

PODSTAWOWE STANDARDY OBSŁUGI PODATNIKÓW URZĘDU SKARBOWEGO W DZIERŻONIOWIE

ETYKIETA TELEFONICZNA

- **Szybko odpowiadaj na telefon**

Odpowiadaj na telefon w ciągu trzech dzwonek.

Jak odpowiadać na telefon ?

- przywitaj rozmówcę – podatnika,
- podaj swoje personalia i funkcję,
- zapytaj podatnika w czym możesz pomóc.

- **Zakończenie rozmowy telefonicznej**

Zakończenie rozmowy telefonicznej:

1. Spytaj osobę – podatnika dzwoniącego, czy jest jeszcze coś, co możesz dla niej zrobić, robiąc to dajesz podatnikowi ostatnią szansę do poruszenia istotnych dla niego kwestii, które nie pojawiły się jeszcze w rozmowie.
2. Pozwól osobie dzwoniącej, żeby jako pierwsza odłożyła słuchawkę, aby mieć pewność, że odkładają słuchawkę nie przerwiesz jej w połowie zdania.
3. Jak tylko zostanie zakończona rozmowa, gdy wystąpi taka potrzeba zapisz wszystkie istotne informacje w swoim terminarzu.

PODATNIK

- **Analiza potrzeb podatnika**

Podstawowe potrzeby podatników:

1. Przyjazne nastawienie pracownika urzędu (przyjazne podejście – przyjęcie) :
 - uprzejmie i grzecznie przywitaj podatnika,
 - wyrażaj się z klasą
2. Empatyczne podejście (zrozumienie) :
 - staraj się zrozumieć potrzeby podatników,
 - nie krytykuj i nie osądzaj podatników,
 - wychodź naprzeciw potrzebom podatników,
 - postaw się w sytuacji osób, które obsługujesz,
 - stosuj sprawiedliwą relację: „urzędnik – podatnik”,
 - miej poczucie sprawiedliwości,
 - spełnij oczekiwania podatnika,
 - naucz się wykorzystywać informacje (wiadomości) wypowiedane w pierwszej osobie („Ja”),
 - zachowaj ostrożność.
3. Nawiąż kontakt wzrokowy z podatnikiem w ciągu 5 sekund od momentu, kiedy zaczyna do ciebie podchodzić.

- **Bądź empatyczny w stosunku do zdenerwowanego podatnika**

1. Poproś podatnika, żeby usiadł i przedstawił swoją sprawę.
2. Nie daj się sprowokować.
3. Postępuj z serdecznością.

- **Czuj się odpowiedzialny za pomoc udzieloną podatnikowi**

1. Zawsze podawaj podatnikowi swoje personalia.
2. Spytaj się, czy podatnik jest zadowolony z tak załatwionej sprawy.

- **Trudny podatnik**

1. Pozwól podatnikowi się wyładować.
2. Nie daj się złapać w pułapkę negatywnego filtra (tj. nie interpretuj dodatkowo zachowania podatnika).
3. Zachowuj się empatycznie w stosunku do podatnika.
4. Przystąp do rozwiązywania problemu (sprawy).
5. Ustal wspólnie z podatnikiem rozwiązanie.
6. Działaj zgodnie z ustaleniami uwzględniając przepisy i standardy obowiązujące w urzędzie.
7. Gdy podatnik jest pijany i wulgarny – natychmiast poprzez sekretariat urzędu wezwij właściwe służby.

- **Co zrobić, kiedy nie możesz powiedzieć „Tak”?**

1. Okoliczności, które sprawiają, że nie można powiedzieć „Tak”:
 - przepisy administracyjne,
 - przepisy prawne,
 - procedury urzędu.
2. Dwa sposoby mówienia „Nie”:
 - a) stanowcze „Nie”:
 - nie mów nigdy „Nie” bez empatii lub wyrażenia jakiegokolwiek chęci pomocy podatnikowi,
 - unikaj stwierdzeń:
 - tego w urzędzie Pan(i) nie załatwi,
 - to nie należy do moich obowiązków,
 - nie wolno mi tego zrobić,
 - nie mam pojęcia.
 - b) łagodne „Nie” (tak zwane „strawne Nie”):
 - nie wprowadzaj w błąd, ponieważ podatnicy bardziej się denerwują,
 - mówiąc „Nie” postaraj się znaleźć wyjście z sytuacji konfliktowych.
3. Technika mówienia „Nie” w sposób konstruktywny:
 - w tej sprawie zamierzam zrobić to i to (...),
 - może Pan(i) zrobić to i to (...),
 - w tej sytuacji sprawdzę, czy faktycznie będzie podstawa prawna, toteż za kilka dni zadzwonię do Pana (i) i przedstawię ewentualną możliwość załatwienia sprawy.

- **Rozwiązywanie problemów podatników**

1. Wykaż inicjatywę załatwiając sprawę podatnika.
2. Swoim postępowaniem dawaj przykład innym kolegom i koleżankom urzędnikom.
3. Stosuj sposób załatwiania spraw przyjazny podatnikom:
 - krótkie i proste kroki zmierzające do załatwienia spraw podatników,
 - język zrozumiały dla wszystkich,
 - techniki (metody) załatwiania spraw oparte na obowiązujących w urzędzie procedurach,
 - nie przyjmuj postawy defensywnej,
 - bądź zainteresowany sprawą podatnika,
 - spróbuj dotrzeć do sedna sprawy.
4. Unikaj pułapek:
 - walki o ostatnie słowo z podatnikiem,
 - utrzymuj kontrolę nad konwersacją:
 - pozwól podatnikowi na ostatnie słowo,
 - używaj zwrotów empatycznych,
 - twierdzenia, że wszystko jest w porządku, kiedy tak nie jest,
 - powstrzymuj się od stwarzania pozorów,
 - unikaj pułapek,
 - próby przemilczenia problemu,
 - używania obraźliwych słów i obelg.
5. Podatnik od początku do końca jest pilotowany i załatwiany przez pracownika w ramach posiadanych kompetencji lub skierowany do innego urzędnika, jeżeli sprawa przekracza zakres jego kompetencji.

KULTURA OSOBISTA URZĘDNIKA

- **Wygląd urzędnika**

1. Ubiór powinien być zawsze schludny i wyglądający świeżo.
2. Strój powinien być dobrany kolorystycznie, raczej stonowany, harmonizujący z dodatkami.
3. Ubiór nie powinien być ekstrawagancki i szokujący otoczenie.
4. W biurze zawsze należy być zadbanym, schludnym i eleganckim pamiętając, że swoim wyglądem zewnętrznym budujemy nie tylko autorytet osobisty lecz przede wszystkim pozycję instytucji którą reprezentujemy.

- **Język komunikacji**

1. Zwracaj uwagę na podatnika:
 - utrzymuj kontakt wzrokowy,
 - przytakuj przez kiwnięcie głową,
 - zwracaj się twarzą do podatnika,
 - wychyl się do przodu (wychyl się lekko w stronę podatnika).
2. Dostosuj gestykulację – sposób wyrażania swoich uczuć:
 - gestykulację z udziałem rekwizytów,
 - gestykulację samymi rękoma.
3. Dostosuj dystans fizyczny:
 - utrzymuj dystans tzw. Strefy osobistej od 60 – 120 cm, który zapewnia:
 - prywatność niezbędną do tego żeby rozmawiać, dyskutować o sprawach poufnych,

- ułatwienie komunikacji i komfortu oraz bezpieczeństwa załatwienia przez podatników spraw,
- koryguj na bieżąco dystans strefy osobistej z podatnikiem.
- 4. Dostosuj mimikę twarzy:
 - wyraz twarzy powinien być dopasowany do stanu umysłu podatnika.
- 5. Uwzględnij ewentualne różnice kulturowe (urzędnik a podatnik):
 - musisz uwzględnić różnice kulturowe ewentualnych podatników zagranicznych.
- 6. Dostosuj ton głosu:
 - kontroluj intonację (modulację) i akcentuj wyrazy,
 - kontroluj poziom głośności mówienia,
 - kontroluj ton głosu podczas rozmowy telefonicznej,
 - głos musi brzmieć ciepło i przyjemnie.
- 7. Dostosuj rytm rozmowy:
 - dopasuj szybkość twojej mowy do szybkości mowy podatnika,
 - poziom natężenia głosu zmieniaj wraz z twoim poziomem troski.

• **Dobre nawyki obsługi podatników**

Rozwijaj u siebie dobre nawyki obsługi podatników:

1. Bądź punktualny i dobrze rozpoczynaj dzień pracy:
 - do pracy należy przyjść wcześniej, godziną rozpoczęcia pracy nie jest godzina otwarcia drzwi do urzędu lub podpisania listy obecności,
 - godzina rozpoczęcia pracy jest godziną rozpoczęcia wykonywania obowiązków zawodowych.
2. Dotrzymuj swoich obietnic.
3. Obiecuj mniej, dawaj więcej, zrób to co należy.
4. Wychodź naprzeciw potrzebom podatników, naucz się ich słuchać.
5. Zaoferuj podatnikowi alternatywę rozwiązania sprawy.
6. Uważaj obsługę podatnika za najważniejszą część swojej pracy, mów to co masz na myśli i rób co mówisz.
7. Podawaj podatnikowi swoje personalia.
8. Rozmawiając przez telefon stosuj „etykietę telefoniczną”, uśmiechaj się i moduluj głos.
9. Nie mów o wszystkim co wiesz.
10. Pogódź się z tym, że nie znasz wszystkich odpowiedzi na dany problem.

• **Wygląd miejsca pracy tzw. „warsztat pracy” – schludność miejsca pracy**

1. W zakresie stanowiska komputerowego:
 - stosuj legalne oprogramowanie na swoim stanowisku komputerowym,
 - przechowuj zainstalowane oprogramowanie na odpowiednich nośnikach (dyskiety lub płyty CD),
 - każdy pracownik jest odpowiedzialny za swoją jednostkę komputerową i legalność oprogramowania.
2. W zakresie biura:
 - akta muszą być odpowiednio opisane, zgodnie z instrukcją i zasadami estetyzacji,
 - biurka powinny być uporządkowane i schludne,
 - dokumenty powinny być prawidłowo przechowywane (zgodnie z rzeczowym wykazem akt i instrukcją archiwizacyjną),
 - w biurze i na terenie urzędu obowiązuje zakaz palenia papierosów,

- miłym akcentem jest zadbanie o kwiaty w swoim biurze.

ROZWÓJ OSOBISTY URZĘDNIKA

• Szkolenia

Bądź aktywny i otwarty na:

1. Kursy specjalistyczne z zakresu posiadanych kompetencji i stanowiska pracy.
2. Techniki szkolenia:
 - a) techniki szkolenia na stanowisku pracy:
 - rotacja na stanowiskach pracy,
 - powierzenie zadań zleconych,
 - udział w pracach projektowych,
 - wzorowanie się,
 - instruktaż na stanowisku,
 - patronat,
 - b) techniki szkolenia poza stanowiskiem pracy:
 - wykład,
 - analiza przypadków,
 - konferencja,
 - seminarium,
 - zaprogramowany instruktaż,
 - techniki treningu potencjału kierowniczego (trening kierowniczy).

• Znajomość technologii komputerowej

1. Musisz posiadać znajomość obsługi programów:
 - pakietu biurowego (m.in. programu edytorskiego i arkusza kalkulacyjnego),
 - programów niezbędnych na stanowisku pracy, zgodnie z zakresem czynności.
2. Musisz posiadać umiejętności:
 - obsługi poczty elektronicznej,
 - tworzenia baz danych w kontekście własnego stanowiska pracy,
 - poruszania się po stronach internetowych związanych ze stanowiskiem pracy.

• Doskonalenie zawodowe

Bądź otwarty na doksztalcanie:

1. Uzupełnienie wykształcenia (studia wyższe).
2. Uzupełnienie lub uzyskanie dodatkowych kwalifikacji (studia podyplomowe, kursy, seminaria i samokształcenie kierowane).

• Kryteria oceny pracowników

Podstawowe kryteria oceny pracowników urzędu to:

1. Wiedza (wiadomości, znajomość stanowiska pracy).
2. Punktualność.
3. Lojalność służbowa.
4. Uprzejmość (komunikatywność, życzliwość).
5. Dokładność.
6. Otwartość na oczekiwania podatników.

7. Fachowość (umiejętności, kwalifikacje).
8. Terminowość.
9. Zaangażowanie.
10. Uczciwość.

DOKUMENTACJA

• Dokumentacja

Zapoznaj się z trybem postępowania z dokumentacją biurową i zasadami wykonywania czynności biurowych:

1. Przekazywanie korespondencji (dekretacja) przez Naczelnika Urzędu.
2. Przyjmowanie i obieg korespondencji.
3. Czynności kancelaryjne sekretariatu.
4. Przeglądanie i przydzielanie korespondencji.
5. Wewnętrzny obieg dokumentów.
6. System kancelaryjny, rejestracja i znakowanie spraw oraz archiwizacja dokumentów.
7. Załatwianie spraw.
8. Wysyłanie i doręczanie pism.
9. Przechowywanie dokumentów.
10. Przekazywanie dokumentów do archiwum zakładowego.
11. Powielanie i publikowanie dokumentów.
12. Wykorzystanie informatyki w czynnościach kancelaryjnych.

• Typizacja dokumentów

1. Prawidłowo przygotowane pisma, decyzje oraz inne dokumenty wychodzące z urzędu muszą być w zgodności z technologią komputerową i zasadami pisowni.
2. Dokument musi być sformatowany zgodnie z używanym edytorem tekstu.
3. Zaleca się następujące minimalne standardy oficjalnego dokumentu:
 - rodzaj czcionki: Times New Roman lub Arial,
 - rozmiar czcionki 12,
 - odstępy 1,0 – 1,5
 - marginesy 1,0 – 2,5 cm,
 - w przypadku większej liczby stron niż jedna, należy wprowadzić numerację stron począwszy od strony numer dwa, położenie – środek góry strony (środek nagłówka)

URZĄD

• Urząd zorientowany na podatnika

Naczelnik Urzędu mając na uwadze zorientowanie urzędu skarbowego na podatnika będzie kierował się następującymi zasadami:

1. Uznanie wyrażone będzie wobec tych pracowników, którym udaje się połączyć efektywność swojej pracy z satysfakcją podatnika.
2. Szkolenie pracowników jest priorytetem.
3. Obowiązuje myślenie długoterminowe.
4. Przełożeni komórek organizacyjnych koncentrują się na wspieraniu swoich pracowników w dobrym wykonywaniu przez nich obowiązków i są zorientowani we wszystkich sprawach załatwianych przez swoją komórkę.

- **Tajemnica służbowa**

1. Zobowiązuje się wszystkich pracowników urzędu do przestrzegania tajemnicy służbowej obejmującej sprawy podatkowe i administracyjne prowadzone przez upoważnionych pracowników, sprawy finansowe oraz zarządzenia wewnętrzne Naczelnika Urzędu.
2. Pracownicy urzędu skarbowego mogą udzielać jedynie informacji stronom prowadzonych postępowań.
3. Zakaz udzielania informacji służbowych obejmuje także zakaz informowania innych pracowników urzędu o sprawach nie będących w ich zakresie kompetencji.

- **Schemat urzędu zorientowanego na podatnika**

NACZELNIK URZĘDU

ZASTĘPCA NACZELNIKA

GŁÓWNY KSIĘGOWY

**PRZEŁOŻENI KOMÓREK
ORGANIZACYJNYCH**

PRACOWNICY URZĘDU

PODATNICY