

Zarządzenie Nr 136/22

Wójta Gminy Perlejewo

z dnia 10 lutego 2022 r.

w sprawie ustalenia procedury obsługi klienta (osoby ze szczególnymi potrzebami)

Na podstawie art. 4 ust. 2 i 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) zarządzam, co następuje:

§1. 1. Ustala się Procedurę obsługi klienta (osoby ze szczególnymi potrzebami) w Urzędzie Gminy Perlejewo, zwaną dalej „Procedurą”.

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

§2. Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
Jakub Krzysztof Wierzbicki

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 136/22
Wójta Gminy Perlejewo
z dnia 10 lutego 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Perlejewo i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Perlejewo zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia nr 136/22 Wójta Gminy Perlejewo z dnia 10 lutego 2022 r. wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.perlejewo.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Wejście do budynku Urzędu wskazane w ust. 1 posiada podjazd dla wózków inwalidzkich.
2. Przed wejściem głównym do Urzędu znajduje się miejsce spoczynku dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Na parterze Urzędu znajduje się łazienka dostosowana dla osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 4. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI
DLA OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE**

1. W holu głównym na parterze budynku Urzędu Gminy Perlejewo

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy obsługiwane są w holu głównym na parterze budynku oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:**
 - a) Pracownik oddelegowany do załatwienia sprawy 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.
 - 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 udźwiękwiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
 - e) Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18 na wniosek osoby zainteresowanej.
 - 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) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
 - b) 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. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym.
6. **W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w 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.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punkcie obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. 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 i wskazać miejsce na podpis.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Perlejewo obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.



WÓJT
Jakub Krzysztof Wierbicki