

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Istebna

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Gminy Istebna miejscem przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zwana dalej „procedurą”, określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
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. Dostępność dotyczy wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby o szczególnych potrzebach, w tym indywidualnych, wynikających z braku pełnej sprawności. Dostępność dotyczy w szczególności: osób na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się; osób niewidomych i słabo widzących; osób głuchych i słabo słyszących; osób głuchoniewidomych; osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi; osób starszych i osłabionych chorobami; kobiet w ciąży; osób z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi; osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego); osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci).
7. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Istebna,

- 2) pracownikowi merytorycznemu - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Istebna do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.
8. Pracownik 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.
9. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem (+48) 33 8556500 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: urząd@istebna.eu.
10. 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 takiej osoby, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Interesant może wnieść:
 - 1) osobiście w Kancelarii ogólnej Urzędu w pokoju 020 na parterze budynku A,
 - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres:
Urząd Gminy Istebna
43-470 Istebna 1000
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: urząd@istebna.eu
 - 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /9q9jxl5w41/skrytka

§ 2

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
 - 1) Po ustaleniu sprawy pracownik informuje pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami lub robi to osobiście.
 - 2) Dla osób poruszających się na wózkach dostępna jest platforma przyschodowa obsługiwana przez pracownika.
 - 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.

- 4) Do czasu pełnego dostosowania budynku Urzędu, obsługa osób poruszających się na wózkach się odbywa się na parterze budynku.
 - 5) Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:
- 1) 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. poz. 848);
 - 2) Przy drzwiach pokoi umieszczono tabliczki z wypukłym oznaczeniem nr pokoju, opisem w alfabecie Braille'a.
 - 3) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
 - 4) Pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających);
 - 5) 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 interesanta we właściwe miejsce.
 - 6) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się i pisaniu:

- 1) Pracownik merytoryczny obsługujący osoby z niepełnosprawnością słuchu obsługuje klienta w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację. W zależności od potrzeb udostępnia karty komunikacyjne do porozumiewania się z osobami głuchymi, pętlę indukcyjną lub kontakt z tłumaczem Polskiego Języka Migowego.
 - 2) Interesant - Osoba uprawniona, o której mowa w art. 11 ust. 3, ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20 t.j.), jest zobowiązana zgłosić do Urzędu chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych;
 - 3) po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2, Urząd zapewnienia obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym, na zasadach określonych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
 - 4) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
 - 5) Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie. Wzór wniosku określono w załączniku nr 1 do procedury.
 - 6) Urząd zapewnia Interesantowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie, tj. pętla indukcyjna w Sekretariacie Urzędu Gminy Istebna;
 - 7) Pracownik merytoryczny pyta Interesanta 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).
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia w towarzystwie asystenta;
 - 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Interesantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Interesanta, 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;

§ 3

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, stanowiącym załącznik nr 2 do procedury.
2. Wnioski o zapewnienie dostępności można składać:
 - 1) osobiście: w Sekretariacie Urzędu Gminy Istebna, 43-470 Istebna 1000 w godzinach:
 - poniedziałek, wtorek, środa od 7:15 do 15:15,
 - czwartek od 8:00 do 18:00
 - piątek od 8:00 do 14:00.
 - 2) korespondencją pocztową na adres: Urząd Gminy Istebna, 43-470 Istebna 1000,
 - 3) korespondencją elektroniczną na adres mailowy urząd@istebna.eu,
 - 4) poprzez ePUAP: /9q9jxl5w41/skrytka
3. Urząd zapewnia dostępność (realizuje żądanie) bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, Urząd niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku. Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, np. ze względów technicznych lub prawnych, Urząd niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, proponując dostęp alternatywny.
4. W przypadku, gdy Urząd nie zapewni wnioskowanej dostępności w sposób i w terminie wyżej wskazanym, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu PFRON, w terminie 30 dni liczonych od dnia upływu terminów, o których mowa powyżej.
5. W postępowaniu w przedmiocie wniosku o zapewnienie dostępności nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania

administracyjnego, z wyjątkiem przepisów dotyczących wyłączenia pracowników organu, doręczeń, sposobu obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazywania wniosku zgodnie z właściwością.

§ 4

Postanowienia końcowe

1. 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.
2. 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.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy, Kodeksu postępowania administracyjnego, Kodeksu cywilnego, Prawo o aktach stanu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.