

ZARZĄDZENIE NR 68/2022
WÓJTA GMINY CZERWONAK

z dnia 02.03.2022 r.

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Czerwonak

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i 1834) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Czerwonak, stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 3. Zarządzenie obowiązuje z dniem podpisania.



Wójt
Marcin Wojtkowiak

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Czerwonak

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Czerwonak, zwana dalej „procedurą” normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Czerwonak w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Gminy Czerwonak 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 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) urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Czerwonak;
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Czerwonak;
- 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Czerwonak do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik urzędu:

- 1) zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób;
- 2) 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.

§ 5. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Sali Obsługi Klienta, która znajduje się na parterze budynku urzędu.

§ 6. Pracownik Sali Obsługi Klienta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 7. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej urzędu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 61 65 44 205 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: monika.pludra@czerwonak.pl.

§ 8. Urząd, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, 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: 62-004 Czerwonak, ul. Źródłana 39;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 62-004 Czerwonak, ul. Źródłana 39;
- 3) za pomocą faksu nr: 61 8120 270;
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: kancelaria@czerwonak.pl;

5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /4et139pfnh/SkrytkaESP.

Rozdział 2

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

- 1) urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego, który udzieli takiej osobie pomocy;
- 2) po ustaleniu sprawy pracownik Wydziału Organizacyjno - Administracyjnego informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 3) pracownik merytoryczny przychodzi 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 (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

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

- 1) urząd zapewnia:
 - a) możliwość wejścia do budynku urzędu 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 i 1981) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu - w tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,
 - b) 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. poz. 848),
 - c) informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku urzędu w sposób wizualny i głosowy,
 - d) zabezpiecza drogę osoby z niepełnosprawnościami wzroku, tak by nie znajdowały się na niej żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
- 2) pracownik merytoryczny:
 - a) pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających),
 - b) 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.

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

- 1) urząd zapewnia:
 - a) obsługę za pomocą tłumacza języka migowego przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez stronę internetową www.tlumacz.migam.org/gmina_czerwoneak,
 - b) 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824);
- 2) pracownik merytoryczny:
 - a) zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
 - b) pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język pisany) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką).

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

- 1) urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia 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, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, upewniając się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział 3

Postanowienia końcowe

§ 13. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik urzędu 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.

§ 14. 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.



WÓJT
Marcin Wojtkowiak