

**PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW
ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON**

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Brańsk z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Brańsk zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Wójta Gminy Brańsk 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 z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie <https://samorząd.gov.pl/web/gmina-bransk> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi **§ 4. niniejszej procedury.**
4. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:
 - a) telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
 - 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) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu JST;
 - d) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
 - e) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
 - f) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
 - 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 wyraźniej 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 niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST 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 Gminy Brańsk obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.