

Załącznik do zarządzenia Dyrektora Generalnego
Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego
w Olsztynie nr z dnia 2021 r.

Standardy obsługi klienta w Warmińsko-Mazurskim Urzędzie Wojewódzkim w Olsztynie



Główne cele i założenia

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi klienta wewnętrznego i zewnętrznego,
- doskonalenie wizerunku i wzmocnienie lepszego odbioru społecznego Urzędu jako instytucji zaufania publicznego,
- uzyskanie efektu Urzędu przyjaznego osobom ze szczególnymi potrzebami,
- zapewnienie maksymalnej satysfakcji klienta Urzędu w czasie realizowania sprawy,
- ułatwienie pracy i zwiększenie świadomości pracowników Urzędu,
- ujednoczenie sposobu obsługi klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu.



Standardy

Standard 1. Wizerunek Urzędu i jego pracowników.

Standard 2. Profesjonalizm w obsłudze klienta.

Standard 3. Rodzaje komunikacji z klientem.

Standard 4. Kontakt osobisty z klientem.

Standard 5. Kontakt telefoniczny z klientem.

Standard 6. Prowadzenie korespondencji z klientem.

Standard 7. Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Standard 8. Dyskrecja i poufność w kontakcie z klientem.

Standard. 9. Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem.

Standard 10. Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

Standard 11. Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.



Standard 1.

Wizerunek Urzędu i jego pracowników.

Wizerunek to całokształt wyobrażeń, odczuć, a także oczekiwań klientów dotyczących Urzędu, usług i sposobu ich świadczenia, komunikacji z klientem, zatrudnionych pracowników, kultury organizacyjnej.

Wizerunek to budowana przez bardzo długi czas reputacja, spójny, całościowy obraz organizacji, której klienci cenią sobie poczucie bezpieczeństwa i pewność, co do sposobu w jaki zostanie potraktowana ich sprawa. Wizerunek Urzędu powinien odzwierciedlać takie cechy jak wiarygodność, niezawodność, odpowiedzialność, przejrzystość działania, zaufanie.

Dbłość o wygląd Urzędu jest ważnym przejawem dbałości o jakość obsługi klienta. Przesłanki opinii klienta o Urzędzie często dotyczą jego wrażeń estetycznych. Stosowny wygląd pracowników powinien odzwierciedlać pełnioną funkcję społeczną, profesjonalizm i wywoływać pozytywne odczucia klienta. Klient powinien mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Właściwa, przyjazna infrastruktura oraz dostępność, uporządkowane i optymalnie zorganizowane stanowiska pracy wpływają na efektywność pracy oraz opinię klienta o pracownikach Urzędu.



Standard 1.

Wizerunek Urzędu i jego pracowników.

Dobry wizerunek administracji powinien być zbudowany na jej dobrej pracy. Dlatego od pracownika oczekuje się fachowości i ciągłego rozwijania kompetencji urzędniczych.

Ogromny wpływ na wizerunek Urzędu ma efektywna komunikacja. Warunkiem zaś dobrej komunikacji pracowników Urzędu z klientami jest właściwa komunikacja wewnętrzna i prawidłowe relacje między samymi pracownikami. Trudno o dobrą zewnętrzną reputację, jeżeli sytuacja wewnętrzna jest zła, a stosunki międzyludzkie poddawane są ciężkim próbom.

Klient wyrabia sobie zdanie na temat Urzędu i jego pracowników na podstawie opinii, utrwalonych stereotypów, ale przede wszystkim na bazie własnych doświadczeń. Dlatego istotne są wszelkie działania mające na celu wzmocnienie wizerunku Urzędu jako instytucji zaufania publicznego, systematyczna poprawa jakości usług kierowanych do klienta oraz czynności wpływające na komfort pracy urzędników.



Standard 1.

Wizerunek Urzędu i jego pracowników.

Każdy z pracowników Urzędu powinien:

- pamiętać o służebnym charakterze swojej pracy,
- wykonywać pracę z szacunkiem dla reguł współżycia społecznego i kultury osobistej,
- być życzliwym wobec ludzi oraz zapobiegać powstawaniu konfliktów w pracy i w relacjach z obywatelami,
- jednakowo traktować wszystkich uczestników prowadzonych spraw,
- właściwie zachowywać się poza pracą,
- dystansować się od wszelkich wpływów, które prowadzą do stronnicych działań,
- unikać zachowań, które mogą mieć negatywny wpływ na wizerunek państwa, służby cywilnej i Urzędu, w którym pracuje.

Pracownicy Urzędu nie powinni publicznie wypowiadać poglądów na temat pracy Urzędu lub jego pracowników, zwłaszcza jeżeli podważałoby to zaufanie klientów, dopuszczać do podejrzeń o powstaniu konfliktu między interesem publicznym i prywatnym oraz ulegać jakimkolwiek naciskom.



Standard 2.

Profesjonalizm w obsłudze klienta.

Dla klienta podstawowym źródłem informacji wpływającym na wizerunek Urzędu jest jego indywidualny kontakt z pracownikiem Urzędu. Odpowiedni wygląd wzbudza wiarygodność w oczach klienta, ale równie ważne jest zaangażowanie pracownika, chęć udzielenia wsparcia klientowi, życzliwość i uśmiech. W centrum uwagi zawsze powinny być potrzeby i oczekiwania klienta.

Profesjonalizm to doskonalenie kompetencji zawodowych przez urzędników, do których należy dążenie do ciągłej ewaluacji wiedzy zawodowej oraz podnoszenie swoich kwalifikacji, planowanie rozwoju zawodowego, umiejętność analizowania swoich potrzeb szkoleniowych, śledzenia zmian w obszarze wykonywanych zadań, wdrażanie w życie wiedzy nabytej podczas szkoleń, wyciąganie wniosków z popełnionych błędów oraz z ocen i uwag współpracowników, angażowanie się w nowe projekty.

Istotne jest również sukcesywne dzielenie się wiedzą z pracownikami, którzy w zastępstwie zajmują się sprawami konkretnych klientów, podczas nieobecności urzędników prowadzących określone sprawy.

