

Standardy obsługi interesantów w Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu

Przez określenia użyte w opisach standardów obsługi należy rozumieć:

- a) Uczelnia, UEW – Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu;
- b) Ustawa – Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. 2021, poz. 478 z późn. zm.);
- c) Regulamin organizacyjny – Załącznik (obowiązującego wg stanu na dzień 1 stycznia 2022 r.) do Zarządzenia NR 145/2021 Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu z dnia 8 listopada 2021 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacyjnego w Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu z późn. zm.;
- d) interesant wewnętrzny – pracownik Uczelni, doktorant, student, tworzący wspólnotę Uczelni w rozumieniu art. 10. ust. 1. ustawy;
- e) interesant zewnętrzny – osoba niespełniająca wymogów wskazanych w punkcie d) oraz podmioty otoczenia gospodarczo-biznesowego, jednostki administracji publicznej, organizacje pozarządowe, grupy nieformalne oraz inne nie wchodzące w strukturę Uczelni w rozumieniu Regulaminu organizacyjnego UEW.

Rozdział I

Zasady ogólne

§ 1

Nadrzędnym celem Uczelni w zakresie obsługi interesantów jest zapewnienie możliwie jak najwyższych standardów profesjonalnej ich obsługi, zgodnie z obowiązującymi w niej właściwymi procedurami.

§ 2

Zasady komunikacji z interesantem Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu oraz pożądane zachowania na różnych etapach jego obsługi stanowią zbiór zasad i zaleceń określających standardy jakości pracy pracowników Uczelni w zakresie:

1. Zagwarantowania wysokiej jakości obsługi interesanta wewnętrznego i zewnętrznego Uczelni.
2. Usprawnienia i ujednoczenia sposobu obsługi interesanta we wszystkich komórkach organizacyjnych Uczelni.

3. Poprawy satysfakcji interesanta wewnętrznego i zewnętrznego ze sposobu, formy i kompletności obsługi.
4. Zachowania przez interesanta wewnętrznego i zewnętrznego pozytywnego wizerunku Uczelni jako instytucji zaufania publicznego.

§ 3

Zestaw standardów obowiązuje we wszystkich jednostkach organizacyjnych Uczelni, zarówno podczas obsługi w trybie zdalnym, jak i w obsłudze bezpośredniej interesanta.

§ 4

Przestrzeganie standardów obsługi interesanta UEW należy do obowiązku każdego jego pracownika od pierwszego dnia pracy, a ich naruszenie może przyczynić się do kształtowania negatywnego wizerunku Uczelni w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym.

§ 5

Określone w standardach wzorce pożądanych zachowań mają na celu wsparcie pracowników Uczelni w procesie poprawnej i pożądanej z punktu widzenia władz Uczelni obsługi interesanta, której podstawowym kryterium oceny ma być stopień jego zadowolenia z jakości obsługi.

§ 6

Obowiązkiem stosowania standardów objęci są wszyscy pracownicy UEW mający bezpośredni kontakt z interesantem podczas jego obsługi w trybie zdalnym, jak i w obsłudze bezpośredniej.

Rozdział II

Zasady ogólne relacji z interesantem

§ 7

Osoba zajmująca się obsługą interesanta UEW, bez względu na jej formę, musi być świadoma, że na każdym jej etapie reprezentuje Uczelnię.

§ 8

Interesant kontaktując się z daną komórką organizacyjną Uczelni co do zasady wie, czego jego sprawa dotyczy i oczekuje uzyskać wyczerpujące informacje na jej temat.

§ 9

W trakcie obsługi interesanta pracownik powinien wykazać się indywidualnym podejściem do jego osoby jako jednostki, a w sprawach poufnych, w trakcie rozpatrywania których podawane są dane wrażliwe, wykazać daleko idącą dyskrecję i postępować ściśle wg obowiązujących w Uczelni procedur w tym zakresie.

§ 10

W trakcie obsługi interesant oczekuje pozyskania rzetelnej i wiążącej informacji. Chce mieć pewność, że jego sprawa jest postrzegana jako ważna a osoba, która się nią zajmuje po stronie UEW dołoży starań, aby została ona w pełni rozpatrzona i zrealizowana.

Rozdział III

Standardy w obszarze bezpośredniej obsługi interesanta

§ 11

Komunikacja bezpośrednia z interesantem, w formie zdalnej, z wykorzystaniem połączeń telefonicznych i poczty elektronicznej powinna być prowadzona w oparciu o poniżej określone ogólne zasady:

1. Jeśli podczas bezpośredniego kontaktu z interesantem, kontaktu w formie zdalnej lub z wykorzystaniem połączenia telefonicznego zaistnieje konieczność odniesienia się do innego pracownika UEW, należy formę zwrotu do danej osoby dobrać z uwzględnieniem relacji i podległości służbowej.
2. W obecności interesanta należy rozmawiać wyłącznie na temat związany z przedmiotem jego wizyty i tematy służbowe, związane z charakterem i specyfiką wykonywanych czynności.
3. Niedozwolone jest krytykowanie działań innych pracowników UEW podczas kontaktu z interesantem szczególnie w przypadku, gdy pozyskał on za pośrednictwem innego kanału kontaktu błędną czy nieprecyzyjną informację. W takiej sytuacji należy udzielić interesantowi prawidłowej informacji a w przypadku, kiedy jest to zasadne bądź konieczne, wyrazić ubolewanie w imieniu UEW za zaistniałą pomyłkę.
4. W przypadku rozpatrywania sprawy interesanta przez nowozatrudnionego pracownika nie należy rozpoczynać rozmowy od informowania go o tym stanie rzeczy. Należy przyjąć, że interesant oczekuje profesjonalnej obsługi niezależnie od stażu obsługującego go pracownika.
5. Jeżeli podczas obsługi zaistnieje konieczność sprawdzenia bądź doprecyzowania informacji przekazywanych interesantowi, pracownik winien samodzielnie ustalić ten fakt na podstawie dostępnych dokumentów czy procedur obowiązujących w danym zakresie w UEW. Dopuszczalne jest zweryfikowanie treści przekazywanych interesantowi informacji u pracowników starszych stażem lub posiadających bardziej wszechstronne przygotowanie merytoryczne w danej materii współpracowników.
6. W trakcie bezpośredniego kontaktu z interesantem, kontaktu w formie zdalnej lub z wykorzystaniem połączenia telefonicznego bądź poczty elektronicznej należy posługiwać

się poprawnym oraz zrozumiałym i przyjaznym dla interesanta językiem, właściwym dla specyfiki danej sprawy.

7. W przypadku, gdy rozpatrzenie danej sprawy wymaga użycia specjalistycznej terminologii należy wyjaśnić interesantowi jej znaczenie, o ile zaistnieje taka konieczność.

§ 12

Podczas wizyty interesanta w siedzibie Uczelni należy pozwolić mu odczuć, że jej pracownikom zależy na zapewnieniu mu profesjonalnej obsługi niezależnie od sprawy, z którą przyszedł.

§ 13

W chwili wejścia interesanta do danej komórki organizacyjnej w czasie, gdy jej pracownik prowadzi obsługę innego interesanta nie należy jej przerywać. Zaleca się, aby w takiej sytuacji pracownik nawiązał kontakt wzrokowy z interesantem dając mu odczuć, że został on zauważony, a jego obsługa rozpocznie się niezwłocznie po zakończeniu obsługi interesanta będącego w trakcie załatwiania sprawy.

§ 14

Jeżeli pracownik danej komórki organizacyjnej nie obsługuje żadnego interesanta, a chociaż jedna osoba oczekuje na obsługę powinien on:

1. Wyjść do interesanta, jeśli ma taką możliwość i zapytać o cel jego wizyty.
2. Skierować interesanta do właściwej komórki organizacyjnej, jeśli sprawa, z którą przyszedł nie leży w zakresie jego kompetencji.
3. Wyjaśnić, w razie konieczności, oczekującemu interesantowi, dlaczego konieczne jest, aby na swoją obsługę zaczekał, z jednoczesnym wskazaniem czasu oraz miejsca oczekiwania na obsługę.

§ 15

W przypadku, gdy wśród oczekujących znajduje się interesant, któremu zwyczajowo przysługuje pierwszeństwo obsługi (tj.: kobieta z widoczną ciążą, osoba starsza, osoba z niepełnosprawnością) należy:

1. Zapytać interesanta, któremu przysługuje zwyczajowe pierwszeństwo obsługi, czy życzy sobie być obsłużony poza kolejnością.
2. Skierować interesanta do stanowiska pierwszeństwa obsługi, jeżeli takie znajduje się w danej komórce organizacyjnej, informując jednocześnie właściwego pracownika, że wśród oczekujących znajduje się osoba oczekująca na obsługę poza kolejnością.
3. Obsłużyć interesanta w pierwszej kolejności, po wyrażeniu uprzednio przez niego zgody, informując jednocześnie pozostałych oczekujących interesantów o zasadach pierwszeństwa obsługi interesantów w organizacji.

§ 16

Kluczem do zapewnienia właściwej, w pełni profesjonalnej obsługi interesanta, w połączeniu z jego satysfakcją, jest zindywidualizowane podejście do jego osoby i sprawy z jaką przyszedł, a także rozpoznanie jego potrzeb i oczekiwań w tym zakresie.

§ 17

Po zakończonej obsłudze należy w sposób właściwy dla powszechnie obowiązujących norm społecznych pożegnać interesanta.

Rozdział IV

Standardy w obszarze zdalnej obsługi interesanta

Obsługa telefoniczna

§ 18

Podczas rozmowy telefonicznej pracownik winien dostosować swoją postawę do potrzeb i oczekiwań interesanta. W sytuacjach, gdy interesant jest niezadowolony, rozdrażniony czy wzburzony np. z powodu zbyt długiego czasu oczekiwania na połączenie, przekierowanie połączenia do innej komórki organizacyjnej należy dołożyć wszelkich starań, aby wyciszyć jego emocje.

§ 19

Podejmując połączenie telefoniczne należy przywitać interesanta powszechnie stosowanym, formalnym przywitaniem, a następnie podać nazwę jednostki, komórki organizacyjnej oraz przedstawić się z imienia i nazwiska. Zachowanie niniejszej kolejności przekazu informacyjnego interesantowi na początku rozmowy pozwoli na dokonanie przez niego oceny czy dozwonił się on do właściwego miejsca.

§ 20

W przypadku rozmowy wychodzącej bądź przekierowanej standard powitania interesanta przez pracownika winien być zgodny z opisem w § 19.

§ 21

Podczas telefonicznej obsługi interesanta należy wyłącznie skupić się na przedmiocie sprawy i dążyć do jej rozwiązania. Należy także przestrzegać właściwej formy przekazu informacji i zasad jej przekazu poprzez:

1. Dbłość o precyzyjne przekazywanie informacji.
2. Przekazywanie informacji w sposób naturalny i wyraźny.
3. Kontrolowanie tempa przekazywanej informacji i dostosowanie jej do tempa rozmówcy.
4. Dbłość o poprawność językową przekazywanej informacji.
5. Unikanie powtarzania przekazanych uprzednio treści, o ile interesant o to nie poprosi.

6. Unikanie zwrotów potocznych i nic nie wnoszących do przekazywanej informacji.

§ 22

W przypadku, gdy interesant prosi o kontakt z pracownikiem, który jest nieobecny w pracy, należy poinformować go o tym fakcie, bez podawania konkretnej przyczyny jego absencji, a następnie zaoferować swoją pomoc w realizacji jego sprawy.

