

ZARZĄDZENIE NR 120.80.2022
WÓJTA GMINY KLESZCZÓW

z dnia 17 sierpnia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy
w Kleszczowie**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005, 1079), art. 3 ust. 1 pkt 1, art. 4 ust. 1 i 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062, z 2022 r. poz. 975, 1079) oraz art. 9, art. 11 i art. 12 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824, z 2022 r. poz. 583, 830) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Kleszczowie stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Kleszczowie do stosowania zasad określonych w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Kleszczów

Sławomir Chojnowski

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Kleszczowie

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Kleszczowie

§ 1. 1. Urząd Gminy w Kleszczowie, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Urzędu.

3. Osoba 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 przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- a) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
- b) osoby niewidome i słabowidzące,
- c) osoby głuche i słabosłyszące,
- d) osoby w kryzysach psychicznych,
- e) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- f) osoby ze spektrum autyzmu,
- g) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- h) osoby starsze,
- i) osoby przewlekłe chore,
- j) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- k) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- l) kobiety w ciąży.

5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.

6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialni są koordynator ds. dostępności oraz członkowie zespołu ds. dostępności.

7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności oraz członkami zespołu ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszej Procedury, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu m.in. poprzez poinformowanie o sposobie załatwienia sprawy i pomocy w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2. 1. Na parkingu Urzędu znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, którego nawierzchnia jest na tym samym poziomie co chodnik.

2. Dojście do budynku Urzędu jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych siedziby Urzędu, celem przywołania pracownika Kancelarii Ogólnej lub Punktu Obsługi Klienta.

4. Wysokość lady Kancelarii Ogólnej i Punktu Obsługi Klienta jest dostosowana do obsługi osób poruszających się na wózku inwalidzkim bądź ograniczonych ruchowo.

5. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem (dane kontaktowe opublikowane na stronie internetowej Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej), celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.

6. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracownika Kancelarii Ogólnej Urzędu i pracownika Punktu Obsługi Klienta. Stanowiska mieszczą się na parterze siedziby Urzędu, w korytarzu, po lewej stronie od wejścia.

7. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.

8. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

9. W Kancelarii Ogólnej Urzędu i Punkcie Obsługi Klienta zainstalowana jest mobilna pętla indukcyjna, która wspomaga słyszenie i działa przez cały czas.

§ 3. 1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze siedziby Urzędu na stanowiskach zlokalizowanych naprzeciwko Kancelarii Ogólnej i Punktu Obsługi Klienta.

2. Pracownicy Kancelarii Ogólnej i Punktu Obsługi Klienta widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do nich o pomoc, przeprowadzają wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwiają sprawę na stanowisku obsługi bądź kierują daną osobę do wyznaczonego pomieszczenia. Następnie zawiadamiają bezpośrednio właściwego do załatwienia sprawy pracownika.

3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w zajmowanym przez niego pomieszczeniu lub na stanowiskach na parterze budynku, o których mowa w ust. 1.

4. Osoby niepełnosprawne z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się przy załatwieniu spraw w Urzędzie obsługiwane są na parterze siedziby Urzędu na stanowiskach, o których mowa w ust. 1.

5. Po zakończeniu obsługi pracownik Urzędu służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

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

- a) telefonicznie pod numerem: 44 731 66 10,
- b) faksem pod numerem: 44 731 31 30,
- c) pocztą elektroniczną na adres: kleszczow@kleszczow.pl,
- d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /UGKleszczow/skrytka,
- e) listownie na adres: Urząd Gminy w Kleszczowie, ul. Główna 47, 97-410 Kleszczów.

§ 4. 1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej.

2. Zadaniem osoby towarzyszącej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.

4. Potrzebę skorzystania z usługi tłumacza należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie z wyłączeniem sytuacji nagłych, oraz wskazać metodę komunikowania się tj. polski język migowy (PJM) lub system językowo - migowy (SJM) lub sposoby komunikowania się głuchoniewidomych (SKOGN). Termin realizacji świadczenia liczy się od dnia, po którym nastąpiło zgłoszenie do Urzędu.

5. Osoba zgłaszająca zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania sprawy związanej z realizacją świadczenia.

6. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

- a) wypełniając formularz stanowiący załącznik do niniejszej Procedury znajdujący się na stronie internetowej Urzędu w zakładce "Urząd Gminy" tj. <https://www.kleszczow.pl/urząd-gminy/> i przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bip@kleszczow.pl,
- b) telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 44 731 66 10.

§ 5. Niezależnie od postanowień niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

**Załącznik do „Procedury obsługi osób
ze szczególnymi potrzebami w
Urzędzie Gminy w Kleszczowie”**

....., dnia

(miejscowość)

.....
Imię i nazwisko Wnioskodawcy

.....
Dane kontaktowe Wnioskodawcy (numer telefonu, adres e-mail)

**Urząd Gminy w Kleszczowie
Ul. Główna 47
97-410 Kleszczów**

ZGŁOSZENIE POTRZEBY SKORZYSTANIA Z USŁUG TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

Na podstawie art. 12 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, zgłaszam potrzebę skorzystania ze świadczenia usług tłumacza języka migowego.

Niniejsze zgłoszenie dotyczy sprawy:

.....
.....
.....

Planowany termin załatwienia sprawy w Urzędzie

Wybrana metoda komunikowania się – proszę podkreślić wybraną metodę:

1. Polski język migowy (PJM),
2. System językowo – migowy (SJM),
3. Sposoby komunikowania się głuchoniewidomych (SKOGN).

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do skorzystania z usług tłumacza języka migowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Podając w zgłoszeniu swoje dane wyrażam zgodę na przetwarzanie ich, celem kontaktowania się w realizacji niniejszej sprawy. Oświadczam, że zapoznałem/a się z informacją dotyczącą przetwarzania moich danych osobowych w celu skorzystania z usług tłumacza języka migowego na potrzeby załatwienia sprawy w Urzędzie Gminy w Kleszczowie.

.....
Data oraz imię i nazwisko Wnioskodawcy