

ZARZĄDZENIE NR 23/2022
WÓJTA GMINY ZAWONIA
z dnia 22 lutego 2022 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób
z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Zawonia

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.), zarządzam, co następuje:

§1. 1. Wprowadzam „Procedurę obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Zawonia” zwaną dalej „Procedurą”, która stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

2. Zobowiązuję pracowników Urzędu Gminy Zawonia do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. 1. Procedura obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Zawonia zostanie zamieszczona na stronie głównej Biuletynu Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń na parterze budynku Urzędu Gminy Zawonia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Zawonia

Agnieszka Wersta

Procedura obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Zawonia

§ 1. Wstęp

1. Urząd Gminy Zawonia zwany dalej „Urzędem” zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

§ 2. Informacje dotyczące budynku Urzędu i miejsc parkingowych

1. Odpowiednio oznakowane dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami zlokalizowane są przy parkingu znajdującym się po prawej stronie od strony wejścia głównego do budynku Urzędu.
2. Wejście do budynków Urzędu znajduje się na parterze i jest wolne od barier architektonicznych. Wewnątrz budynku na parterze, znajduje się duży hol, w którym znajdują się krzesła, stół, skrzynka podawcza do wrzucania korespondencji, druki urzędowe oraz telefon do kontaktu z pracownikami Urzędu.
3. W Urzędzie nie jest zainstalowana winda, w związku z powyższym obsługa osób poruszających się na wózkach inwalidzkich odbywa się na parterze budynku Urzędu.
4. Urząd zajmuje dwa piętra budynku. Klienci poruszający się na wózkach inwalidzkich obsługiwani są na parterze w każdym zakresie spraw. Na I piętrze budynku Urzędu znajduje się sekretariat.
5. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną dla osób niesłyszących.
6. Toaleta znajduje się powyżej holu (idąc w stronę punktu kasowego). Do toalety prowadzą stopnie schodowe. Toaleta nie jest dostosowana dla osób z niepełnosprawnościami oraz nie ma możliwości skorzystania z niej w przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
7. W Urzędzie nie ma tablic dotykowych oraz map tyflograficznych.
8. Do Urzędu można wejść z psem asystującym.

§ 3. Punkt kontaktowy dla osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie

1. W holu głównym na parterze budynku Urzędu znajduje się telefon, za pomocą którego można zadzwonić do określonego pracownika Urzędu i załatwić sprawę.
2. Na parterze budynku znajduje się skrzynka podawcza, do której można wrzucić wniosek/ pismo, jeżeli jego wypełnienie nie sprawia trudności i nie jest potrzebny bezpośredni kontakt z pracownikiem Urzędu.

§ 4. Etapy obsługi osób niepełnosprawnych

1. Osoby z niepełnosprawnością przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy mogą skorzystać z telefonu znajdującego się na parterze budynku Urzędu w punkcie kontaktowym, o którym mowa w § 3.

2. Pracownik Urzędu, z którym skontaktowała się osoba przeprowadza wstępną rozmowę, w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik Urzędu powinien:
 - a) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień,
 - b) wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego za załatwienie sprawy,
 - c) odebrać od Klienta i potwierdzić wpływ do sekretariatu Urzędu pisma/ wniosku, następnie przekazać go do zarejestrowania,
 - d) sporządzić za Klienta pismo/ wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika Urzędu w obecności Klienta,
 - e) po zakończonej obsłudze, pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielenia osobie z niepełnosprawnościami wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 5. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, po wcześniejszym umówieniu się (zarówno telefonicznym jak i e-mail), wyznaczony zostanie do obsługi pracownik Urzędu, który pomoże w poruszaniu się po budynku Urzędu oraz zapewni załatwienie sprawy.
2. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
3. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie.
4. 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.
5. Kontakt z Urzędem możliwy jest za pośrednictwem następujących środków komunikacji tj.:
 - a) telefonicznie na numer: 71 3104350 lub 71 3128182;
 - b) faksem na numer: 71 3104351;
 - c) pocztą elektroniczną na adres: urząd@zawonia.pl;
 - d) osobiście w Urzędzie, poprzez punkt kontaktowy, o którym mowa w § 3 lub za pośrednictwem skrzynki nadawczej znajdującej się na parterze Urzędu,
 - e) listownie na adres: 55-106 Zawonia, ul. Trzebnicka 11;
 - f) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej:
/wanda_madra/SkrytkaESP
6. Pracownik Urzędu zobligowany jest do wykorzystania wszelkiej formy komunikacji, ułatwiającej zrozumienie Klientowi metodyki działania oraz formalności koniecznych do załatwienia sprawy.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Procedura ma zastosowanie również wobec seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobie z niepełnosprawnością wszelką pomoc.