KODEKS ETYKI
PRACOWNIKÓW STAROSTWIA POWIATOWEGO W GRYFINIE

ROZDZIAŁ I
ZASADY OGÓLNE

§ 1. Kodeks etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie:
1) ustanawia reguły i standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Starostwa Powiatowego w Gryfinie, wypełniając swoje obowiązki,
2) wspiera pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie w prawidłowym wypełnianiu tych standardów, w zgodzie z oczekiwaniami społeczności lokalnej,
3) informuje społeczność lokalną o standardach postępowania, jakich mają prawa oczekiwać od pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie.

§ 2. Pracownik samorządowy:
1) zobowiązany jest przestrzegać norm prawnych, etycznych, moralnych, w tym zawartych w niniejszym Kodeksie,
2) działa w sposób praworządny i prowadzący do pogłębiania zaufania mieszkańców powiatu do organów samorządu powiatowego,
3) pamięta, że sposób realizacji czynności służbowych kreuje wizerunek Starostwa Powiatowego w Gryfinie,
4) przedkłada dobro publiczne nad interesy własne i swojego otoczenia społecznego, rodzinnego czy towarzyskiego,
5) pamięta o służebnym charakterze swojej pracy, wykonuje ją z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej.

§ 3. Naruszenie norm niniejszego Kodeksu ma miejsce, gdy pracownik samorządowy wskutek postępowania, zarówno w miejscu pracy jak i poza nim, postępuje w sprzeczności z zasadami wymienionymi w niniejszym Kodeksie.

ROZDZIAŁ II
ZASADY POSTĘPOWANIA

§ 4. 1. Pracownicy samorządowi pełniący służbę publiczną zobowiązani są dbać o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne z uwzględnieniem interesu państwa, interesu wspólnoty samorządowej oraz indywidualnego interesu obywateli.

2. Pracownicy samorządowi powinni przy wykonywaniu swoich obowiązków w szczególności stosować następujące reguły postępowania:

1) wykonywać swoje obowiązki ze szczególną starannością, przestrzegając Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa, mając na uwadze interes publiczny,

2) wykonywać zadania sumiennie i sprawnie, wykorzystując w pełni posiadaną wiedzę i doświadczenie, dociekać prawdy i dawać świadectwo swoim postępowaniem,

3) nie uchylać się od podejmowania trudnych rozstrzygnięć oraz odpowiedzialności za swoje postępowanie,

4) zawsze być przygotowanym do jasnego, merytorycznego i zgodnego z prawem uzasadniania własnych decyzji i sposobu postępowania,

5) dążyć do pełnej znajomości aktów prawnych oraz wszystkich faktycznych i prawnych okoliczności spraw,

6) dbać o systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych,

7) postępować tak, aby wzmocnić autorytet i wiarygodność Starostwa Powiatowego w Gryfinie,

8) w kontaktach z obywatelami zachowywać się uprzejmie i życzliwie, być pomocnym i udzielać odpowiedzi na skierowane do niego pytania wyczerpująco i dokładnie,

9) zapobiegać napięciom w pracy i rozładowywać je, zachowywać się uprzejmie i życzliwie w kontaktach ze zwierzchnikami, podwładnymi i współpracownikami,

10) opierać relacje służbowe na współpracy, koleżeństwie, wzajemnym szacunku, pomocy oraz dzielić się doświadczeniem i wiedzą z dbałością o dobre stosunki międzyludzkie,

11) godnie i z wysoką kulturą osobistą zachowywać się w miejscu pracy i poza nim, mając na uwadze dbałość o dobre imię urzędu i pracowników samorządowych,

12) nie dopuszczać do powstania konfliktu interesów między interesem publicznym a prywatnym, a w sytuacji powstania konfliktu interesów dbać, aby został on rozstrzygnięty na korzyść interesu publicznego,

13) nie angażować się w działania, które zagrażają prawidłowemu wypełnianiu obowiązków służbowych lub wpływają negatywnie na obiektywizm podejmowanych decyzji,

