

ZARZĄDZENIE NR 323/2021

BURMISTRZA BRODNICY

z dnia 2 grudnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Brodnicy**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i poz. 1834) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Brodnicy, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Brodnicy

Jarosław Radacz

Opublikowano pod rygorem odpowiedzialności prawnej

Brodnica, dnia 02.12.2021 r.
RADCA PRAWNY

Żaneta Pawelec
m. 71-628

Załącznik do zarządzenia Nr 323

Burmistrza Brodnicy

z dnia 2 grudnia 2021 r.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Brodnicy**

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Brodnicy 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, osoby mające czasowo ograniczoną sprawność, osoby chorujące, osoby z wózkiem dziecięcym; jak również każdą osobę, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje musi podejmować

dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki, w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami;

- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Brodnicy;
- 3) Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Brodnicy;
- 4) Pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Brodnicy do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
- 5) Pracowniku Punktu Obsługi Interesanta - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Brodnicy wyznaczonego do zapewnienia obsługi Klienta;
- 6) Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

§ 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. W razie potrzeby za zgodą osoby ze szczególnymi potrzebami powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 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 Urzędu.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się:

- 1) w Punkcie Obsługi Interesanta, który znajduje się na parterze budynku przy ul. Kamionka 23;
- 2) bezpośrednio w pomieszczeniach Urzędu Stanu Cywilnego na parterze budynku Pałacu Anny Wazówny przy ul. Zamkowej 1.

§ 7. Pracownik Punktu Obsługi Interesanta:

- 1) przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie oraz możliwości i charakteru pomocy przez pracownika merytorycznego;
- 2) po ustaleniu sprawy pracownik Punktu Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 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.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miejskiego w Brodnicy zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 564930300 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: umb@brodnica.pl.

§ 9. 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 r. 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 punkcie kancelaryjnym – pokój 101 : ul. Kamionka 23, 87-300 Brodnica;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: ul. Kamionka 23, 87-300 Brodnica;
- 3) za pomocą faksu nr: 56 498 26 26;

4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: umb@brodnica.pl;

5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki:

/UMB/SkrytkaESP lub /UMB/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 systemu wezwania asysty, znajdującego przy platformie pionowej, przy wejściu głównym do budynku Urzędu przy ul. Kamionka 23, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy. W Urzędzie Stanu Cywilnego przy ul. Zamkowej 1 zapewnia się możliwość skorzystania z przycisku systemu wezwania asysty, znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika, który udzieli takiej osobie pomocy;
- 2) po ustaleniu sprawy pracownik Punktu Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 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.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu 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;
- 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. poz. 848);
- 3) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- 4) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
- 5) po ustaleniu sprawy pracownik Punktu Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 6) 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);
- 7) 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 on-line 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) Urząd zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie);
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta, obsługę Klienta w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. Kamionka 23 oraz w Urzędzie Stanu Cywilnego przy ul. Zamkowej 1, w których stworzone są warunki komfortu akustycznego;
- 5) 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);
- 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.

§ 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 Miejskiego w Brodnicy ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.

Opracował i sprawdził: Marta Szmidt

mgr Marta Szmidt

Kierownik
Biura Zdrowia i Pomocy Społecznej