§ 23

W trakcie obsługi telefonicznej interesanta nie należy zajmować się innymi sprawami, a po jej zakończeniu należy poczekać, aż interesant jako pierwszy zakończy połączenie.

§ 24

W przypadku konieczności przekierowania rozmowy do innej osoby należy o tym poinformować interesanta, z podaniem interesantowi imienia i nazwiska oraz stanowiska współpracownika. Zaleca się, aby w miarę możliwości osoba przekierowująca interesanta do współpracownika krótko przedstawiła mu sprawę.

§ 25

Informacje, które pracownik pozyska w trakcie rozmowy z interesantem mogą być wykorzystane przez niego jedynie do celów służbowych, związanych z rozpatrywaną sprawą.

§ 26

Podczas telefonicznej obsługi interesanta zalecane jest informowanie go o czynnościach jakie pracownik wykonuje w związku z jego obsługą, szczególnie, gdy w jakikolwiek sposób mogą one wpłynąć na zakłócenie ciągłości prowadzonej rozmowy.

§ 27

W przypadku gdy w czasie trwania rozmowy konieczna jest konsultacja z innym pracownikiem organizacji, w celu realizacji sprawy należy:

1. Poinformować interesanta o takiej konieczności.
2. Poprosić interesanta o oczekiwanie na linii.
3. W razie możliwości technicznych zawiesić połączenie na czas trwania konsultacji, informując jednocześnie interesanta o takim trybie postępowania.

§ 28

Jeżeli interesant nie wyrazi zgody na czynności wskazane w § 27, pkt. 2 – 3 należy wówczas:

1. Zaproponować kontakt telefoniczny z interesantem w celu wyjaśnienia sprawy po uprzednim ustaleniu dogodnego dla niego terminu.
2. Zwrócić się z prośbą o podanie przez interesanta imienia i nazwiska oraz numeru telefonu do nawiązania kontaktu w celu realizacji sprawy.

3. Pożegnać interesanta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami społecznymi.

§ 29

Podczas obsługi interesanta poprzez kanały komunikacji sieci Internet, niezależnie, czy jest to połączenie audio czy audio video, należy zachować standardy wskazane w §§ 18-28.

Obsługa z wykorzystaniem poczty elektronicznej

§ 30

Do kontaktu z interesantami należy używać konta pocztowego utworzonego w domenie ue.wroc.pl. Korzystanie z innych kont poczty elektronicznej w kontaktach służbowych jest nie-
dozwolone.

§ 31

W celu zapewnienia płynności obsługi interesantów nie należy dopuścić do przekroczenia przydzielonego pracownikowi limitu pojemności skrzynki poczty e-mail. Przed planowaną dłuższą nieobecnością pracownik winien usunąć lub zarchiwizować w folderach osobistych wiadomości, które mogą spowodować przepełnienie skrzynki, a tym samym uniemożliwić odebranie kolejnych wiadomości przychodzących.

§ 32

Przed planowaną nieobecnością w pracy pracownik winien mieć włączoną opcję asystenta podczas nieobecności (Autoresponder). W treści autoodpowiedzi powinny zostać umieszczone informacje:

1. O przewidywanym terminie nieobecności pracownika.
2. Dotyczące osoby zastępującej pracownika podczas nieobecności, tj. imię i nazwisko, stanowisko, adres e-mail, numer telefonu służbowego.

§ 33

Wykorzystując do komunikacji z interesantami pocztę elektroniczną należy bezwzględnie przestrzegać obowiązujących w Uczelni procedur i zasad bezpieczeństwa w zakresie wysyłania treści, które mogą zawierać dane wrażliwe.

§ 34

W korespondencji wychodzącej należy stosować standard podpisu zgodny z właściwymi w Uczelni regulacjami w tym zakresie.

§ 35

W wiadomościach wychodzących należy wskazać temat, który winien być ściśle powiązany z jej treścią.

§ 36

W przypadku odpowiedzi na wiadomości przychodzące należy zachować ciągłość korespondencji.

