostynin określa się:

- 1) Kodeks etyki pracowników Urzędu Gminy Gostynin, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) Standard Obsługi Klienta Urzędu Gminy Gostynin, stanowiący załącznik Nr do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom referatów Urzędu Gminy Gostynin oraz zaleca się jego stosowanie kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

KODEKS ETYKI PRACOWNIKÓW URZĘDU GMINY GOSTYNIN

Dział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Kodeks etyki w Urzędzie Gminy Gostynin wyznacza zasady postępowania pracowników Urzędu Gminy Gostynin podczas wykonywania przez nich zadań publicznych, tj. pełnienia służby publicznej. Przy pełnieniu służby publicznej należy mieć na względzie unikanie niepożądanych zachowań mających wpływ na wizerunek Gminy Gostynin i Urzędu Gminy Gostynin, a także właściwe zachowanie nie tylko w miejscu pracy, ale również poza nim.
2. Pracownicy Urzędu Gminy Gostynin, jak i osoby świadczące pracę na jakiegokolwiek innej podstawie w Urzędzie Gminy Gostynin, zobowiązani są do przestrzegania przepisów niniejszego Kodeksu.

§ 2

1. Określenie zasad etycznych kreuje wartościowe i poprawne zachowania pracowników, buduje ich autorytet oraz tworzy zaufania wobec ich działań.
2. Pracownicy traktują pracę jako służbę społeczności lokalnej tak, by pogłębić zaufanie mieszkańców do władz publicznych oraz upowszechniać zasady porządku prawnego i dobrych obyczajów.
3. Biorąc pod uwagę różnorodność sytuacji i postaw, najważniejszą zasadą jest przede wszystkim dążenie do rozstrzygnięcia dylematów etycznych przez pryzmat własnego sumienia, zdrowego rozsądku oraz zasady dobra publicznego.

Dział II Zasady etyczne

§ 3

Pracownik dba o wykonywanie swoich zadań oraz wykorzystywanie środków publicznych z uwzględnieniem przede wszystkim interesu wspólnoty samorządowej oraz indywidualnego interesu klientów. Pracownik w relacjach z innymi pracownikami oraz klientami przestrzega zasad:

- praworządności,
- odpowiedzialności,
- lojalności,
- jawności,
- równego traktowania, tj. przeciwdziałania wszelkim formom dyskryminacji, molestowania i mobbingu,

- współpracy i uprzejmości w kontaktach z klientami, przełożonymi, radnymi, podwładnymi i współpracownikami,
i działa zgodnie z nimi.

§ 4 (Praworządność)

1. Wykonywanie obowiązków przez pracowników opiera się na zaufaniu publicznym i wymaga bezwzględnego przestrzegania przepisów prawa oraz kierowania się interesem publicznym i słusznym interesem klienta.
2. Pracownik bezwzględnie stosuje się do ustawowego obowiązku zgłaszania przełożonemu zastrzeżeń co do zgodności z prawem otrzymanego polecenia, żądania pisemnego potwierdzenia tego rodzaju poleceń oraz zawiadamiania o nich Wójta Gminy Gostynin.
3. Pracownik udziela klientom rzeczowych, wyczerpujących informacji na temat obowiązujących przepisów prawa oraz wskazuje możliwość zgodnego z prawem załatwienia sprawy.
4. Pracownik nie podejmuje arbitralnych decyzji, które bez wyraźnego oparcia w przepisach prawa mogą mieć wpływ na prowadzoną sprawę klienta Urzędu Gminy Gostynin.
5. Pracownik w wykonywaniu zadań i obowiązków jest neutralny politycznie, w szczególności:
 - 1) nie manifestuje w miejscu pracy i przy wykonywaniu obowiązków służbowych swoich poglądów i sympatii politycznych;
 - 2) rzetelnie realizuje swoje zadania i obowiązki bez względu na własne przekonania i poglądy polityczne.
6. Pracownik przeciwdziała wszelkim formom nadużyć stanowiska publicznego dla uzyskania prywatnych korzyści, w szczególności korupcji (obejmuje to m.in. płatną protekcję, defraudację, przekupstwo, kradzież majątku publicznego lub środków publicznych, przestępstwa księgowo, oszustwo oraz obrót środkami finansowymi, pochodzącymi z działań korupcyjnych).
7. Pracownik ujawnia próby marnotrawstwa, nadużywania władzy lub korupcji.
8. Pracownik nie przyjmuje od klientów Urzędu Gminy Gostynin podarunków lub innych korzyści, niezależnie od formy (np. zaproszenia, pożyczki, usługi itp.):
 - 1) z tytułu załatwienia sprawy, w tym zwłaszcza wydania decyzji, zawarcia umowy, zatrudnienia na stanowisko, wyboru oferty;
 - 2) w zamian za wykonanie, przyspieszenie lub zaniechanie czynności służbowych.
9. Pracownik zaangażowany w prowadzenie sprawy, w której klientem (stroną postępowania) jest określona osoba fizyczna, prawna bądź inny podmiot, nie bierze udziału w imprezach organizowanych przez te osoby lub podmioty, chyba że jest delegowany jako reprezentant Gminy Gostynin.
10. Pracownik nie wykorzystuje i nie pozwala na wykorzystywanie powierzonych mu zasobów i mienia publicznego w celach prywatnych bez zgody pracodawcy.

