

## **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 niepełnoprawnością.
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 niepełnosprawnością.
2. 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.
3. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Orla obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.
5. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.orlda.pl](http://www.orlda.pl) oraz [bip.ug.orlda.wrotapodlasia.pl](http://bip.ug.orlda.wrotapodlasia.pl) w formie dostępnego dokumentu.

### **§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA**

1. Obsługę 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 BIP.
2. Lista spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez telefon zostanie upubliczniona na stronie internetowej: [www.orlda.pl](http://www.orlda.pl), [bip.ug.orlda.wrotapodlasia.pl](http://bip.ug.orlda.wrotapodlasia.pl)

3. Obsługę interesantów poprzez telefon ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnymi wykonują pracownicy w ramach realizacji powierzonych obowiązków.
4. Urzędnicy obsługujący poprzez telefon interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnymi mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą i stosowania standardów obsługi określonych w § 4

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

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

- 14) 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;
- 15) Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość;

#### § 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia ..... *wójta* wprowadzającego niniejszą procedurę