

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Rutka-Tartak określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Rutka-Tartak zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Wójta Gminy Rutka-Tartak wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymogi związane 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 www.bip.ug.rutkatartak.wrotapodlasia.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Wejście do budynku Urzędu posiada podjazd ,w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

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

Punkt Kontaktowy obsługi dla osób z niepełnosprawnościami znajduje się na parterze budynku (pok. nr 4).

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o których mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. 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 on do osoby ze szczególnymi potrzebami.

4. W zakresie obsługi osób z niepełno sprawnościami 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.

5. 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 przeszkłone 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 udźwiękwiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
- e) Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszyfrowej o numerze 16-18.
- f) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

6. 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 dokumentów 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.
7. **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 przyścia 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.
8. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających 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 niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Rutka-Tartak obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.