W relacji urzędnika z klientem profesjonalizm oznacza sprawne (bez zbędnej zwłoki), fachowe (zgodne z prawem, rzetelne, obiektywne), efektywne i kompleksowe wykonanie usługi (załatwienie sprawy klienta zgodnie z jego oczekiwaniami).



Standard 3.

Rodzaje komunikacji z klientem.

Na podstawie obowiązujących przepisów prawnych oraz wdrażając własne rozwiązania, klientom Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie zapewniony został szereg narzędzi służących do komunikacji z Urzędem.

Poza kontaktem osobistym, klienci w swoich sprawach mogą kontaktować się telefonicznie, poprzez e-mail, przy pomocy ESP (elektronicznej skrzynki podawczej). Udostępnione są stałe i sezonowe infolinie m.in. dla obywateli Unii Europejskiej, w sprawach cudzoziemców, paszportowa, dotycząca świadczeń rodzinnych i wychowawczych. Na stronie podmiotowej Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie znajdują się najważniejsze dane teleadresowe i ścieżki do kontaktu klienta z Urzędem. Informacje dla klientów umieszczane są również na tablicach ogłoszeniowych i gablotach informacyjnych. Portale społecznościowe (Facebook, Tweeter, Youtube) są dla klientów źródłem informacji o wydarzeniach odbywających się na terenie województwa i bieżącej pracy Urzędu.

Obowiązkiem pracowników jest aktualizowanie na bieżąco wszelkich informacji i danych kontaktowych, z których korzystają klienci Urzędu, a także informacji o numerach telefonów i numerach pomieszczeń, w których pracują urzędnicy, umieszczonych na wewnętrznym portalu Urzędu.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Klienci Urzędu oczekują przede wszystkim: szybkiego, kompetentnego i wygodnego dla nich załatwienia sprawy, jasno i precyzyjnie przedstawionych informacji, wyjaśnienia sposobu wypełniania wniosków czy formularzy, obrazowego wyjaśnienia drogi postępowania administracyjnego, informacji ile czasu będzie trwało załatwienie jego sprawy.

Dlatego istotne jest, aby klient już na wstępie otrzymał od pracownika wszystkie potrzebne informacje. Dzięki temu będzie miał świadomość przebiegu sprawy i będzie wiedział, czego może się spodziewać. Urzędnik powinien pamiętać o zachowaniu pełnego profesjonalizmu. To, co dla niego jest rutyną, dla klienta często jest błędzeniem we mgle i gąszczu przepisów i procedur.

Trzeba być tego świadomym i stosować odpowiednie zasady postępowania przy bezpośredniej obsłudze klienta.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Zawsze powinno się przywitać klienta życzliwie i uprzejmie.

Należy dowiedzieć się, dlaczego klient przyszedł do Urzędu i skupić swoją uwagę wyłącznie na tej konkretnej osobie. Aby dokładnie zrozumieć sprawę pracownik powinien zadawać klientowi pytania i dać mu odczuć, że z chęcią pomoże w załatwieniu jego sprawy. W czasie obsługi klienta pracownik nie powinien zajmować się innymi sprawami oraz nie można pozwolić, aby inne osoby przeszkadzały w rozmowie z klientem. Pracownik nie powinien skupiać się na uczuciach i emocjach klienta, tylko koncentrować się faktach i procedurach. Nie należy okazywać zniecierpliwienia i irytacji oraz nie przerywać wypowiedzi klienta. Nie wolno komentować opinii, decyzji ani sytuacji życiowej klienta.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Należy pamiętać, aby stać lub siedzieć frontem do klienta, z którym się rozmawia, zachowywać z nim kontakt wzrokowy i ograniczyć gestykulację.

Przedstawiając się, pracownik nie powinien podawać klientowi ręki, chyba że w odpowiedzi na gest klienta.

Informacji należy klientowi udzielić spokojnie, językiem dla niego zrozumiałym, unikając żargonu zawodowego i skrótów myślowych, wyczerpująco oraz bez dodatkowych komentarzy. Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń, często też nie ma odwagi zapytać, co oznacza dane określenie lub nazwa. Pracownik powinien upewnić się, że jego wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez klienta. W przypadku złożonych procedur można zaproponować klientowi zapisanie informacji na kartce.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Urzędnik powinien mieć zawsze przygotowane dla klienta formularze i druki do wypełnienia. Ważne jest, aby złożone przez klienta dokumenty nie wymagały poprawienia lub uzupełnienia w przyszłości, dlatego tłumacząc klientowi sposób ich uzupełnienia, dobrze jest wykorzystywać gotowe wzory. Nie należy pouczać klienta, wskazując mu popełnione błędy. Jeżeli klient wielokrotnie prosi o ponowne wyjaśnienie, należy przemyśleć swoją metodę tłumaczenia i udzielić wyjaśnień w inny sposób. Klient oczekuje od urzędnika potwierdzenia prawidłowego wypełnienia przez siebie dokumentów.

Zawsze też należy poinformować klienta o wszelkich opłatach, które będzie musiał ponieść oraz o terminie załatwienia jego sprawy.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Jeżeli klient prosi o rozmowę z pracownikiem, który jest nieobecny, należy spróbować udzielić klientowi wyjaśnień w takim stopniu, w jakim jest to możliwe, ewentualnie poinformować o terminie powrotu do pracy pracownika nieobecnego (bez podawania przyczyny nieobecności pracownika). Nie wolno pozostawić klienta z nierozwiązanym problemem. Należy udzielać rzetelnych informacji, nie wprowadzać klienta w błąd.

W przypadku braku możliwości osobistego obsłużenia klienta należy skierować go do kompetentnego pracownika. Pracownik powinien wskazać klientowi imię i nazwisko osoby właściwej do załatwienia jego sprawy, podać numer pokoju lub numer telefonu do tego pracownika.

Klienta „zagubionego” należy pokierować do właściwego pokoju lub sali, wskazać kierunek, odprowadzić do windy, itp.

Przed zakończeniem obsługi klienta należy upewnić się, czy przekazane informacje zostały przez niego prawidłowo zinterpretowane i zrozumiane.



Standard 4.

Kontakt osobisty z klientem.

Długość obsługi klienta też wpływa na sposób, w jaki odbiera on Urząd.

