

Zarządzenie nr 82/21
Wójta Gminy Pszczółki
z dnia 6 października 2021 r.

w sprawie procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Pszczółkach

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) , art. 4 ust. 2 pkt 1 i 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) w związku z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Pszczółkach, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich pracowników do zapoznania się z treścią Zarządzenia i stosowania go w codziennej pracy.

§ 3

Za nadzór nad realizacją zarządzenia odpowiada Sekretarz Gminy – koordynator ds. dostępności.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Pszczółki

§ 1

1. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne i wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Osobami ze szczególnymi potrzebami mogą być m.in.:
 - 1) osoby korzystające z wózka lub osoby z niepełnosprawnością ruchową,
 - 2) osoby niewidome lub niedowidzące,
 - 3) osoby głuche lub niedosłyszące,
 - 4) osoby z zaburzeniami mowy,
 - 5) osoby niskiego wzrostu,
 - 6) osoby z zaburzeniami psychicznymi,
 - 7) osoby z zaburzeniami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekłe chore,
 - 10) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 11) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 12) kobiety w ciąży.

§ 2

1. Pracownicy Urzędu Gminy w Pszczółkach (dalej Urzędu) są zobowiązani do noszenia na terenie Urzędu identyfikatorów zawierających imię, nazwisko i stanowisko. Identyfikatory wydawane są przez pracownika ds. kadrowych.
2. Pracownicy Urzędu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami, które znajdują się na terenie Urzędu. Pracownik powinien pokierować osobę ze szczególnymi potrzebami w taki sposób, aby ułatwić jej załatwienie spraw z pracownikiem merytorycznym bądź wskazać miejsce, gdzie zostanie ona obsłużona.
3. W przypadku, gdy w Urzędzie jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

4. W przypadku, gdy osoba ze szczególnymi potrzebami, zgłasza te potrzeby pracownikowi Urzędu, pracownik jest zobowiązany w miarę możliwości je uwzględnić bądź zaproponować alternatywne rozwiązanie.

§ 3

1. Pracownicy Urzędu stosują zasady savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych i innych osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Pracownicy Urzędu w tworzeniu wszelkich dokumentów i informacji stosują zasady przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.
3. Publikacje dotyczące tematyki wskazanej w ust. 1 i 2 udostępnia koordynator ds. dostępności.

§ 4

1. Na parkingu przy budynku Urzędu wyznaczono jedno miejsce dla osób niepełnosprawnych.
2. Dla osób na wózkach w budynkach Urzędu dostępny jest tylko korytarz i pomieszczenia na parterze. Budynki Urzędu wyposażone są w podjazdy dla wózków od strony ul. Pomorskiej.
3. Informacja o rozkładzie pomieszczeń znajduje się na tablicy informacyjnej przy głównym wejściu na parterze budynku Urzędu.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby niepełnosprawne mogą korzystać z toalety znajdującej się na parterze budynku głównego, w której znajduje się również:
 - 1) przewijak,
 - 2) nocnik i nakładka sedesowa dla dzieci.
5. Kącik dla dzieci znajduje się w łączniku pomiędzy budynkiem głównym i w podwórzu.
6. Do budynków Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

§ 5

Osoby mające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwiać sprawy w następujący sposób:

- 1) telefonicznie, pod numerem 58 683-91-28 lub numerami pracowników merytorycznych dostępnymi w Biuletynie Informacji Publicznej,
- 2) z wykorzystaniem SMS i MMS (w przypadku osób mający trudność w porozumiewaniu się np. osób głuchych) pod numerem 58 683-91-28 lub numerami pracowników merytorycznych dostępnymi w Biuletynie Informacji Publicznej,
- 3) pocztą elektroniczną na adres: urząd@pszczolki.pl,

- 4) za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP,
- 5) listownie na adres siedziby Urzędu.