14) dbać o staranność ubioru,

15) szanować prawo obywateli do informacji, udostępniać je obywatelom w pełnym zakresie zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa oraz procedurach wewnętrznych,

16) udzielać informacji organom i instytucjom oraz udostępniać, zgodnie z obowiązującymi procedurami, dokumenty znajdujące się w posiadaniu Starostwa, jeżeli prawo tego nie zabrania,

17) wykonywać swoje obowiązki w sposób zgodny z przyjętymi standardami i procedurami, ze szczególną dbałością o prawidłową gospodarkę środkami publicznymi,

18) zarządzając powierzonym majątkiem i środkami publicznymi, wykazywać należytą staranność i gospodarność,

19) nie ujawniać informacji służbowych ani nie wykorzystywać ich dla korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie jak i po zakończeniu zatrudnienia, ze szczególnym zachowaniem tajemnicy ustawowo chronionej,

20) nie ulegać wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronniczych lub sprzecznych z interesem publicznym,

21) dbać o jasność i przejrzystość własnych relacji z otoczeniem,

22) w prowadzonych sprawach równo traktować wszystkich uczestników, bez uprzedzeń ze względu na kolor skóry, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, język, religię, orientację seksualną, postawę, reputację lub pozycję społeczną,

23) nie przyjmować żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności do organizacji, nie działać w prywatnym interesie osób lub grupy osób,

24) w przypadku konfliktu interesu w sprawach prywatnych i służbowych wyłączać się z działań mogących wywołać podejrzenie o stronniczość lub interesowność,

25) nie podejmować żadnych prac ani zajęć, które pozostawałyby w sprzeczności z obowiązkami służbowymi,

26) nie wykorzystywać i nie pozwalać na wykorzystywanie powierzonych zasobów, kadr i mienia publicznego w celach prywatnych,

27) w związku ze swoją pracą nie przyjmować żadnych korzyści materialnych ani osobistych,

28) stwierdzone przez siebie przypadki niegospodarności, próby defraudacji środków publicznych oraz korupcji, a także inne fakty i działania budzące wątpliwości co do ich celowości lub legalności, zgłaszać bezpośredniemu przełożonemu lub Staroście,

29) podejmowane rozstrzygnięcia opierać na prawidłowo dokonanych ustaleniach, a uzyskane w wyniku prowadzonych postępowań informacje wykorzystywać wyłącznie do celów służbowych,

30) nie ulegać wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronniczych lub sprzecznych z interesem publicznym, dbać o jasność i przejrzystość własnych relacji z osobami pełniącymi funkcje publiczne,

31) lojalnie i rzetelnie wykonywać polecenia zwierzchników, bez względu na własne przekonania i poglądy, mając przy tym na uwadze, aby nie zostało naruszone prawo lub popełniona pomyłka,

32) korzystać z posiadanych uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały im powierzone,

33) podczas rozpatrywania spraw nie kierować się emocjami, być gotowym do przyjęcia krytyki, uznania swoich błędów i do naprawienia ich konsekwencji,

34) dotrzymywać zobowiązań, kierując się prawem i przewidzianym trybem działania.

3. Wprowadza się do stosowania standardy obsługi klienta, stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego Kodeksu.

ROZDZIAŁ III
ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NARUSZENIE KODEKSU ETYKI

§ 5. Naruszenie przez pracownika Starostwa Powiatowego w Gryfinie postanowień niniejszego Kodeksu etyki może spowodować odpowiedzialność regulaminową (porządkową) oraz przewidziane prawem konsekwencje.

§ 6. Naruszenie przez pracownika Starostwa Powiatowego w Gryfinie postanowień Kodeksu etyki może znaleźć odzwierciedlenie w ocenie kwalifikacyjnej dokonywanej zgodnie z obowiązującymi w Starostwie Powiatowym w Gryfinie procedurami.

§ 7. 1. Prawo zgłaszania naruszeń Kodeksu etyki przez pracownika ma każdy klient, który był świadkiem takiego naruszenia.
2. Pracownik Starostwa Powiatowego w Gryfinie jest zobowiązany do zgłaszania naruszeń Kodeksu etyki, jeśli był świadkiem takiego naruszenia.