Źle, jeśli jego sprawa zostanie potraktowana powierzchownie i załatwiona zbyt szybko, ale przeciąganie wizyty również będzie niezbyt dobrze odebrane. Jednak jeśli sprawa zostanie potraktowana pobieżnie, to w ostatecznym rozrachunku klient będzie musiał jeszcze raz udać się do Urzędu, co spowoduje jego niezadowolenie.

Klient czasami przychodzi też z gotowym pomysłem na załatwienie swojej sprawy. Niestety może się okazać, że jest on nie do zrealizowania w obecnym stanie prawnym. Jednak lepiej skupić się na tym, co można w danej sytuacji zrobić, czyli wskazać alternatywne rozwiązania, niż na wstępie informować klienta, że sprawy nie da się załatwić.

Urzędnik powinien być odpowiednio nastawiony emocjonalnie do obsługi klienta.

Pamiętać należy o zasadzie samospełniającego się proroctwa - jeśli urzędnik założy, że klient będzie marudny, kłopotliwy i niemiły, to jest bardzo duże prawdopodobieństwo, że tak będzie. Klient zauważy nastawienie urzędnika i będzie zachowywał się stosownie do niego. Jeśli natomiast pracownik założy, że wszystko będzie dobrze - sam od razu przyjmie inną mimikę, ton głosu czy gestykulację.



Standard 5.

Kontakt telefoniczny z klientem.

Na podstawie tego, co i w jaki sposób pracownik mówi podczas rozmowy telefonicznej, klient tworzy w swojej wyobraźni jego obraz. Ponieważ nie widzi urzędnika, jest bardzo wyczulony na jego ton głosu i słowa, które wypowiada. Ważne jest aby wywrzeć oczekiwany wpływ na rozmówcę oraz nawiązać pozytywny kontakt z klientem.

Przed kontaktem telefonicznym z klientem urzędnik powinien przygotować się do rozmowy – mieć pod ręką dokumenty, akty prawne, notatki, itp.

Dzwoniąc do klienta powinien podać swoje imię i nazwisko, nazwę komórki organizacyjnej, nazwę Urzędu (dane te należy też podać odbierając telefon) oraz przedstawić cel swojego kontaktu telefonicznego. Pracownik powinien upewnić się, że rozmawia z właściwą osobą i czy to dla klienta dobry moment na rozmowę. Podczas rozmowy nie należy wykonywać innych czynności i koncentrować swoją uwagę tylko na sprawie klienta. Informację dotyczące danego klienta należy przekazywać wyłącznie jemu.



Standard 5.

Kontakt telefoniczny z klientem.

Urzędnik powinien mówić powoli, wyraźnie, używać krótkich zdań – są one bardziej zrozumiałe. Ważne są także pauzy i podsumowania pozwalające na lepsze zapamiętanie lub zapisanie informacji przez klienta.

W przypadku spraw bardzo skomplikowanych pracownik może zaproponować klientowi osobistą wizytę w Urzędzie lub przekazać szczegóły sprawy w formie pisemnej, np. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Jeżeli pracownik, który odebrał telefon, nie jest osobą kompetentną do udzielenia wyjaśnień, powinien przełączyć klienta do właściwej komórki organizacyjnej, informując o tym rozmówcę i wskazując jednocześnie imię i nazwisko osoby, do której przekierowuje rozmowę.

Jeżeli pracownik nie jest w stanie od razu udzielić klientowi odpowiedzi, powinien poinformować rozmówcę, że sprawa wymaga wyjaśnienia, zapisać jego imię i nazwisko, poprosić o numer telefonu i ustalić termin, w którym urzędnik oddzwoni.

Brak umówionego kontaktu ze strony urzędnika klient potraktuje zapewne jak dowód na brak szacunku wobec niego.



Standard 5.

Kontakt telefoniczny z klientem.

Należy zadbać o to, aby podczas rozmowy z klientem nie docierały do niego głosy osób trzecich, szczególnie w sytuacji, gdy konieczne jest odejście od stanowiska lub sięgnięcie po dodatkowe dokumenty.

Gdy klient dzwoni podczas obsługi innego klienta, należy za zgodą osoby obsługiwanej odebrać telefon i poinformować klienta, że w tej chwili obsługuje inną osobę, poprosić telefonującego o imię, nazwisko oraz numer telefonu i niezwłocznie do niego oddzwonić.

Pracownik powinien być zawsze pomocny i udzielać rzetelnych informacji. Upewniać się, czy klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość, ewentualnie powtórzyć uzgodnienia. Kończąc podziękować za rozmowę, pożegnać się i poczekać, aż to klient pierwszy się rozłączy.



Standard 6.

Prowadzenie korespondencji z klientem.

Podstawowe zasady korespondencji kierowanej do klienta to: dostępność, spójność, prostota języka i łatwość zrozumienia. Tekst należy konstruować z myślą o odbiorcy, ze świadomością jego potrzeb i kompetencji językowych. Każdy, nawet przeciętnie wykształcony klient, powinien mieć szansę zrozumienia informacji, które otrzymuje od urzędnika.

Warto, by pracownik, myśląc o kliencie, odpowiedział sobie na pytania:

- Kto jest odbiorcą korespondencji?
- Co odbiorca już o sprawie wie, a co powinien wiedzieć?
- Jakie pytania stawia sobie odbiorca?
- Jaki jest cel pisma i co należy w nim zawrzeć, żeby go osiągnąć?
- Jakie są cele klienta i co należy napisać, aby je osiągnął?



Standard 6.

Prowadzenie korespondencji z klientem.

Należy zadbać o właściwą strukturę pisma.

Przyjmuje się, że pierwsze 30 sekund czytania decyduje o tym, czy treść tekstu wzbudzi zainteresowanie. Oznacza to, że początek pisma jest jego najważniejszą częścią. Dobre pismo powinno zawierać krótki opis sprawy, wnioskowane przez nadawcę działanie adresata oraz jego uzasadnienie. Dodatkowo należy omówić kontekst sprawy, ale tylko w takim zakresie, w jakim dany problem tego wymaga. Nie ma sensu powtarzanie prawd ogólnie znanych i cytowanie pisanych prawniczym językiem przypisów, bo to tylko zabiera czas autorowi pisma oraz odbiorcy.

