

ZARZĄDZENIE NR 11/2022
BURMISTRZA MIASTA I GMINY CZERNIEJEWO

z dnia 31 stycznia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta
i Gminy Czarniejewo**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Czarniejewo.

§ 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz
Miasta i Gminy Czarniejewo

Tadeusz Szymanek

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, 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. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wdrażana jest w ramach Projektu „*DOSTĘPNOŚĆ PLUS w urzędach JST województwa wielkopolskiego*”, do którego Gmina Czarniejewo przystąpiło w celu realizacji obowiązków ustawowych. 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 przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Biorąc powyższe pod uwagę podjęcie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta i Gminy Czarniejewo**

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy Czarniejewo 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 Klientcie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 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 Miasta i Gminy Czarniejewo,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Czarniejewo,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Czarniejewo 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 Biurze Obsługi Bezpośredniej, które znajduje się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Bezpośredniej 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 www.czarniejewo.pl zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 61429 13 10 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: urzad@czarniejewo.pl.

§ 9. 1. 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.

2. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w Biurze Obsługi Bezpośredniej Urzędu Miasta i Gminy Czarniejewo, ul. Poznańska 8, 62 – 250 Czarniejewo,

- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy Czerniejewo, ul. Poznańska 8, 62 – 250 Czerniejewo,
- 3) za pomocą faksu nr: 61429 13 49.,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: urząd@czerniejewo.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /Czerniejewo/skrytka

Rozdział 2.

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 Bezpośredniej, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Bezpośredniej 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. poz. 848).
- 3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i głosowy.
- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone 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 (pętla indukcyjna).

- 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 3.
Postanowienia końcowe**

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

§ 16. Zakup sprzętu (nakładki kątowe na schody wraz z polami uwagi dla oznakowania krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia w każdym biegu, tabliczka brajlowska na drzwi wewnętrzne 12x8cm srebrna, tabliczki brajlowskie z wypukłym piktogramem do oznakowania drzwi toalety niebieska, tabliczki brajlowskie z wypukłym piktogramem do oznakowania drzwi zewnętrznych - możliwości wejścia psa asystującego niebieska, urządzenie do obsługi osób słabosłyszących - pętla indukcyjna (zestaw recepcyjny), ramka do podpisu, krzesło ewakuacyjne, koc ewakuacyjny, lupa elektroniczna, system wezwania asysty (wzywania pomocy przez ON do drzwi zewnętrznych) zostanie sfinansowany ze środków Projektu: „DOSTĘPNOŚĆ PLUS w urzędach JST województwa wielkopolskiego” nr POWR.02.18.00-00-0159/20 realizowanym przez MARCIN KRÓL MTD CONSULTING w partnerstwie ze Stowarzyszeniem Gmin i Powiatów Wielkopolski, współfinansowanym przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój - Priorytet II „Efektywne polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji”; Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”.