

z dnia 23 kwietnia 2026 r.

Standardy Obsługi Klienta w Archiwum Państwowym w Łodzi

§1. 1. Podstawowym celem Standardów Obsługi Klienta w Archiwum Państwowym w Łodzi (zwanym dalej „APŁ”) jest:

- 1) budowanie pozytywnego wizerunku APŁ jako instytucji zaufania publicznego;
- 2) podwyższanie profesjonalizmu świadczonych usług i skuteczności w załatwianiu spraw;
- 3) zwiększanie komfortu pracy pracowników APŁ oraz komfortu obsługi klientów APŁ.

§2. Do podstawowych obowiązków pracownika APŁ należy dbałość o wykonywanie zadań publicznych oraz o środki publiczne, z uwzględnieniem interesu publicznego oraz indywidualnych interesów obywateli, a w szczególności:

- 1) przestrzeganie Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa;
- 2) wykonywanie zadań sumiennie, sprawnie i bezstronnie;
- 3) udzielanie informacji organom, instytucjom i osobom fizycznym oraz udostępnianie materiałów archiwalnych znajdujących się w zasobie APŁ zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 4) zachowanie poufności i dyskrecji;
- 5) zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi oraz współpracownikami;
- 6) zachowanie się z godnością w miejscu pracy i poza nim;
- 7) stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych (pracownik APŁ powinien systematycznie doskonalić wiedzę, znać obowiązujące przepisy i procedury, w szczególności powinien skupić się na tych zagadnieniach, które dotyczą powierzonych obowiązków na stanowisku pracy).
- 8) dbanie o wygląd zewnętrzny (wygląd pracownika powinien być schludny i adekwatny do wykonywanych zadań);
- 9) wskazane jest noszenie Identyfikatorów przez pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem.

§3. W trakcie wykonywania czynności służbowych w bezpośrednim kontakcie z klientem, pracownik APŁ:

- 1) kieruje się zasadą budowania zaufania społeczeństwa do państwowej sieci archiwalnej jako części administracji publicznej;
- 2) wykazuje osobiste ukierunkowanie na klienta umieszczając go w centrum zainteresowania;
- 3) buduje relacje z klientem w oparciu o otwartość, wzajemny szacunek i empatię;
- 4) działa w sposób profesjonalny, bezstronny, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa;
- 5) dba o to, by klient uzyskał informacje i usługi, których potrzebuje;
- 6) dostosowuje formę przekazu do możliwości percepcyjnych klienta i przekazuje informacje w sposób przejrzysty i logiczny, prostym językiem urzędowym zrozumiałym dla klienta.

§4. Podczas komunikacji telefonicznej z klientem pracownik APŁ:

- 1) rozmowę telefoniczną rozpoczyna od przedstawienia się podając imię i nazwisko oraz nazwę APŁ (oddziału, działu);
- 2) traktuje klienta dzwoniącego do APŁ w miły i profesjonalny sposób;
- 3) dba o to, aby do klienta nie docierały głosy osób trzecich;
- 4) w przypadku spraw bardziej złożonych proponuje osobistą wizytę w APŁ;
- 5) jeśli sprawa przekracza kompetencje pracownika APŁ, kieruje wówczas klienta do właściwej osoby lub komórki organizacyjnej (informując gdzie i z kim łączy rozmowę);
- 6) jeśli sprawa nie należy do zakresu działalności archiwum wskazuje właściwą instytucję;
- 7) pracownik APŁ dokłada wszelkich starań, aby wniosek/sprawę klienta zrealizować w ramach jednego kontaktu lub informuje o dalszym procedowaniu sprawy z jednoczesnym zachowaniem terminów wynikających z przepisów.

§5. Poczta elektroniczna i list (korespondencja tradycyjna) stanowią formę komunikacji pośredniej.

W przypadku korespondencji e-mail pracownik:

- regularnie sprawdza pocztę w ciągu dnia;
- dba o to, aby każda wysyłana wiadomość zawierała temat, powitanie (np. Szanowna Pani / Szanowny Panie), zakończenie (np. Z wyrazami szacunku), podpis z aktualnymi danymi;
- stosuje zasady oficjalnej korespondencji;
- odpowiada tak, aby treść była jasna, zwięzła i uporządkowana z dbałością o poprawność językową.

W przypadku korespondencji tradycyjnej pracownik:

- odpowiada na pismo zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi bez zbędnej zwłoki;
- pamięta o właściwej strukturze pisma (adresat, nadawca, znak sprawy, daty);

- stosuje zwroty grzecznościowe adekwatne do osoby adresata;
- w treści pisma zwięźle określa czego pismo dotyczy stosując prosty język urzędowy (uwzględnia wszystkie istotne informacje dotyczące sprawy);
- pamięta, aby pismo było jasne i konkretne;
- przed wysyłką sprawdza treść, upewniając się, że wszystkie informacje zostały w piśmie zawarte oraz sprawdza poprawność adresu, pod który pismo ma zostać wysłane.