ZARZĄDZENIE Nr 66/2021
WÓJTA GMINY POŚWIĘTNE

z dnia 4 października 2021 r.

w sprawie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Poświętne

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r.o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1372) oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062), w związku z art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r., poz. 1824) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam „Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Poświętne", stanowiące Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Gminy Poświętne do stosowania Standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Poświętne, o których mowa w § 1 Zarządzenia.

§ 3. Wykonanie Zarządzenia powierzam Kierownikom komórek organizacyjnych oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach w Urzędzie Gminy Poświętne.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Wójt Gminy

Sylwester Niżnik

Załącznik do zarządzenia Nr 66/2021

Wójta Gminy Poświętne

z dnia 4 października 2021 r.

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY POŚWIĘTNE

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Poświętne określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług do osób ze szczególnymi potrzebami.

Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m. in.:

– osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, 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.

W Urzędzie Gminy Poświętne do czasu zapewnienia dostępności architektonicznej stosuje się rozwiązania:

1. DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA PRZESTRZENI OBSŁUGI KLIENTA

W budynku Urzędu Gminy Poświętne nie ma zapewnionej dostępności w zakresie komunikacji poziomej i pionowej – wejście do budynku nie jest dostępne dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim, brakuje windy. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą sygnalizować potrzebę załatwienia sprawy w Urzędzie przy użyciu dzwonka, znajdującego się przed wejściem do wejścia głównego do budynku Urzędu, w celu przywołania pracownika. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą także skorzystać z Mobilnego Urzędnika, który osobiście dotrze do ich miejsca zamieszkania na terenie Gminy Poświętne. Zgłoszenia potrzeby skorzystania z Mobilnego Urzędnika można dokonać telefonicznie, drogą mailową lub osobiście albo za pośrednictwem innej osoby (asystent, członek rodziny, osoba znajoma itp.). Zasady korzystania z Mobilnego Urzędnika opisane są na stronie internetowej Urzędu Gminy Poświętne w zakładce MOBILNY URZĘDNIK W GMINIE POŚWIĘTNE. Pracownik Urzędu kontaktuje się z osobą zgłaszającą chęć skorzystania z takiej usługi i ustala sposób załatwienia sprawy oraz dogodny termin wizyty.

Wejście do budynku nie jest dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym: prowadzących wózek z dzieckiem, czy osób mających problemy w poruszaniu się - osób poruszających się na wózku.

Obsługa klienta jest tak zorganizowana, że sprawy mogą zostać załatwione na parterze budynku. W przypadku potrzeby obsługi klienta przez pracownika pracującego na wyższej kondygnacji budynku, pracownik obsługi klienta wzywa wskazanego urzędnika w celu załatwienia sprawy. Na stronie internetowej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Poświętne w zakładce Urząd Gminy - Pracownicy Urzędu Gminy znajduje się wykaz numerów telefonów do poszczególnych pracowników Urzędu i do kierowników referatów oraz nr pokoju.

W Urzędzie brak przestrzeni obsługi klienta oraz nie ma zapewnionej przestrzeni manewrowej dla osób poruszających się na wózku.

W Urzędzie brak kącika dla dzieci oraz miejsca do ich karmienia jak również przewijaka.

2. DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA OBSŁUGI KLIENTA

W Urzędzie Gminy Poświętne nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących np. pętli indukcyjnej wspomagającej słyszenie.

Osoby słabosłyszące mogą załatwić sprawę w pomieszczeniu usytuowanym na parterze budynku (pokój nr 6).

W budynku Urzędu nie ma dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM). W celu skorzystania z tłumacza języka migowego należy co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną wizytą w Urzędzie, z wyłączeniem sytuacji nagłych, złożyć wniosek, który jest dostępny na stronie internetowej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Poświętne, w zakładce Dostępność. Urząd zapewnia usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym.

Usługa ta jest bezpłatna dla osoby uprawnionej.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Urzędu z osobą przybraną, w tym z własnym tłumaczem, które to osoby mogą pomagać w załatwieniu sprawy w Urzędzie. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą także zwrócić się do Urzędu z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dla nich dostępnej (druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).

Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się:

- poczta elektroniczna: sekretariat@ugposwietne.pl
- telefonicznie na numer: 25 752 03 90, 25 752 03 80
- fax - em na numer: 25 752 03 90 wew. 16, 25 752 03 80 wew. 16 ,
- listownie na adres: ul. Krótka 1, 05 – 326 Poświętne,
- za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP, adres: 1gu999wbbo/skrytka

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej w wniosku złożonym przez osobę ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu Biuletyn Informacji Publicznej, zakładka Dostępność.

3. ZASADY OBSŁUGI KLIENTA

Pracownicy Urzędu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami o szczególnych potrzebach, w szczególności w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy i udzielenia pomocy. 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 znajdą się w budynku Urzędu lub jego najbliższego otoczenia. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik winien zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

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

Każdy klient o szczególnych potrzebach ma prawo je zgłosić pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla klientów o szczególnych potrzebach można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce Dostępność.

Z zasadami dostępności obsługi klienta w Urzędzie zapoznawani są wszyscy pracownicy obsługujący klientów.