§ 5 (Odpowiedzialność)

1. Pracownik przyjmuje odpowiedzialność za swe decyzje i działania, nie unikając trudnych rozstrzygnięć. Dokłada wszelkich starań, by realizowane zadania wykonywać w sposób kompetentny i terminowy, odpowiadający ustaleniom poczynionym z przełożonym lub przyjętym na siebie w innej formie zobowiązaniom. Zarządzając powierzonym majątkiem i środkami publicznymi, wykazuje należytą staranność i gospodarność.
2. Pracownik, otrzymując sprawę zgodną z właściwością stanowiska pracy, nie stara się przekazać jej innemu pracownikowi lub innej komórce organizacyjnej do prowadzenia.
3. Pracownik dba o rozwój swych kwalifikacji zawodowych, wykorzystuje dostępne źródła informacji oraz systematycznie aktualizuje wiedzę tak, by swym profesjonalizmem gwarantować wysoką jakość świadczonych usług oraz przyczyniać się do zadowolenia klientów Urzędu Gminy Gostynin.
4. Pracownicy udzielają przełożonym obiektywnych, zgodnych z najlepszą wolą i wiedzą informacji i opinii, włącznie z oceną legalności i celowości działań.
5. W przypadku braku dostatecznej wiedzy, niewystarczającej ilości czasu na wykonanie zadania lub z uwagi na występowanie innych okoliczności uniemożliwiających wywiązanie się z obowiązków, pracownik informuje o tym przełożonego z wyprzedzeniem umożliwiającym zastosowanie środków zaradczych.
6. Pracownik ubiega się o awans, powołanie do zespołu zadaniowego czy powierzenie nowych obowiązków, mając świadomość posiadania wiedzy lub umiejętności umożliwiających w pełni wywiązanie się z przyjętych obowiązków.
7. Pracownik korzysta z przysługujących mu uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, w związku z którymi uprawnienia te zostały mu powierzone na mocy stosownych przepisów.
8. Zakazane jest pobieranie, kopiowanie, przechowywanie lub przeglądanie zasobów informacyjnych o treści prawnie chronionej lub zabronionej.
9. Pracownik dokłada szczególnej staranności, by w trakcie wykonywania czynności służbowych nie naruszać prywatności klientów bądź pracowników Urzędu Gminy Gostynin.

§ 6 (Lojalność)

1. Pracownik jest lojalny wobec podwładnych i przełożonych oraz gotowy do wykonywania służbowych poleceń w granicach określonych przepisami prawa.
2. Pracownik w kontaktach zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, wypowiadając się w sprawach dotyczących Urzędu Gminy Gostynin, bez względu na to, czy czyni to jako osoba umocowana do tych kontaktów, czy też prywatna – dba o dobre imię Urzędu Gminy Gostynin, dementuje informacje nieprawdziwe, nie rozpowszechnia informacji niesprawdzonych, szkodzących opinii Urzędu Gminy Gostynin.
3. Pracownik swoim postępowaniem w miejscu pracy oraz poza nim podkreśla powagę Urzędu Gminy Gostynin oraz współtworzy i kształtuje pozytywny jego wizerunek jako jednostki, która w swym

działaniu kieruje się dążeniem do jak najpełniejszego zaspokajania potrzeb mieszkańców Gminy Gostynin.