§ 8. 1. Wszelkie skargi, zarzuty i uwagi klientów lub pracowników na postępowanie pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie niezgodne z przepisami niniejszego Kodeksu składane są do Starosty, który wszczyna postępowanie wyjaśniające, podejmuje decyzje w sprawie odpowiedzialności za naruszenie Kodeksu i ewentualnych sankcjach w zależności od rodzaju stwierdzonego naruszenia.
2. Starosta może powołać zespół, któremu powierzy przeprowadzenie postępowania w związku ze złożoną skargą lub uwagą na postępowanie pracownika Starostwa.

ROZDZIAŁ IV
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 9. 1. Pracownicy Starostwa Powiatowego w Gryfinie są zobowiązani do przestrzegania niniejszego Kodeksu i postępowania zgodnie z wymienionymi w nim regułami i standardami.
2. Pracownik Starostwa składa oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym Kodeksem, które umieszcza się w teczce akt osobowych. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Kodeksu.

Załącznik Nr 1
do Kodeksu Etyki
pracowników Starostwa Powiatowego
w Gryfinie

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Często urzędy i urzędnicy kojarzą się mieszkańcom z brakiem przychylności, niejasnymi procedurami, piętrzeniem trudności w załatwianiu spraw administracyjnych.

Standardy obsługi klienta w Starostwie Powiatowym w Gryfinie mają to zmienić tak, by mieszkańcy nabrali zaufania do urzędu, a urzędników traktowali jak profesjonalistów służących pomocą w załatwianiu spraw.

I. STANDARDY PODSTAWOWE

1) Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Starostwo Powiatowe w Gryfinie

Uzasadnienie wprowadzenia: Reprezentujesz Starostwo nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz je 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 publicznej. Te osoby też są potencjalnymi Klientami Starostwa.

Zalecenia:
1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Starostwo i współpracowników przed Klientem.
2. Pamiętaj o Kliencie wewnętrznym, którym jest pracownik innego wydziału. Traktuj go tak, jak Klienta zewnętrznego.
3. Zawsze pamiętaj o tym, że poza Starostwem możesz być rozpoznany jako pracownik Starostwa.
4. W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do dzielenia informacji o Starostwie.
5. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
6. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Starostwa, nie przekazuj plotek.
7. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Starostwa i urzędników.

2) Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach

Uzasadnienie wprowadzenia: Urzędnik Starostwa 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. Systematycznie poszerzaj swoja 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 Starostwa), gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogłyby dotyczyć klientów Starostwa.

3) Dbaj o swój wygląd zewnętrzny

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinie zarówno o nim, jak i o Starostwie. Przesłanki opinii Klienta mogą być różnorodne, często dotyczą jego wrażeń estetycznych. Twój zewnętrzny wygląd w pracy może więc zadecydować o sposobie, w jaki będzie się on do Ciebie odnosił. Im bardziej starannie zadbasz o to, jak będziesz się prezentował w pracy, tym lepsze wrażenie zrobisz na swoich Klientach. Stosowny ubiór i wygląd człowieka zadbanego podniosą w oczach Klientów Twoją wiarygodność jako przedstawiciela Starostwa.

Zalecenia:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Starostwo Powiatowe w Gryfinie. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Klientów.
2. Dbaj o czystość i higienę osobistą.
3. Starannie dbaj o wygląd rąk, paznokci, włosów.
4. Używaj kosmetyków bezzapachowych lub o stonowanych, subtelnych zapachach.
5. Nie ulegaj sezonowym modom; pamiętaj, aby ubrania dobierać odpowiednio do swojej osoby (wiek, typ sylwetki, etc), pory dnia i powagi urzędu, który reprezentujesz.
6. Ubieraj się w neutralne, stonowane kolory. Unikaj bardzo widocznych wzorów.
7. Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.

