

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia nr 8.2022
Wójta Gminy Sokoły
z dnia 31 marca 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Sokoły z osobami ze szczególnymi potrzebami.

2. Urząd Gminy Sokoły, zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia nr 8.2022 Wójta Gminy Sokoły z dnia 31 marca 2022 r. wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Sokoły;
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Sokoły.

Rozdział 2.

OBSŁUGA TELEFONICZNA

§ 4. Ustala się następujące standardy obsługi telefonicznej w Urzędzie Gminy Sokoły, w tym osób ze szczególnymi potrzebami:

- 1) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale;
- 2) 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;

- 3) na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby;
- 4) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu;
- 5) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z osobą dzwoniącą, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
- 6) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
- 7) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
- 8) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- 9) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- 10) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- 11) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- 12) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- 13) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- 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.

Rozdział 3.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 5. 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. Pracownicy Urzędu Gminy Sokoły mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą i stosowania zasad w niej zawartych.

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