4. Pracownik nie wyraża wobec osób postronnych i podwładnych ocen krytycznych, dotyczących decyzji podejmowanych przez przełożonego. Ewentualne zastrzeżenia i opinie przekazuje w trybie wynikającym z obowiązujących regulacji.
5. Pracownik, który powziął wiedzę o niezgodnym z prawem bądź nieetycznym zachowaniu innego pracownika, nie może podejmować działań mających na celu zatajenie naruszenia lub utrudnienie ustalenia winnego.

§ 7 (Jawność)

1. Pracownik udostępnia klientom żądane przez nich informacje i umożliwia dostęp do publicznych dokumentów, zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących regulacjach.
2. W związku z prowadzeniem sprawy klienta, pracownik zawsze podaje swoje imię, nazwisko i stanowisko oraz analogiczne dane innych pracowników zaangażowanych w sprawę klienta Urzędu Gminy Gostynin.
3. Pracownik na każdym etapie postępowania, na żądanie klienta Urzędu Gminy Gostynin, informuje w szczególności o:
 - 1) przysługujących mu prawach, zwłaszcza o tych aspektach postępowania, które nie wynikają z doręczonych klientowi dokumentów (decyzji, umów, zaświadczeń itp.), a które mają wpływ na jego sytuację;
 - 2) poczynionych ustaleniach faktycznych odnośnie do podjętych rozstrzygnięć.
4. Pracownik nie podejmuje działań mających na celu zatajenie bądź nieprawdziwe przedstawienie okoliczności związanych z wykonywaniem czynności służbowych. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których klienci Urzędu Gminy Gostynin mają prawo być obecni przy czynnościach wykonywanych przez pracowników.
5. Pracownik nie uczestniczy w sprawach, w których ma bezpośredni lub pośredni interes osobisty, lub gdy między nim a osobami, na rzecz których wydawane jest rozstrzygnięcie, istnieją powiązania rodzinne (pokrewieństwo lub powinowactwo) bądź towarzyskie (tj. w szczególności w opiniowaniu lub głosowaniu, przy zawieraniu umowy, przy wydawaniu decyzji administracyjnej albo jakiegokolwiek innego istotnego rozstrzygnięcia w sprawie, w postępowaniu rekrutacyjnym, w postępowaniu związanym z ukaraniem, zmianą stanowiska bądź nagrodzeniem innego pracownika). Pracownik ujawnia każdy taki przypadek przełożonemu.

§ 8 (Równe traktowanie)

1. Pracownik powstrzymuje się od wszelkiego nieusprawiedliwionego i nierównego traktowania klientów oraz współpracowników (podwładnych / przełożonych), w szczególności ze względu na ich płeć, wiek, cechy fizyczne, rasę, kolor skóry, język, niepełnosprawność, narodowość, pochodzenie etniczne lub społeczne, religię, wyznanie, przekonania polityczne lub inne, orientację seksualną, przynależność związkową lub przynależność do mniejszości narodowej, posiadaną własność, a

także zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

2. Pracownik nie stosuje jakichkolwiek form dyskryminacji (w tym molestowania) oraz mobbingu w stosunku do innych pracowników.
3. Pracownik w kontaktach z klientami Urzędu Gminy Gostynin oraz z innymi pracownikami unika stwarzania sytuacji, w której doszłoby do naruszenia godności klienta Urzędu Gminy Gostynin lub innego pracownika, lub w której klient bądź inny pracownik mógłby czuć się zastraszony, zdominowany, czy w jakikolwiek inny sposób wywołującej poczucie niższości lub dyskomfortu.
4. Pracownik w trakcie wykonywania czynności służbowych, w szczególności przy rozpatrywaniu wniosków klientów Urzędu Gminy Gostynin i przy podejmowaniu decyzji, zapewnia przestrzeganie zasady równego traktowania. Klienci znajdujący się w takiej samej sytuacji są traktowani w jednakowy sposób.
5. Pracownik wykonuje powierzone mu zadania:
 - 1) zgodnie z kolejnością wpływu;
 - 2) z poszanowaniem interesu publicznego i prywatnego;
 - 3) unikając wpływu emocji na przebieg postępowania oraz podejmowane rozstrzygnięcia.

