

ZARZĄDZENIE NR ORG.120.7.2022
WÓJTA GMINY JUCHNOWIEC KOŚCIELNY

z dnia 31 marca 2022 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 i 583) , art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) , art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.¹⁾), zarządza się, co następuje:

§ 1. Ustala się procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny w zakresie:

- 1) obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny - stanowiąca załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia,
- 2) obsługi osób ze szczególnymi potrzebami za pośrednictwem poczty elektronicznej - stanowiąca załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia,
- 3) obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez telefon - stanowiąca załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia,

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się pracownikom Urzędu Gminy Juchnowiec Kościelny.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt

mgr Krzysztof Marcinowicz

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2022 r. poz. 583 i 830.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY JUCHNOWIEC KOŚCIELNY

§ 1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny i wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną i informacyjno-komunikacyjną.

§ 2. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i wymogów związanych z dostępnością architektoniczną, przestrzenną i informacyjno-komunikacyjną.

§ 3. Wejście do budynku urzędu **nie posiada** podjazdu dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

§ 4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

§ 5. 1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:

- a) pracownik urzędu 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. 2. 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 interesanta 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) pracownik merytoryczny pomaga za zgodą interesanta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

§ 5. 3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- a) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi interesanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.,
- b) pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów np. powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym,
- c) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w urzędzie z pomocą tzw. "osoby przybranej,, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną,
- d) 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),
- e) 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,
- f) urząd zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego PJM,

g) świadczenie to może być realizowane również przez pracownika urzędu posługującego się PJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się,

§ 5. 4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- a) urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia w towarzystwie asystenta,
- b) pracownik merytoryczny w trakcie obsługi interesanta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb interesanta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat,
- c) pracownik merytoryczny jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki.

§ 6. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

**PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI ZA
POŚREDNICTWEM POCZTY ELEKTRONICZNEJ**

§ 1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Juchnowiec Kościelny z osobami ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami wyznacza się Panią Marzenę Wróblewską - e-mail: koordynator@juchnowiec.gmina.pl. Informacja będzie dostępna również na stronie internetowej: www.juchnowiec.gmina.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej: bip.juchnowiec.gmina.pl.

§ 4. 1. Standardy obsługi za pośrednictwem poczty elektronicznej:

- a) wdrożenie i przeszkolenie pracowników z zasad komunikacji poprzez pocztę internetową,
- b) należy mieć stały dostęp do służbowej poczty elektronicznej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość,
- c) należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi,
- d) należy odpowiednio tytułować wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila,
- e) teksty wiadomości powinny zawierać zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej,
- f) w wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity,
- g) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

§ 4. 2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

- a) kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie),
- b) zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios,
- c) zrozumiałe odniesienia do innych treści czy linków.

§ 4. 3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- a) opis alternatywny - tekst opisujący co widać na zdjęciu,
- b) nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

§ 4. 4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC lub DOCX:

- a) stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu,
- b) grafiki opatrzone opisami alternatywnymi,
- c) używaj funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora),
- d) nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony,
- e) nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową,
- f) należy używać czcionek bezszeryfowych.

§ 4. 5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:

- a) generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”,
- b) nie zaleca się skanowania dokumentów do PDF,
- d) w przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla interesanta wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

§ 5. 1. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

§ 5. 2. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Juchnowiec Kościelny z osobami ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnymi potrzebami wyznacza się Panią Marzenę Wróblewską - nr telefonu: 85 713 28 85. Informacja będzie dostępna również na stronie internetowej: www.juchnowiec.gmina.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej: bip.juchnowiec.gmina.pl.

§ 4. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami:

- a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale,
- b) w trakcie obsługi interesanta w urzędzie telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie to możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin i godzinę,
- c) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie,
- d) na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności wyznaczonej osoby zalecane jest przekierowanie połączeń do osoby zastępującej,
- e) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę referatu urzędu,
- f) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy,
- g) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie,
- h) należy zadbać o odpowiednie warunki rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników,
- i) zanim zostanie wykonany telefon do interesanta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.),
- j) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni interesant,
- k) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje i upewnić się, że osoba zrozumiała przekazaną wiadomość,

- l) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon,
- ł) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę,
- m) w razie potrzeby należy przełączyć interesanta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące interesanta,
- n) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 5. 1. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

§ 5. 2. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Juchnowiec Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.