

ZARZĄDZENIE NR 256/2022
Wójta Gminy Nieporęt
z dnia 8 sierpnia 2022 r.

w sprawie ustalenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nieporęt

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 poz. 559 ze zm.), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządza się co następuje:

§ 1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nieporęt, zwaną dalej „Procedurą” stanowiącą Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy przy współdziałaniu z Koordynatorem do spraw dostępności.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Nieporęt
Sławomir Maciej Mazur

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Nieporęt**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Urząd Gminy Nieporęt, zwany w dalszej części „Urzędem” zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób niepełnosprawnych.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Urzędu.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to zgodnie z art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami to „osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub 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”.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy, m.in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekle chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) kobiety w ciąży;
 - 13) osoba z większym bagażem,
 - 14) osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim.

5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.
6. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne, Urząd Gminy Nieporęt, Plac Wolności 1

1. Przed budynkiem Urzędu wyznaczono 1 miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych przy wejściu bocznym od Placu Wolności. Miejsce postojowe oznaczone - znak pionowy, koperta wymalowana na niebiesko, jest w całości dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.
2. Przed budynkiem Urzędu wyznaczono 1 miejsce parkingowe dla rodziny z dziećmi przy wejściu bocznym od Placu Wolności. Miejsce postojowe oznaczone - znak pionowy, koperta wymalowana na pomarańczowo, jest w całości dostosowane do potrzeb rodzin z dziećmi.
3. Do budynku prowadzą trzy wejścia. Główne wejście od ulicy Jana Kazimierza, boczne od ulicy Jana Kazimierza oraz boczne wejście od Placu Wolności. Do trzech wejść prowadzą stopnie. Przy każdym wejściu znajdują się pochylnie dla niepełnosprawnych z poręczami. Drzwi wejściowe każdego z trzech wejść posiadają minimalne wymiary skrajni, potrzebne do poruszania się osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, wózku inwalidzkim o napędzie mechanicznym, osoby poruszającej się z białą laską, osoby poruszającej się przy pomocy dwóch kul, przy pomocy balkonika, czy przy pomocy laski.
4. Toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze, po prawej stronie od wejścia głównego w korytarzu (po prawej stronie windy) oraz na piętrze pierwszym po prawej stronie windy.
5. Na parterze znajduje się przewijak dla niemowląt i małych dzieci (w toalecie dla osób niepełnosprawnych).
6. Na parterze zapewniono kącik zabaw dla dzieci.
7. Panel sterujący kabiną windy zaopatrzony jest w oznaczenia w alfabecie Braille'a. Winda zamontowana w budynku Urzędu gwarantuje pełną dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami - piętro pierwsze oraz część drugiego (w nowej części budynku).
8. Do poziomu piętra pierwszego oraz drugiego budynku prowadzą również schody z poręczami. Schody oznaczone są zgodnie z obowiązującymi normami, tj. pierwszy i ostatni stopień są w innym kolorze niż pozostałe stopnie (odmienna kolorystyka i odmienna faktura nawierzchni).

§ 3. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze budynku.

2. Osoba ze szczególnymi potrzebami może wejść do Urzędu 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 ze zm.).

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników pierwszego kontaktu – pracowników Kancelarii, tj. pierwszego punktu kontaktowego mieszczącego się na parterze, na wprost wejścia głównego do Urzędu.

4. Pracownicy pierwszego kontaktu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

§ 4. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia merytorycznego pracownika Urzędu.

2. Pracownik pierwszego kontaktu/pracownik merytoryczny w trakcie obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb tej osoby i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

3. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu/pracownik merytoryczny, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.

4. Każdy pracownik Urzędu niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

§ 5. Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie, tj. przybyciu do Urzędu

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

1) telefonicznie pod numerem: 22/ 767 04 00,

2) telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości SMS/MMS pod numerem: 696 833 226 z Koordynatorem do spraw dostępności,

3) faksem pod numerem: 22/ 767 04 41,

4) Elektroniczna Skrzynka Podawcza na platformie ePUAP: /urządgminyinieporęt/skrytka,

5) pocztą elektroniczną na adres e-mail: urząd@nieporet.pl,

6) listownie na adres: Urząd Gminy Nieporęt, Plac Wolności 1, 05-126 Nieporęt .

§ 6. Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy „osoby przybranej” – zgodnie z art. 3 pkt 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.) „należy przez to rozumieć osobę, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw w organach administracji publicznej (...)”.

2. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.

3. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej, gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej, o których mowa w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742 ze zm.).

4. Pracownicy Urzędu udzielą pomocy przy wypełnieniu dokumentów składanych w Urzędzie przez osobę niewidomą lub niedowidzącą. Po wypełnieniu, pracownik Urzędu odczytuje treść opracowanego dokumentu do akceptacji osoby, która go składa.

5. Urząd zapewnia bezpłatny dostęp do usługi Tłumacza Języka Migowego On-line – Tłumacz, tj. usługa dostępu do zdalnego tłumacza języka migowego posługującego się PJM (Polskim Językiem Migowym) i SJM (Systemem Językowo-Migowym), który tłumaczy rozmowę w czasie rzeczywistym pomiędzy słyszającym pracownikiem, a niesłyszającym klientem.

6. Urząd zapewnia możliwość udostępnienia dokumentów wydrukowanych z powiększoną czcionką.

7. Urząd zapewnia lupę elektroniczną z powiększeniem dla osób słabowidzących i niedowidzących.

8. Urząd zapewnia przenośną pętlę indukcyjną wspomagającą słuch.

§ 7. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej www.nieporet.pl

1. Strona posiada następujące ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami:

1) podwyższony kontrast (czarne tło, żółte i białe litery),

2) możliwość powiększenia wielkości liter na stronie,

3) osoby niepełnosprawne mogą za pośrednictwem strony skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego (usługa Migam) w czasie kontaktu z Urzędem,

4) dane adresowe Urzędu i godziny jego pracy są uzupełniane zgodnie z zasadami określonymi przez organizację schema.org dla lokalnych urzędów (<http://schema.org/CityHall>), co umożliwia zautomatyzowane przetwarzanie tych informacji

przez czytniki ekranowe,

5) wszystkie treści na stronie są dodawane zgodnie z zasadami określonymi przez organizację schema.org dla artykułów (NewsArticle lub Article), nawigacji okruszkowej (BreadcrumbList), co umożliwi zautomatyzowaną obsługę strony przez czytniki wspierające te standardy.

2. Na stronie internetowej można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych.

§ 8. Zamieszczanie informacji na stronie internetowej www.bip.nieporet.pl

1. Strona posiada następujące ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami:

1) podwyższony kontrast (czarne tło, żółte i białe litery),

2) możliwość powiększenia wielkości liter na stronie.

2. Na stronie internetowej można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych.

§ 9. Obowiązki pracowników Urzędu

1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zawartymi w Procedurze i je stosować.

2. Każdy pracownik po zapoznaniu się z Procedurą oświadcza o zapoznaniu się z Procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nieporęt – oświadczenie stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury.

3. Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem jej godności.

4. Za zapoznanie się z Procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie pracowników poszczególnych działów, odpowiedzialni są kierownicy działów Urzędu.

Załącznik Nr 1
do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Nieporęt
stanowiącej Załącznik do Zarządzenia Nr 256/2022
Wójta Gminy Nieporęt z dnia 8 sierpnia 2022 r.

O Ś W I A D C Z E N I E

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że znana mi jest treść **Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nieporęt** wprowadzonej Zarządzeniem Nr 256/2022 Wójta Gminy Nieporęt z dnia 8 sierpnia 2022 r.

Nadto oświadczam, iż zobowiązuję się do przestrzegania zasad wynikających z Procedury.

Imię i nazwisko	Dział	Data i czytelny podpis