

ZARZĄDZENIE Nr 5/19

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach

z dnia 31 stycznia 2019 roku

w sprawie: *wprowadzenia Standardów obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach*

Na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach wprowadzonego Zarządzeniem Dyrektora nr 24/18 z dnia 21 listopada 2018r.

zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadza się do stosowania „Standardy obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach”, stanowiące załącznik nr 1 do zarządzenia.

§2

Zobowiązuje się wszystkich pracowników MOPS w Rydułtowach do zapoznania się z treścią „Standardów obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Rydułtowach” oraz stosowania się do zawartych w nich zaleceń.

§3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Rydułtowach
Halina Kotala
mgr Halina Kotala

Instrukcja Standardów Obsługi Klienta Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej W Rydułtowach

Wprowadzenie

Wdrażanie standardów obsługi klienta jest przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwienia wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja – to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów.

Główne cele i założenia niniejszej instrukcji, to:

1. zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi,
2. wypracowanie pozytywnego wizerunku Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach jako instytucji zaufania publicznego,
3. ujednoczenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Ośrodka,
4. 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.

Klient jest najważniejszą osobą dla naszego Ośrodka.

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, jak dbałość o jego interesy.

Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Ośrodkiem.

Dotrzymuj obietnic – wtedy dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Ośrodka a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W RYDUŁTOWACH

Celem wprowadzenia standardów obsługi klienta w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej jest podniesienie jakości świadczonych usług oraz zwiększenie komfortu pracy pracowników i ich identyfikacji z jednostką, a w rezultacie: zbudowanie pozytywnego wizerunku Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Rydułtowach.

STANDARDY OGÓLNE

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 1

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Rydułtowach.

Uzasadnienie wprowadzenia: Reprezentujesz Ośrodek nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz go 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 MOPS.

Zalecenia:

1. Zawsze przyjmij odpowiedzialność za Ośrodek i współpracowników przed Klientem.
2. Dbaj o dobre zasady współpracy zarówno we własnym zespole jak i z innymi zespołami Ośrodka.
3. Bądź życzliwy i chętny do pomocy.
4. Zawsze pamiętaj o tym, że poza Ośrodkiem możesz być rozpoznany jako pracownik Ośrodka.
5. W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Ośrodku.
6. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
7. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Ośrodka, nie przekazuj plotek.
8. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Ośrodka i zatrudnionych pracowników.

STANDARD 2

Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.

Uzasadnienie wprowadzenia: Pracownik MOPS powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób możesz 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 swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności zajmuj się tymi, które są w zakresie Twoich obowiązków.
2. Wykorzystując wszelkie dostępne źródła (telewizja, prasa, materiały wewnętrzne Ośrodka) gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogłyby dotyczyć Klientów Ośrodka.

STANDARD 3

Dbaj o swój wygląd zewnętrzny.

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z pracownikiem wyrabia sobie opinię zarówno o nim, jak i o Urzędzie. Przesłanki opinii Klienta mogą być różnorodne, często dotyczą jego wrażeń estetycznych. Twój zewnętrzny wygląd w pracy może więc zdecydować 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 wygląd i ubiór człowieka zadbanego, podniosą w oczach Klientów Twoją wiarygodność jako przedstawiciela Ośrodka.

Zalecenia:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Klientów.
2. Dbaj o czystość i higienę osobistą.
3. Nie ulegaj sezonowym modom. Dobieraj odpowiedni, schludny strój do pracy.
4. Niedopuszczalne są: spodnie typu dresy, szorty, klapki.

STANDARD 4

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 Ośrodka i do Ciebie. Dołóż więc 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.
4. Nie spożywaj posiłków w obecności Klienta.

STANDARD 5

Dbaj o aktualność tablicy ogłoszeń i informacji publikowanych na stronach internetowych BIP.

Uzasadnienie wprowadzenia: aktualność informacji oraz szeroko pojęta udostępniona informacja na stronach internetowych jak również tablicy ogłoszeń stanowi ważny element obsługi Klienta. Klient ma możliwość poznania zasad przyznawania i załatwiania spraw w Ośrodku, wydrukowanie sobie formularzy, itd. Tym samym przychodząc do Ośrodka posiada wiedzę oraz załączniki jakie są niezbędne do załatwienia jego sprawy. Należy dążyć do zapewnienia czytelnego oznaczenia komórek organizacyjnych oraz aktualności tablic informacyjnych dotyczących rozmieszczenia poszczególnych komórek zgodnie z zasadami identyfikacji wizualnej administracji publicznej.