4) Służbowy wygląd urzędników

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

Zalecenia:

1. Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.
2. Mężczyźni powinni być ubrani w koszule i marynarkę lub sweter z wyłożonym kołnierzykiem koszuli w stonowanym kolorze lub koszule w jednolitym kolorze (dopuszczalny jest drobny, niewyraźny wzór); jednobarwne spodnie.
3. Kobiety powinny być ubrane w bluzkę typu koszulowego lub sweterek w jednolitym kolorze, żakiet; spódnicę, spodnie lub sukienkę bez jaskrawych wzorów.
4. Niedopuszczalne są: wycierane dżinsy, spodnie typu dresy, koszule flanelowe, t-shirty, przezroczyste bluzki, szorty, klapki.
5. Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający rozmówcy odczytanie nazwiska.

5) 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 Starostwa i do Ciebie. Dołóż wiec wszelkich starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

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.

6) Wykazuj zainteresowanie Klientem

Uzasadnienie wprowadzenia: Wchodząc do Starostwa 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.

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 Starostwie, pomóż Mu kierując Go do punktu informacyjnego/sekretariatu lub właściwego wydziału.
3. Gdy Klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę.
4. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, przywitaj Klienta, krótko wyjaśnij mu przyczynę, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości.
5. Jeśli pamiętasz Klienta staraj się zaakcentować, że go rozpoznajesz (uśmiechem, skinieniem głowy, gestem, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty).

II. PROCES OBSŁUGI

1) Uprzejmie witaj Klientów i oferuj im swoją pomoc

Uzasadnienie wprowadzenia: Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewnia Klienta w przekonaniu, iż jest miłym gościem. Życzliwe powitanie jest dobrym początkiem rozmowy. Klient jest zadowolony, że obsługująca go osoba chce mu pomóc.

Zalecenia:
1. Skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz.
2. Jeśli pozwala na to architektura stanowiska i warunki, wstań podczas powitania.
3. Podczas powitania zawsze utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem.
4. Witając Klienta, zawsze użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry” .
5. Pamiętaj o tym, aby stać/ siedzieć przodem do Klienta, z którym rozmawiasz.
6. Mów do Klienta spokojnie i wyraźnie.
7. Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta w Starostwie, zadając mu – jeśli będzie taka potrzeba – dodatkowe pytania.
8. Skieruj Klienta do właściwej osoby lub – jeśli masz takie kompetencje – załatw sprawę Klienta.

2) Obsługując Klienta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient, kiedy czuje uwagę urzędnika skoncentrowaną na jego sprawie utwierdza się w przekonaniu, że Starostwo podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona w sposób staranny i rzetelny.

Zalecenia:
1. Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Klienta.

2. Odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby Klient nie czekał długo na kontynuowanie obsługi.
3. Odchodząc ze stanowiska wyjaśnij, dlaczego to robisz i określ w przybliżeniu czas, jak długo Cię nie będzie.
4. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Klienta.
5. Nie spożywaj posiłków w obecności Klienta. Na Twoim biurku może stać jedynie szklanka z wodą.

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

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient, przychodząc do Starostwa, 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 może się spodziewać.

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 Starostwa.
4. Zadawaj pytania, aby dokładnie zrozumieć sprawę, z jaką przyszedł klient.
5. Przekaż informację 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.

4) 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 Starostwem. Opuszczając Starostwo, 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 Starostwa z kompletem prawidłowo wypełnionych dokumentów.

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 Starostwa (w typowych sprawach - kartę informacyjna).

6. Jeśli Klient nie wie, przekaż jak w prosty sposób może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane.
7. Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić, wskaż możliwe miejsca (bank, poczta).
8. Upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla Klienta.

5) 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 Starostwa. 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. 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 Starostwie.
5. Zaproponuj wykonanie kserokopii oryginalnych dokumentów, jeżeli Klient wcześniej ich nie przygotował.

6) 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 ze Starostwa 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.

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.

7) Bądź dyskretny i dbaj o poufność spraw Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient zawsze liczy na dyskrecje w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Dlatego pracownik powinien dołożyć wszelkich starań, aby w trakcie obsługi Klienta eliminować takie sytuacje, w których do osób trzecich docierają jakiekolwiek informacje o Kliencie i jego sytuacji.

