**Załącznik 4** do Zarządzenia Nr 20/2023

Wojewódzkiego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze z dnia 7 lipca 2023r.

Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon

# § 1. Wstęp

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Wojewódzkiego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzania Wojewódzkiego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze 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://www.bip.wijhars.zgora.pl 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 niepełnoprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4. niniejszej procedury.
4. Pracownicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

# § 4. Standardy obsługi telefonicznej.

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:
2. telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
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. po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki organizacyjnej;
5. rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, 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. 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 ze szczególnymi potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik 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 obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.