

ZARZĄDZENIE NR 448/22
BURMISTRZA SZEPIETOWA

z dnia 14 marca 2022 r.

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.z 2022 r. poz. 559), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), zarządza się co następuje:

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

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

3. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Szepietowie do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Robert Łucjan Wyszyński

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Szepietowie

§ 1. 1. Urząd Miejski w Szepietowie zwany w dalszej części Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowaniu osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

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

4. Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne występujące w Urzędzie:

1. Oznakowane miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami znajdują się na parkingu za budynkiem Urzędu – wjazd od ul. 1-go Maja.

2. Osoby mające problem z poruszaniem się mogą skorzystać z windy znajdującej się przy budynku.

3. Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem sekretariatu za pomocą domofonu zlokalizowanego przed wejściem głównym.

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

§ 3. Osoby ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia terminu wizyty i osoby kompetentnej do załatwienia sprawy mogą skontaktować się z Urzędem przy pomocy:

1) Telefonu - pod numerem 86 30 67 300;

2) Poczty elektronicznej na adres: um@szepietowo.pl;

3) Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej: e-puap - /2013093/SkrytkaESP ;

4) Listownie na adres: Urząd Miejski w Szepietowie, ul. Główna 6, 18-210 Szepietowo.

§ 4. 1. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

2. W sytuacji przybycia do Urzędu osoby ze szczególnymi potrzebami pracownik po ustaleniu przedmiotu sprawy i w zależności od potrzeb:

1) udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi;

2) informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki;

3) zajmuje się bezpośrednią obsługą.

3. Po zakończeniu obsługi pracownik zajmujący się sprawą, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 5. Osoby doświadczające trudności w osobistym przybycu do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem środków komunikacji wymienionych w § 3.

§ 6. 1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się, zwane dalej osobą uprawnioną, mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.

2. Osoby uprawnione to osoby:

1) słabosłyszące, niedosłyszące, niesłyszące;

- 2) głuchoniewidome;
- 3) słabowidzące, niewidome, mające trudności w widzeniu;
- 4) z niepełnosprawnością intelektualną,
- 5) ze sprzężonymi niepełnosprawnościami wpływającymi na posługiwanie się słuchem i mową
- 6) mające trudności w skutecznym komunikowaniu się z innymi przyczyn np. ze względu na podeszły wiek.

3. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie.

4. Z pomocy osoby towarzyszącej 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.

5. Osoby mające trudności w komunikowaniu się wynikające z niepełnosprawności słuchu: słabosłyszące, niedosłyszające, czytające z ruchu warg mają zapewnione dogodne miejsce przy uwzględnieniu komfortu akustycznego oraz odpowiednie oświetlenie.

6. Osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy przy użyciu tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM), sposobu komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN).

- 1) Osoba chcąc skorzystać z pośrednictwa tłumacza zobowiązana jest do zgłaszania tego faktu na co najmniej 3 dni robocze przed wizytą w Urzędzie (z wyjątkiem sytuacji nagłych).
- 2) Chęć skorzystania z usługi należy zgłosić w formie pisemnej. Wzór wniosku określono w załączniku nr 1 do niniejszej procedury. Wniosek można pobrać ze strony internetowej Urzędu w zakładce Urząd/Dostępność.

3) Wniosek można złożyć za pośrednictwem środków komunikacji wymienionych w § 3.

4) Wniosek po rejestracji w sekretariacie przekazywany jest do koordynatora ds. dostępności.

5) Koordynator:

- a) informuje pracownika merytorycznie odpowiedzialnego za załatwienie sprawy wnioskodawcy;
- b) podejmuje działania zmierzające do zapewnienia usługi tłumacza on-line z odpowiednimi kwalifikacjami z wykorzystaniem Rejestru tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych prowadzonego przez Wojewodę Podlaskiego.

6) Wniosek podlega akceptacji przez Burmistrza Szepietowa, a przy powstaniu zobowiązań finansowych - kontrasygnacie Skarbnika Gminy.

7) Osoba merytorycznie odpowiedzialna za załatwienie sprawy kontaktuje się z wnioskodawcą za pomocą wskazanego we wniosku sposobu komunikacji w celu potwierdzenia miejsca i terminu wizyty.

8) W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w wyznaczonym terminie pracownik merytoryczny uzgadnia inny termin realizacji lub wskazuje inną formę realizacji.

9) Podczas obsługi petenta z wykorzystaniem tłumacza należy pamiętać o tym, aby ekran monitora był ustawiony w sposób:

- a) zapewniający dobrą widoczność zarówno dla klienta, jak i tłumacza;
- b) nie wymagający przyjmowania nienaturalnej pozycji przez petenta;
- c) ograniczający możliwość odbijania się światła sztucznego lub naturalnego.

