

ZARZĄDZENIE NR 5/2022
BURMISTRZA RAKONIEWIC
z dnia 10.03.2022

w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim Gminy Rakoniewice

Na podstawie, art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372), art. 4 ust. 2 pkt 1 i 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), art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządza się co następuje:

1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim Gminy Rakoniewice w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu.
3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się koordynatorowi ds. dostępności.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Rakoniewic

/-/ dr Gerard Tomiak

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM GMINY RAKONIEWICE

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Urząd Miejski Gminy Rakoniewice, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba zgodnie z art. 2 ust. 3, 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.

2. Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

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

§ 2. Dostępność architektoniczna

1. Przed budynkiem Urzędu znajduje się oznaczone kopertą miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnością.

2. Dojście do budynku jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku. Przed głównym wejściem do budynku została zamontowana winda, która przy asyście pracownika urzędu umożliwia wjazd na parter budynku. Osoba ze szczególnymi potrzebami sygnalizuje chęć potrzeby skorzystania z niej za pomocą przycisku znajdującego się bezpośrednio przy niej. Obsługę windy powierza się pracownikowi obsługującemu kancelarię urzędu.

3. Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się bezpośrednio z pracownikiem kancelarii.

4. Obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.

5. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik kancelarii, o którym mowa w ust. 3, informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

6. W przypadku spraw, które zwyczajowo załatwiane są na piętrze budynku pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

7. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

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

9. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację tj. w po prawej stronie od wejścia głównego.

§ 3. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie.

2. Z pomocy osoby towarzyszącej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy udostępnione dane są objęte tajemnicą prawnie chronioną.

3. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest pracownik wydziału Promocji, Kultury i Sportu.

§ 4. Dostęp do świadczenia usług tłumacza języka migowego

1. Urząd zapewnia osobie uprawnionej pomoc osoby posługującej się polskim językiem migowym (PJM oraz System Językowo Migowy). Usługa jest całkowicie bezpłatna dla osób głuchych, dostępna przez po uprzednim umówieniu się z wyprzedzeniem minimum trzydniowym za pomocą faxu, emaila, wniosku o zapewnienie usługi tłumacza, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej lub pisemnie. Usługa świadczona jest przez podmiot zewnętrzny.

2. W celu skutecznej komunikacji się z Urzędem, w szczególności osoby ze szczególnymi potrzebami mogą:

- a) napisać pismo/złożyć wniosek na adres: Urząd Miejski Gminy Rakoniewice, Osiedle Parkowe 1, 62-067 Rakoniewice
- b) wysłać e-mail na adres: sekretariat@rakoniewice.pl,
- c) przesłać elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej (<https://epuap.gov.pl/>), pod adresem: /dowodyrakoniewice/SkrytkaESP
- d) wysłać fax na numer: 061 44 41 139
- e) skontaktować się telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej na numer telefonu: tel. (061) 44 41 002.

§ 5. Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest kierować się wobec osób ze szczególnymi potrzebami empatią i szacunkiem.

Burmistrz Rakoniewic

/-/ dr Gerard Tomiak