Zarządzenie Nr ...4/2022.....
Burmistrza Rychwała

z dnia ..3..marca..... 2022 r.

w sprawie ustalenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i Miasta w Rychwale

Na podstawie art. 4 i art. 6 pkt 1 i 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ze zm.) oraz art. 33 ust. 3 i 5 ustawy o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. (Dz. U. 2021 r., poz. 1372), zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i Miasta w Rychwale, zwaną dalej "Procedurą".
2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy i Miasta w Rychwale do zapoznania się z Procedurą i stosowaniem postanowień w niej zawartych.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Gminy i Miasta Rychwał
Stefan Dziamara

Rita Mling
adwokat

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ze zm.), podmiot publiczny w ramach zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do podejmowania działań mających na celu uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności oraz usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstaniu.

Niniejsze zarządzenie ma na celu uwzględnienie w działalności urzędu potrzeb osób, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Biorąc powyższe pod uwagę podjęcie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

Załącznik do zarządzenia Nr 4/2022
Burmistrza Rychwała
z dnia 3 marca 2022 roku

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy i Miasta Rychwał

Rozdział I.
Przepisy ogólne

§1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy i Miasta w Rychwale w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa wart. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy i Miasta w Rychwale;
3) Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy i Miasta w Rychwale;
4) Pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy i Miasta w Rychwale do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Punkcie Obsługi Interesanta, który znajduje się na parterze budynku.

§7. Pracownik Punktu Obsługi Interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Gminy i Miasta w Rychwale zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 632481001 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@rychwal.pl .

§9. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

1) osobiście w biurze podawczym: Plac Wolności 16, 62-570 Rychwał;
2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Plac Wolności 16, 62-570 Rychwał;
3) za pomocą faksu nr: 632481055;
4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: Sekretariat@rychwal.pl;
5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /ugmrychwal/SkrytkaEPS.

Rozdział II.
Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§10.W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika (Biura obsługi interesanta), który udzieli takiej osobie pomocy;
2) Po ustaleniu sprawy pracownik Punktu Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
3) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§11.W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1) Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, 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 zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;
2) Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848);
3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;

5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających);
6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby)wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

§12.W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
2) Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
3) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie(np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie);
4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
5) 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 dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1) Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta;
2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III
Postanowienia końcowe

§14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy i Miasta w Rychwale 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.

§15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

BURMISTRZ
Gminy i Miasta Rychwał
Stefan Dziamara