Zarządzenie nr OA 0050.67A. 2021

Burmistrza Miasta i Gminy Gołańcz

z dnia 18 września 2021 r.

w sprawie: zapewniania dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w budynku Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), w związku z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ) zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustala się „Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Gołańczy”, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje sekretarza miasta i gminy do pełnienia nadzoru nad pracownikami w zakresie zasad wprowadzonych niniejszym zarządzeniem.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta i Gminy Gołańcz

/…/Mieczysław Durski

*Załącznik do Zarządzenia Nr OA 0050.67A.2021*

*Burmistrza Miasta i Gminy Gołańcz*

*z dnia 18 września 2021 r.*

Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami

w Urzędzie Miasta i Gminy w Gołańczy

§ 1. Zapisy wprowadzające

1. Procedury określają sposoby dostępu alternatywnego do usług Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zadania pracowników urzędu związane z jego zapewnieniem.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.
3. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy, m. in.:

* osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
* osoby niewidome i słabowidzące,
* osoby głuche i słabosłyszące,
* osoby w kryzysach psychicznych,
* osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
* osoby ze spektrum autyzmu,
* osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
* osoby starsze,
* osoby przewlekle chore,
* osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
* osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
* kobiety w ciąży.

1. Każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy niezależnie od niniejszych procedur, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osobę starszą, kobietę w ciąży, osobę z dzieckiem do lat 4, osobę poruszającą się z białą laską lub psem przewodnikiem znajdującą się w budynku lub w jego otoczeniu wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu. Przeprowadza wstępną rozmowę ustalając cel wizyty w urzędzie. Kieruje daną osobę do właściwego wydziału merytorycznego. W razie konieczności pomaga w dotarciu do właściwego biura.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami są załatwiane poza kolejnością, o ile zapytane wyrażą taką chęć.

§ 2. Dostęp alternatywny

1. Urząd, który ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności usług urzędu osobie ze szczególnymi potrzebami na równych prawach z innymi, zobowiązany jest zapewnić dostęp alternatywny.
2. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym oraz informacyjno- komunikacyjnym polega w szczególności na:

* zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
* zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
* wprowadzeniu takiej organizacji Urzędu, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

1. Dostęp alternatywny w zakresie dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej polega w szczególności na umożliwieniu kontaktu:

* telefonicznego,
* korespondencyjnego,
* za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
* za pomocą tłumacza języka migowego,
* za pomocą tłumacza przewodnika.

1. Koordynatorem ds. dostępności w Mieście i Gminie Gołańcz jest Michał Gorlaszka, e-mail: kierownik@mgopsgolancz.pl, tel. 512 212 742
2. Urząd na stronie internetowej BIP w zakładce Dostępność publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w budynku Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy:

* przed budynkiem Urzędu znajdują się miejsca parkingowe przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami;
* do głównego wejścia do budynku prowadzi podjazd dla wózków inwalidzkich;
* przy głównym wejściu znajdują się automatycznie otwierane drzwi przesuwne;
* drzwi rozsuwane prowadzą bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta (dalej BOI);
* biura i pomieszczenia na I i II piętrze są niedostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (brak windy);
* wejścia budynku nie posiadają lokalizatorów dźwiękowych dla osób słabowidzących i niewidomych;
* w budynku nie ma poziomych oznaczeń informacyjno-dotykowych umożliwiających poruszanie się po budynku osobom słabowidzącym i niewidomym;
* w budynku nie ma oznaczeń na drzwiach czytelnych dla osób słabowidzących i niewidomych.

W ramach dostępu alternatywnego w Biurze Obsługi Klienta znajduje się pracownik, który każdorazowo rozpoczyna obsługę klienta, określając rodzaj sprawy i kierunkując jej rozwiązanie. Pracownik pomoże przemieścić się do właściwego wydziału merytorycznego w celu załatwienia sprawy lub przywoła pracownika właściwego wydziału merytorycznego Jeżeli zaistnieje taka potrzeba, osoba ze szczególnymi potrzebami może telefoniczne przywołać pracownika BOI pod numerem telefonu **67 26 83 300**. Po załatwieniu sprawy pracownik właściwego wydziału merytorycznego lub pracownik BOI pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w budynku Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy

1. Urząd zapewnia/nie zapewnia obsługi poprzez SMS, MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Z Urzędem można skontaktować się:

* przychodząc osobiście i składając dokumenty w BOI mieszczącym się na parterze Urzędu Miasta i Gminy Gołańcz Biurze Obsługi Interesanta na ul. Kowalika 2 w Gołańczy;
* telefonicznie pod numerem: **67 26 15 911,** gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego wydziału merytorycznego;
* za pośrednictwem faksu pod numerem: **67 26 83 312**;
* za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [miastoigmina@golancz.pl](mailto:miastoigmina@golancz.pl);
* za pośrednictwem skrzynki EPUAP: adres skrzynki: **/miggolancz/SkrytkaESP;**
* korespondencyjnie pod adresem:

**Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy,**

**ul. dr Piotra Kowalika 2,**

**62-130 Gołańcz**

1. Urząd nie umożliwia wykorzystania na bieżąco zdalnego dostępu online do usług tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje. W przypadku chęci skorzystania z usługi tłumacza migowego należy przynajmniej 3 dni przed planowaną wizytą zgłosić ten zamiar do Urzędu, a także wskazać metodę komunikowania się.
2. Zgłoszenie można dokonać:

* e-mailowo - wysyłając na adres poczty elektronicznej Urzędu wiadomość z prośbą o zapewnienie tłumacza migowego, podając następujące informacje:
* imię i nazwisko,
* wskazanie preferowanego sposobu kontaktu oraz danych kontaktowych:
* e-mailowy,
* telefoniczny - przez osobę trzecią,
* korespondencyjny.
* krótki opis sprawy do załatwienia w urzędzie,
* wskazanie metody komunikowania się:
* polski język migowy,
* system językowo-migowy,
* sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
* telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej**,** podając dane wymienione powyżej.