Struktura tekstu powinna odpowiadać oczekiwaniom odbiorcy. W przypadku opisywania procedury należy zachować porządek chronologiczny – krok po kroku opisywać kolejne czynności.

Należy tworzyć uporządkowany łańcuch myśli. Kolejne zdanie powinno wynikać z poprzedniego. To znacznie ułatwia czytanie i rozumienie tekstu. Każdy oddzielny element sprawy w piśmie powinien być, w miarę możliwości, opisany w jednym akapicie. Nie należy powracać do niego w kolejnych częściach pisma.



Standard 6.

Prowadzenie korespondencji z klientem.

Skłonność do precyzji i zachowania oficjalnego tonu w pismach urzędowych powoduje, że stosuje się w nich sformułowania i wyrazy, które w codziennej polszczyźnie mają swoje lepsze, proste odpowiedniki. Aby komunikacja z klientem była łatwiejsza, należy stosować zapisy bardziej zrozumiałe i czytelne. Należy pisać krótkie i proste zdania – trudniej w nich o błąd ortograficzny lub stylistyczny. W celu dbałości o poprawność językową korespondencji wysyłanej do klienta należy korzystać z dostępnych opcji sprawdzania i poprawy pisowni.

Nie należy też używać słów obcojęzycznych, jeżeli istnieją ich polskie odpowiedniki oraz skomplikowanego urzędniczego żargonu.

Trzeba szanować czas klienta. W tekście należy przedstawiać tylko to, czego odbiorca nie wie. Przedzieranie się przez gąszcz znanych faktów może wywołać irytację klienta i negatywne nastawienie do sprawy oraz Urzędu.



Standard 6.

Prowadzenie korespondencji z klientem.

Komunikacja elektroniczna jest jednym z najprostszych i najszybszych sposobów przekazywania informacji. Tytuł komunikatu jest niezwykle ważny. Nie powinien być zbyt długi, ale powinien dawać klientowi informację, czego wiadomość dotyczy i zachęcić go do jej przeczytania. Odpowiednio sformułowany temat wiadomości powinien ściśle łączyć się z jej treścią i pozwolić odbiorcy odróżnić ją od innych.

Większość czytelników tylko skanuje treść wiadomości wzrokiem w poszukiwaniu najważniejszych informacji, zaś treść bez akapitów zniechęca do lektury. Trudno jest wyłapać z tekstu najistotniejsze informacje, łatwo coś przeoczyć. Również z tego powodu treści powinny być tworzone zgodnie ze standardami dostępności.



Standard 6.

Prowadzenie korespondencji z klientem.

Ważna jest właściwa hierarchia informacji przekazywanych klientowi. Te najistotniejsze należy zamieścić na początku wiadomości. Jasno i precyzyjnie formułować oczekiwania wobec klienta. W przypadku przekazywania dodatkowych dokumentów w formie załączników do wiadomości, należy klienta o tym poinformować w treści wiadomości.

Przed wysłaniem wiadomości niezbędne jest sprawdzenie jej zawartości, a także poprawności danych kontaktowych nadawcy.

Podobnie, jak w tradycyjnym piśmie, wiadomość elektroniczną należy zacząć od powitania i zakończyć zwrotem grzecznościowym odpowiednim do sytuacji i klienta.

Należy chronić prywatność klientów - nie można udostępniać ich adresów mailowych osobom trzecim (osobom, których sprawa nie dotyczy). Wysyłając wiadomość do wielu odbiorców należy ukryć dane innych adresatów, tak by nazwy i adresy nie były widoczne dla wszystkich.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Jednym z głównych obowiązków pracowników Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego, jako urzędu administracji publicznej, jest profesjonalna i nowoczesna obsługa klientów.

Świadczenie usług publicznych odbywa się ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych, którym stworzona została dostępna i przyjazna przestrzeń bez barier.

W tutejszym Urzędzie osoby z różnymi niepełnosprawnościami oraz specjalnymi potrzebami mogą załatwić swoje sprawy w sposób maksymalnie samodzielny, na równi z innymi obywatelami. Powinni być obsługiwani rzetelnie, z szacunkiem i poszanowaniem godności każdego człowieka.

Klienci ze szczególnymi potrzebami, to m.in. osoby niepełnosprawne, starsze, kobiety w ciąży, opiekunowie małych dzieci, rodzice z wózkami, czyli wszystkie te osoby, które w codziennym funkcjonowaniu mogą napotykać bariery architektoniczne, cyfrowe oraz komunikacyjne.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Klienci, pomimo swojej niepełnosprawności lub innych szczególnych potrzeb lub ograniczeń mają zapewniony dostęp do wszystkich pomieszczeń i wszystkich kondygnacji budynku Urzędu w Olsztynie.

Przed dwoma wejściami do budynku Urzędu znajdują się podjazdy dla klientów poruszających się na wózku inwalidzkim. Drzwi wejściowe od strony Al. Marsz. J. Piłsudskiego otwierają się automatycznie, zaś od strony ulicy Kopernika częściowo automatycznie. W holu głównym, w pobliżu wejścia, znajduje się punkt obsługi klienta z dostępem bez barier architektonicznych.

Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami znajdują się od strony ulicy Kopernika ze względu na bliskość pomieszczeń, w których najczęściej obsługiwani są klienci oraz przez wzgląd na bliskie sąsiedztwo Sejmiku Osób Niepełnosprawnych. Na parterze, również przy wejściu od strony ulicy Kopernika, dostępny jest do użytku każdego z klientów wózek inwalidzki. Oprócz tego w sali konferencyjnej nr 52 znajduje się schodołaz umożliwiający dostęp na scenę osoby poruszającej się na wózku, wydzielona jest tam także strefa dla osób poruszających się na wózku.

Krzesełko ewakuacyjne dla osób niepełnosprawnych znajduje się w widocznym miejscu na III piętrze budynku.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Meble do obsługi klientów dostosowane są dla osób poruszających się na wózku.

Toalety dla osób niepełnosprawnych znajdują się na każdej kondygnacji budynku, drzwi toalet są oznakowane. Wyposażenie przystosowane jest do wymagań osób niepełnosprawnych.

Na parterze budynku, przy wejściu od strony ulicy Kopernika znajduje się wydzielone pomieszczenie do opieki nad dziećmi wyposażone w przewijak dla niemowląt, fotel do karmienia, umywalkę oraz podgrzewacz do butelek.