6. W przypadku obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu, a czytających z ruchu warg należy zwrócić uwagę na to, aby twarz mówiącego pozostawała dobrze widoczna przez cały czas trwania wypowiedzi.

7. Alternatywnym kanałem komunikacji dla osób z niepełnosprawnościami słuchu może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- 1) zapisywaniu najważniejszych informacji;
- 2) wyraźnym pismie (w przypadku pisma odręcznego - litery drukowane);
- 3) układaniu prostych zdań;

4) powstałe notatki zawierające dane klienta po zakończonej rozmowie powinny być zniszczone w niszczarce.

8. Osoby z niepełnosprawnością wzroku i mające trudności w widzeniu mają możliwość wejścia do budynku z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

- 1) Pracownik merytoryczny pyta petenta o preferencje w zakresie obsługi i udostępnienia dokumentów np. dokumenty drukowane powiększona czcionką, odczytanie treści dokumentu.
- 2) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń interesanta we właściwe miejsce.

7. Osoby niesamodzielne, starsze, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) mają możliwość uzyskania informacji i komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.
- 2) Pracownik merytoryczny dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb petenta, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 7. 1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Urzędu Miejskiego osobiście lub za pośrednictwem środków komunikacji wymienionych w § 3.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury. Wzór wniosku umieszczony jest na stronie internetowej Urzędu w zakładce Urząd/Dostępność.

4. Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku następuje bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, to Urząd niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

6. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności w zakresie określonym we wniosku Urząd jest obowiązany zaproponować rozwiązanie alternatywne oraz dołączyć uzasadnienie.

7. W przypadku gdy Urząd nie zapewnił wnioskodawcy dostępności:

- 1) W sposób i w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, albo
- 2) W terminie 2 miesiące od dnia złożenia wniosku, albo
- 3) Z powodów określonych w zawiadomieniu o braku możliwości zapewnienia dostępności

Wnioskodawca ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PEFRON.

8. Wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi w terminie 30 dni od dnia, w którym upłynął odpowiednio termin wskazany w §7 ust. 7

§ 8. 1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu 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.

2. 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.

do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Szepietowie
Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego lub innego

dnia

Urząd Miejski w Szepietowie

ul. Główna 6

18-210 Szepietowo

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB INNEGO

na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 poz.1824).

1. Imię i nazwisko:

2. Adres:

3. Dane kontaktowe (nr telefonu, adres e-mail):

4. Termin wizyty w Urzędzie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu):
.....

5. Wskaż metodę komunikowania się:

- a) polski język migowy (PJM);
- b) system językowo-migowy (SJM);
- c) sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

6. Sprawa (napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie):
.....
.....
.....
.....

Podpis

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informujemy, iż dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zadań realizowanych w interesie publicznym, a więc na podstawie art. 6 pkt 1 lit e) powyższego Rozporządzenia.

Administratorem Danych Osobowych jest: Gmina Szepietowo, ul. Główna 6, 18-210 Szepietowo

Dane nie będą bez Państwa zgody przekazywane żadnym podmiotom zewnętrznym, chyba, że wynika to z przepisów prawa.

Informujemy o prawie dostępu, poprawiania i uzupełniania podanych danych, żądania ograniczenia przetwarzania oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jak również do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Informujemy, że Administrator Danych Osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – Pana Piotra Czubatego, z którym można skontaktować się pod adresem iod@szepietowo.pl.

do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Szepietowie
Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej

....., dnia

Urząd Miejski w Szepietowie

ul. Główna 6

18-210 Szepietowo

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ

DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania

Telefon lub email

Jeżeli składasz wniosek w imieniu innej osoby, wpisz poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania

Telefon lub e-mail:

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....

DOSTĘP INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....

Wskaz/określ sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....

Jak Urząd powinien się z Tobą skontaktować?

1. Telefonicznie (jeśli numer jest inny niż powyżej)

2. Adres pocztowy (jeśli adres jest inny niż powyżej):

3. Adres email (jeśli adres jest inny niż powyżej):

4. Inna forma (jaka?):

.....

podpis

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informujemy, iż dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zadań realizowanych w interesie publicznym, a więc na podstawie art. 6 pkt 1 lit e) powyższego Rozporządzenia.

Administratorem Danych Osobowych jest: Gmina Szepletowo, ul. Główna 6, 18-210 Szepletowo

Dane nie będą bez Państwa zgody przekazywane żadnym podmiotom zewnętrznym, chyba, że wynika to z przepisów prawa.

Informujemy o prawie dostępu, poprawiania i uzupełniania podanych danych, żądania ograniczenia przetwarzania oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jak również do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Informujemy, że Administrator Danych Osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – Pana Piotra Czubatego, z którym można skontaktować się pod adresem iod@szepletowo.pl.