

Zarządzenie Nr 4.01.2022

Wójta Gminy Rozogi

z dnia 3.01.2022 r.

**w sprawie ustalenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Rozogi**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, 1834) w związku z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062), art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Rozogi”, zwane dalej Procedurą, stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Rozogi do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w Procedurze.

§ 3

Wyznacza się na pracownika pierwszego kontaktu – pracownika obsługującego sekretariat Urzędu Gminy Rozogi.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Rozogi.

§ 5

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Urzędzie Gminy Rozogi.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY

/-/ Zbigniew Kudrzycki

PROCEDURY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY W ROZOGACH

§1

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Rozogach określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług do osób ze szczególnymi potrzebami.

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.

§2

- 1) Do budynku Urzędu Gminy w Rozogach prowadzą: schody oraz podjazd dla wózków, znajdujący się przy schodach. Wejście główne jest przystosowane do wjazdu osoby na wózek inwalidzkim, posiada niskie progi. Przed budynkiem nie wyznaczono miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych.

- 2) Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością tylko na parterze budynku. Budynek nie posiada windy. Toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze. W przestrzeni dostępnej zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. W holu znajduje się miejsce do odpoczynku.
- 3) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome i słabowidzące. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem sekretariatu za pomocą telefonu zlokalizowanego w holu na parterze budynku.
- 4) Do czasu pełnego dostosowania budynku Urzędu Gminy Rozogi, obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.

§3

Budynek Urzędu Gminy w Rozogach oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu. Brak jest piktogramów informujących o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. W budynku zapewniono graficzny rozkład pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach.

W przestrzeni obsługi klienta w Urzędzie brak jest stanowisk wyposażonych w pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie oraz brak jest zdalnego dostępu do obsługi tłumacza

Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. Nie ma możliwości skorzystania z bezpłatnych usług tłumacza migowego.

Urząd umożliwia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami także poprzez środki wspierające komunikowanie się tj. poczta elektroniczna: sekretariat@rozogi.pl, ePuap.

Na głównej stronie internetowej Urzędu, www.rozogi.pl znajduje się zakładka „Deklaracja dostępności”, gdzie znajdują się informacje o zakresie działalności oraz informacje o istniejących warunkach i udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w postaci pliku odczytywalnego maszynowo, w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku o zapewnienie dostępności lub udostępnienie informacji niedostępnej, złożonego przez osobę z niepełnosprawnościami. Wzór wniosku Zał. Nr 2 można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka „Dostępność Urzędu”)

§4

Pracownicy Urzędu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami o szczególnych potrzebach. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdują się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu. Każdy interesant o szczególnych potrzebach ma prawo je zgłosić pracownikom Urzędu.

- 1) Osoba ze szczególnymi potrzebami, za pomocą telefonu zlokalizowanego w holu na parterze budynku, ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem sekretariatu.
- 2) Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik sekretariatu, informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
- 3) Pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w razie konieczności realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku, jeśli jest taka potrzeba.
- 4) Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
- 5) Pracownicy Urzędu zobowiązani są do wypełnienia za osobę niewidomą lub niedowidzącą składanych dokumentów, jeśli zachodzi taka potrzeba. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument klientowi do jego akceptacji i podpisu.

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwianiu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do

przedstawienia dokumentów do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo – migowego (SJM), ani sposobu komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN).

Z pomocy osoby towarzyszącej 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.

§5

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej jak i cyfrowej.

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie są napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę (format PDF).

Dokumenty publikowane w formie cyfrowej, zgodne są z wymogami standardu WCAG2.1. na poziomie AA (wg obowiązującego prawa).

Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni.

Treści publikowane w mediach społecznościowych są dostępne i zawierają treści alternatywne.

WÓJT GMINY

/-/ Zbigniew Kudrzycki