

ZARZĄDZENIE Nr 230/2022
PREZYDENTA MIASTA WAŁBRZYCHA

z dnia 29.03.2022r.

W sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu.

Działając na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022r. poz.559) oraz art. 6 ust. 3 i art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz 1062) w związku z art.9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach w komunikowaniu się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) zarządzam co następuje:

§1.Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2.Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§3.Wykonanie Zarządzenia powierza się Zastępcy Prezydenta Miasta Wałbrzycha.

§4.Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu.

Prezydent
Miasta Wałbrzycha
dr Roman Szełemej

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu.**

**Rozdział 1
Przepisy ogólne**

§1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§2. Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wprowadza się w celu załatwienia spraw w przyjaznym i dostępnym Urzędzie, w sposób zapewniający poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1) osobie ze szczególnymi potrzebami należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art.2 ust.3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,

2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Wałbrzychu,

3) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu,

4) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

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

§5. Każdy pracownik Urzędu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy 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.

§6. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod nr telefonu 74 64 44 827 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: p.muller@um.walbrzych.pl

§7. Urząd zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia komunikację, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta w Wałbrzychu, ul. Sienkiewicza 6-8,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: Urząd Miejski w Wałbrzychu, ul. Pl. Magistracki 1 58-300 Wałbrzych,
- 3) za pomocą faksu nr 74 66 55 118
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: um@umwalbrzych.pl
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrzynki: umwalbrzych/skrytka.

Rozdział 2.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia głównego do budynków przy ulicy: Sienkiewicza 6-8, Sienkiewicza 9, Kopernika 2, Plac Magistracki 1, Rynek 23, Matejki 1, Limanowskiego 9, Słowackiego 23.
- 2) Urząd zapewnia dostęp osób o szczególnych potrzebach do budynków mieszczących się przy ulicach: Sienkiewicza 6-8, Sienkiewicza 9, Limanowskiego 9, Pl. Magistracki 1, Kopernika 2,
- 3) obsługa osób odbywa się bezpośrednio przez pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy,
- 4) biura Urzędu niedostępne dla osób o szczególnych potrzebach zlokalizowane są przy ulicach: Dmowskiego 2, Matejki 1, Matejki 3, Słowackiego 23A, Rynek 23,
- 5) po ustaleniu sprawy pracownik merytoryczny Biura schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiący integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- 6) Urząd zapewnia komunikację w formie wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno -komunikacyjnej określonej w załączniku nr 3 do Zarządzenia. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dostępność).

§11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art 2. pkt.11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,

2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,

3) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio kontrastowo oznaczone,

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 urządzeń udźwiękowiających),

5) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby mającej trudności w widzeniu) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

§12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1) Urząd zapewnia obsługę z pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się,

2) w celu skorzystania z pośrednictwa tłumacza języka migowego konieczne jest powiadomienie Urzędu o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy,

3) wzór wniosku Załącznik nr 2 do Zarządzenia. Wniosek można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dostępność).

4) Urząd zapewnia klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

5) Urząd zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie. Pętle indukcyjne dostępne w budynkach przy ul. Kopernika 2, Sienkiewicza 6-8 , Rynek 23,

6) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,

7) 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. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§13.W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób starszych i niesamodzielnych :

1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta,

2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań

pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział 3.

Postanowienia końcowe

§14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu 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,

§15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadania dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnienie ról społecznych.

Podpisała
Zastępca Prezydenta
Miasta Wałbrzycha
dr Sylwia Bielawska

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 230/2022
Prezydenta Miasta Wałbrzycha
z dnia 29.03.2022 r.

Miejscowość data.....

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres)

.....
(numer telefonu do osoby upoważnionej
do kontaktu)

**URZĄD MIEJSKI
W WAŁBRZYCHU**

**WNIOSEK
o udostępnienie usługi tłumacza PJM, SJM, SKOGN**

Na podstawie art.11 ust.1 oraz art 12 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz, 1824) zgłaszam zamiar skorzystania z usługi tłumacza :*

- polskiego języka migowego [PJM]
- systemu językowo- migowego [SJM]
- sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych [SKOGN]

Planowany termin wykonania świadczenia (data /godzina).....

Cel wizyty w Urzędzie [krótki opis sprawy jaką chce załatwić Pan /Pani w Urzędzie].

.....
.....

.....
podpis

*zaznaczyć właściwe

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 230/2022
Prezydenta Miasta Wałbrzycha
z dnia 29.03.2022 r.

Miejscowość dnia.....

**URZĄD MIEJSKI
W WAŁBRZYCHU**

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej
lub informacyjno - komunikacyjnej**

Dane osoby składającej wniosek:

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania

Telefon lub e mail

Jeżeli wniosek składa Pan /Pani jako przedstawiciel ustawowy innej osoby, proszę wpisać
poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko

Adres zamieszkania

Telefon lub e mail

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

Dostęp architektoniczny:

Opisz brak dostępności:

.....

.....

Dostęp informacyjno – komunikacyjny:

Opis brak dostępności:

.....
.....

Proszę wskazać /określić sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....

Jak Urząd powinien się z Panią/Panem skontaktować?

- 1. Telefonicznie
- 2 Adres pocztowy
- 3. Adres email
- 4. Inna forma