

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

### **§ 1. WSTĘP**

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Orla z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnością.
2. Urząd Gminy Orla zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

### **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnością.
2. Procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu, a także osób z niepełnosprawnościami.
3. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnością wszelką pomoc.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnością w Urzędzie Gminy Orla obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

### **§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA**

1. Obsługa interesantów, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, może odbywać się za pośrednictwem telefonu pod numerem 85 730 57 80 lub bezpośrednio z pracownikiem - wykaz telefonów dostępny na stronie internetowej i w BIP.
2. Lista spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez telefon zostanie upubliczniona na stronie internetowej: [www.orka.pl](http://www.orka.pl). [bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl](http://bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl)
3. Obsługę interesantów poprzez telefon ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami wykonują pracownicy w ramach realizacji powierzonych obowiązków.

4. Urzędnicy obsługujący poprzez telefon interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnopravnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą i stosowania standardów obsługi określonych w § 4,

#### § 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

Wprowadza się następujące standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnopravnością:

- 1) w trakcie obsługi bezpośredniej klienta telefon również powinien być odbierany,
- 2) w przypadku braku możliwości prowadzenia rozmowy - należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie to możliwe lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę;
- 3) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- 4) zawsze należy oddzwonić w przypadku nieodebrania połączenia, przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby zastępującej;
- 5) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki organizacyjnej Urzędu;
- 6) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
- 7) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
- 8) należy zadbać o kameralność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
- 9) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- 10) podczas opuszczania stanowiska pracy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold;
- 11) przed wykonaniem telefonu do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- 12) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- 13) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- 14) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- 15) 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;
- 16) nie należy dopuszczać, aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość.

## **§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.orka.pl](http://www.orka.pl) oraz [bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl](http://bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl) w formie dostępnego dokumentu.
2. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie.