

ZARZĄDZENIE NR RZ.120.054.2021
BURMISTRZA MIASTA PYSKOWICE

z dnia 22 grudnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim
w Pyskowicach**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Pyskowice.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Burmistrz Miasta

mgr Adam Wójcik

Załącznik do zarządzenia Nr RZ.120.054.2021

Burmistrza Miasta Pyskowice

z dnia 22 grudnia 2021 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Pyskowicach w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wprowadza się w celu załatwiania ich spraw w przyjaznym i dostępnym Urzędzie, w sposób zapewniający poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub klientcie - 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, 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 Miejski w Pyskowicach,
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach,
- 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Pyskowicach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

§ 4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik Urzędu 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. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Interesanta znajdującym się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, właściwego do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP (www.pyskowice.pl, www.bip.pyskowice.pl) zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32 332 60 00 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: info@pyskowice.pl.

§ 9. Urząd, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym znajdującym się na parterze Urzędu Miejskiego w Pyskowicach, ul. Strzelców Bytomskich 3,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: Urząd Miejski w Pyskowicach, ul. Strzelców Bytomskich 3, 44-120 Pyskowice,
- 3) za pomocą faksu nr: 32 332 60 02,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: info@pyskowice.pl,

5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /UMPysk/skrytka.

Rozdział 2.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy,
- 2) po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Interesanta 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.

§ 11. 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 bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić klientowi 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,
- 3) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i 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 klienta 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 (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) Urząd 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, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- 2) Urząd zapewnia klientowi 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) Urząd zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (pętla indukcyjna),
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
- 5) pracownik merytoryczny pyta klienta 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).

§ 13. 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 klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

**Rozdział 3.
Postanowienia końcowe**

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Pyskowicach 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 i wskazać miejsce na podpis.

§ 15. 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.