

ZARZĄDZENIE nr 92/2021
Wójta Gminy Chąšno
z dnia 31 grudnia 2021
w sprawie wdrożenia procedur obsługi klienta pod względem dostępności
w Urzędzie Gminy Chąšno

Na podstawie, art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021r. poz. 1372, 1834), art. 4 ust. 2 pkt 1 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), art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządza się co następuje:

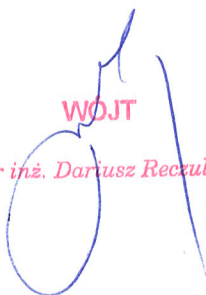
§1.1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Chąšno, zwaną dalej „Procedurą”.

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

3. Wdrożone zostają rekomendacje w wyniku przeprowadzonego doradztwa w ramach projektu” Dostępny samorząd plus - Polska Wschodnia i Centralna” stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WOJT
mgr inż. Dariusz Rećulski

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Chąšno

Rozdział I.

Przepisy ogólne

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

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), 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 Gminy Chąšno,
3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Chąšno,
4. Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Chąšno 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 przebywającym na terenie podmiotu, 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. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 7. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem

46 838-14-23 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail Urzędu gmina@gminachasno.pl

§ 8. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062) 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 sekretariacie Urzędu Gminy Chąšno,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Chąšno, Chąšno 55, 99-413 Chąšno,
3. za pomocą faksu nr: 46 838-13-64,
4. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: gmina@gminachasno.pl,
5. poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki **61q0nybx65/skrytka**

Rozdział II.

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, który udzieli takiej osobie pomocy poprzez wezwanie pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy .
2. 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. 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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z póź. zm.) 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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 848).

3. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny lub głosowy.
4. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), 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. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
4. 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 niesamodzielných, 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 III

Postanowienia końcowe

§ 14. 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.

§ 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.


WÓJT
mgr inż. Dariusz Raczulski

Załącznik nr 2
do zarządzenia Nr 92/2021
Wójta Gminy Chąsno
z dnia 31 grudnia 2021 r.

**Wykaz rekomendacji, które zostały wdrożone przez Urząd Gminy Chąsno
w wyniku przeprowadzonego doradztwa w ramach projektu
„Dostępny Samorząd Plus- Polska Wschodnia i Centralna.**

1. W celu pozyskania pracowników z niepełnosprawnościami ogłoszenia o pracę na wolne stanowiska dystrybuowane są wśród organizacji pozarządowych (lokalnych i o zasięgu ogólnopolskim) oraz w Powiatowym Urzędzie Pracy.
2. Regulamin Pracy Urzędu Gminy Chąsno zawiera wszystkie niezbędne elementy zgodnie z art. 104¹ Kodeksu pracy. Zatrudnianie osób niepełnosprawnych (m. in. czas pracy, ilość przerw oraz ich wymiar itp.) reguluje ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Regulacji ujętych w akcie wyższego rzędu nie powiela się w akcie niższego rzędu. Przepisu ww. ustawy są stosowane.
3. W trakcie naboru na wolne stanowiska pracy pierwszeństwa w zatrudnianiu będą miały osoby z niepełnosprawnością, jeśli znajdą się wśród 5 najlepszych kandydatów.
4. W przypadku gdy w Urzędzie wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia o naborze, jest niższy niż 6%, pierwszeństwo w zatrudnieniu na stanowiskach urzędniczych, z wyłączeniem kierowniczych stanowisk urzędniczych, przysługuje osobie niepełnosprawnej, o ile znajduje się w gronie osób, o których mowa w ust. 1. Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych.
5. Wszyscy pracownicy urzędu zostali przygotowani do współpracy z osobami z niepełnosprawnością (porady, materiały dydaktyczne).
6. Urząd zapewnia dostępność rozmowy kwalifikacyjnej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
7. Urząd będzie na bieżąco monitorować dostępność jednostki w obszarze zatrudnienia i kontrolować wysokość wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.
8. Stworzona została procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie.
9. Uwzględniono osoby z niepełnosprawnością w procedurach ewakuacji budynku Urzędu.
10. Wyznaczono numer komórkowy dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami do komunikacji SMS i/lub MMS, który został zawarty w deklaracji dostępności.

WÓJT
mgr inż. Dariusz Reczulski