

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Korycin i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Korycin 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 31/2022 Wójta Gminy Korycin wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określenia wymogów związanych 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.korycin.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej <http://bip.ug.korycin.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia do budynku Urzędu przy ul. Knyszyńskiej oraz od strony poczty za budynkiem Urzędu.
2. Wejście do budynku Urzędu wskazane w ust. 1 nie posiada podjazdu, przy wejściu głównym zainstalowana jest odpowiednio przystosowana winda, w szczególności dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

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

1. Punkt kontaktowy do obsługi osób z niepełnosprawnościami znajduje się w holu głównym na parterze budynku – dzwonek wywoławczy (oznakowany).

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Pracownik punktu kontaktowego/obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego

pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:
 - a) 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,
 - b) pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. 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, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane,
 - 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 udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc.),
 - e) na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18.
 - f) pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
3. 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 dokument np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym,

- c) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną,
 - d) zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN,
 - e) z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej,
 - f) Urząd zapewnia, na zasadach określonych w ust. 5-12, dostęp do świadczenia usług tłumacza po uprzednim umówieniu się:
 - polskiego języka migowego PJM,
 - systemu językowo-migowego SJM,
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - g) świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.
4. 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 przyjsia 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.
5. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby z niepełnosprawnościami bez zbędnej zwłoki.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi 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 niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Korycin obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.


Mirosław Lech