

ZARZĄDZENIE NR OR.10.2023
BURMISTRZA MIASTA REDY

z dnia 8 czerwca 2023 r.

w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie”.

Na podstawie art. 30 ust. 1 oraz art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r., o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.) w związku z art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r., o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20) zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie”

§ 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miasta w Redzie do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Reda

Krzysztof Krzemiński



Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Reda

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1. Urząd Miasta Reda, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w aspekcie architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym, oraz cyfrowym.

§2. Procedura, określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta w Redzie;
2. Osobie ze szczególnymi potrzebami - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną (np. osoba z Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu), kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z dużym bagażem;
3. Pracownika pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika Urzędu, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
4. Pracownika merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Reda do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw;
5. Osobie uprawnionej – osobę ze szczególnymi potrzebami.

§ 4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik Urzędu pomaga osobie uprawnionej 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.

Rozdział II

Udogodnienia

§6. Przed budynkiem Urzędu wyznaczono dwa miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§7. Przy wejściu do Urzędu od ulicy Szkolnej znajduje się podjazd dla wózków.

§8. Biuro Obsługi Interesanta znajduje się na wprost od wejścia głównego i jest dostosowane do obsługi osoby poruszającej się na wózku poprzez wydzieloną, niższą część blatu.

§9. W budynku znajduje się winda, która umożliwia dotarcie na wszystkie piętra osobom ze szczególnymi potrzebami. Winda znajduje się po lewej stronie od Biura Obsługi Interesanta.

§10. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu.

§11. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Urząd umożliwia kontakt ww. osobom z pracownikami Urzędu po przez wysłanie wiadomości tekstowej (SMS) pod numer 661 004 453. Wysłana wiadomość SMS będzie przekierowana na skrzynkę e-mail Urzędu, a następnie przekazana do odpowiedniej Komórki Organizacyjnej Urzędu.

§12. Osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Urzędzie, poprzez złożenie stosownego wniosku co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy. Po dokonaniu zgłoszenia Urzędowi zobowiązany jest do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej przez tłumacza migowego w uzgodnionym terminie. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia we wskazanym lub uzgodnionym terminie, zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną wskazując możliwy termin realizacji świadczenia. Osoba uprawniona zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania celu wizyty w Urzędzie i tematu sprawy we wniosku, który znajduje się w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu w zakładce Dostępność.

§13. Urząd zapewnia informacje w tekście łatwym do czytania (ETR)

Rozdział III

Etapy obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami

§14. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia odpowiedniego pracownika Urzędu.

§15. Pracownik pierwszego kontaktu/pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby uprawnionej, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§16. W przypadku wystąpienia barier, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje uprawnioną osobę w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku Urzędu.

§17. Pracownicy Urzędu pomagają (za zgodą osoby uprawnionej) w wypełnieniu dokumentów składanych w Urzędzie przez osobę z niepełnosprawnością wzroku. Po wypełnieniu, pracownik Urzędu odczytuje treść opracowanego dokumentu do akceptacji osoby, która go składa.

§18. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu, jeżeli jest taka potrzeba, służy pomocą osobie uprawnionej w opuszczeniu budynku Urzędu.

§19. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik Urzędu zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

§20. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§21. Za zapewnienie dostępu do procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy/koordynatorzy poszczególnych Referatów w Urzędzie.