Zalecenia:

1. Przeglądaj pod kątem aktualności danych zawartych na stronie internetowej jak również na tablicy ogłoszeń udostępnionych informacji. W przypadku stwierdzenia nieaktualności lub braków w udostępnionych informacjach zgłoś to do sekcji organizacyjnej lub bezpośredniemu przełożonemu.
2. W przypadku zniszczenia ogłoszenia, naderwania, uszkodzeń mechanicznych ogłoszeń umieszczonych na tablicy zgłoś ten fakt niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego chyba, że sam możesz dokonać korekty.

II. PROCES OBSŁUGI**STANDARD 1**

Wykazuj zainteresowanie Klientem.

Uzasadnienie wprowadzenia: Wchodząc do Ośrodka Klient powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że pracownicy 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, pomóż mu kierując go do właściwego pracownika.
3. Gdy Klient podejdzie do Twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę, witając go uprzejmie „Dzień dobry, w czym mogę pomóc”, o ile to możliwe poproś go by usiadł.
4. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, przywitaj Klienta, krótko wyjaśnij mu przyczynę, przeproś za zwłokę i poproś go o chwilę cierpliwości.
5. Jeśli pamiętasz Klienta staraj się zaakcentować, że go rozpoznajesz (uśmiechem, skinieniem głowy, gestem, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty). Okaż każdemu napotkanemu Klientowi zainteresowanie – podejdź i zapytaj „w czym mogę pomóc?”, zadaj dodatkowe pytania typu „czy Pan wie, do kogo się zwrócić w tej sprawie”.
6. Jeżeli podczas obsługi Klienta odbierasz telefon, zadbaj by Klient nie czekał na kontynuację i był świadkiem rozmowy.

STANDARD 2

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 Ośrodka. 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 usłyszał.

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.
5. Zaproponuj wykonanie kserokopii oryginalnych dokumentów, jeśli Klient wcześniej ich nie przygotował.
6. Zawsze posiadaj na stanowisku pracy niezbędne w Twojej pracy formularze.
7. Jeśli z kontaktu bezpośredniego wynika, że niezbędne będą załączniki napisz Klientowi na kartce jakie załączniki musi dostarczyć do rozpatrzenia wniosku.

STANDARD 3

Potwierdź prawidłowość składanych przez Klienta dokumentów.

Uzasadnienie wprowadzenia: Ważne jest, aby złożone dokumenty nie wymagały poprawiania lub uzupełniania w przyszłości z powodów proceduralnych. Klient powinien wyjść z Ośrodka 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, gdyż wpływa to na jego plany i określoną sytuację.

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. Potwierdź, że Klient wypełnił prawidłowo formularz.
4. Podaj termin załatwienia jego sprawy, bazując na terminach określonych w przepisach prawa.
5. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

STANDARD 4

Bądź dyskretny i dbaj o poufność spraw Klienta.

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient zawsze liczy na dyskrecję 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 jakiegokolwiek informacje o Kliencie i jego sytuacji.

Zalecenia:

1. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi Klienta 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.

STANDARD 5

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 jaką sprawą przychodzą do Ośrodka.
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. Wy tłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy.

STANDARD 6

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 Ośrodka.

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 lub napisz na kartce jakie dokumenty musi dostarczyć).
2. Jeśli jest taka potrzeba poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić.
3. Przekaż numer telefonów kontaktowych, jeżeli taka potrzeba wynika 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.
6. Pożegnaj Klienta uprzejmie.
7. W przypadku Klientów którzy nie chcą opuścić pomieszczenia wstań z miejsca pracy pod pretekstem załatwienia sprawy w innym pokoju i uprzejmie wyprowadź Klienta na klatkę schodową – pożegnaj go uprzejmie.
8. W przypadku Klienta agresywnego, będącego pod wpływem alkoholu wezwij ochronę, straż miejską, policję.
9. W szczególnie trudnych przypadkach Klienta roszczeniowego zorganizuj przyjęcie Klienta w obecności innego pracownika.