1. Pracownik BOI niezwłocznie przekazuje informację do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekretacją. Dany wydział merytoryczny jest zobowiązany zapewnić usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym. Jeżeli Urząd nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:
2. zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt,
3. wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.
4. Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy w zakładce Dostępność zamieszczona jest informacja o sposobie zgłoszenia chęci skorzystania z tłumacza migowego.
5. Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia). Osoba słabosłysząca może zgłosić potrzebę załatwienia sprawy w wyciszonym pomieszczeniu, a pracownik danego wydziału merytorycznego jest zobowiązany to umożliwić.
6. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Urzędu z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

§ 5. Wniosek o zapewnienie dostępności

1. W sytuacji gdy proponowane przez Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy rozwiązania zapewniające dostępność alternatywną w zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym nie są wystarczające, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z „wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej”.

Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych procedur.

1. Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:

* dane kontaktowe wnioskodawcy;
* wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
* wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
* wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.
* rodzaj sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Urzędzie.

1. Wniosek o zapewnienie dostępności do Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy można złożyć:

* osobiście - składając go w Biurze Obsługi Interesanta, ul. Kowalika 2, Gołańcz;
* listownie - wysyłając na adres korespondencyjny;
* e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Urzędu.

1. Pracownik BOI niezwłocznie przekazuje wniosek do właściwego Wydziału merytorycznego zgodnie z dekretacją. Wydział merytoryczny zrealizuje wniosek niezwłocznie i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jego złożenia. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Urząd niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji wniosku, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

§ 6. Dostęp alternatywny do treści cyfrowych w Urzędzie Miasta i Gminy w Gołańczy.

1. Jeśli Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej, Biuletynu Informacji Publicznej lub elementów tych stron, osoba ze szczególnymi potrzebami może:

* skontaktować się z BOI Urzędu pod numerem telefonu **67 26 83 300**, który połączy z właściwym wydziałem merytorycznym.
* wysłać pisemną informacje o braku dostępności cyfrowej, ze wskazaniem problemu na adres korespondencyjny Urzędu lub na adres e-mail.

1. Pracownik właściwego wydziału merytorycznego może zapewnić dostęp alternatywny do treści cyfrowej w następujący sposób:

* kontakt telefoniczny (np. odczytanie informacji, opisanie filmu bez audiodeskrypcji);
* poczta email (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym);
* korespondencyjnie (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym na wskazany adres korespondencyjny).

1. Przyjmuje się, że informacja o objętości do 1 strony A4 może zostać odczytana od ręki. Na przesłanie dokumentu w formie tekstowej, odczytanie dłuższych tekstów lub tłumaczenie migowe należy się umówić w innym terminie, z zastrzeżeniem, że terminy procedury są regulowane ustawowo, tj.: 7 dni, z możliwością przedłużenia do 2 miesięcy od otrzymania wniosku.
2. Wydziały Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy są zobowiązane do:

* każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
* pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

§ 7. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

1. Każdy ma prawo wystąpić do Urzędu Miasta i Gminy w Gołańczy z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej albo jej elementu lub o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.
2. Żądanie mieszkańca powinno zawierać:

* dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem,
* wskazanie strony internetowej lub elementu, którego wniosek dotyczy,
* sposób kontaktu,
* formę przekazania niedostępnej treści
* wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

1. Żądanie można złożyć wypełniając Formularz żądania o udostępnienie informacji niedostępnej, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszych Procedur oraz:

* dostarczając go osobiście do BOI Urzędu,
* wysyłając na adres korespondencyjny Urzędu,
* przesyłając na adres poczty elektronicznej Urzędu.

1. Pracownicy BOI niezwłocznie przekazują żądanie do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekretacją. Wydział merytoryczny zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Urząd niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.
2. Wydziały Urzędu są zobowiązane do:

* każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
* pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

Załącznik nr 1. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.

Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy

ul. dr Piotra Kowalika 2

62-130 Gołańcz

Wniosek o zapewnienie **dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.**

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony urzędu i podaj wybrane dane kontaktowe:

* telefonicznie:
* e-mailowo:
* korespondencyjnie:
* telefonicznie przez osobę trzecią:

1. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:

* architektonicznej:

……………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

* informacyjno-komunikacyjnej:

……………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez Urząd.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w Urzędzie (jeśli dotyczy)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Miejscowość, data, podpis wnioskodawcy

Załącznik nr 2. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

Urząd Miasta i Gminy w Gołańczy

ul. dr Piotra Kowalika 2

62-130 Gołańcz

**Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów**

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony urzędu i podaj wybrane dane kontaktowe:

* telefonicznie:
* e-mailowo:
* korespondencyjnie:

1. Czego dotyczy żądanie:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Wskaż stronę internetową lub element strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo:

* strony internetowej lub jej elementu, która ma być dostępna cyfrowo,
* alternatywne udostępnienie
* korespondencyjnie:

1. Wskaż preferowany przez Ciebie sposób dostępu alternatywnego, jeżeli dotyczy.

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Miejscowość, data, podpis wnioskodawcy