

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY KRZYWCZA

§1.

Wstęp.

1. Urząd Gminy Krzywca, dalej urząd zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Ilekroć w dalszej części jest mowa o:
 - a. osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami); osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności :
 - osobą trwale lub czasowo poruszająca się na wózku,
 - osobą trwale lub czasowo poruszająca się o kulach,
 - osobą mającą inne trudności w poruszaniu się,
 - osobą z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku,
 - osobą z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu,

- osobą osłabioną np. chorobą,
 - osobą niskorosłą,
 - osobą mającą trudności z wyraźnym mówieniem,
 - osobą z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu,
 - kobieta w ciąży,
 - rodzicem lub opiekunem z dziećmi,
 - osobą z dużym bagażem,
 - osobą posługującą się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim,
 - osobą z niskim wykształceniem.
- b. pracownika pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika Biura Obsługi Mieszkańców, wyznaczonego do udzielenia pomocy bądź informacji w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

§2.

Udogodnienia architektoniczne.

1. Dostępność budynku Urzędu została opisana w deklaracji dostępności.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami uzyskują pomoc od pracownika pierwszego kontaktu. Pracownik pierwszego kontaktu przyjmuje petentów w Biurze Obsługi Mieszkańców na parterze budynku, na wprost wejścia głównego.

3. Pracownik pierwszego kontaktu wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to w szczególności osób starszych, osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem.

§3.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru i rodzaju sprawy, a następnie powiadamia pracownika właściwego do załatwienia sprawy.
2. Powiadomiony pracownik referatu, o którym mowa w pkt. 1, zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w Biurze Obsługi Mieszkańców (na parterze budynku).
3. Po zakończeniu obsługi pracownik ds. pierwszego kontaktu, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku.

§4.

Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie.

1. Osoby mające trudność z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu Gminy mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a. Telefonicznie na nr 16 671 14 86
 - b. Faksem 16 733 22 02
 - c. Poczta elektroniczną na adres: sekretariat@krzywca.pl,
 - d. e-Puap: /UGKRZYWCZA/SkrytkaESP,
 - e. listownie na adres: Urząd Gminy Krzywca, Krzywca 36, 37-755 Krzywca.

§5.

Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się.

1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą może zostać osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy osoby doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
2. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej w sytuacji gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
3. Urząd zapewnia dostęp do pętli indukcyjnej oraz usługi wideo tłumacza polskiego język migowego. Rozmowa pracownika urzędu z osobą głuchą będzie prowadzona w czasie rzeczywistym. Pracownik urzędu połączy się z tłumaczem, a ten na bieżąco będzie porozumiewał się z osobą głuchą i pracownikiem urzędu. Usługa wideo tłumacza jest bezpłatna, dostępna w godzinach 7:00 – 15:00 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Z powyższych usług można skorzystać w Biurze Obsługi Mieszkańca oraz w Urzędzie Stanu Cywilnego (na parterze urzędu). Stanowiska wyposażone w pętle indukcyjne oraz wideo tłumacza oznaczone odpowiednimi piktogramami.

§6.

Obowiązki pracowników urzędu.

1. Wszyscy pracownicy urzędu mają obowiązek okazać osobom ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.
2. Za zapewnienie dostępu do procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych referatów urzędu.