§ 37

W wiadomościach wychodzących, jak również w odpowiedzi na wiadomości przychodzące należy używać zwrotów grzecznościowych, właściwych dla osoby/instytucji adresata. Niedopuszczalne jest używanie w oficjalnej korespondencji e-mail zwrotów mogących być niewłaściwie odebranych przez adresata, zwłaszcza na początku i na końcu wiadomości.

§ 38

W przypadku, gdy istnieje konieczność przekazania większej liczby informacji, zalecane jest sporządzenie osobnego dokumentu i wysłania go jako załącznika.

§ 39

Na otrzymane drogą elektroniczną wiadomości należy odpowiedzieć tak szybko, jak jest to możliwe. Zaleca się, aby czas odpowiedzi nie był dłuższy niż 24 godziny, a w przypadku dni wolnych od pracy odpowiedź winna być udzielona w najbliższym dniu roboczym.

§ 40

Jeśli udzielenie merytorycznej odpowiedzi drogą elektroniczną nie jest możliwe, np. wymogi prawne, procedury wewnętrzne, należy o tym fakcie poinformować interesanta, z jednoczesnym wskazaniem sposobu i terminu udzielenia odpowiedzi w danej sprawie.

§ 41

W korespondencji e-mail należy bezwzględnie dbać o poprawność językową. Wskazane jest unikanie:

1. Formułowania zbyt długich, a tym samym mniej niezrozumiałych dla interesanta zdań.
2. Używania bez wyraźnego uzasadnienia zapożyczeń z języków obcych.
3. Skrótów i akronimów bez uprzedniego ich rozwinięcia.
4. Używania określeń wartościujących, trybu rozkazującego, pytań retorycznych oraz innych niepotrzebnych z punktu merytorycznego wiadomości znaków interpunkcyjnych.

Obsługa listowa

§ 42

Pisma wychodzące w komunikacji zewnętrznej, jak i wewnętrznej winny być przygotowywane zgodnie z obowiązującymi w Uczelni szablonem korespondencji.

§ 43

Przygotowane pismo winno być opatrzone pieczętką imienną osoby odpowiedzialnej za dany proces, wraz z jej podpisem. W przypadku braku imiennej pieczętki korespondencja winna być opatrzona czytelnym podpisem. Jeżeli rodzaj pisma tego wymaga, należy je opatrzyć właściwą dla danego pionu/działu/komórki organizacyjnej pieczętką nagłówkową.

§ 44

W przypadku braku regulacji zewnętrznych i wewnętrznych odpowiedzi na korespondencję listową powinna zostać udzielona w ciągu 3 dni roboczych. W przypadku, gdy czas udzielenia odpowiedzi w określonym terminie nie jest możliwy, należy o tym fakcie poinformować interesanta, z jednoczesnym wskazaniem sposobu i terminu udzielenia odpowiedzi w danej sprawie.

§ 45

Zasady przygotowywania korespondencji listowej w zakresie formy winny być analogiczne z wytycznymi wskazanymi w § 37 oraz w § 41.

Rozdział V

Wizerunek pracownika Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

§ 46

Pracownik podczas obsługi interesanta zawsze reprezentuje Uczelnię, bez względu na to, czy jego obsługa odbywa się w formie bezpośredniej, czy poprzez kanały zdalne.

§ 47

Każdy interesant ma prawo oczekiwać profesjonalnej obsługi, niezależnie od wieku, płci, ubioru czy wartości i przekonań, które reprezentuje, a zaangażowanie w jego obsługę oraz spójność przekazywanych informacji powinna stać na najwyższym poziomie, niezależnie od kanału, przez który kontaktuje się interesant.

