

**ZARZĄDZENIE
PREZYDENTA MIASTA ŻORY**

OR.0050/MO.2022
z dnia**19.01.**..... 2022 r.

w sprawie zatwierdzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie
Miasta Żory

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

ZARZĄDZAM

§ 1.

Zatwierdzić procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Żory.

§ 2.

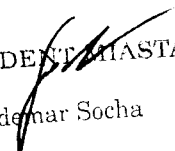
Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

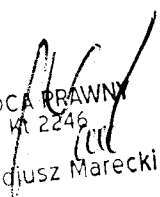
§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności oraz Sekretarzowi Miasta.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

Waldemar Socha


RADCA PRAWNY
nr 2246
Arkadiusz Marecki



Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Żory

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Żory w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest unormowanie funkcjonowania Urzędu Miasta Żory w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz traktowanie ich w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie - 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, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze i kobiety w ciąży,
- 2) podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Żory,
- 3) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Żory na podstawie umowy o pracę oraz inne osoby wykonujące zadania w Urzędzie Miasta Żory na innej podstawie niż umowa o pracę np. stażysta, praktykant,
- 4) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Żory do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.

§ 4. Każdy pracownik 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 ma obowiązek udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w załatwieniu sprawy w Urzędzie Miasta Żory, w szczególności z zachowaniem zasad określonych w rozdziale II niniejszej procedury.

§ 6. Podmiot 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: al. Wojska Polskiego 25 lub ul. Rynek 9, 44-240 Żory,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: Urząd Miasta Żory, al. Wojska Polskiego 25, 44-240 Żory,
- 3) za pomocą telefonu nr: 32 43 48 100, 32 43 48 200,
- 4) za pomocą faksu nr: 32 43 51 215,
- 5) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: umzory@um.zory.pl
- 6) poprzez Elektroniczną Skrytkę (ePUAP), adres skrytki: /UMZORY/SkrytkaESP .

Rozdział II

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 7. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) podmiot zapewnia możliwość skorzystania z pomocy pracownika punktu informacji,
- 2) po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik punktu informacji 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.

§ 8. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w ustawie 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) podmiot 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) w przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej informacji zawartych na stronie internetowej podmiotu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej, pracownicy zobowiązują się zapewnić dostęp alternatywny.
Potrzebę uzyskania dostępu alternatywnego należy wnieść w sposób określony w § 6 niniejszej procedury.
- 4) podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- 5) podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone,
- 6) 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),
- 7) pracownik merytoryczny jeżeli zajdzie taka potrzeba pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis np. za pomocą specjalnej ramki.

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

- 1) 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).
- 2) 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, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- 3) klient ma 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,
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,

§ 10. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
- 2) pracownik 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 III

Postanowienia końcowe

§ 11. Niezależnie od postanowień niniejszej procedury, każdy pracownik ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.

PREZYDENT MIASTA


Waldemar Socha