

Zarządzenie Nr 60/2013
Wójta Gminy Ustronie Morskie
z dnia 7 czerwca 2013 roku

w sprawie wprowadzenie Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie.

Na podstawie art. 31 i art. 33 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie, określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY
Jerzy Kołakowski



STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE GMINY USTRONIE MORSKIE

WPROWADZENIE

Wdrażanie standardów obsługi Klienta jest elementem konkurencji w sektorze prywatnym, natomiast w sektorze publicznym staje się przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja - to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów. Przedmiotowy dokument jest instrukcją właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami. Główne cele i założenia do realizacji to:

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi,
- wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Gminy Ustronie Morskie jako instytucji zaufania publicznego,
- ujednoczenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu,
- satysfakcja i zadowolenie Klientów.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja i zadowolenie Klienta. Należy pamiętać, że wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną. Naszym celem jakościowym jest świadczenie usług, które spełniają wymagania Klientów i są zgodne z przepisami prawa.

Utrzymanie wysokich standardów obsługi Klienta jest stale realizowanym procesem, wdrożenie Standardów Obsługi Klienta jest kolejnym krokiem do urzeczywistnienia wymagań Dobrej Praktyki Administracyjnej w zakresie orientacji na Klienta.

- Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Urzędu.
- Klient nie zakłóca naszej pracy, jest jej celem.
- Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Klienta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.
- Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.
- Nic tak dobrze nie nastraja Klienta jak dbałość o jego interesy.
- Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Twoim Urzędem
- Dotrzymuj obietnic - dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.

STANDARD I: IDENTYFIKUJ SIĘ Z URZĘDEM

Zalecenia:

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Gminy Ustronie Morskie - zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik dlatego:

1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem;
2. nie wygłaszaj krytycznych uwag pod adresem Urzędu;
3. w żadnym wypadku nie dokonuj oceny Klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania;
4. nie przekazuj plotek;
5. w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Urzędzie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Osoby, z którymi się spotykasz mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjalnymi Klientami Urzędu.

STANDARD II: TWÓJ WYGLĄD ZEWNĘTRZNY - WIZYTÓWKĄ URZĘDU

Zalecenia:

Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów - reprezentujesz Urząd. Twój wygląd musi mieć charakter służbowy - preferowany ubiór:

1. odzież o stonowanej, jednobarwnej kolorystyce, bez jaskrawych wzorów;
2. preferowane obuwie zakryte;
3. decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nierzucające się w oczy;
4. niedopuszczalne są: topy, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, krótkie spodenki, zbyt krótkie spódnice i odzież sportowa.

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Twój wygląd zewnętrzny może zatem zdecydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Już w pierwszych chwilach kontaktu wyrobiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, tworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.

STANDARD III: STANOWISKO PRACY ŚWIADCZY O TWOIM PROFESJONALIZMIE

Zalecenia:

1. dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy;
2. utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta;
3. trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej;
4. w pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta;
5. pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu, ręki spisu najważniejszych numerów telefonów/procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta;
6. podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami;

Uzasadnienie wprowadzenia

Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i Ciebie. Od tego czy jest uporządkowane i dobrze zorganizowane zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.

STANDARD IV: WIEDZA

Zalecenia:

- systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach;
- bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń;
- w aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, przepisy, prasa, internet;
- pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta;
- Klient nie powinien usłyszeć odpowiedzi „nie wiem”;
- wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Urząd usług;
- przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw;

Uzasadnienie wprowadzenia

Urzędnik administracji 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 Klientów. Pracownik kompetentny, udzielający rzetelnej informacji wzbudza zaufanie Klienta i tym samym wpływa na opinię i wizerunek instytucji.

STANDARD V: ZAINTERESOWANIE I KONCENTRACJA NA KLIENCIE

Zalecenia:

- zwracaj uwagę na wchodzących Klientów;
- jeśli widzisz dezorientację u Klienta pewnym gestem zaproś go do stanowiska używając np. zwrotów: „w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/i zrobić?”;
- jak najszybciej rozpocznij obsługę Klienta;
- jeśli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości;
- skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz;
- utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem - ciągłe patrzenie „w bok” np. na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie;
- zamiast „pani Nowak” używaj zwrotu „Proszę Pani”;
- podczas rozmowy staraj się jak najwięcej uśmiechać do Klienta;
- unikaj zwrotów typu: „co robimy?”, „o co chodzi?”, „co załatwiamy?” itp.;
- pamiętaj o tym, aby stać/siedzieć przodem do Klienta;

Uzasadnienie wprowadzenia

Zadowolony Klient jest najlepszym ambasadorem urzędu, dlatego wchodząc do Urzędu powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

STANDARD VI: PROCES OBSŁUGI KLIENTA

Zalecenia:

- 1) mów do Klienta spokojnie i wyraźnie;
- 2) używaj zrozumiałych zwrotów - Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji;
- 3) staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte, aby lepiej zrozumieć;
- 4) odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta;
- 5) wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę;
- 6) upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane;
- 7) w przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności lub wydaj Kartę Usługi/Kartę Informacyjną;

- 8) miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy;
- 9) wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze;
- 10) nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz;
- 11) wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy;
- 12) przekaz Klientowi listę dodatkowych dokumentów jakie powinien złożyć do Urzędu (w sprawach typowych wydaj Kartę Usługi);
- 13) jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy
- 14) poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta;
- 15) sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów;
- 16) podaj termin załatwienia sprawy;
- 17) poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji;
- 18) podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą;
- 19) jeśli obsługując Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo;
- 20) skieruj Klienta do właściwej osoby jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje;
- 21) pożegnaj Klienta uprzejmie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć, aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.

STANDARD VII: DYSKRECJA I SZACUNEK DLA KLIENTA TWOIM OBOWIĄZKIEM

Zalecenia:

- traktuj każdego Klienta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiaj z zaangażowaniem;
- nie dokonuj oceny Klientów;
- nie komentuj opinii, decyzji, zachowania Klienta;
- nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej - dla niego jego sprawa jest najważniejsza;
- nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów;
- dbaj o poufność dokumentacji Klienta - dokumenty przechowuj w taki sposób by inne osoby nie miały możliwości wglądu;

- nie pouczaj Klienta - życzliwie informuj;
- nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Klienta ani jego zachowań;
- nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą- Klient ma prawo nie wiedzieć, nie musi znać się na przepisach;
- pamiętaj o tym, że Klient chce być uznany za osobę kompetentną;
- dbaj o to by w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient;
- dokładaj wszelkich starań, aby eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają informacje o Kliencie i jego sytuacji;
- nie wolno dopuszczać do sytuacji kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku, a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne;

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.

STANDARD VIII: ROZMOWY TELEFONICZNE

Zalecenia:

- każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i urzędu (przykładowe powitanie: „Urząd Gminy Ustronie Morskie, sekretarz gminy, Ewa Kowalska, Dzień Dobry”;
- formułę wypowiedz wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Klient nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów;
- dzwoniąc do Klienta upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą i czy jest to dobry moment na rozmowę, przedstaw jasno cel swojego telefonu;
- informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu;
- rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami;
- podczas rozmowy z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju: „aha, dobra, w porządku, OK” itp.;
- miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów pracowników Urzędu;
- przełączając Klienta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę;
- nigdy nie wolno Ci zostawić Klienta bez skutecznego połączenia;
- jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go, że pracownik oddzwoni z informacją;

- jeśli nie zastaniesz Klienta nie prosz o oddzwonienie, pozostaw informacj, ze skontaktujesz sie powtornie;
- staraj sie odbierac telefon nie pozniej niz po trzecim sygnale;
- nie prowadz prywatnych rozmow telefonicznych w obecnoSci Klienta – Klient powinien miec pewnoSc, ze w godzinach pracy urzadnik zajmuje sie wylacznie sprawami Klientow i jest calkowicie do ich dyspozycji;
- w wyjatkowych przypadkach, w waznych sprawach, prywatne rozmowy prowadz tylko wtedy. gdy nie obslugujesz Klienta;
- nie prosz Klienta by powtornie zadzwonil, zanotuj informacj i przekaz osobom prowadzacym sprawe;
- gdy dzwoni telefon podczas kiedy obslugujesz Klienta, przepros i odbierz (dzwoniacy uporzycwie telefon zdenerwuje i Klienta i Ciebie), szybko zorientuj sie o co chodzi:
 - jesli sprawa jest prosta, zalatw od razu,
 - jesli sprawa jest dluzsza - poprosz o numer telefonu i zaproponuj, ze oddzwonisz;
 - jesli sprawa jest dluzsza, ale bardzo pilna - przepros na chwile osobe telefonujaca, zwróc sie do Klienta i powiedz, ze rozmowa telefoniczna moze troche potrwać, rozmawiaj mozliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmowcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsluguje Klienta, moze pozostale sprawy omowimy pozniej? Zadzwonie, gdy tylko bede wolny”.
 - Klientowi stojacemu przed toba dawaj do zrozumienia, ze o nim nie zapomniales - utrzymuj kontakt wzrokowy;
- konczac rozmowe telefoniczna podziekuj uprzejmie;

Uzasadnienie wprowadzenia

Uzywanie narzedzi ulatwiajacych komunikacje wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotycza szczegolnie rozmow telefonicznych, ktore sa jednym z trudniejszych elementow w procesie obslugi Klienta.

