**Zarządzenie Nr 69/2022  
Burmistrza Miejskiej Górki**

z dnia 1 marca 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 190 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. w sprawie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U z 2020 r. poz. 1062) w związku z 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.), Burmistrz Miejskiej Górki zarządza, co następuje:

**§ 1.**Wprowadza się Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce.

**§ 2.**1. Zobowiązuje się pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce do zapoznania się z treścią Procedury, podpisania oświadczenia o zapoznaniu się z jej treścią oraz do jej stosowania.

2. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

**§ 3.**Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarz Gminy.

**§ 4.**Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Burmistrz   **Karol Skrzypczak** |

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 69/2022  
Burmistrza Miejskiej Górki  
z dnia 1 marca 2022 r.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce**

**Rozdział 1.**  
**Przepisy ogólne**

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

**§ 2.**Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

**§ 3.**Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, ze spektrum autyzmu, osoby starsze i kobiety w ciąży, osoby mające czasowo ograniczoną sprawność, osoby chorujące, osoby z wózkiem dziecięcym; jak również każdą osobę, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje musi podejmować działania w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym z innymi osobami;

2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Miejskiej Górce;

3) Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce;

4) Pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

**§ 4.**Żeby załatwić sprawę w Urzędzie osoby ze szczególnymi potrzebami mogą:

1) napisać pismo i wysłać je na adres: Urząd Miejski w Miejskiej Górce, ul. Rynek 33, 63-910 Miejska Górka;

2) przynieść pismo do sekretariatu Urzędu. Sekretariat znajduje się na 1. piętrze, pok. nr 23;

3) wrzucić pismo do skrzynki pocztowej. Skrzynka powieszona jest obok wejścia głównego do Urzędu;

4) napisać wiadomość i wysłać na adres e-mailowy: urzad@miejska-gorka.pl;

5) zadzwonić pod numer: 65 54 74 507;

6) przyjść do Urzędu i spotkać się z pracownikiem w godzinach od 7.30 do 15.30.

**§ 5.**Ważne informacje architektoniczne:

1) przed budynkiem wyznaczono jedno, bezpłatne miejsce parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami;

2) do budynku prowadzą 3 wejścia. Pierwsze - główne od ul. Rynek 33, drugie - od ul. Adama Mickiewicza oraz od ul. Plac 700-lecia. Klienci mogą wejść do urzędu tylko wejściem głównym od ul. Rynek 33;

3) drzwi wejściowe nie otwierają się automatycznie;

4) za drzwiami zapewniono komunikację pionową jedynie za pomocą schodów;

5) Klienci ze szczególnymi potrzebami mogą poruszać się po korytarzu i pomieszczeniach na parterze;

6) na kondygnację powyżej parteru prowadzą schody. W budynku nie ma windy, ani innego systemu wspomagającego przemieszczanie się osób z ograniczoną mobilnością;

7) do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem;

8) sekretariat znajduje się na pierwszym piętrze, prowadzą do niego schody bez podjazdu dla wózków. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze budynku. Pracownicy merytoryczni Urzędu schodzą do Klienta i udzielają mu wszelkiej informacji i pomocy;

9) w budynku Urzędu, na parterze – pokój nr 5 zostało wydzielone pomieszczenie do którego mogą wejść osoby ze szczególnymi potrzebami wraz z pracownikiem merytorycznym w celu załatwienia danej sprawy;

10) w budynku Urzędu nie ma toalety przystosowanej do osób z niepełnosprawnością.

**§ 6.**Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami:

1) obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się - w zależności od potrzeb Klienta – w Sekretariacie budynku (I piętro) lub na jego parterze;

2) przy wejściu głównym znajduje się telefon przez który osoby ze szczególnymi potrzebami pod nr 101 mogą połączyć się z Sekretariatem;

3) pracownik Sekretariatu:

a) przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie;

b) po ustaleniu sprawy pracownik Sekretariatu zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia;

c) pracownik merytoryczny przychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy;

d) pracownik merytoryczny udaje się z osobą ze szczególnymi potrzebami do odpowiedniego biura lub do wydzielonego pomieszczenia, mieszczącego się na parterze budynku w celu załatwienia sprawy.

**§ 7.**1. Każdy Klient ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla osoby ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu: www.miejska-gorka.pl    oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP): www.bip.miejska-gorka.pl, w zakładce „Obsługa osób z niepełnosprawnościami”.

2. Na stronie BIP Urzędu można pobrać wnioski o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej oraz wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej.