Ciągi komunikacyjne w Urzędzie są oznaczone kolorystycznie tak, by zachować zasadę kontrastu dla osób z upośledzeniem wzroku. Kontrastowo oznakowane są także stopnie schodowe oraz przegrody szklane. Oznakowania w budynku wykonane są w druku powiększonym.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

W budynku funkcjonują trzy dźwigi osobowe z oznakowaniem w alfabecie Braille`a. Windy znajdują się w trzech segmentach: A, D, E. Dźwigi mają możliwość uruchomienia komunikatów głosowych. Dźwigi zapewniają dostęp do wszystkich pomieszczeń (poza nielicznymi technicznymi) na wszystkich kondygnacjach budynku. W wypadku braku zasilania energetycznego klienci mogą skorzystać ze schodołazu.

Na poręczach schodów od parteru do pierwszego piętra umieszczono nakładki kierunkowe w alfabecie Braille'a.

Na parterze, w punkcie obsługi klienta oraz w sali konferencyjnej nr 160 zainstalowana została pętla indukcyjna. Jest to system wspomagania słuchu, umożliwiający osobie niedosłyszącej odbiór czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną, w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

W budynku Urzędu w delegaturze w Elblągu, przy wejściu głównym od strony ul. Wojska Polskiego, znajduje się podjazd dla wózków inwalidzkich. Przed budynkiem wyznaczone są dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

Budynek posiada dźwig osobowy zapewniający dostęp do pomieszczeń, w których pracują pracownicy Urzędu.

Przy wejściu na teren delegatury znajduje się stanowisko ochrony, pełniące funkcję punktu informacyjnego.

Toalety dla osób niepełnosprawnych znajdują się na każdej kondygnacji budynku, drzwi toalet są oznakowane. Wyposażenie przystosowane jest do wymagań osób niepełnosprawnych.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Schody są oznakowane taśmą kontrastową: pierwszy i ostatni stopień w każdym biegu, również na zewnątrz.

Ciągi komunikacyjne w budynku Urzędu są oznaczone kolorystycznie tak, by zachować zasadę kontrastu dla osób z upośledzeniem wzroku.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Do budynku Urzędu w delegaturze w Ełku prowadzi jedno wejście dla klientów, które znajduje się w poziomie chodnika na zewnątrz.

Budynek posiada dwa dźwigi osobowe z komunikatami głosowymi. Osoby poruszające się na wózku mają zapewniony dostęp do wszystkich pomieszczeń Urzędu.

Toaleta jest przystosowana do wymagań osób niepełnosprawnych.

Ciągi komunikacyjne w Urzędzie są oznaczone kolorystycznie tak, by zachować zasadę kontrastu dla osób z upośledzeniem wzroku. Kontrastowo oznakowane są także stopnie schodowe, a oznakowania w budynku wykonane są w druku powiększonym.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

W związku z tym, że klientami Urzędu i odbiorcami informacji są czasami osoby głuche, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, ale również osoby starsze, które mogą mieć ograniczoną percepcję, pracownicy Urzędu powinni zwracać szczególną uwagę na to, by forma, w jakiej przekazywane są informacje uwzględniała szczególne potrzeby tych osób.

Język, którym posługuje się urzędnik powinien być w tym przypadku prosty, bez trudnych, niezrozumiałych słów i żargonu branżowego. Można posługiwać się obrazami lub scenami jednoznacznie pokazującymi właściwy lub niewłaściwy sposób zachowania, wskazać przykłady. Przy tworzeniu treści należy pamiętać o odpowiednio dużej (min. 12) bezszeryfowej (np. Arial, Tahoma, Calibri) czcionce. Tekst powinien być podzielony na części (akapity, listy lub punkty), wyrównany do lewej strony, z nagłówkami, które pozwolą osobom z dysfunkcją wzroku na nawigację pomiędzy częściami tekstu. Należy pamiętać o odpowiednio skonstrastowanej kolorystyce tekstu. Dobrze byłoby, aby dokument, który umieszczany jest na stronie internetowej Urzędu dawał możliwość odczytania tekstu maszynowego (np. za pomocą czytnika tekstu). Dlatego nie może to być jedynie skan dokumentu. Oprócz skanu na stronie powinien znaleźć się tekst tego dokumentu w formacie np. doc., txt. Elementy graficzne powinny zawierać opisy alternatywne.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

W przypadku komunikacji bezpośredniej z klientem niesłyszącym (który może nie rozumieć komunikatu zapisanego w języku polskim) i niedosłyszącym należy zapewnić tłumaczenie komunikatu na polski język migowy w czasie rzeczywistym lub zaproponować klientowi skorzystanie z pętli indukcyjnej.

Klienci chcący skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika podczas załatwiania swoich spraw w Urzędzie powinni zgłosić zamiar korzystania z usługi, ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej trzy dni robocze przed planowaną wizytą w Urzędzie, kontaktując się z Urzędem poprzez e-mail info@uw.olsztyn.pl. Usługa ta jest bezpłatna.



Standard 7.

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

Należy zadbać o to, aby klient podczas wizyty w Urzędzie czuł się komfortowo, odczuwał zainteresowanie i opiekę ze strony pracownika.

Dlatego w sytuacji, gdy urzędnik zauważy osobę z widoczną niepełnosprawnością (lub poruszającą się na wózku inwalidzkim, o kulach, z białą laską) na terenie Urzędu, ma obowiązek odpowiednio zareagować. Należy podejść do klienta z przodu (nie zaskakiwać go) i dyskretnie zapytać jaki jest jego cel wizyty i czy życzy sobie pomocy.

Jeśli osoba niewidoma wymaga prowadzenia, można zaproponować jej swoje ramię. Bez uprzedzenia i zgody klienta nie wolno go ciągnąć, ani chwytać za rękę. Prowadząc taką osobę należy pamiętać o precyzyjnych wskazówkach opisujących drogę do właściwego miejsca.

Gdy w kolejce do stanowiska czeka klient ze szczególnymi potrzebami, pracownik powinien zaproponować mu możliwość obsługi poza kolejnością i w przypadku wyrażenia przez niego takiej chęci, poinformować o tym fakcie pozostałe oczekujące osoby.



