

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia nr 8.2022
Wójta Gminy Sokoły
z dnia 31 marca 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY SOKOŁY

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Sokoły.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie Urzędu Gminy Sokoły przyjaznym i dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami - 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, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Sokoły;
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Sokoły;
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Sokoły do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.

§ 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 Urzędu Gminy Sokoły zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 86 4763010 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@sokoly.pl.

§ 7. Urząd 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 osoba może wnieść:

- 1) osobiście w sekretariacie Urzędu: Urząd Gminy Sokoły, ul. Rynek Mickiewicza 10, 18-218 Sokoły;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Sokoły, ul. Rynek Mickiewicza 10, 18-218 Sokoły;
- 3) za pomocą faksu nr: 86 219-41-64;
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@sokoly.pl;
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /370qv4wnos/skrytka /370qv4wnos/SkrytkaESP.

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) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego na korytarzu na parterze budynku, umożliwiającego wezwanie pracownika (np. sekretariatu), który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik sekretariatu 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. Urząd 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 osobie poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.

2. Urząd 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. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
4. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
5. Pracownik merytoryczny pyta osobę o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
6. Pracownik merytoryczny pomaga (na prośbę tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby we właściwe miejsce.

§ 10. 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia 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 dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie).
4. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
5. Pracownik merytoryczny pyta osobę 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. Urząd 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 osobą dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, 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 ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.

§ 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.

§ 14. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są w Urzędzie Gminy Sokoły poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

§ 15. Procedura stosowana jest od dnia wejścia zarządzenia nr 8.2022 Wójta Gminy Sokoły z dnia 31 marca 2022 r. wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 16. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.sokoly.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Sokoły <https://bip-ugsokoly.wrotapodlasia.pl/>, w formie dostępnego dokumentu.