Zalecenia:
1. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi Klientów przy twoim stanowisku znajdowała się tylko osoba aktualnie obsługiwana.
2. Osoby usiłujące uzyskać informacje w trakcie obsługi innego Klienta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę. Poproś także o zachowanie odpowiedniej odległości od stanowiska.
3. Nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.
4. Dokumenty Klientów przechowuj w taki sposób, aby inni Klienci nie mieli możliwości ich odczytania.

8) 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. Traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, z jaka sprawą przychodzą do Starostwa.
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.

9) Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z Klientem

Uzasadnienie wprowadzenia: Odpowiednie zakończenie obsługi pozostawia w pamięci Klienta pozytywne wrażenie. Przez to podkreśla się fakt, że Klient jest ważny w opinii Starostwa. Także pozytywnie nastawia do przyszłych kontaktów ze Starostwem i innymi urzędami administracji publicznej.

Zalecenia:
1. Jeśli jest taka potrzeba poinformuj Klienta o wszystkich załącznikach, które powinien załączyć składając dokumenty (wręcz kartę informacyjną z zakreślonymi punktami dotyczącymi tego Klienta).
2. Jeśli jest taka potrzeba poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż możliwe miejsca (bank, poczta).
3. Przekaż numery telefonów kontaktowych, jeżeli taka potrzeba wynikła z przeprowadzonej rozmowy z Klientem.
4. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
5. Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc Klientowi.
6. Pożegnaj Klienta uprzejmie.

III. ROZMOWA TELEFONICZNA Z KLIENTEM

1) Dzwoniąc do Klienta przeprowadź rozmowę w miły i profesjonalny sposób

Uzasadnienie wprowadzenia: Zachowanie pracownika w trakcie rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia Klienta na temat Starostwa i jego pracowników. Pracownik przedstawiając cel swojego telefonu do Klienta porządkuje w ten sposób rozmowę. Klient wie, czego dotyczy rozmowa i jakie tematy zostaną poruszone.

Zalecenia:
1. Zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, numery telefonów, etc).
2. Powitaj Klienta, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
3. Podaj nazwę Starostwa, swoje imię i nazwisko oraz swój Wydział (lub swoje stanowisko).
4. Przedstaw jasno cel swojego telefonu do Klienta. Jeśli to możliwe powołaj się na jakiś fakt (np. wcześniejszą rozmowę).
5. Zapytaj się, czy Klient może teraz z Tobą rozmawiać przez X minut.
6. Kończąc, podziękuj Klientowi za rozmowę i pożegnaj Go uprzejmie.

2) Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej

Uzasadnienie wprowadzenia: Używanie narzędzi ułatwiających komunikacje wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów służbowych. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówcy, chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu (i kosztów) obu stron.

Zalecenia:
1. Odbieraj telefon nie później, niż po trzecim sygnale.
2. Przedstaw się wyraźnie, podając, nazwę wydziału, swoje imię i nazwisko.
3. Dzwoniąc do Klienta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę.
4. Rozmawiając, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem!, pracą przy komputerze).
5. Informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu.
6. Używaj krótkich zdań – są one bardziej zrozumiałe.
7. „Uśmiechaj się” przez telefon – dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
8. Dbaj o to, aby do Klienta nie docierały głosy osób trzecich (współpracowników). Szczególnie zwróć na to uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska. Jeśli jest taka możliwość wykorzystuj funkcje „hold”.
9. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe, Klienta do Starostwa.
10. Upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
11. Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego Twój rozmówca.

3) Traktuj Klienta dzwoniącego do Starostwa w miły i profesjonalny sposób

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

Zalecenia:
1. Przywitaj się, podaj nazwę wydziału, swoje imię i nazwisko.
2. Zapytaj, w czym możesz pomóc.
3. Jeśli to konieczne dopytaj o szczegóły sprawy, z jaką Klient dzwoni do Starostwa.
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.

4) Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą przełącz do właściwej osoby za pierwszym razem

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient powinien mieć odczucie, że każda sprawa, z którą zwraca się do Starostwa jest załatwiana sprawnie i z należytą uwagą. Właściwe przełączenie rozmowy sprawi, że Klient nie będzie czuł się odsyłany od pracownika do pracownika. Powinien być przekonany, że osoba, z która rozmawia przez telefon dokładnie wie, kto najlepiej zajmie się jego sprawą. Klient zrozumie także, że dzięki dobrej organizacji pracy w Starostwie załatwienie jego sprawy jest możliwe za pierwszym razem.

Zalecenia:
1. Miej zawsze pod ręką aktualny spis z numerami wewnętrznymi pracowników Starostwa.
2. Poinformuj Klienta do kogo go przełączasz. Przedstaw pracownika z imienia i nazwiska, podaj jego stanowisko.
3. Upewnij Klienta, że osoba, z którą go połączysz jest najbardziej odpowiednia, aby zająć się jego sprawą.
4. Gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach, w jakiej sprawie dzwoni Klient.
5. Jeżeli przełączenie trwa dłużej niż kilkadziesiąt sekund lub jeśli z innych powodów połączenie Klienta z właściwą osobą jest w danej chwili niemożliwe, wróć do rozmowy z Klientem i daj Mu możliwość wyboru sposobu załatwienia sprawy:
   a) pracownik oddzwoni z informacją do Klienta.
   b) Klient sam zadzwoni w późniejszym ściśle określonym terminie.

Bezpośredni numer telefonu do innego pracownika Starostwa wraz z jego imieniem i nazwiskiem dawaj tylko wtedy, gdy jesteś pewien, że Klient uzyska u niego potrzebne Mu informacje.

5) Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta

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

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.

IV. TRUDNE SYTUACJE

1) 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 dołożyć wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie.

Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w sposób adekwatny do sytuacji (bez okazywania emocji). Skoncentruj się na sprawie, z jaką Klient zgłosił się do Starostwa. 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. Doceń jego wysiłki pozytywnego załatwienia swojej sprawy.

2) Skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu 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 działania Starostwa. 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 Starostwa, 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.

3) Przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia

Uzasadnienie wprowadzenia: Każdy pracownik Starostwa 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 Starostwa w sposób jasny i otwarty.
3. Przeproś 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.

4) 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 obsłużeniu Klienta. Poprzez umiejętny sposób reagowania urzędnik ma możliwość pokazania Klientowi swojego profesjonalnego podejścia do wszystkich Klientów Starostwa.

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 zbytnio 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 pojawią 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 Starostwa, przepisów, procedur.
10. Jeśli sytuacja tego wymaga:
    a) zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy.
    b) spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania; jeśli nie, spytaj, czego oczekuje od Ciebie, ze strony Starostwa.
    c) 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 pomoc.

5) 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 Starostwo.

Zalecenia:
1. Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj osoby starsze i niepełnosprawne w miejscu do tego przeznaczonym.
2. Jeśli Starostwo nie dysponuje takim miejscem, należy zapewnić tej osobie obsługę na terenie Starostwa w miejscu dla niej dogodnym.
3. Bądź wyczulony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być w sposób szczególny traktowane.
4. Jeśli musisz opuścić swoje stanowisko, aby obsłużyć osobę starszą lub niepełnosprawną, poproś naczelnika o pomoc w obsłudze pozostałych Klientów.

6) 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 Starostwo z przekonaniem, że kompetentna i miła obsługa jest tu obowiązującą normą.

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. Wyraź 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 naczelnika, wypełnienie ankiety etc.).
4. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro.

Załącznik Nr 2
do Kodeksu Etyki
pracowników Starostwa Powiatowego
w Gryfinie

Gryfino, dnia ……. r.

…….
(imię i nazwisko pracownika)

…….
(stanowisko)

…….
(komórka organizacyjna)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zapoznałem/łam się z Kodeksem etyki pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie, wprowadzonym zarządzeniem Nr 94/2012 Starosty Gryfińskiego z dnia 19 września 2012 r. i zobowiązuję się do wypełniania ustanowionych w nim reguł i standardów postępowania.

…….
(podpis pracownika)