

469
ZARZĄDZENIE NR/2021
BURMISTRZA MIASTA USTRON

z dnia 31 grudnia 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Ustroń

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

Burmistrz Miasta Ustroń
zarządza:

§ 1.

1. Wprowadzić Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Ustroń.
2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikom Wydziałów, Kierownikom Referatów i osobom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach w Urzędzie Miasta Ustroń, a nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


Przemysław Korcia


ADWOKAT
Aneta Sikora

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Ustroń**

§ 1.

Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Ustroń w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

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

3. Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, niedowidzące, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta Ustroń,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Ustroń,

4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Ustroń 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, a w razie potrzeby, za zgodą Klienta, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

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 parterze budynku Urzędu Miasta Ustroń, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

6. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miasta Ustroń zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 33 8579333 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: michal.glajc@um.ustron.pl lub marek.landowski@um.ustron.pl

7. Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, podmiot zapewnia komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym Urzędu Miasta Ustroń: 43-450 Ustroń, Rynek 1, pok.2 ,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 43-450 Ustroń, Rynek 1,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: biuropodawcze@ustron.pl,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki miastoustron.

§ 2.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. 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, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik, o którym mowa w pkt 1, 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.

2. 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 (t.j. 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 (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 848), z zastrzeżeniem § 1 ust. 6.
- 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 udźwiękowiających) i realizuje obsługę zgodnie z tymi preferencjami.
- 6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą Klienta) 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.

3. 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824). Skorzystanie z usługi tłumacza języka migowego następuje na wniosek Klienta, zgłoszony z wyprzedzeniem co najmniej trzech dni roboczych.
- 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).
- 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) oraz realizuje obsługę zgodnie z tymi preferencjami.

4. 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 przyjęcia 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.


Przemysław Korcz