

ZARZĄDZENIE NR 129/21
BURMISTRZA MIASTA I GMINY SZLICHTYNGOWA

z dnia 30 grudnia 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Szlichtyngowa

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Szlichtyngowa.

§ 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza Miasta i Gminy Szlichtyngowa, pełniącemu funkcję Koordynatora ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta i Gminy
Szlichtyngowa

Jolanta Wielgus

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Szlichtyngowa

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy Szlichtyngowa 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 Obywatelowi - 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 2020 r. poz. 1062), 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 Miasta i Gminy Szlichtyngowa,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Szlichtyngowa,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Szlichtyngowa 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 Punkcie Obsługi Interesanta, który znajduje się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Punktu Obsługi Interesanta 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 do 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 Miasta i Gminy Szlichtyngowa, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 65/549-23-27 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: umig@szlichtyngowa.pl.

§ 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 ze zm.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Obywatel może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym: Urzędu Miasta i Gminy Szlichtyngowa, ul. Rynek 1, 67-407 Szlichtyngowa,

- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy Szlichtyngowa, ul. Rynek 1, 67-407 Szlichtyngowa,
- 3) za pomocą faksu nr: 65/549-23-41
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: umig@szlichtyngowa.pl
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /umigszlichtyngowa/skrytka

Rozdział 2.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

- 1) Podmiot zapewni możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Punktu Obsługi Interesanta 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 w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się, stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

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

- 1) Podmiot zapewni 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 Obywatelowi poruszanie się oraz dotarcie do Punktu Obsługi Interesanta 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 (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 848 ze zm.).
- 3) Pracownik merytoryczny pyta Obywatela o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 4) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Obywatela we właściwe miejsce.

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

- 1) Podmiot zapewni Obywatelowi 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.
- 2) Podmiot zapewni Obywatelowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie, tj. pętli indukcyjnej.
- 3) Pracownik merytoryczny zapewni dogodne miejsce obsługi Obywatela przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

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

- 1) Podmiot zapewni informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Obywatелеm dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Obywatela, 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 3.

Postanowienia końcowe

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy Szlichtyngowa 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.