**§ 8.**Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób:

1) w sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu Klientów pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością;

2) każdy pracownik Urzędu Miejskiego ma obowiązek traktowania osoby ze szczególnymi potrzebami jak każdego innego Klienta – czyli zwraca się bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami, a nie osoby towarzyszącej, a w razie potrzeby tej osoby pomaga wypełnić dokumenty i wskazuje miejsce na podpis;

3) 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 Urzędu.

**Rozdział 2.**  
**Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

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

1) Klient ma możliwość załatwienia wszelkich spraw na parterze budynku;

2) przy wejściu do Urzędu istnieje możliwość skorzystania z telefonu, znajdującego się przy drzwiach wejściowych, umożliwiającego kontakt z pracownikiem Sekretariatu, który udzieli takiej osobie pomocy;

3) po ustaleniu sprawy pracownik Sekretariatu informuje pracownika merytorycznego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;

4) pracownik merytoryczny 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, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

**§ 10.**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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;

2) pracownik merytoryczny zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, jako przewodnik idzie przodem i ostrzega o ewentualnych przeszkodach;

3) pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką);

4) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty do jego akceptacji i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

**§ 11.**W zakresie obsługi osób z dysfunkcjami słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1) w Urzędzie istnieje możliwość skorzystania z usługi tłumacza Systemu Językowo-Migowego (SJM). Klient musi uprzednio zawiadomić o chęci skorzystania z takiej usługi co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą. Konieczność skorzystania z tej formy obsługi należy zgłosić w pisemnie lub telefonicznie za pośrednictwem osoby trzeciej. Wniosek można pobrać na stronie internetowej Urzędu, znajduje się w zakładce „Nasze miasto” – „Informator” – „Informacja dla Głuchych”;

2) wypełniony wniosek można przesłać:

a.za pośrednictwem poczty elektronicznej: urzad@miejska-gorka.pl,

b.faksu: 65 547 44 21,

c.wrzucić do skrzynki zamontowanej przy drzwiach wejściowych do Urzędu,

d.złożyć w sekretariacie Urzędu Miejskiego w Miejskiej Górce, I piętro, pokój nr 23;

3) Urząd zapewnia Klientowi zdalny dostęp on-line do usługi tłumacza języka migowego przez strony internetowe. Klikając w ikonę symbolu migających dłoni znajdujące się na głównej stronie Urzędu oraz stronie BIP można rozpocząć rozmowę. Komunikacja odbywa się za pośrednictwem połączenia video na komputerze/tablecie/telefonie. Tłumacz języka migowego, widoczny na ekranie będzie pośredniczył w rozmowie Klient – Pracownik merytoryczny na temat w zakresie spraw realizowanych w Urzędzie. Z wideotłumacza języka migowego można skorzystać również podczas wizyty w Urzędzie.

4) na stronie internetowej Urzędu oraz BIP w zakładce: „Informacje dla osób Głuchych” znajduje się film w polskim języku migowym o działalności Urzędu, jego godzinach pracy, dostępności architektonicznej oraz możliwych sposobach komunikacji z Urzędem;

5) Urząd zapewnia na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Obsługa osób z niepełnosprawnościami” informację o zakresie jego działalności w postaci pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo;

6) 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;

7) pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką, w tekście łatwym do czytania ETR);

8) podczas rozmowy z Klientem pracownik merytoryczny mówi wyraźnie, ale naturalnie – nie krzyczy i nie zwalnia znacząco tempa wypowiedzi. Wspomaga się mimiką i gestykulacją. Może również potwierdzać informacje pisemnie. Używa prostych zdań i prostego słownictwa.

**§ 12.**W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną, niesamodzielnych, starszych:

1) Urząd zapewnia na stronie internetowej informację o zakresie jego działalności w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR);

2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem:

a. dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, nie używa pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznych,

b. stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat,

c. może wspomagać się prostym zapisem informacji, rysunkami, notatkami itp.,

d. zawsze zwraca się bezpośrednio do Klienta, nawet jeśli osoba towarzysząca pomaga mu podjąć decyzję.

**Rozdział 3.**  
**Postanowienia końcowe**

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

**§ 14.**Z procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami należy zapoznać wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Miejskiej Górce.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 69/2022  
Burmistrza Miejskiej Górki  
z dnia 1 marca 2022 r.

**Wzór oświadczenia**

..............................................  
(imię i nazwisko)

..............................................  
(stanowisko)

.............................................  
(nazwa jednostki)

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczam, że zapoznałem/łam się z „Procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Miejskiej Górce" oraz zobowiązuję się do jej przestrzegania.

Miejska Górka, dnia .................................. .................................................

(czytelny podpis pracownika)