§ 9 (Współpraca, uprzejmość)

1. W kontaktach z klientami Urzędu Gminy Gostynin pracownik zachowuje się uprzejmie, okazuje im zrozumienie i dąży do załatwienia sprawy w sposób ugruntowujący przekonanie o służebnej roli Urzędu Gminy Gostynin wobec każdego klienta.
2. Zasady, o których mowa w ust. 1, dookreślają Standardy Obsługi Klienta Urzędu Gminy Gostynin, stanowiące załącznik nr 2 do zarządzenia.
3. Pracownik stosuje przepisy prawa lub procedury wewnętrzne także z uwzględnieniem zasad współżycia społecznego.
4. Pracownik dba o dobre stosunki między współpracownikami i przełożonymi, okazując wszechstronną pomoc w realizacji zadań służbowych, a relacje służbowe opiera na współpracy, koleżeństwie, wzajemnym szacunku oraz dzieleniu się doświadczeniem i wiedzą. Ewentualna odmowa udzielenia pomocy musi wynikać z czynników obiektywnych (np. brak stosownej wiedzy, doświadczenia, środków technicznych itp.) i nie może być powodowana brakiem zapisu zobowiązania do wykonania danej czynności w zakresie czynności / opisie stanowiska pracy.
5. Pracownik, posiadający informacje istotne dla realizowanych zadań na innym stanowisku pracy, w ramach współpracy udostępnia je niezwłocznie, o ile dostęp do nich nie podlega ograniczeniom ze względów prawnych (w szczególności tajemnice prawnie chronione, takie jak np. dane osobowe, informacje niejawne, tajemnica skarbową, przedsiębiorcy itp.) lub nie narusza prywatności osoby fizycznej. W razie powzięcia informacji istotnej dla zadań realizowanych na innych stanowiskach pracy, pracownik z własnej inicjatywy przekazuje ją zainteresowanym.
6. Pracownik nie wydaje prywatnych opinii, osądów i nie podejmuje innych działań mogących negatywnie wpłynąć na relacje pomiędzy pracownikami.

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

WPROWADZENIE

Celem stosowania standardu obsługi klienta jest profesjonalna obsługa klienta oraz budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku pracownika Urzędu Gminy Gostynin.

Obsługa klienta w Urzędzie Gminy Gostynin opiera się na przestrzeganiu obowiązujących wszystkich pracowników zasadach określonych w Kodeksie etyki pracowników Urzędu Gminy Gostynin.

Pracownik podczas obsługi klienta kieruje się cierpliwością oraz poważnym traktowaniem spraw klienta. Pracownik w kontaktach z klientem jest życzliwy, tworzy przyjazną atmosferę. Potrafi dostosować sposób rozwiązania problemów do indywidualnych potrzeb klienta. Szanuje również czas klienta, obsługując go w możliwie najkrótszym czasie, bez uszczerbku dla jakości obsługi.

Proces obsługi klienta odbywa się zarówno w kontaktach bezpośrednich, jak i telefonicznych, w stosunku do których ustalone zostały szczegółowe wskazania.

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

ZASADY OGÓLNE

Pracownik w każdej sytuacji reprezentuje Gminę Gostynin. Jakość jego pracy przekłada się na postrzeganie jakości pracy całej organizacji, a jego wygląd i wygląd jego miejsca pracy na wizerunek Urzędu Gminy Gostynin.

wygląd pracowników	Pracownik: <ol style="list-style-type: none">1. swoim wyglądem wzbudza zaufanie,2. ubiera się do pracy estetycznie, nie ekstrawagancko, w stonowanych kolorach, unika strojów o charakterze typowo sportowym lub odsłaniających zbyt wiele ciała (m.in. przezroczystych bluzek, sukienek odsłaniających ramiona, szortów, kłapek),3. zachowuje umiar w „dodatkach” do stroju.
oznaczenie pomieszczeń	pomieszczenia, w których odbywa się obsługa klienta, oznaczone są w sposób umożliwiający ich identyfikację.

