

**PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA
(OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)**

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Stawiskach i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno - komunikacyjną.
2. Urząd Miejski w Stawiskach zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Stawisk 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. 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. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
4. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.stawiski.pl w formie dostępnego dokumentu.
5. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Interesancie - 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.
 - 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Stawiskach.
 - 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Stawiskach.
 - 4) Pracownika merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Stawiskach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Urząd zapewnia miejsca spoczynku, dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane przy wejściu głównym.
2. Urząd zapewnia informacje drukowane powiększoną czcionką, na tablicach informacyjnych.

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

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Punkcie Obsługi Klienta na parterze budynku Urzędu Miejskiego w Stawiskach.

§ 4. 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. Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiające wezwanie pracownika Punktu Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy.
3. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) pracownik merytoryczny pyta Interessanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękowiających 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 Interessanta 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 Interessanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.;
 - b) Pracownik merytoryczny pyta Interessanta 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) urząd informuje o możliwościach technologicznych ułatwiających komunikację, za pomocą tłumacza PJM;
7. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- a) urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta;
 - b) pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Interessanta 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.

§ 5. 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 Miejskim w Stawiskach obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.