

**ZARZĄDZENIE NR 329/22
BURMISTRZA BOJANOWA**

z dnia 3 lutego 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim
w Bojanowie.**

Na podstawie art 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2021 roku, poz 1372 ze zm.) oraz art. 4 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity Dz.U. z 2020 roku, poz.1064 ze zm.) zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bojanowie, zwaną dalej "Procedurą,,.

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

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Bojanowie.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 329/22
Burmistrza Bojanowa
z dnia 3 lutego 2022 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bojanowie

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Bojanowie 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. Ilekczo 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głucho, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Bojanowie,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Bojanowie,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Bojanowie 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. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 65 545 62 30 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: urząd@gminabojanowo.pl.

§ 7. 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 sekretariacie Urzędu: Urząd Miejski w Bojanowie Rynek 12, 63-940 Bojanowo,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Bojanowie Rynek 12, 63-940 Bojanowo,
- 3) za pomocą faksu nr: 65 545 66 40,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: urząd@gminabojanowo.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: nazwa adresata dokumentu: GMINA BOJANOWO, Identyfikator adresata: t2sp5c9j91

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

- 1) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z dzwonka znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik 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.

§ 9. 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 dotykowy lub 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 udźwiękwiających).
- 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.

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę poprzez 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).

§ 11. 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 przyścia 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

§ 12. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Bojanowie 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.

§ 13. 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.