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

ZASADY OGÓLNE

stanowisko pracy	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. utrzymuje porządek na biurku, przechowuje rzeczy osobiste w miejscu niewidocznym dla klienta,2. ma łatwy dostęp („pod ręką”) do dokumentów: druki, formularze, przepisy prawa, które są niezbędne do obsługi klienta,3. stara się, by podczas obsługi klienta na biurku znajdowały się tylko dokumenty dotyczące sprawy klienta,4. ogranicza wszystkie czynniki, które rozpraszają uwagę, w szczególności:<ul style="list-style-type: none">– zbyt głośne słuchanie muzyki,– szeroko otwarte okno podczas dużego natężenia hałasów z zewnątrz,– zbyt głośne rozmowy współpracowników,– pozostawione jedzenie na biurku,– duża liczba bibelotów.
pierwszeństwo obsługi	<ol style="list-style-type: none">1. zasadą jest pierwszeństwo obsługi bezpośredniej. W sytuacji, gdy do pracownika, który prowadzi obsługę telefoniczną (tzn. rozmowę służbową), podchodzi klient, należy przeprosić rozmówcę i poinformować o przybliżonym terminie oddzwonienia, a następnie zająć się obsługą klienta,2. osoby starsze, kobiety w ciąży czy osoby niepełnosprawne mogą być obsłużone poza kolejnością.

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

PROCES OBSŁUGI

<p>zauważenie klienta w budynku (postawa „do” klienta</p>	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. zawsze zauważa klienta w Urzędzie Gminy Gostynin,2. kiedy spotka na korytarzu klienta sprawiającego wrażenie zagubionego, okazuje mu zainteresowanie, np. poprzez zapytanie: <i>W czym mogę Pani/Panu pomóc?</i>,3. klientowi, który przyszedł do Urzędu Gminy Gostynin w celu załatwienia konkretnej sprawy, wskazuje drogę lub kieruje do osób zajmujących się daną sprawą. Jeżeli nie ma wiedzy, kto zajmuje się daną sprawą, to przechodzi z klientem do sekretariatu, w celu uzyskania informacji.
--	---

<p>powitanie i oferowanie pomocy</p>	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. wita się uprzejmie, utrzymuje przez chwilę kontakt wzrokowy z klientem,2. w sytuacji obsługi przy biurku, na siedząco – proponuje klientowi krzesło, w sytuacji gdy jest to niemożliwe – zmienia pozycję na stojącą,3. pyta o sprawę, z jaką przyszedł klient.
---	--

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

PROCES OBSŁUGI

koncentracja na kliencie	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. zachowuje się kulturalnie,2. koncentruje się na rozmowie z klientem i nie wykonuje innych czynności, które nie są związane bezpośrednio z obsługą klienta,3. podczas rozmowy z klientem nie odbiera telefonów oraz nie spożywa posiłków,4. jeśli musi dokończyć rozpoczętą wcześniej czynność/sprawę, informuje o tym klienta, przeprasza go i prosi, aby poczekał – podaje orientacyjny czas oczekiwania,5. stwarza podczas rozmowy atmosferę sprzyjającą otwartej komunikacji,6. wysłuchuje klienta, nie przerywa mu w pół zdania,7. zadaje pytania, które pomogą wyjaśnić, w jakiej sprawie przyszedł klient,8. koncentruje się na istocie sprawy, z jaką przyszedł klient i jej załatwieniu,9. wyjaśnia, jakie kroki zamierza podjąć, by sprawę załatwić, jednakże nie składa obietnic bez pokrycia,10. upewnia się, czy dobrze został zrozumiany, oraz czy dobrze rozumie klienta,11. nie pomija rzeczy oczywistych, pamięta że są one oczywiste dla urzędnika, a nie dla klienta, który nie musi wiedzieć, jaki jest tok załatwiania spraw wewnątrz Urzędu Gminy Gostynin,12. stara się nie kierować emocjami, nie obraża się na zdenerwowanego klienta, zdenerwowanie klienta może wynikać z wielu niezależnych przyczyn,13. ma prawo do poszanowania jego godności przez klienta. W przypadku jej naruszenia, agresywnego zachowania ze strony klienta, zastraszania lub poniżania, pracownik ma prawo do podejmowania działań adekwatnych do zaistniałej sytuacji, włącznie z wezwaniem Policji w przypadkach zagrożenia życia, zdrowia czy porządku publicznego.
---------------------------------	--

