**Załącznik nr 3**

do Zarządzenia Nr 91/22

Prezydenta Miasta Łomża

z dnia 22 marca 2022 r.

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 niepełnoprawnościami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej interesantów w tym osób ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami:
2. telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale,
3. 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,
4. na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby,
5. po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki 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. gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję *hold*,
9. zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.),
10. należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient,
11. należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość,
12. po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon,
13. należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie,
14. w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę,
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 wyraźniej 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.