III. ROZMOWY TELEFONICZNE Z KLIENTEM I KOMUNIKACJA ELEKTRONICZNA**STANDARD 1**

Poczta elektroniczna i skrzynka EPUAP

Uzasadnienie wprowadzenia: Możliwość składania wniosków, podań drogą elektroniczną ułatwia Klientowi załatwienie sprawy, dlatego Ośrodek będzie dążył do promowania elektronicznych kanałów komunikacji w szczególności EPUAP i pocztę elektroniczną.

Zalecenia:

1. Każda korespondencja z Klientem jest tak samo ważna. Poczta elektroniczna jest sprawdzana co najmniej 1 raz dziennie. Z chwilą otrzymania wydruku maila lub wniosku z EPUAP pracownik jest zobowiązany do rozpoczęcia postępowania administracyjnego tak jak przy złożeniu wniosku w formie papierowej.

2. W przypadku braków proceduralnych należy drogą mailową poinformować Klienta o konieczności uzupełnienia tych braków. Pamiętaj o żądaniu potwierdzenia otrzymania maila.
3. Przed otwarciem maila należy sprawdzić, czy nie jest nośnikiem wirusów.
4. Pamiętaj by korespondencję wysyłać wyłącznie ze skrzynki pocztowej służbowej Ośrodka, nie podawaj nigdy prywatnego maila lub z niego nie wysyłaj do Klienta informacji.
5. Pamiętaj, że każda informacja do Klienta zawsze winna być uprzednio podpisana w wersji papierowej przez osobę upoważnioną i że podlega włączeniu do akt sprawy.
6. Pamiętaj by każdą wiadomość rozpoczynać od powitania i kończyć na pożegnaniu.
7. Zwracając się do Klienta zawsze stosuj formę grzecznościową (Pan / Pani).
8. Dbaj o poprawność językową wysyłanej korespondencji, korzystaj z dostępnych możliwości sprawdzania wiadomości. Unikaj słów i terminów branżowych, pochodzących z języka obcego, trybu rozkazującego, pytań retorycznych.
9. Każda wysyłana korespondencja winna być zatytułowana. Tytuł wiadomości dostosuj do treści wiadomości.

STANDARD 2

Badanie zadowolenia Klienta.

Uzasadnienie wprowadzenia: Umożliwienie wypowiedzenia się Klienta na temat załatwianych spraw w Ośrodku może zaowocować zwróceniem uwagi na poszczególne aspekty działania Ośrodka, podniesienie jego jakości. Umożliwienie ujawnienia swojej opinii na temat obsługi da Klientowi wrażenie, że jego zdanie się liczy.

Zalecenia:

1. Utworzenie ankiety na temat zadowolenia z obsługi.
2. Monitorowanie liczby oraz treści przesłanych ankiet, które następnie podlegają analizie przez kierownictwo Ośrodka.

STANDARD 3

Odbieranie i przełączanie rozmów

Uzasadnienie wprowadzenia: Zachowanie pracownika w czasie rozpoczęcia rozmowy telefonicznej powinno wpłynąć na budowanie pozytywnego wizerunku MOPS. Klient powinien odczuć, że jego sprawa jest rozpatrywana indywidualnie. Właściwe przełączenie rozmowy sprawia, że Klient nie będzie czuł się odsyłany.

Zalecenia:

1. Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą przełącz do właściwej osoby.
2. Przed przełączeniem poinformuj Klienta do kogo przełączasz rozmowę, podając stanowisko pracownika oraz jego imię i nazwisko.
3. Jeśli przełączenie rozmowy nie jest możliwe należy wrócić do rozmowy z Klientem i podać możliwości wyboru sposobu załatwienia sprawy, ew. poprosić o numer telefonu wyjaśniając, że oddzwoni tego samego – najpóźniej następnego dnia.

STANDARD 4

Rozmowy telefoniczne służbowe

Uzasadnienie wprowadzenia: Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą rozmów telefonicznych. Rozmowy te powinny podkreślać szacunek do rozmówcy i chęć pomocy – przy jednoczesnej oszczędności czasu i kosztów obu stron.

