

ZARZĄDZENIE NR 366/2022
Burmistrza Choroszczy
z dnia 25 kwietnia 2022 roku

w sprawie ustalenia Procedury obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon

Działając na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 r., poz. 559), oraz art.4 ust. 2 i art.6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zarządzam co następuje:

§ 1

1. Ustala się procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon w Urzędzie Miejskim w Choroszczy, zwaną dalej „Procedurą”
2. Procedura o której mowa w ust. 1 stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2

Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Choroszczy do zapoznania się z Procedurą i stosowaniem postanowień w niej zawartych.

§3

Wykonanie Zarządzenia powierza się Koordynatorowi do spraw dostępności w Urzędzie.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

mgr inż. Robert Wardziński

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Choroszczy z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Urząd Miejski w Choroszczy zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnością.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 366/2022 Burmistrza Choroszczy wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 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 ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie bip.choroszcz.pl oraz <https://www.choroszcz.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnością.
2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Choroszczy są zobowiązani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z zakresem wykonywanych zadań.
3. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Choroszczy obsługujący przez telefon interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą 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 wydziału urzędu.
- 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 wyraźnej 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 niepełnosprawnością.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Choroszczy jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.

BURMISTRZ
mgr inż. Robert Wardziński