

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Orla i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną, informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Orla zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu przy obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami.
2. 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, a także osób z niepełnosprawnościami.
3. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Orla obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Przed wejściem do budynku zamontowany jest system przywoławczy, po uruchomieniu którego przed wejściem pojawia się pracownik Urzędu Gminy Orla.
2. Przeszklone drzwi Urzędu zostały oklejone kontrastową taśmą.
3. Schody wewnętrzne Urzędu zostały oznaczone kontrastowymi taśmami - sygnalizacyjnymi dla osób z dysfunkcjami wzroku.

§ 4. ZASADY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Wprowadza się następujące standardy w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:

- 1) osoby z niepełnosprawnościami, które z uwagi na dysfunkcję nie mogą zgłosić się osobiście do pokoju wstępnie obsługiwane są przed wejściem do Urzędu Gminy po uruchomieniu systemu przywoławczego;
- 2) pracownik Urzędu w pierwszym kontakcie 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;
- 3) 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. kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu;
- 4) pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów.

2. Wprowadza się następujące standardy w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

- 1) 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. Należy umożliwić obsługę na terenie budynku klienta z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku;
- 2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach;
- 3) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane;
- 4) 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);
- 5) na tablicach informacyjnych należy umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce - bezszeryfowej o numerze 16-18 - na wniosek klienta;
- 6) pracownik merytoryczny pomaga za zgodą klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

3. Wprowadza się następujące standardy w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego - bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp. (pętla indukcyjna);
- 2) 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;
- 3) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną:

- 4) 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;
- 4) 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.
- 4) pracownik merytoryczny ma obowiązek uświadomić klienta o możliwościach technologicznych mających wpływ na stworzenie komunikacji alternatywnej z pracownikami urzędu (np. aplikacja migam.pl).
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 przyścia w towarzystwie asystenta;
 - 2) 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 niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.orka.pl oraz bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl w formie dostępnego dokumentu.
2. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie.