

ZARZĄDZENIE NR 79/22

Wójta Gminy Strzelce

z dnia 12 lipca 2022 roku

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Strzelce.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz.U. z 2022 r. poz. 559,583,1005,1079) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022r. poz. 975,1079) zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Strzelce, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§3. Nadzór nad realizacją oraz wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Urzędzie Gminy Strzelce.

§4. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Strzelce do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§5. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Strzelce.

§6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
Gminy Strzelce
Tomasz Grabowski

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Strzelce

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Strzelce w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022r. poz. 975,1079), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
2. Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Strzelce,
3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Strzelce
4. Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Strzelce do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w budynku Urzędu Gminy-przedsionek.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta lub koordynator ds. dostępności przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy o załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP urzędu Gminy Strzelce zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem (24) 356 66 50, (24) 356 66 02 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail Urzędu Gminy Strzelce, biuro.podawcze@gminastrzelce.eu, oraz klaudia.pietrzak@gminastrzelce.eu .

§ 9. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j Dz.U. z 2020 poz. 1062 z poz. zm.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

1. osobiście w biurze podawczym Urzędu Gminy Strzelce,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Strzelce, ul. Leśna 1, 99-307 Strzelce
3. za pomocą faksu nr: (24) 356 66 15,
4. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: biuro.podawcze@gminastrzelce.eu oraz klaudia.pietrzak@gminastrzelce.eu ,
5. za pomocą telefonu: biuro podawcze (24) 356 66 50; koordynator ds. dostępności (24) 356 66 02
6. za pomocą SMS/MMS tel: 797 930 736
7. poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki / [/ugstrzelce/skrytka](https://ugstrzelce/skrytka)

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z telefonu znajdującego się wewnątrz budynku Urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Interesantów lub koordynatora ds. dostępności, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Interesantów lub koordynator ds. dostępności informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
3. Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy, stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę w budynku Urzędu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.

2. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U.2022 poz. 1002).
3. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
4. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
5. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających).
6. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2022 r. poz. 583, 830.), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
3. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
4. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 13. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy Strzelce ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Miejscowość:

Data:

Urząd Gminy Strzelce

Ul. Leśna 1

99-307 Strzelce

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB INNEGO

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2022 poz. 583, 830).

1. Imię i nazwisko:

2. Adres:

3. Dane kontaktowe (nr telefonu, adres e-mail):

.....

4. Termin wizyty w Urzędzie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu) :

.....

5. Wskaż metodę komunikowania się:

A) Polski język migowy (PJM)

B) System językowo-migowy (SJM)

C) Sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

6. Sprawa (napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie):

.....

.....

.....

Podpis