Zalecenia:

1. Telefon należy odbierać nie później niż po 3 sygnale.
2. Odbierając telefon należy się przedstawić podając nazwę Ośrodka oraz swoje imię i nazwisko.
3. Dzwoniąc do Klienta upewnij się z kim rozmawiasz.
Informacje przeznaczone dla Klienta przekazujesz tylko jemu, pamiętając, że nie wszystkie informacje związane z ochroną danych osobowych możesz przekazać telefonicznie.
4. Rozmawiając przez telefon nie zajmuj się innymi sprawami (jedzenia, picie, praca na komputerze).
5. W rozmowie telefonicznej należy używać krótkich zrozumiałych zdań. Jeśli sprawa jest skomplikowana zaproś Klienta do Ośrodka zamiast tłumaczyć problem przez telefon.
6. Przed zakończeniem rozmowy upewnij się, że Klient zrozumiał ustalenia, w razie konieczności powtórz wiadomość.
7. Pożegnaj się z Klientem i poczekaj aż Klient pierwszy odłoży słuchawkę.

STANDARD 5

Rozmowy telefoniczne prywatne.

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy pracownik zajmuje się służbowymi sprawami.

Zalecenia:

1. W godzinach pracy prywatny telefon komórkowy wycisz lub wyłącz.
2. Nie odbieraj prywatnego telefonu komórkowego w obecności Klienta.

IV STANDARDY DOTYCZĄCE TRUDNYCH SYTUACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM

STANDARD 1

Okaż zrozumienie dla emocji Klienta.

Uzasadnienie wprowadzenia: Klient przejawia niezadowolenie z załatwianych spraw jeśli jego sprawa jest negatywnie rozpatrzona.

Zalecenia:

1. Decyzję odmowną przekaz w sposób jasny i zdecydowany wskazując przyczynę negatywnego rozpatrzenia wniosku.
2. Poinformuj, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może ulec zmianie w przyszłości, jeśli jego sytuacja ulegnie zmianie.
3. Okaż zrozumienie dla emocji Klienta, wysłuchaj jego argumentów.
4. Poinformuj o możliwości złożenia odwołania wskazując adres oraz tryb odwoławczy.

STANDARD 2

Zaproponuj pomoc w rozwiązaniu problemu.

Uzasadnienie wprowadzenia: Mając na uwadze zróżnicowane potrzeby Klientów, Ośrodek daje możliwość złożenia skargi, wniosku oraz innych, indywidualnych określonych dokumentów.

Zalecenia:

1. Jeśli Klient chce złożyć na Ciebie, innych pracowników, kierownika lub Dyrektora skargę wskaż mu adres, pokój, telefon.
2. Jeśli Klient zgłasza niezadowolenie z działalności Ośrodka grzecznie zapytaj czy chce złożyć skargę, jeśli tak postępuj jak w pkt 1.
3. Jeśli Klient żąda rozmowy z bezpośrednim przełożonym upewnij się, że bezpośredni przełożony jest w pokoju służbowym i skieruj tam Klienta udzielając mu informacji na temat stanowiska, nr pokoju i nazwiska przełożonego.
4. Przyjmując skargę zaproponuj spokojne miejsce na rozmowę.
5. Nie mów Klientowi, że nie ma racji, nie obwiniaj procedur, przepisów lub innych pracowników przy Kliencie.
6. Spokojnie wysłuchaj argumentów Klienta, wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu. Kończąc poinformuj Klienta o kolejnych czynnościach jakie będą podejmowane w jego sprawie.

STANDARD 3

Obniż poziom emocji Klienta agresywnego.

Uzasadnienie wprowadzenia: Zdarzają się sytuacje, kiedy w MOPS pojawia się Klient agresywny. Agresja może być spowodowana nadużywaniem alkoholu, osobowością Klienta, negatywnymi wspomnieniami z poprzednich kontaktów z Ośrodkiem, bezsilnością lub jego sytuacją osobistą. Dzięki umiejętnemu sposobowi reagowania pracownik pokazuje Klientowi profesjonalne podejście do wszystkich klientów.

Zalecenia:

1. Wstań witając Klienta, zaproponuj spokojne miejsce na rozmowę, zważając by w pomieszczeniu była druga osoba.
2. Sprawdź, czy zrozumiałeś powód zdenerwowania klienta, powtórz omawiany problem i upewnij się, że o to chodziło Klientowi.
3. Opanuj swoje emocje. Mów spokojnie, jednak uważaj by Twój ton głosu drastycznie nie kontrastował się z tonem głosu Klienta.
4. Skoncentruj się na problemie a nie na emocjach Klienta.
5. Zignoruj obraźliwe określenia gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwym tonie. Przy kolejnych obraźliwych słowach, gdy Klient jest wulgarny lub napastliwy stanowczo ale spokojnie zaprotestuj. Gdy to nie skutkuje lub gdy zachowanie Klienta zagraża bezpieczeństwu pracownika należy wezwać ochronę, Straż Miejską lub Policję.

STANDARD 4

Obniż poziom stresu Klientowi

Uzasadnienie wprowadzenia:

Sposób obsługi osób starszych i niepełnosprawnych należy tak ustawić, by doświadczały one jak najmniej trudności wynikających z wieku lub niepełnosprawności. Osoby te często czują się zagubione w urzędach, gdy więc spotkają się z ciepłym i miłym podejściem ze strony pracowników, poczuwają się ważne i docenione. Urząd administracji

publicznej powinien dążyć do niwelowania barier dla niepełnosprawnych, aby możliwe było w szczególności zapewnienie osobom niepełnosprawnym, starszym czy z problemami ruchowymi możliwości obsługi oraz korzystania z pomieszczeń sanitarnych.

Zalecenia:

1. Gdy zauważysz, że osoba niepełnosprawna wjeżdża, wchodzi do siedziby Ośrodka zareaguj proponując pomoc.
2. Gdy telefonicznie uzyskasz informację o konieczności załatwienia sprawy w Ośrodku przez osobę niepełnosprawną lub starszą zaproponuj, że pracownik MOPS odwiedzi go w domu. Podobnie postępuj w przypadku, gdy istnieje konieczność dodatkowych wyjaśnień lub załączników – nie wzywaj osoby do Ośrodka, a sam podejź do jego miejsca zamieszkania.
3. Jeśli zauważysz osobę starszą, kobietę w ciąży przyjmij Klienta poza kolejnością, przepaszając grzecznie aczkolwiek stanowczo, innych oczekujących Klientów.
4. Stwórz przyjazną atmosferę dla Klienta, bądź empatyczny, otwarty jednak nie pokazuj własnych emocji.

STANDARD 5

Zbuduj relacje z Klientem niepełnosprawnym

Uzasadnienie wprowadzenia: Osoby niepełnosprawne, zwłaszcza osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć nasilone okresy choroby. Niekiedy komunikacja z tymi osobami może być utrudniona lub niemożliwa. Osoby niepełnosprawne, często z góry zakładają, że sprawy nie załatwią, że urzędnik potraktuje ich z „góry”.

Zalecenia:

1. Prowadź rozmowę w sposób naturalny pomimo „innego” wyglądu lub zachowania (drżenie, stukanie o blat stołu, spastyczne skurcze mięśni).
2. Zwracaj się bezpośrednio do Klienta, a nie do osoby jej towarzyszącej. Nie zwracaj się nigdy do osób starszych lub niepełnosprawnych po imieniu.
3. Staraj się utrzymać kontakt wzrokowy – w szczególności nie stój nad osobą siedzącą, zachowaj dystans by nie zmuszać osoby niepełnosprawnej do patrzenia w górę.
4. Nie dotykaj oprzyrządowania osoby niepełnosprawnej – wózek, kule, chodzik, chyba, że zostaniesz poproszony o pomoc.
5. Pamiętaj, że osoba niepełnosprawna może mieć problem z wstaniem, siadaniem, wyjściem z pokoju, włożeniem dokumentów – nigdy nie pośpieszaj, nie stwarzaj sytuacji dla niej stresującej.
6. W sytuacjach domowych u Klienta, zwróć uwagę na charakterystyczne, indywidualne cechy osoby niepełnosprawnej (korzysta z aparatu słuchowego, zna język migowy, czyta z ruchu ust, komunikuje się za pomocą programu dla niewidomych) i dostosowuj swój standard obsługi klienta do jego możliwości (mów wyłącznie w stronę aparatu, wyraźnie wymawiaj słowa).

STANDARD 6

Pomyłki

Uzasadnienie wprowadzenia: Każdy pracownik Ośrodka 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.

Zalecenia:

1. Przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia.

2. Przepróś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest Ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.
3. Przedstaw Klientowi konsekwencje, jakie wywoła pomyłka.
4. Nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób opisz fakty.
5. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta.
6. Przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania.
7. Zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Rydułtowach

mgr Halina Kotala