

ZARZĄDZENIE NR. 15.2021

Wójta Gminy Stromiec

z dnia 26 lutego 2021 r.

**w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy
Stromiec.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020r. poz. 713) oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

§1. 1. Wprowadza się Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Stromiec stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

3. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.

4. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Stromiec do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Stromiec.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt

/-/ Krzysztof Stykowski

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY STROMIEC

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Stromiec określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszące,
- osoby w kryzysach psychicznych,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby ze spektrum autyzmu,
- osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- osoby starsze,
- osoby przewlekle chore,
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- kobiety w ciąży.

1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

Urząd Gminy Stromiec zapewnia dostępność w budynku mieszczącym się przy ul. Piaski 4. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód.

Do budynku Urzędu można się dostać korzystając ze schodów lub pochylni. Wejście jest pozbawione progów.

Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością.

Punkt obsługi interesanta znajduje się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkt ten jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W strefie obsługi interesanta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. Przynajmniej jedno stanowisko jest dostosowane do takich osób. Dolna krawędź blatu znajduje się na wysokości 70 cm, a górna na wysokości od 74 do 80 cm od poziomu posadzki.

Przynajmniej jedno stanowisko ma blat na wysokości od 95 do 110 cm i jest dostosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Stanowiska obsługi klienta są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz recepcjonisty/recepcjonistki jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, a za pracownikiem punktu obsługi interesanta nie ma okna lub źródła oświetlenia.

Strefa obsługi klienta jest wyposażona w miejsca do odpoczynku.

W Urzędzie w pobliżu punktu obsługi klienta nie ma kącika dla dzieci oraz miejsca do ich karmienia jak również przewijaka.

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

Budynek Urzędu oznaczony jest niebiesko srebrną tablicą informacyjną z kontrastowymi oznaczeniami umieszczoną w widocznym miejscu oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. Piktogramy informują o:

- możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na wniosek w ustalonym terminie,
- możliwości otrzymania materiałów napisanych w tekście łatwym do czytania i rozumienia,
- możliwość odczytania dokumentów niedostępnych,
- braku dostępności pętli indukcyjnej.

W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą grafiki przedstawiającej rozmieszczenie pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach oraz w sposób głosowy dostępny w Punkcie Obsługi Interesanta za pomocą przekazu słownego osoby obsługującej.

W przestrzeni obsługi klienta nie ma stanowiska wyposażonego w pętlę indukcyjną wspomagającą słyszenie.

W budynku Urzędu nie ma dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM). W celu zapewnienia tłumacza języka migowego należy złożyć wniosek dostępny na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Dla Mieszkańców – Dostępność Urzędu” stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia. Usługa ta jest bezpłatna dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U z 2021r. Nr 127 poz. 721 z późn. zm). Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie(np. pisemnie, fax-em, e-mailem, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem sposobu komunikowania się. Po dokonaniu zgłoszenia urząd zapewni obsługę osoby uprawnionej w wyznaczonym przez nią terminie lub innym, niezwłocznie z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości realizacji usługi w wyznaczonym terminie Urząd zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną , wskazując inny termin realizacji świadczenia lub wskazując inną formę realizacji uprawnień.

Aby skorzystać z usługi należy złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Interesant musi z wyprzedzeniem zgłosić chęć skorzystania z usługi.

Wzory dokumentów i inne materiały przygotowane są w tekście łatwym do odczytania i rozumienia (ETR).

Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

- poczta elektroniczna: ugstromiec@ugstromiec.pl
- wiadomości SMS: 48 619 10 20

- wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy:
<https://www.facebook.com/GminaStromiec>
- strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: <https://ugstromiec.pl/> oraz <https://ugstromiec.naszbiop.pl/>

Na głównej stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W zakładce tej można znaleźć również mapę budynku Urzędu oraz informację o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku złożonym przez osobę ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dla Mieszkańców - Dostępność Urzędu).

3. Zasady obsługi klienta

Pracownicy Punktu Obsługi Interesanta wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdują się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do pomocy w wypełnieniu dokumentów osobie niewidomej lub słabowidzącej składającej dokumenty. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.

Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dla Mieszkańców - Dostępność Urzędu”.

4. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej.

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie napisane są z użyciem czcionki bezszeryfowej i posiadają właściwą strukturę. Staramy się, aby publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiadały opis alternatywny.

Wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej są zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa).

Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni.

Załącznik nr 2
do Zarządzenia Nr 15.2021
z dnia 26 lutego 2021r.

Miejscowość:, dnia.....

Urząd Gminy Stromiec
ul. Piaski 4,
26-804 Stromiec

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

Załącznik nr 3
do Zarządzenia Nr 15.2021
z dnia 26 lutego 2021r.

Miejscowość:, dnia.....

URZĄD GMINY STROMIEC
UL. PIASKI 4
26-804 STROMIEC

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNEJ¹

DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania

Telefon lub email

Jeżeli składa Pan/Pani wniosek jako przedstawiciel ustawowy innej osoby, proszę wpisać
poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania

Telefon lub email:

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....

¹ Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

DOSTĘP INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....

Proszę wskazać/określić sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....
.....

Jak Urząd powinien się z Panem/Panią skontaktować?:

1. Telefonicznie (jeśli numer jest inny niż wyżej).....
2. Adres pocztowy (inny niż wyżej wskazany):.....
3. Adres email (inny niż wyżej):.....
4. Inna forma (jaka?)

Mając na względzie dbałość o właściwe dysponowanie danymi osobowymi oraz mając na względzie rozpoczęcie obowiązywania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), a w szczególności art. 13 RODO informujemy że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Stromiec z siedzibą w:
Stromiec, ul. Piaski 4, 26 – 804 Stromiec,

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Urzędzie Gminy Stromiec Pana Michała Paprockiego, z którym można się skontaktować poprzez adres e-mail: adres e-mail: iod@ugstromiec.pl.

Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu realizacji praw i obowiązków wynikających z: Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

z dnia 19 lipca 2019 r. oraz na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (numer telefonu, adres e-mail).

Szczegółowa klauzula informacyjna dostępna jest w zakładce : RODO na stronie internetowej Urzędu Gminy Stromiec(link: <https://ugstromiec.pl/dla-mieszka%C5%84c%C3%B3w/rodo.html>)

.....
podpis wnioskodawcy/opiekuna