§ 48

Wizerunek pracownika UEW podczas obsługi interesanta tworzy także estetyka stanowiska pracy, szczególnie w strefie jego bezpośredniej obsługi. Na stanowisku pracy ani w strefie, w której prowadzona jest obsługa interesanta należy:

1. Unikać składowania przedmiotów osobistych i niezwiązanych z wykonywaną pracą.
2. Przestrzegać zasady bezwzględnego zakazu spożywania posiłków, przekąsek, a także ograniczenia do niezbędnego minimum napojów.
3. Zadbać o właściwy wygląd i stosowny ubiór, zgodny ze standardami ubioru formalnego/służbowego, właściwego dla organizacji.

Rozdział VI

Sytuacje szczególne

§ 49

Informacje trudne (np. decyzje odmowne) powinny być przekazywane interesantowi bez emocji, z poczuciem empatii i poszanowania jego osoby, z jednoczesnym powołaniem się na właściwe dla danego zakresu decyzji regulacje wynikające z obowiązujących aktów normatywnych i aktów prawa wewnętrznego UEW.

§ 50

W przypadku przekazania klientowi nieprecyzyjnej bądź błędnej informacji lub wprowadzenia go w sposób niezamierzony w błąd pracownik zobowiązany jest niezwłocznie do skorygowania swoich działań.

§ 51

W sytuacji, w której zachowanie interesanta jest niewłaściwe, tj. sprzeczne z ogólnie przyjętymi zasadami społecznymi w zakresie komunikacji werbalnej i pozawerbalnej, pracownik winien stanowczo, ale bez zbędnych emocji, wezwać go do jego zmiany.

§ 52

W przypadkach, gdy interesant zaczyna być natarczywy czy agresywny należy:

1. Zachować spokój i nie dać ponieść się emocjom.
2. Nie odbierać kierowanych uwag personalnie – interesant może być zirytowany sytuacją w jakiej się znalazł, a jego emocje nie muszą odnosić się bezpośrednio do pracownika zajmującego się jego obsługą.
3. Zwrócić się z prośbą o wsparcie do bezpośredniego przełożonego, jeśli działania podjęte przez osobę obsługującą interesanta nie przyniosły oczekiwanego rezultatu w zakresie zmiany jego zachowania.
4. Powiadomić ochronę Uczelni (nr tel.: + 48 537 737 698 lub + 48 790 224 192), jeżeli podjęte działania opisane w ust. 3. nie przyniosły oczekiwanego rezultatu.

§ 53

Na życzenie interesanta, zgłaszającego podczas jego obsługi skargi na sposób bądź tryb rozpoznawania jego sprawy należy umożliwić mu, w miarę możliwości w danej chwili, na kontakt z bezpośrednim przełożonym, po uprzednim poinformowaniu go o tym fakcie.

§ 54

W sytuacji, gdy podczas obsługi interesanta nastąpi awaria systemu informatycznego niezbędnego do załatwienia jego sprawy należy:

1. Powiadomić o tym fakcie interesanta, unikając jednocześnie zwrotów, które mogłyby budzić jego zdezorientowanie czy niepokój.
2. Unikać komentowania zaistniałej sytuacji, jak również dopytywania się w obecności interesanta innych pracowników o przyczynie zaistniałej sytuacji.
3. Poinformować interesanta o powodach możliwości wydłużenia czasu jego obsługi.
4. Zasięgnąć informacji u właściwych służb informatycznych o możliwym czasie trwania awarii w sposób na tyle dyskretny, który nie będzie niepokoił interesantów. W przypadku kontaktu telefonicznego zaleca się, jeśli taka możliwość istnieje, aby kontakt nawiązany został spoza miejsca obsługi interesantów.
5. W miarę możliwości udzielić interesantowi informacji o przewidywanym czasie oczekiwania na usunięcie awarii, a w sytuacji, gdy jego określenie nie jest możliwe zaproponować inny termin wizyty (formy kontaktu) w celu kompleksowego rozpatrzenia jego sprawy.

