

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Łomży z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.
2. Urząd Miejski w Łomży, 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 niepełnosprawnościami.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu na stronie <http://www.lomza.pl/bip/> w zakładce „Deklaracja dostępności” w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. W celu uzyskania informacji zgodnych z właściwością Urzędu należy kontaktować się z Punktem Obsługi Mieszkańców pod numerem telefonu 86 2156700 lub skorzystać z książki telefonicznej opublikowanej na stronie internetowej Urzędu: <http://www.lomza.pl/ksiazkatel.php>.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością zgodnie z zapisem w § 4 niniejszej procedury.
4. Pracownicy obsługujący przez telefon interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej interesantów w tym osób ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami:
 - 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 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) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję *hold*,
- h) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.),
- i) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient,
- j) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość,
- k) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon,
- l) 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 o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu 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 Miejskim w Łomży obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.