

Procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Kołaczycach

§ 1. Wstęp

1. Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Kołaczycach określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Kołaczycach w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. 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.
4. Ilekroć w dalszej części jest mowa o:
 - 1) **osobie ze szczególnymi potrzebami** – należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (wg art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami); osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem,
 - 2) **pracownik pierwszego kontaktu** – pracownik Urzędu, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami,
 - 3) **Urząd** – wszystkie lokalizacje Urzędu Miejskiego w Kołaczycach: budynek I od ul. Rynek 1, budynek II od ul. Burmistrza Wiejowskiego 1.

§ 2. Punkt obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Klienta w budynku I Urzędu, a w uzasadnionych przypadkach na parterze Urzędu w innej lokalizacji.
2. 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. Po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
3. 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) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
4. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane jest od strony zachodniej budynku I Urzędu (od ul. Powstańców).
5. Wejście do budynku I Urzędu od ul. Powstańców posiada podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Jest odpowiednio oznakowane, posiada dzwonek sygnalizujący, że w budynku lub przed wejściem do budynku znajduje się osoba potrzebująca asysty.
6. Biuro Obsługi Klienta znajduje się na parterze budynku w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkt wyróżniono przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.
7. W strefie obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku, stanowisko jest dobrze oświetlone.
8. Przy strefie obsługi klienta zlokalizowana jest toaleta dla osób z niepełnosprawnością.

§ 3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika merytorycznego Urzędu.
2. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku lub na parterze budynku Urzędu.
3. 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).

4. 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.
5. 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.
6. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.
7. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) Telefonicznie pod numerem: 13 44 602 21
 - 2) SMS i/lub MMS pod numerem: 690 687 866
 - 3) Faksem: 13 44 602 58
 - 4) E-puap: /6852290463/SkrytkaESP
 - 5) Poczta elektroniczną na adres: sekretariat@kolaczyce.itl.pl
 - 6) Listownie na adres: Urząd Miejski w Kołaczycach, ul. Rynek 1, 38-213 Kołaczyce
2. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat.
3. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
4. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej, gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.

§ 5. Zgłoszenie o udostępnienie usługi tłumacza języka migowego

1. Urząd zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza polskiego języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawę w urzędzie. Rozmowa pracownika urzędu z osobą głuchą będzie prowadzona w czasie rzeczywistym. Pracownik urzędu połączy się z tłumaczem, a ten na bieżąco będzie porozumiewał się z osobą głuchą i z pracownikiem urzędu.
2. Usługa PJM jest bezpłatna, dostępna w godzinach 8.00-15.30 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta na parterze

w budynku I Urzędu. Stanowisko wyposażone w wideotłumacza jest oznaczone symbolem migających dłoni.

§ 6. Obowiązki pracowników Urzędu

1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
3. Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy oraz dostępny.
4. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Urzędu.
5. Pracownicy merytoryczni Urzędu zapewniają dokumenty z powiększonym tekstem dla osób słabowidzących.
6. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu oraz Koordynator ds. dostępności w Urzędzie Miejskim w Kołaczycach.