

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Choroszczy i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną oraz dostępnością informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Miejski w Choroszczy zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnością.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 364/2022 Burmistrza Choroszczy wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną i informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie bip.choroszcz.pl oraz <https://www.choroszcz.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ W URZĘDZIE

1. Punktem kontaktowym dla osób z niepełnosprawnością jest Biuro Podawcze zlokalizowane na parterze w hallu głównym budynku Urzędu Miejskiego w Choroszczy.

§ 4. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby z niepełnosprawnością przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o którym mowa w § 3 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnością.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:

- a) Pracownik punktu kontaktowego przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami.
- b) W zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- c) Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

- a) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym 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 zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę.
- b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
- c) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane.
- d) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękowiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
- e) Na tablicach informacyjnych należy umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18.
- f) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- a) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
- b) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
- c) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
- d) Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać:
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: urząd@choroszcz.pl
 - telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 85 713 22 00 lub 85 713 22 04.

6. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- b) Pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
- c) Pracownik merytoryczny jest zobowiązany do obsłużenia osoby z niepełnosprawnością bez zbędnej zwłoki.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- 2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis