

Zarządzenie nr 466/2022
Burmistrza Miasta Jarosławia
z dnia 24 października 2022 roku

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Jarosławia

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U 2022. 559 z późn. zm) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust.2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U 2020.1062 z późn. zm.)
Burmistrz Miasta Jarosławia,

zarządza, co następuje:

§ 1

Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Jarosławia” w brzmieniu stanowiącym załącznik do Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Miasta Jarosławia.

§ 3

Nadzór nad realizacją Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Urzędzie Miasta Jarosławia.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



Red circular stamp of the Mayor's Office of Jarosław with a blue ink signature over it.

BURMISTRZ MIASTA
JAROSŁAWIA

mgr Waldemar Paluch

SECRETARZ MIASTA
Magdalena Kapusta
mgr Magdalena Kapusta

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Jarosławia**

Rozdział I

Przepisy ogólne

§ 1.

Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Jarosławia w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2.

Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest stworzenie przyjaznego i dostępnego Urzędu, jak również traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3.

Ilekcć w niniejszej procedurze mowa jest 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 zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t. j. Dz.U 2020.1062 z późn. zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Jarosławia,
- 3) pracownika merytorycznym- należy przez rozumieć pracownika zatrudnionego do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw w Urzędzie,
- 4) pracownika - należy przez rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie.

§ 4

1. Do budynku Urzędu przy ul. Rynek 1 prowadzą dwa wejścia: główne od strony Muzeum–Kamienica Orsettich i Centrum Kultury i Promocji w Jarosławiu oraz od zabytkowej studni, natomiast do budynku Urzędu przy ul. Rynek 6 prowadzą dwa wejścia: od strony Muzeum–Kamienica Orsettich i Centrum Kultury i Promocji w Jarosławiu oraz dziedzińca kamienicy.
2. Wejścia do budynków Urzędu nie są przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

3. Przy drzwiach do Urzędu przy ul. Rynek 1 oraz ul. Rynek 6 zamontowany są na odpowiedniej wysokości dzwonek, którym klient powiadamia pracownika Urzędu o swojej obecności.
4. Przed wejściami do budynków Urzędu dostępne również są domofony.

§ 5

1. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zapewnia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej we wniosku –wzór wniosku stanowi załącznik do procedury.
2. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:
 - 1) osobiście w Punkcie Informacyjnym Urzędu: 37-500 Jarosław ul. Rynek 1 /parter/,
 - 2) pisemnie za pomocą poczty tradycyjnej: 37-500 Jarosław ul. Rynek 1,
 - 3) za pomocą faksu: 016 624-87-65,
 - 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: dostepnosc@um.jaroslaw.pl
 - 5) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej poprzez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP2): <https://epuap.gov.pl>

§ 6

Urząd w przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 16 624 87 09 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: dostepnosc@um.jaroslaw.pl

Rozdział II

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 7

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze budynków Urzędu, natomiast dla osób z dysfunkcjami ruchowymi, poruszającymi się na wózkach inwalidzkich, na parterze budynku przy ul. Rynek 1.
2. Wyznacza się pracownika obsługującego Punkt Informacyjny Urzędu do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 8

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności z poruszaniem się:

- 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych budynku Urzędu przy ul. Rynek 1, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Informacyjnego,
- 2) pracownik Punktu Informacyjnego Urzędu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia tematu sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić. Następnie

zawiadania pracownika merytorycznego, właściwego do załatwienia sprawy, o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia,

- 3) 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.

§ 9

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

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do swoich budynków 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 zgłaszania 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, politykach 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 drzwi przeszkłone były odpowiednio oznaczone,
- 4) pracownik merytoryczny ustala z Klientem preferencje w zakresie formy obsługi i udostępnienia dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką),
- 5) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą klienta) wypełnić dokumenty, następnie je odczytuje i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta na właściwe miejsce.

§ 10

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

- 1) Urząd zapewnia obsługę za 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, lub poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu online lub obsługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- 2) Urząd zapewnia klientowi prawo do pomocy osoby przybyłej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Może nią być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę niepełnosprawną w celu ułatwienia porozumienia się,

- 3) zadaniem osoby przybyłej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba ta nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
- 4) prawo, o którym mowa w pkt 2, może być ograniczone wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych,
- 5) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
- 6) pracownik merytoryczny prosi Klienta o określenie zakresu formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką),
- 7) Urząd zapewnia Klientowi pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym. Pracownikami posługującymi się językiem migowym w I stopniu są:
 - a) w budynku Urzędu przy ul. Rynek 1: Barbara Brzezińska, Paweł Dernoga, Tomasz Zabłocki,
 - b) w budynku Urzędu przy ul. Rynek 6: Ewa Rokoszyńska, Sabina Bartman.
- 8) Urząd umożliwia korzystanie z bezpłatnej usługi wideo tłumacza języka migowego. Usługa jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 7: 30 do 15:30. Usługa tłumacza języka migowego dzięki połączeniu wideo znajduje się pod adresem: https://tlumacz.migam.org/gmina_jaroslaw

§11

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, oraz z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przybycia do Urzędu w towarzystwie asystenta,
- 2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje słownictwo i tempo wypowiedzi do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych. Dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał informację.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 12

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

§ 13

Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek udzielić osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie konieczności udać się do niej i zrealizować sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomóc w opuszczeniu budynku.

§ 14

Osoby ze szczególnymi potrzebami przybyłe do Urzędu w celu załatwienia spraw urzędowych, obsługiwane są w pierwszej kolejności.

Jarosław, dn.

.....
*Oznaczenie osoby ze szczególnymi potrzebami
albo jej opiekuna prawnego, w tym dane
kontaktowe*

Urząd Miasta Jarosławia
37-500 Jarosław ul. Rynek 1

WNIOSEK
o zapewnienie dostępności

W związku z brakiem możliwości skorzystania z usług świadczonych w Urzędzie Miasta Jarosławia zwracam się o wypełnienie obowiązków ustawowych i zapewnienie mi dostępności.

Jestem osobą, która.....

.....
*opis szczególnych potrzeb wnioskodawcy wraz z ich powiązaniem z żądaniem zapewnienia dostępności – tak, aby został
wykazany interes faktyczny.*

W związku z powyższym nie miałem/am możliwości skorzystania

Z.....

.....ze względu na

.....
*wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-
komunikacyjnym.*

Najbardziej odpowiadałoby mi

wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

Odpowiedź na niniejsze pismo proszę przekazać na

[wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą, np. adres e-mail].

.....
(podpis)