§ 55

W przypadku, gdy podczas obsługi interesanta pracownik nie ma bezwzględnej pewności z zakresu merytorycznego przekazywanych mu informacji winien on:

1. W pełni zweryfikować informację przed podaniem jej interesantowi do wiadomości.
2. Poszukać merytorycznego wsparcia u innych pracowników danej komórki a w przypadku, gdy okaże się to niemożliwe u pracowników pozostałych komórek organizacyjnych Uczelni, z uwzględnieniem zakresu ich kompetencji i odpowiedzialności w zakresie podejmowanych decyzji.
3. Poprosić interesanta o cierpliwość, gdy pozyskiwanie informacji niezbędnych do jego kompleksowej obsługi przedłuża się.
4. Zaproponować dogodną dla interesanta formę przekazania interesującej go informacji w przypadku, gdy jej pozyskanie w danym czasie nie jest możliwe.

§ 56

W przypadku, gdy interesant kwestionuje wskazane przez obsługującego go pracownika możliwości w zakresie rozpatrywania jego sprawy lub się z nimi nie zgadza, należy poinformować go o obowiązujących w Uczelni procedurach w danym zakresie, z jednoznacznym wskazaniem braku możliwości formalnych ich pominięcia.

§ 57

W sytuacji, gdy sprawa interesanta została w pełni zrealizowana, a jego dalsza wizyta i rozmowa z pracownikiem go obsługującym nie dotyczy kwestii związanych bezpośrednio z jego obsługą należy poinformować go o zakończeniu wszystkich czynności związanych z jej rozpatrzeniem.

§ 58

Istotnym elementem odpowiedzialności i dbałości o interesanta jest zapewnienie dostępności do usług Uczelni wszystkim interesantom, w tym również z niepełnosprawnościami. Ważne jest, aby szczególnie ta grupa interesantów, niezależnie od miejsca i formy obsługi, czuła się komfortowo i w pełni profesjonalnie została obsłużona.

§ 59

Podczas obsługi osób z niepełnosprawnościami należy w szczególności przestrzegać poniższych rekomendacji:

1) osoby niewidome lub niedowidzące:

- a) należy podejść, przedstawić się, a następnie zapytać czy i w jaki sposób można jej pomóc,
- b) w przypadku, gdy interesantem jest osoba niewidoma/niedowidząca i towarzyszy jej asystent/opiekun? zawsze należy zwracać się bezpośrednio do interesanta, a nie do osoby mu towarzyszącej,
- c) nie należy dotykać osoby niewidomej zanim nie otrzyma się od niej zgody, a w razie potrzeby zwrócić się z pytaniem, czy nie potrzebuje ona pomocy w dotarciu do miejsca załatwienia sprawy,
- d) jeżeli osoba niewidoma/niedowidząca do przemieszczania się potrzebuje informacji o otaczającej go przestrzeni należy bezwzględnie takich informacji jej udzielić, z jednoczesnym wskazaniem w przestrzeni barier architektonicznych oraz innych obiektów i przedmiotów mogących znaleźć się na drodze,
- e) w przypadku gdy interesantowi towarzyszy pies przewodnik nie należy w żaden sposób dążyć do bezpośredniego kontaktu ze zwierzęciem (nieznane psu zachowanie może go rozpraszać, a tym samym utrudniać asystę osobie niewidomej/niedowidzącej),
- f) w razie potrzeby pracownik obsługujący interesanta powinien służyć pomocą w zapoznaniu się z zawartością dokumentu/-ów, np. poprzez odczytanie jego treści przed przedłożeniem do podpisu, (w przypadku gdy interesant potrzebuje pomocy w tym

zakresie obsługujący go pracownik powinien mieć na stanowisku pracy dodatkowe źródło światła, szkło powiększające, czy ramkę ułatwiającą złożenie podpisu przez interesanta).

2) osoby słabosłyszące i niedosłyszące:

- a) w przypadku stwierdzenia, że interesantem jest osoba słabosłysząca/niedosłysząca jej obsługa powinna przebiegać w sposób, aby umożliwić jej odczytywanie przekazywanych informacji z ruchu ust,
- b) podczas obsługi pracownik powinien wyraźnie i we właściwym tempie przekazywać informacje ustne interesantowi, a w przypadku, gdy przekazywane treści są niezrozumiałe należy je przekazać powtórnie;
- c) w sytuacji, gdy obsługa interesanta wiąże się z koniecznością głośniejszego komunikowania się, należy w miarę możliwości czynności te przeprowadzić w odrębnym pomieszczeniu, szczególnie gdy temat sprawy wiąże się z przekazywaniem informacji wrażliwych,
- d) w przypadku, gdy spełnienie warunków określonych w punkcie c) jest utrudnione lub niemożliwe informacje wrażliwe należy przedstawiać interesantowi w formie pisemnej, przy czym powinny być one krótkie, zwięzłe i podane w sposób w pełni zrozumiały.

3) osoby z niepełnosprawnością fizyczną i/lub ograniczeniami w poruszaniu się:

- a) należy pamiętać, że interesant poruszający się samodzielnie na wózku inwalidzkim lub przy pomocy sprzętu ortopedycznego wspomagającego poruszanie się może potrzebować asysty/pomocy z uwagi na nieznaną otoczenia bądź występujące w nim bariery architektoniczne,
- b) należy zapytać, czy interesant potrzebuje naszej pomocy w zakresie przemieszczania się w budynku/jego części podczas wizyty w właściwej dla niego sprawie, przy czym bez wyraźnej jego zgody nie powinno się wykonywać żadnych czynności z takową pomocą związanych,
- c) pracownik zajmujący się obsługą interesanta nie powinien naruszać jego przestrzeni osobistej,
- d) dla osoby siedzącej na wózku inwalidzkim najbardziej dogodny obszar pola widzenia to wysokość 90-120 cm, dlatego najlepiej rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością, siedząc przy biurku. Jeżeli jest to niemożliwe, należy pamiętać o zachowaniu odpowiedniej odległości od rozmówcy tak, aby interesant nie był zmuszony do podnoszenia głowy,
- e) podczas obsługi interesanta poruszającego się na wózku inwalidzkim pracownik powinien siedzieć przy stanowisku przy którym jest on obsługiwany – ogranicza się wówczas

ryzyko wymuszania na interesancie pozycji (np. wysoko uniesiona głowa) mogącej stanowić dla niego dyskomfort,

- f) w przypadku, gdy interesant korzysta ze sprzętu ortopedycznego należy zawsze wskazać mu dogodne dla niego miejsce, gdzie może je odłożyć, pamiętając jednocześnie, aby sprzęt ten nie przeszkadzał zarówno personelowi, jak i innym interesantom.

§ 59

W przypadku wystąpienia zdarzenia kryzysowego, w szczególności nagłego zdarzenia stanowiącego bezpośrednio niebezpieczeństwo dla zdrowia i życia, np. stwierdzenie rozpylenia niebezpiecznej substancji, nieszczęśliwego wypadku, działań bezpośrednich i pośrednich związanych z ryzykiem rozstroju organizmu i innych działań o cechach destrukcyjnych interesanta należy:

1. Nie udzielać przez osoby nieuprawnione żadnych informacji i oświadczeń do czasu zajęcia oficjalnego stanowiska przez władze Uczelni.
2. Przedstawicieli prasy, telewizji, mediów elektronicznych, kierować w celu uzyskania jakichkolwiek informacji o zaistniałym zdarzeniu do osób uprawnionych do przekazywania informacji w imieniu Uczelni.
3. Udzielić niezbędnych informacji wszystkim innym podmiotom, tj.: osobom fizycznym, instytucjom, kontrahentom, etc. o danym zdarzeniu, zgodnie z otrzymanymi od władz Uczelni/osób uprawnionych wytycznymi – z reguły będą to: oficjalne oświadczenie lub nakaz odesłania do właściwej osoby z ramienia Uczelni.