Standard 8.

Dyskrecja i poufność w kontakcie z klientem.

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą osoby postronne. Dlatego urzędnik powinien dołożyć wszelkich starań, aby w trakcie obsługi klienta eliminować takie sytuacje, w których do osób trzecich docierają jakiegokolwiek informacje o kliencie i jego sytuacji.

Należy dbać o to, aby w trakcie obsługi klientów przy stanowisku znajdowała się tylko osoba aktualnie obsługiwana.

Osoby usiłujące uzyskać informacje w trakcie obsługi innego klienta trzeba grzecznie poprosić o chwilę cierpliwości (do momentu zakończenia obsługi aktualnego klienta) oraz o zachowanie odpowiedniej odległości od stanowiska.

Niedopuszczalne jest prowadzenie rozmów przy kliencie o sprawach innych osób.

Dokumenty klientów należy przechowywać w sposób niedostępny dla innych klientów.

Dyskrecja daje klientowi poczucie bezpieczeństwa, szacunku i buduje jego zaufanie do Urzędu.



Standard 9.

Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem.

Określenie danego klienta mianem „trudny” jest bardzo subiektywnym podejściem i wiąże się z osobistym odczuwaniem trudności przez urzędnika. Gdy zachowanie klienta zaczyna przerastać urzędnika, jest to wówczas sytuacja trudna, nie zaś trudny klient.

Aby odpowiednio reagować na trudności w obsłudze klienta należy zidentyfikować zachowania powodujące utrudnienia. Często są to: agresja, krzyki, groźby, używanie wulgaryzmów przez klienta, prowokacje, roszczenia, niezdecydowanie, arogancja, rzucanie dokumentami.

Klient w swoim postępowaniu nierzadko kieruje się przesłankami emocjonalnymi, które wpływają z odczuwanych przez niego potrzeb. Pierwszą z nich jest na przykład potrzeba uznania (klient agresywny) – oczekiwanie od urzędnika zwrócenia większej uwagi na klienta, próby zrozumienia, zainteresowanie szczegółami sprawy, z którą przyszedł do Urzędu. Kolejną potrzebą jest potrzeba zysku (klient roszczeniowy) – oczekiwanie otrzymania szerszej gamy korzyści lub zminimalizowania kosztów. Inną potrzebą jest potrzeba spokoju (klient niezdecydowany) – pragnienie zyskania poczucia bezpieczeństwa i pewności, że klient dobrze wybiera. Jeszcze inna potrzeba to potrzeba komfortu (klient straszący) – oczekiwanie, że dzięki perswazji klient łatwiej i szybciej osiągnie rozwiązanie dopasowane do jego potrzeb.



Standard 9.

Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem.

Zawsze warto zastanowić się dlaczego klient zachowuje się w taki, a nie inny sposób, spróbować go zrozumieć, postawić się na miejscu klienta. Ogromną rolę odgrywają tu uważność i empatia.

Bez względu na postawę klienta ważna jest chęć udzielenia pomocy, zaangażowanie, pewność siebie, konsekwencja i pozytywne nastawienie. Bez pozytywnego nastawienia trudno jest okazać klientowi chęć pomocy, dlatego istotna jest samokontrola i panowanie nad własnym nastrojem.

Umiejętność słuchania i zadawania właściwych pytań jest kluczem do właściwego rozpoznania potrzeb klienta. Pracownik powinien pozwolić „wygadać się” klientowi. Należy dać klientowi czas i prawo do emocji, które odczuwa. Dzięki temu pracownik może odpowiednio na nie zareagować.

Nie należy przerywać klientowi i starać się od razu wytłumaczyć sytuacji. Urzędnik powinien koncentrować się na problemie, a nie na emocjach klienta. Nie należy sugerować, że klient nie ma racji lub prosić, by się uspokoił – to może pogorszyć sprawę. W przypadku dużego niezadowolenia klienta i emocjonalnie wypowiedzianych przez niego opinii, pracownik powinien zadawać pytania o fakty. Dzięki temu można przekierować uwagę klienta na przypomnienie sobie szczegółów sprawy, co skutecznie obniży poziom jego emocji.



Standard 9.

Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem.

Jeśli klient jest wulgarny lub arogancki, jeżeli próby ignorowania tego typu zachowania nie działają, stanowczo choć spokojnie należy zaprotestować i jednocześnie podkreślić chęć rozwiązania jego problemu.

Nie należy obwiniać współpracowników, przełożonych, przepisów, procedur, a w zależności od sytuacji powoływać się na właściwą podstawę prawną. Klient nie powinien znać szczegółów procesu powstawania określonego rozwiązania, pisma, decyzji, itp. Kulisy działań organizacyjnych i decyzyjnych pracownik musi pozostawić dla siebie, tak jak i ocenę podjętych przez przełożonych rozwiązań.

Pracownik powinien zaproponować klientowi rozwiązanie sprawy, uzgodnić z klientem czy będzie zadowolony z określonego rozwiązania, a jeśli nie, to ustalić jakie rozwiązanie będzie dla niego wystarczające.

Należy poinformować klienta o krokach, które zostaną podjęte.



Standard 9.

Trudne sytuacje podczas kontaktu z klientem.

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy się nie zdarzały. Jeżeli jednak już się wydarzą, klient powinien być o nich niezwłocznie poinformowany. Klient potrafi docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, w jaki sposób zostanie on poprawiony.

Jeśli to jednak klient zgłasza zastrzeżenia, należy oczywiście uprzejmie przeprosić go za zaistniałą sytuację i podziękować za zwrócenie uwagi.

Ponadto będąc otwartymi na przyjmowanie uwag od klienta, Urząd zyskuje wiarygodną informację o tym, jak jest postrzegany i jaki obszar jego funkcjonowania wymaga być może poprawy dla dobra pozostałych klientów oraz jakości ich obsługi.



Standard 10.

Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

Zdarza się, że klienci ujęci uprzejmością i fachowością pracownika, który ich obsługuje, pragną wyrazić swoją wdzięczność w postaci prezentu. Zdarza się również, że poprzez prezent chcą zobowiązać pracownika do potraktowania ich sprawy w wyjątkowy sposób.

