

**Zarządzenie nr 138/2021
Wójta Gminy Grudziądz**

z dnia 20 grudnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Grudziądz”**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządzam, co następuje:

- § 1. Wprowadzam „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Grudziądz”.
- § 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarz Gminy Grudziądz.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, podmiot publiczny w ramach zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do podejmowania działań mających na celu uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności oraz usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstaniu.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wdrażana jest w ramach Projektu „Kujawsko – pomorskie samorządy bez barier dostępne dla wszystkich”, do którego Gmina Grudziądz przystąpiła w celu realizacji obowiązków ustawowych.

Niniejsze zarządzenie ma na celu uwzględnienie w działalności urzędu potrzeb osób, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Biorąc powyższe pod uwagę podjęcie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Grudziądz

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Grudziądz 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. Ilekczo w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub Interesancie - 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, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
- 2) podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Grudziądz;
- 3) pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Grudziądz;
- 4) pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Grudziądz do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu 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.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Interesanta, które znajduje się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Grudziądz zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 56 45 111 11 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: ug@grudziadz.ug.gov.pl.

§ 9. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej we wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania z tej formy obsługi Interesant może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym: Urząd Gminy Grudziądz, ul Wybickiego 38, 86-300 Grudziądz;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Grudziądz, ul Wybickiego 38, 86-300 Grudziądz;
- 3) za pomocą faksu nr: 56 45 111 32;
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: ug@grudziadz.ug.gov.pl;
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki EPUAP: j6026xurfs, [j6026xurfs\skrytka](mailto:j6026xurfs%5Cskrytka), [j6026xurfs\SkrytkaESP](mailto:j6026xurfs%5CSkrytkaESP).

Rozdział 2

Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

- 1) podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Interesanta, który udzieli pomocy osobie uprawnionej;
- 2) po ustaleniu rodzaju sprawy pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 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 załatwia sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 11. W zakresie obsługi osób niewidomych lub niedowidzących:

- 1) podmiot 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 Interessantowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;
- 2) podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848);
- 3) podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- 4) podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
- 5) pracownik merytoryczny pyta Interessanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urzędzeń udźwiękwiających);
- 6) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Interessanta we właściwe miejsce.

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

- 1) podmiot 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
- 2) podmiot zapewnia Interessantowi 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;
- 3) podmiot zapewnia Interessantowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie);
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Interessanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
- 5) pracownik merytoryczny pyta Interessanta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

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

- 1) podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia z osobą wspierającą;
- 2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Interessantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Interessanta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań

pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział 3 **Postanowienia końcowe**

§ 14. W razie potrzeby, za zgodą osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik Urzędu Gminy Grudziądz powinien pomóc wypełnić jej dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 15. 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.