

## **PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON**

### **§ 1. WSTĘP**

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Rutka-Tartak z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Rutka-Tartak zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Wójta Gminy Rutka-Tartak.

### **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.bip.ug.rutkatartak.wrotapodlasia.pl](http://www.bip.ug.rutkatartak.wrotapodlasia.pl) w formie dostępnego dokumentu.

### **§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA**

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Osoba oddelegowana do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, tj. Marlena Jasionowska, bezpośredni telefon: 87 568 72 56 wew. 36.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4 do niniejszej procedury.
5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

### **§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ**

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
  - a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale.

- b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
- c) Na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby.
- d) Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu JST.
- e) Rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy.
- f) Należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie.
- g) Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników.
- h) Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.
- i) Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- j) Należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- k) Należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- l) Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- ł) Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;
- o) Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość;

## § 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.

- 
- 
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Rutka-Tartak obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.