

ZARZĄDZENIE NR 050.49B.2022
BURMISTRZA MIASTA I GMINY WLEŃ

z dnia 25 lipca 2022 r.

wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

Na podstawie art. 4 ust. 1 i ust. 2, art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) w związku z art. 31, art. 33 ust 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. W Urzędzie Miasta i Gminy Wleń wprowadza się "Procedurę obsługi klienta - osób ze szczególnymi potrzebami" stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. W Urzędzie Miasta i Gminy Wleń dla osób ze szczególnymi potrzebami udostępnia się wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy Wleń.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta i Gminy
Wleń

Artur Zych

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 0050.49B.2022
Burmistrza Miasta i Gminy Wleń
z dnia 25 lipca 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Wleń i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Miasta i Gminy Wleń zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta i Gminy Wleń wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz określenie wymogów związanych z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Wleń w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane jest na parkingu w bliskiej odległości do Urzędu.
2. Wejście do budynku Urzędu posiada podjazd i jest odpowiednio przystosowane w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

§ 4. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

1. Punkt obsługi interesanta z niepełnosprawnościami znajduje się na parterze budynku w pokoju nr 2 .

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o którym mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
2. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:**
 - a) pracownik punktu obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami.
 - b) W zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze udziela wsparcia przy opuszczeniu budynku Urzędu.
 - c) Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
3. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**
 - a) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym 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 zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie urzędu Klienta wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.
 - b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
 - c) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody.
 - d) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękowiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
 - e) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
4. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:**
 - a) 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 wskazane dokumenty np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

- b) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wskazana przez osobę uprawnioną.
 - c) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - d) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
 - e) Urząd może zapewnić w uzasadnionych okolicznościach dostęp do świadczenia usług tłumacza:
 - polskiego języka migowego PJM,
 - systemu językowo-migowego SJM,
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - f) Świadczenie o którym mowa w lit. e może być realizowane z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub firm zewnętrznych.
 - g) Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.
 - h) Etapy obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się zawarte w procedurze komunikacji alternatywnej.
- 5. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość obsługi w towarzystwie asystenta.
 - b) Pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
- 6. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.**

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej 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.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miasta i Gminy Wleń obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

WNIOSKODAWCA

(imię i nazwisko)

(adres zamieszkania)

telefon, e-mail)

**Burmistrz Miasta i Gminy Wleń
Plac Bohaterów Nysy 7
59-610 Wleń**

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

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 2017 r. poz. 1824) zgłaszam chęć skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM/SJM/SKOGN.

Wybrana metoda komunikowania się*

☐	PJM (polski język migowy)
☐	SJM (system językowo-migowy)
☐	SKGON (sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych)

- **Proponowany termin udzielenia świadczenia:**

Proszę podać datę: dzień, miesiąc, rok

- **Rodzaj sprawy**

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

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Urząd Miasta i Gminy Wleń dla celów realizacji wniosku, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1669 i 2019 z późn. zm.).

.....
.....

miejsowość i data

podpis wnioskodawcy

Uwagi: * Proszę zakreślić jedno właściwe pole krzyżykiem.