§ 6

1. Miejscem obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami, w szczególności:
 - 1) osoby korzystającej z wózka lub osoby z niepełnosprawnością ruchową,
 - 2) osoby niewidomej lub niedowidzącej,
 - 3) osoby głuchej lub niedosłyszącej,
 - 4) osoby starszej mającej problem w poruszaniu się,
 - 5) osoby z wózkiem dziecięcym,
 - 6) kobiety w ciąży.jest Biuro Podawcze znajdujące się na parterze głównego budynku Urzędu.
2. Pracownik Biura Podawczego zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami informację głosową dotyczącą podstawowych zasad załatwiania spraw urzędowych i rozmieszczenia poszczególnych pracowników merytorycznych.
3. Błat biurka w Biurze Podawczym jest dostosowany do obsługi osoby stojącej oraz osoby na wózku lub osoby siedzącej.

§ 7

1. Pracownik Biura Podawczego przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy.
2. Następnie pracownik Biura Podawczego zawiadamia pracownika merytorycznego, że Biurze Podawczym na obsługę oczekuje osoba ze szczególnymi potrzebami i wskazuje sprawę, jaka powinna zostać załatwiona.
3. Pracownik merytoryczny udaje się do Biura Podawczego, gdzie obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami. W razie potrzeby asystuje jej w skorzystaniu np. z usług tłumacza PJM (polskiego języka migowego) online, wskazuje lub przywołuje kolejnego pracownika merytorycznego, lub służy pomocą przy opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 8

1. W Biurze Podawczym osoba głucha może skorzystać z usługi tłumacza PJM (polskiego języka migowego) online.
2. Usługa ta jest dostępna w godzinach pracy Urzędu. Osoba głucha może zgłosić potrzebę skorzystania z usługi, bezpośrednio przed jej uruchomieniem.

3. W przypadku chęci skorzystania z usług tłumacza SJM (systemu językowo-migowego) lub SKOIGN (sposoby komunikowania się osób głuchoniemych), osoba głucha zobowiązana jest do złożenia do Urzędu wypełnionego wniosku (którego wzór znajduje się w Załączniku nr 1 do Procedury) na co najmniej 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 można złożyć:
 - 1) bezpośrednio w Biurze Podawczym Urzędu,
 - 2) listownie na adres siedziby Urzędu,
 - 3) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: urząd@pszczolki.pl.
5. Powyższe usługi są bezpłatne dla osób głuchych.

§ 9

W Biurze Podawczym dostępna jest pętla indukcyjna, wspierająca obsługę osób niedosłyszących.

§ 10

Pracownik Urzędu może zaproponować osobie ze szczególnymi potrzebami obsługę w innym dostępnym w Urzędzie pomieszczeniu, dostosowanym do wymogów klienta, np. w przypadku konieczności zapewnienia ciszy, poufności, dostępności, itd.

§ 11

W przypadku stwierdzenia bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności (którego wzór znajduje się w Załączniku nr 2 do Procedury).

.....
(miejscowość, data)

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....
(adres zamieszkania)

.....
(preferowana forma kontaktu:
SMS – nr telefonu lub e-mail lub nr telefonu do przedstawiciela)

Urząd Gminy w Pszczółkach

Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego

Podstawa prawna: art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824)

Zgłaszam chęć skorzystania z usługi tłumacza:

- PJM (Polskiego Języka Migowego) – tłumacz dostępny w urzędzie online
- SJM (systemu językowo-migowego)
- SKOGN (sposoby komunikowania się osób głuchoniemych)

Termin wizyty w Urzędzie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu):

.....

Uzasadnienie (dlaczego potrzebuję usługi tłumacza):

.....

Rodzaj usługi (co chcę załatwić w Urzędzie):

.....

.....
(podpis)

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....
(adres zamieszkania)

.....
(preferowana forma kontaktu:
np. nr telefonu, e-mail, nr telefonu przedstawiciela)

Urząd Gminy w Pszczółkach

Wniosek o zapewnienie dostępności

Podstawa prawna: art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

Zgłaszam potrzebę zapewnienia dostępności architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym

Bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym (co utrudnia lub uniemożliwia mi korzystanie z usług Urzędu):

.....
.....

Preferowany sposób zapewnienia dostępności w związku ze zgłoszoną barierą (jak Urząd może zapewnić mi dostępność):

.....

Uzasadnienie (dlaczego potrzebuję zapewnienia dostępności):

.....

.....
(podpis)