Należy pamiętać, że wszelkie korzyści (prezenty, przysługi), które są wręczane urzędnikowi bez związku z konkretnymi czynnościami służbowymi, gdy nie występuje transakcja „coś za coś”, ale chodzi np. o ogólne nawiązanie miłych, osobistych relacji, ogólne przychylne nastawienie do klienta – mogą wywoływać konflikt interesów.

W sytuacji zaś, gdy urzędnik wykorzystuje swoją funkcję lub pozycję by zaspokoić czyjeś oczekiwania, a w zamian za to otrzymuje jakieś nienależne korzyści, mamy do czynienia z korupcją.



Standard 10.

Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

Niedopuszczalne jest przyjmowanie „dowodów wdzięczności” od klientów.

Jeśli klient jednak koniecznie chce wyrazić swoją wdzięczność, można mu zasugerować, że odpowiednią formą będzie zgłoszenie swojego zadowolenia przełożonemu.

Klient powinien opuścić Urząd z przekonaniem, że kompetentna i miła obsługa jest tu obowiązującą normą.

Niełatwym zadaniem jakie stoi przed urzędnikami jest rozdzielenie kontaktów służbowych i prywatnych. Trudno jest odmówić udzielenia pomocy osobie, z którą ma się doskonałe kontakty prywatne. Jednak relacje prywatne nie mogą mieć wpływu na sposób wykonywania obowiązków służbowych. Każdy ma prawo żądać od urzędnika bezstronności i uczciwości. Zawsze należy sprawdzać czy prywatne interesy nie pozostają w konflikcie z obowiązkami służbowymi.

Czasami silna wola nie wystarczy do odrzucenia propozycji przyjęcia czegoś. Dlatego należy starać się przewidywać tego typu sytuacje i ich unikać. Można poprosić o pomoc przełożonego lub współpracownika w uczestniczeniu w czynnościach służbowych.



Standard 10.

Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

Jeśli jest się urzędnikiem, który ma bezpośredni, osobisty kontakt z klientem, najważniejszą zasadą jest stworzenie odpowiedniej relacji (służbowej). Nie wolno sprawiać wrażenia, że jest się otwartym na przyjęcie gratyfikacji.

Należy jednoznacznie odmówić przyjęcia propozycji. Nie należy takiej propozycji ignorować, bo brak odmowy może zostać uznany za zachętę do dalszych działań. Nie należy też pozornie udawać zainteresowania kontynuowaniem tematu, w celu udania się do organów ścigania, aby mogły zarejestrować wręczenie łapówki na kolejnym spotkaniu. Tym bardziej nie należy samodzielnie podejmować takich czynności przy braku stosownych uprawnień. Każda inna reakcja niż jednoznaczna odmowa może być użyta przeciwko urzędnikowi.



Standard 10.

Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

Aby uniknąć trudnej dowodowo sytuacji, co tak naprawdę zaszło, należy w miarę możliwości przywołać świadka. Może być nim koleżanka, przełożony, pracownik ochrony itp.

Propozycje są zazwyczaj składane w związku z konkretnymi sprawami. Warto zabezpieczyć ich dokumentację, historię kontaktów osoby usiłującej wręczyć łapówkę, zapisy monitoringu i inne dowody.

Jednak pod żadnym pozorem nie należy zabezpieczać dowodowo łapówki przez jej przyjęcie. Mogłoby to zostać odczytane jako faktyczne przyjęcie korzyści przy deklarowanej odmowie.

O zdarzeniu należy zawiadomić przełożonych. Należy to zrobić jak najszybciej i w formie pisemnej. Urząd powinien w tej sprawie przygotować zawiadomienie do organów ścigania poparte zabezpieczonymi dowodami.

O propozycji łapówki urzędnik może zawiadomić organy ścigania samodzielnie.



Standard 10.

Przeciwdziałanie korupcji w kontakcie z klientem.

W przypadku, gdy klient sugeruje załatwienie spraw „inaczej” powinno się zdecydowanie i asertywnie poinformować go, że takie zachowanie może być traktowane jako próba przekupstwa. Jeżeli osoba kontynuuje zachowanie świadczące o zamiarze wręczenia łapówki należy poprosić o dokładną interpretację jej zachowania. Dobrze jest mieć świadka, który będzie mógł potwierdzić przebieg zdarzenia.

W razie jednoznacznego zachowania klienta, wskazującego na zamiar wręczenia korzyści majątkowej, urzędnik musi traktować tę sytuację jako fakt zaistnienia przestępstwa korupcyjnego.

Postępowanie pracownika powinno być przejrzyste, jawne, zrozumiałe i wolne od podejrzeń o wystąpienie korupcji, a każdy klient traktowany potraktowany obiektywnie i bezstronnie.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

Dobre maniery są bardzo potrzebne na wielu płaszczyznach życia człowieka. Dają wskazówki, jak okazywać szacunek i pomagają w komunikacji. Dzięki przestrzeganiu pewnych zasad można pokazać się z dobrej strony. Savoir-vivre w pracy jest niezwykle ważny. Odpowiednie zachowanie to podstawa utrzymania dobrych stosunków międzyludzkich.

Szczególnie podczas obsługi klienta - bez względu na to, czy jest to obsługa bezpośrednia, internetowa czy telefoniczna - musimy pamiętać, że wygląd, zachowanie pracownika, sposób dobierania słów czy argumentacja musi być bez zarzutu.

Należy unikać wszelkich zachowań, które mogłyby stawiać klientów oraz innych pracowników w niekomfortowej sytuacji.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

Swój szacunek wobec innych oraz dobre wychowanie można wyrazić poprzez wygląd zewnętrzny. Podstawową zasadą jest aby nieodpowiednim wizerunkiem nie zwracać uwagi klientów i współpracowników, a tym bardziej nie wzbudzać niesmaku. Wobec zaniedbań higienicznych nawet największy profesjonalizm zaczyna błędnie. Pracownicy powinni bezwzględnie dbać o higienę ciała, nosić czyste ubrania i obuwie, mieć zadbane zęby, paznokcie i włosy. Upodobania modowe, trendy, czy też codzienne przyzwyczajenia muszą ustąpić przed „etykietą urzędniczą”. Zbyt krzykliwa kolorystyka ubioru urzędnika, mocny makijaż, bardzo intensywne perfumy lub zapach dymu papierosowego mogą skutecznie rozpraszać uwagę klienta lub współpracownika, który nie będzie w stanie skupić się na tym, co urzędnik ma do powiedzenia.

