

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Białymstoku w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie www.bip.bialystok.pl w zakładce Dostępność oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białymstoku INTRANET w zakładce PORADNIK PRACOWNIKA.
3. Celem procedury jest wdrożenie zasad i możliwości komunikacji przez telefon dla osób ze szczególnymi potrzebami.

II. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami.
2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Białymstoku są zobowiązani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z zakresem wykonywanych zadań.
3. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Białymstoku obsługujący przez telefon interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

III. ZASADY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnałe.
2. W trakcie bezpośredniej obsługi interesanta, telefon powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie to możliwe lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
3. Na nieodebrane połączenia należy oddzwonić, a w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do osoby zastępującej.
4. Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając pełną nazwę Urzędu, imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę departamentu lub biura.
5. Rozmawiając przez telefon należy skupić się na prowadzeniu rozmowy z klientem, 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. 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. Rozpoczynając rozmowę należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni interesant.
11. W trakcie rozmowy należy przekazać wszystkie niezbędne informacje i upewnić się, że interesant zrozumiał przekazaną wiadomość.
12. Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca jako pierwszy się rozłączy.
13. Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie.

14. W przypadku zamiaru prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę.
15. W razie potrzeby należy przełączyć interesanta do innego merytorycznego pracownika i dlatego należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników, a przed przełączeniem rozmowy należy przekazać wszystkie najważniejsze informacje dotyczące interesanta i sprawy z jaką dzwoni.
16. Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Białymstoku jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc w procesie załatwiania spraw właściwych dla Urzędu.

AKCEPTUJĘ

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA

Zbigniew Nikitorowicz