STANDARD IX: TRUDNE SYTUACJE

Zalecenia:

POMYLKI

- przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycja jej naprawienia;
- przepros za zaistniala sytuacje, powiedz, ze jest ci przykro w związku z zaistniala sytuacja;
- przedstaw Klientowi konsekwencje jakie wywoiala pomyłka Urzedu;
- nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposob opisz fakty;

- wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta;
- przedstaw Klientowi sposób w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania;
- zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła

ODMOWA

- przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby;
- dołóż wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie (w przypadku kiedy na dzień wydania decyzji Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji);
- decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny i zdecydowany;
- przedstaw dokładne uzasadnienie odmowy, powołując się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji;
- okaż zrozumienie dla emocji Klienta;
- pozwól wyrazić Klientowi swoje emocje;
- powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/i zawiedziona/zdenerwowana”, nie mów, że wiesz jak czuje się Klient;
- ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem;

SKARGA

- skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością;
- nie przerywaj Klientowi - wysłuchaj Klienta;
- nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji - zdobądź jak najwięcej wiedzy od Klienta w przedmiotowej sprawie;
- wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu;
- okaż Klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami;
- ustal, co jest przyczyną skargi;
- upewnij się, że dobrze rozumiałeś;
- nigdy nie mów, że Klient nie ma racji;
- zawsze bądź wobec Klienta uprzejmy i życzliwy;
- staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy;
- nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów, procedur;
- zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu;
- spytaj czy będzie zadowolony z proponowanego rozwiązania, jeśli nie, spytaj jakie działania spotkałyby się z jego aprobatą;

- każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę co, gdzie, należy poprawić;

AGRESYWNY KLIENT

- bądź życzliwy- życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym;
- bądź opanowany i spokojny;
- pozwól wypowiedzieć się Klientowi, nie przerywaj mu - podniesiesz poziom jego irytacji;
- nie proś Klienta, żeby się uspokoił - osiągniesz odwrotny skutek;
- nie używaj zwrotów: „niech się Pan /i nie denerwuje”, „nie ma się co wściekać” itp.;
- jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, Klient nie mając widowni straci trochę na pewności siebie;
- sprawdź czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta;
- 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”;
- pokaż, że chcesz rozwiązać problem;
- nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta;
- nie okazuj swojego niezadowolenia;
- nie mów podniesionym głosem;
- nie przerzucaj odpowiedzialności;
- jeśli sytuacja tego wymaga zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli Klient nie zaakceptuje Twojej propozycji zapytaj o jego oczekiwania względem Ciebie, Urzędu;
- w zależności od sytuacji powołaj się na obowiązującą podstawę prawną;
- poinformuj Klienta o krokach, które podejmiesz;
- jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych lub mienia wezwij pomoc;

OSOBY STARSZE I NIEPEŁNOSPRAWNE

- staraj się sprawić, aby doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności;
- zapewnij dogodne miejsce obsługi;
- bądź wyczułony, ale delikatny;

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy się nie zdarzały. Jeśli jednak już się wydarzą niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy pracowników.

STANDARD X: INFORMACJA W URZĘDZIE

Zalecenia:

- przekazuj tylko aktualne informacje;
- dbaj, aby aktualne informacje zawsze były dostępne dla Klientów;
- pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta;
- stosuj zawsze standardy urzędowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczęć jeśli jest wymagana;
- informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscach do tego przeznaczonych;
- tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji;
- nie eksponuj informacji/ulotek/materiałów reklamowych innych instytucji;

Uzasadnienie wprowadzenia

Informacja to podstawowy element komunikacji Klienta z Urzędem.

PODSUMOWANIE

Wzorce zachowań określone niniejszym dokumentem obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie bezpośredniej obsługi Klienta. Przełożony ma obowiązek zlecić poszczególnym pracownikom zadanie zapoznania się z treścią dokumentu „Standardy Obsługi Klienta”. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią dokumentu składając podpis na załączniku wraz z wpisaniem daty pod klauzulą „*Zapoznałem się i przyjmuję do realizacji i stosowania*”. Oznacza to, że świadomie deklaruje chęć stosowania standardów w procesie obsługi Klienta. Zasada ta obowiązuje także w stosunku do każdego nowozatrudnionego pracownika oraz stażysty.

Treść standardów w zależności od potrzeb będzie aktualizowana. Zadaniem przełożonych jest prowadzenie obserwacji sposobu pracy z Klientem osób pracujących przy obsłudze Klienta. Przełożony powinien cyklicznie przeprowadzać rozmowy z pracownikami zmierzające do wspólnego wyznaczania celów w zakresie jakości obsługi Klienta, a także oceniać postępy poszczególnych pracowników. Może on także korzystać z innych form i środków zmierzających do podniesienia poziomu umiejętności pracowników w zakresie prowadzenia obsługi, takich jak: organizowanie szkoleń stanowiskowych, wnioskowanie o przeprowadzanie szkoleń z udziałem poszczególnych pracowników komórki organizacyjnej.

Urząd Gminy Ustronie Morskie

.....
(imię i nazwisko pracownika)

.....
(stanowisko)

OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

Oświadczam, że zapoznałem się ze „Standardami Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy Ustronie Morskie,, i przyjmuję je do wiadomości i stosowania.

.....
(data i podpis pracownika)