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

PROCES OBSŁUGI

język	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. używa języka prostego, jasnego, zrozumiałego dla klienta,2. kiedy używa zwrotów i sformułowań fachowych, branżowych wyjaśnia ich definicje tak, aby były zrozumiałe dla klienta,3. ważne dla klienta dane, informacje w razie konieczności podaje w formie pisemnej lub proponuje klientowi ich zanotowanie (w miarę potrzeby udostępnia kartkę papieru oraz długopis),4. pamięta, by:<ul style="list-style-type: none">– mówić powoli,– używać krótkich zdań,– być taktownym, upewnić się, czy wyraża się jasno, oraz czy odpowiedział na pytania.
telefon do klienta	<p>Pracownik:</p> <ol style="list-style-type: none">1. przedstawia wyraźnie jednostkę i własne imię i nazwisko, np.: <i>Urząd Gminy Gostynin, Referat Finansowy, Jan Kowalski,</i>2. zwięźle i rzeczowo informuje, w jakim celu dzwoni,3. daje czas klientowi na zanotowanie istotnych dla niego informacji,4. na zakończenie podaje klientowi numer telefonu, pod którym może wyjaśnić ewentualne wątpliwości, które nasuną się później (po zakończeniu rozmowy).

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

PROCES OBSŁUGI

odbieranie telefonu	Pracownik: <ol style="list-style-type: none">1. stara się podnieść słuchawkę w ciągu 3 pierwszych sygnałów. Jeżeli pracownik nie mógł odebrać telefonu (bezpośrednia obsługa klienta), a wyświetlił się numer klienta oddzwania,2. wita się uprzejmie i przedstawia wyraźnie jednostkę, w której jest zatrudniony i własne imię i nazwisko,3. podczas nieobecności współpracowników w pokoju odbiera ich telefon – jeżeli nie zakłóca to obsługi klienta.
przełączanie rozmów telefonicznych	Pracownik: <ol style="list-style-type: none">1. proponuje klientowi przełączenie do odpowiedniej osoby lub referatu, ewentualnie sekretariatu urzędu (jeżeli nie posiada wiedzy, kto zajmuje się sprawą) i wyjaśnia osobie dzwoniącej, do kogo jest przełączana i dlaczego.2. upewnia się, że pod numerem telefonu, pod który chce przełączyć klienta, jest właściwa osoba, która ma odebrać telefon,3. krótko wyjaśnia osobie, do której przełączony jest telefon, sprawę, w której dzwoni klient,4. jeśli odpowiednia osoba, do której przełącza, jest nieobecna lub zajęta jest już obsługą klienta, proponuje następujące rozwiązania:<ul style="list-style-type: none">– połączenie z inną kompetentną osobą,– zebranie informacji i oddzwonienie,– podanie telefonu i terminu, w którym można będzie się skontaktować z daną osobą,– zapisanie wiadomości dla właściwej osoby.5. w przypadku gdy konieczne jest oddzwonienie do klienta, robi to niezwłocznie,

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA URZĘDU GMINY GOSTYNIN

PROCES OBSŁUGI

zakończenie obsługi	Pracownik: <ol style="list-style-type: none">1. na zakończenie obsługi upewnia się, czy klient wszystko zrozumiał, ewentualnie wskazuje, że w razie potrzeby gotów jest do pomocy,2. żegna się uprzejmie,3. może przerwać rozmowę w sytuacji, gdy klient uporczywie narusza jego godność lub obraża. Pracownik uprzedza klienta o możliwości natychmiastowego zakończenia rozmowy w przypadku kontynuowania niepożądanego zachowania ze strony klienta. Gdy nie uzyska zamierzonego efektu, pracownik kończy rozmowę.
----------------------------	--

GŁÓWNY CEL OBSŁUGI KLIENTA TO SKONCENTROWANIE SIĘ NA ISTOCIE SPRAWY I JEJ ROZWIĄZANIU.