Należy dbać o porządek w zajmowanych pomieszczeniach, ograniczyć ilość rzeczy osobistych, nie związanych z Urzędem i wykonywaną pracą. Bałagan, porzucane dokumenty, brudne kubki po napojach, artykuły spożywcze umieszczone na parapecie okiennym, torby z zakupami wystawione na publiczny widok, gruba warstwa kurzu na klawiaturze, mogą przeszkadzać innym pracownikom. Porządek na stanowisku służbowym to jedna z zasad współżycia społecznego w pracy. Jest bardzo ważny w przypadku, kiedy przy biurku bywają klienci – musi być czyste, a rzeczy na nim estetycznie ułożone. Utrzymywanie porządku w zajmowanej przestrzeni ułatwia pracę i jest wyrazem szacunku dla współpracowników.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

W niektórych miejscach muzyka jest akceptowana. Niezbyt głośne radio czasem nawet pozwala lepiej się skupić. Jednak ulubiona dla kogoś muzyka, innych może drażnić, rozpraszać i ogólnie zakłócać pracę. Savoir-vivre w pracy każe w takich przypadkach zakładać słuchawki, o tyle, o ile można to zrobić ze względu na charakter pracy.

Każdy z pracowników z pewnością stara się jak najszybciej odebrać telefon, jednak w niektórych sytuacjach nie może tego zrobić, np. gdy osobiście obsługuje klienta, gdy rozmawia z inną osobą z drugiego aparatu telefonicznego lub po prostu gdy jest nieobecny. Ciągły lub powtarzający się co chwilę dźwięk dzwonka telefonu stojącego na biurku pracownika może przeszkadzać, drażnić i rozpraszać inne osoby znajdujące się w tym samym pomieszczeniu. Większość aparatów telefonicznych w Urzędzie posiada historię. Pracownik, który w danym momencie nie może odebrać telefonu, jest w stanie odtworzyć kto do niego dzwonił i z całą pewnością do tej osoby oddzwoni. Dlatego bardzo niestosowne jest zachowanie pracowników dzwoniących „do oporu” – trzy lub cztery sygnały wystarczą.

Warto również uzgodnić z współpracownikami jaki dźwięk dzwonka telefonicznego i poziom jego głośności nie będzie naruszał komfortu ich pracy.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

Nie ma nic nadzwyczajnego w tym, że pracownik przynosi do pracy telefon prywatny. Najlepiej jest jednak korzystać z niego tylko w wyjątkowych sytuacjach. Po przyjściu do pracy najlepiej telefon wyciszyć. Nagły dzwonek w telefonie może przestraszyć inne osoby lub wywoływać ich irytację. Głośny sygnał skutecznie wybija współpracowników ze skupienia i drażni. Bardzo niepożądane zachowanie w pracy to również rozmawianie przez telefon na prywatne tematy przy klientach lub innych urzędnikach. Gdy pracownik chce odebrać telefon w Urzędzie, powinien wyjść z pokoju i przeprowadzić krótką rozmowę w miejscu, w którym nikomu nie będzie przeszkadzał, nie powodował zakłopotania innych osób lub sam nie czuł się skrępowany. Ewentualnie wcześniej ustalić ze współpracownikami zasady prowadzenia prywatnych rozmów telefonicznych.

Niedopuszczalne jest spożywanie posiłków przy klientach. Tam, gdzie nie występuje bezpośrednia obsługa klienta i atmosfera może być mniej formalna, posiłki zazwyczaj spożywane są przy biurku. Elementem dobrych manier jest nie spożywanie potraw o intensywnym zapachu, który może przeszkadzać innym pracownikom i unosić się w pomieszczeniu długo po jego spożyciu. Klient wchodząc do takiego pomieszczenia może również poczuć się niezbyt komfortowo, a pracownicy w nim przebywający zostać odebrani jako nieprofesjonalni.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

Jedną z zasad savoir-vivre w pracy, które odnoszą się do relacji ze współpracownikami i ogólnego zachowania w Urzędzie, jest dyskrecja. O ile dla części osób, które pracują ze sobą długi czas, rozmowy na tematy prywatne są zupełnie naturalne, o tyle inni pracownicy lub klienci mogą w takich sytuacjach czuć zakłopotanie lub zwyczajnie mogą nie chcieć znać szczegółów z życia innych osób.

Nie należy komentować, oceniać, ani tym bardziej przekazywać osobom trzecim zasłyszanych informacji. Nie należy czytać, ani podglądać co w danej chwili wyświetla się na monitorze innego pracownika, przeglądać dokumentów leżących na jego biurku, czytać jego korespondencji, ani wtrącać się nieproszonym do rozmowy, którą prowadzi z innym pracownikiem lub klientem.

Podstawą kultury zawsze będzie umiejętność stosowania takich słów jak: dziękuję, proszę, przepraszam oraz dzień dobry i do widzenia.



Standard 11.

Savoir-vivre w kontakcie z klientem i współpracownikami.

Grzeczność, uprzejmość i dobre maniery powinny charakteryzować wszystkich ludzi.

Pierwszym elementem składającym się na dobre wychowanie jest taka prosta rzecz jak uśmiech. Im więcej się uśmiechamy, tym bardziej jesteśmy szczęśliwi, a szczęśliwi ludzie przyciągają do siebie zazwyczaj innych szczęśliwych ludzi i wyzwalają uśmiech na każdej ponurej twarzy. Dzięki uśmiechowi możemy zjednać najbardziej nieprzejednanego klienta lub urzędnika. Wraz z uśmiechem w parze powinna iść życzliwość. Jej główną cechą jest wyzwianie reakcji zwrotnej.

Każdy powinien traktować innych uprzejmie, bez względu na status społeczny, materialny wykonywany zawód, płeć czy narodowość.

Każdy też jest indywidualnością i ma prawo do własnego zdania, wyglądu, religii czy orientacji. Można mieć inne zdanie, ale trzeba szanować odmienne podejście. Należy każdego traktować tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.