

### Starostwo Powiatowe w Grójcu

### Ul. Piłsudskiego 59

### 05-600 Grójec

**Spis treści**

[WPROWADZENIE 3](#_TOC_250011)

[Standard: Identyfikuj się z Urzędem 5](#_TOC_250010)

[Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu 6](#_TOC_250009)

[Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie 7](#_TOC_250008)

[Standard: Wiedza 8](#_TOC_250007)

[Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie 9](#_TOC_250006)

[Standard: Proces obsługi Klienta 10](#_TOC_250005)

[Standard: Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem 12](#_TOC_250004)

[Standard: Rozmowy telefoniczne 14](#_TOC_250003)

[Standard: Trudne sytuacje 16](#_TOC_250002)

[Standard: Informacja w Urzędzie 20](#_TOC_250001)

[OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA 22](#_TOC_250000)

# 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. Oddajemy w Państwa ręce instrukcję właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami.

Główne cele i założenia , które nam przyświecają to:

* zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi
* wypracowanie pozytywnego wizerunku Starostwa Powiatowego w Grójcu jako instytucji zaufania publicznego,
* ujednolicenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Grójcu,
* satysfakcja i zadowolenie Klientów.

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmiemy 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.

***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: Identyfikuj się z Urzędem

## ZALECENIA:

* pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Starostwo Powiatowe w Grójcu – zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik dlatego:
  1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Starostwo 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.
* w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Starostwie Powiatowym w Grójcu

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 Starostwa Powiatowego w Grójcu.

# Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu

## ZALECENIA:

* Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów – reprezentujesz Starostwo Powiatowe w Grójcu
* Twój wygląd musi mieć charakter służbowy
* preferowany ubiór :

1. jasne, jednokolorowe koszule/bluzki
2. kostiumy/spodniumy/garnitury
3. stonowana, jednobarwna kolorystyka, bez jaskrawych wzorów
4. preferowane obuwie zakryte.

* decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy

## niedopuszczalne są: topy, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, krótkie spodenki i zbyt krótkie spódnice

## 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 wyrabiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, tworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.

# Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie

## ZALECENIA:

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

## Uzasadnienie wprowadzenia

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

# Standard: 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: 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: 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 „P*roszę Pan*i”
* 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 firmy, 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: Proces obsługi Klienta

## ZALECENIA:

* mów do Klienta spokojnie i wyraźnie
* używaj zrozumiałych zwrotów – Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji
* staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte aby lepiej zrozumieć
* odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta
* wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę
* upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane
* miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy
* wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze
* nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz
* wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy
* przekaż Klientowi listę dodatkowych dokumentów jakie powinien złożyć do Urzędu
* jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy
* poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer

konta

* sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów
* podaj termin załatwienia sprawy
* poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji
* podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą
* jeśli obsługując Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo
* skieruj Klienta do właściwej osoby jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje
* 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 powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.

# Standard: 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: Rozmowy telefoniczne

## ZALECENIA:

* każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i firmy ( przykładowe powitanie: „*Wydział* ...... *( właściwy wydział, dział, biuro) Starostwa Powiatowego w Grójcu, Ewa Kowalska, Dzień Dobry”*
* formułę wypowiadaj 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
* „uśmiechaj się” przez telefon – dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie
* 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 proś o oddzwonienie, pozostaw informację, że skontaktujesz się powtórnie,
* staraj się odbierać telefon nie później niż po trzecim sygnale
* nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta - Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji
* w wyjątkowych przypadkach, w ważnych sprawach, prywatne rozmowy prowadź tylko wtedy gdy nie obsługujesz Klienta
* nie proś Klienta by powtórnie zadzwonił, zanotuj informacje i przekaż osobom prowadzącym sprawę
* gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Klienta , przeproś i odbierz (dzwoniący uporczywie telefon zdenerwuje i Klienta i Ciebie), szybko zorientuj się o co chodzi:

1. jeśli sprawa jest prosta, załatw od razu
2. jeśli sprawa jest dłuższa – poproś o numer telefonu i zaproponuj, że oddzwonisz
3. jeśli sprawa jest dłuższa ale bardzo pilna – przeproś na chwilę osobę telefonującą, zwróć się do Klienta i powiedz, że rozmowa telefoniczna może trochę potrwać, rozmawiaj możliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmówcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsługuję Klienta, może pozostałe sprawy omówimy później? Zadzwonię gdy tylko będę wolny”, Klientowi stojącemu przed tobą dawaj do zrozumienia, że o nim nie zapomniałeś – utrzymuj kontakt wzrokowy

* kończąc rozmowę telefoniczną podziękuj uprzejmie

## Uzasadnienie wprowadzenia

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.

# Standard: Trudne sytuacje

## ZALECENIA:

### POMYŁKI

* przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia
* przeproś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją
* przedstaw Klientowi konsekwencje jakie wywołała pomyłka Urzędu
* nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób 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 zrozumiałeś
* 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 obraża*ć”
* pokaż, że chcesz rozwiązać problem
* nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta
* nie okazuj swojego niezadowolenia
* nie mów podniesionym głosem
* nie używaj sformułowań:” *Przepraszam, ale* ”
* 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 wyczulony, 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: 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 firmowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczątka 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 podręcznikiem obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie bezpośredniej obsługi Klienta.

Przełożony ma obowiązek zlecić poszczególnym pracownikom zadanie zapoznania się z treścią dokumentu „Podręcznik Standardów Obsługi Klienta”. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią niniejszego Podręcznika składając podpis za załączniku Nr 1 str.21) 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 nowo zatrudnionego pracownika oraz stażysty.

Podręcznik dostępny jest dla wszystkich pracowników Urzędu na stronie intranetowej oraz w wiadomościach programu Outlook.

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.

# OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

............................................................ Grójec .........................

( imię i nazwisko pracownika)

.........................................

(stanowisko)

.........................................

(komórka organizacyjna)

Oświadczam, że zapoznałem/łam się z „Podręcznikiem Standardów Jakości Obsługi Klienta” oraz podręcznikiem „Dobre praktyki w obsłudze klientów   
z niepełnosprawnościami” i przyjmuję oba do realizacji i stosowania.

...................................................................................

( data i podpis pracownika)