

Zarządzenie Nr 57/22
Wójta Gminy Grodzisko Dolne
z dnia 29 sierpnia 2022 roku

w sprawie ustalenia zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022r. poz. 559 z późn. zm.), oraz art. 3, art. 6 i art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1062, z późn. zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1


Wprowadza się Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


WÓJTA GMINY
mgr Marek Chmura

Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami zwane dalej „Zasadami” mają na celu zapewnienie sprawnej, skutecznej i przyjaznej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w obiektach użyteczności publicznej Urzędu Gminy i gminnych jednostkach organizacyjnych.

§ 2

1. Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami to 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 przewyższenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Zgodnie z art. 6 ustawy, o której mowa w ust. 1 podmiot publiczny jest zobowiązany do zapewnienia minimalnych wymagań służących dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie:
 - 1) dostępności architektonicznej,
 - 2) dostępności cyfrowej,
 - 3) dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

§ 3

1. Urząd Gminy Grodzisko Dolne oraz gminne jednostki organizacyjne zapewniają obsługę osób ze szczególnymi potrzebami. Niniejsze zasady obejmują również Ośrodek Kultury w Grodzisku Dolnym oraz Gminną Bibliotekę Publiczną.
2. Niniejsze postanowienia określają zasady postępowania pracowników Urzędu Gminy oraz gminnych jednostek organizacyjnych w przypadku obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd Gminy i gminne jednostki organizacyjne odpowiedzialni są koordynatorzy ds. dostępności.
4. Wszyscy pracownicy podmiotów, o których mowa w ust. 1 są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorami ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez te podmioty dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 4

Udogodnienia architektoniczne

1. Oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane są przed każdym obiektem użyteczności publicznej, możliwie najbliżej wejścia do obiektu.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim mogą uprzednio skontaktować się telefonicznie z administracją obiektu w celu ustalenia terminu wizyty i osoby kompetentnej do załatwienia sprawy. W tym celu każda jednostka organizacyjna gminy udostępnia na swojej stronie internetowej numer telefonu kontaktowego, pod którym można ustalać termin wizyty i osobę kompetentną do załatwienia sprawy osoby ze szczególnymi potrzebami.
3. Wszystkie wejścia główne do budynków użyteczności publicznej w Gminie Grodzisko Dolne umożliwiają poruszanie się osób na wózku inwalidzkim. W przypadku trudności z wjazdem do budynku osoby poruszającej się na wózku administracja budynku zapewnia pomoc pracownika.

4. Obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na wszystkich kondygnacjach budynków użyteczności publicznej za wyjątkiem budynku Ośrodka Kultury w Grodzisku Dolnym i Biblioteki Publicznej w Grodzisku Dolnym, w których obsługa odbywa się na parterze.

§ 5

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W sytuacji przybycia do budynku Urzędu Gminy lub gminnej jednostki organizacyjnej osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik punktu obsługi klienta/sekretariatu (pracownik ds. pierwszego kontaktu) informuje o tym fakcie Kierownika obiektu, a w przypadku jego nieobecności, bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku przyjęcia rozmowy telefonicznej lub nawiązania innego rodzaju kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami pracownik sekretariatu udziela informacji o sposobie załatwienia sprawy, umawia termin załatwienia sprawy oraz przyjmuje informację o zapewnieniu szczególnych środków komunikacji (np. pętla indukcyjna, pomoc tłumacza) podczas obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami. W przypadku konieczności zapewnienia szczególnych środków komunikacji informuje, że termin załatwienia sprawy zostanie ustalony niezwłocznie po zapewnieniu tych środków, nie później niż w ciągu trzech dni roboczych.
3. Pracownik ds. pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedniej merytorycznie komórki organizacyjnej.
4. Powiadomiony pracownik odpowiedniej komórki organizacyjnej zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami na parterze budynku lub - jeśli to możliwe - w pomieszczeniu własnej komórki.
5. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wejścia do każdego obiektu użyteczności publicznej wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem, niezależnie od zapewnienia jej różnych form dostępu alternatywnego. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.
6. Po zakończeniu obsługi pracownik zajmujący się sprawą zainteresowanej osoby, służy pomocą tej osobie w opuszczeniu budynku.

§ 6

Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do Urzędu Gminy lub budynku gminnej jednostki organizacyjnej mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

- 1) telefonicznie;
- 2) pocztą elektroniczną;
- 3) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP;
- 4) listownie, pocztą tradycyjną.

§ 7

Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwana dalej „osobą uprawnioną”, która zechce osobiście przyjść do Urzędu Gminy lub budynku gminnej jednostki organizacyjnej w celu uzyskania informacji, uzyska pomoc tłumacza migowego.
2. Osoby uprawnione to przede wszystkim osoby głuche (słabosłyszące, niedosłyszące i niesłyszące) i osoby głuchoniewidome. Mogą to być także osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub ze sprzężonymi niepełnosprawnościami wpływającymi na posługiwanie się słuchem i mową, a także osoby niebędące osobami niepełnosprawnymi, a mające trudności w skutecznym komunikowaniu się z innymi przyczyn, np. ze względu na podeszły wiek.

3. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna wybrana przez osobę uprawnioną mająca ukończone 16 lat. Zadaniem takiej osoby ma być pomoc w załatwieniu spraw w organach administracji publicznej.
4. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać wyłącznie w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
5. Urząd Gminy oraz gminne jednostki organizacyjne zapewniają dostęp do usługi tłumacza polskiego języka migowego PMJ, oraz systemu wzmacniającego komunikację w postaci pętli indukcyjnej.
6. Osoba uprawniona, która chce skorzystać z pośrednictwa tłumacza obowiązana jest zgłosić ten fakt na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą. Chęć skorzystania z usługi należy zgłosić w formie:
 - 1) ustnie – pracownikowi punktu obsługi klienta/sekretariatu
 - 2) pisemnie, w formie odręcznie napisanego wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego, skierowanego do Kierownika jednostki organizacyjnej gminy i przesłanego pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, lub za pośrednictwem platformy w PUAP.
7. Przedmiotowe świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudniania osób niepełnosprawnych.
8. Zapewnia się obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym przy pomocy tłumacza języka migowego. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w wyznaczonym terminie, pracownik merytoryczny zawiadamia o tym osobę uprawnioną i uzgadnia inny termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę jego realizacji.

§ 8

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.
2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Kierownika jednostki organizacyjnej gminy.

§ 9

Postanowienia końcowe

Każdy pracownik Urzędu Gminy oraz gminnej jednostki organizacyjnej, niezależnie od niniejszych zasad, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

WÓJTA GMINY
mgr Jacek Chmura

