

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zabrodzie

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Urząd Gminy Zabrodzie, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zabrodzie określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – klientów 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekle chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) 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 odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie siedziby Urzędu, poprzez m.in.: poinformowanie o sposobie załatwienia sprawy i umożliwienie dotarcia do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2.

Udogodnienia architektoniczne

1. Dojście do budynku Urzędu nie jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem pod nr 29 757-12-28, w celu umówienia wizyty w Urzędzie.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.
4. 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.
5. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w miarę możliwości w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

§ 3.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Do czasu dostosowania budynku Urzędu Gminy Zabrodzie, obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową lub z ograniczoną sprawnością ruchową odbywa się w wyznaczonym miejscu bezpośrednio przy wejściu do budynku.
2. Pracownik widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji, bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju lub wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy.
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym miejscu przy wejściu do budynku, bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej, a po zakończonej obsłudze udziela pomocy w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem: 29 757-12-28,
 - b) faksem pod numerem: 29 757-12-61,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: urząd@zabrodzie.pl
 - d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /4228qxcmf0/skrytka
 - e) listownie na adres: Urząd Gminy Zabrodzie, ul. Wł. St. Reymonta 51, 07-230 Zabrodzie.

§ 4.

Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie korzystając z pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, wybrana przez osobę uprawnioną, która ukończyła 16 lat.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być 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. Z pomocy osób trzecich osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie.
5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk, zatrudniony w Urzędzie. Dane pracownika zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności – tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.
6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać korzystając ze środków komunikacji, wymienionych w § 3 ust. 4 niniejszej procedury.

§ 5.

Postanowienia końcowe.

Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.