PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY WILKÓW

WSTĘP

§ 1.

1. Urząd Gminy Wilków, zwany dalej „Urzędem", zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się osobę, której stan fizyczny, /psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.
2. Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób o których mowa w pkt. 1

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

§2.

1. Wejścia do budynku Urzędu Gminy Wilków są przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Schody na zewnętrz prowadzące do głównych wejść do budynku zostały oznaczone farbą w kolorze z żółtym celem zapewnienia lepszej widoczności. Po wejściu do budynku wejściem głównym, użytkownik posiadający w telefonie darmową dedykowaną aplikację, usłyszy komunikat „Wejście do Urzędu”. Po prawej stronie znajduje się tablica informacyjna o strukturze organizacyjnej i rozkładzie poszczególnych referatów w Urzędzie. Od głównego i bocznego wejścia do budynku do sekretariatu znajdującego się na I piętrze prowadzą ścieżki prowadzące Ścieżki prowadzące wskazują drogę do planów tyflograficznych (na parterze po lewej stronie od wejścia głównego, sekretariatu (I piętro) i toalety dla osób niepełnosprawnych znajdującej się na parterze. W toalecie zamontowany jest przycisk wzywający pomocy w toalecie. Plany tyflograficzne przedstawiają układ graficzny urzędu wraz z informacjami w języku Brajla
2. Po wejściu do urzędu, o którym mowa w ust. 1, przed wejściem na klatkę schodową, znajduje się domofon, którym klient ze szczególnymi potrzebami powiadamia pracownika Urzędu o swojej obecności. Po otrzymaniu sygnału pracownik sekretariatu, udziela klientowi pomocy w załatwieniu sprawy, z którą on przybył.
3. Wyznacza się pracownika obsługującego Sekretariat Urzędu Gminy Wilków do obsługi

osób ze szczególnymi potrzebami.

4. Znajdujące się na poręczach prowadzących na I piętro nakładki umożliwiają osobom niewidomym albo niedowidzącym ustalenie wejścia i wyjścia z klatki schodowej.
5. Schody prowadzące na I i II piętro zostały oznaczone taśmą ostrzegawczą w kolorze żółtym w celu zapewnienia lepszej widoczności dla osób niedowidzących. Taśma pełni również funkcję antypoślizgową.

OBSŁUGA OSÓB POSIADAJACYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

§3.

1. Osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się/poruszaniu, zwana dalej „osobą uprawnioną", która zechce osobiście przyjść do Urzędu Gminy Wilków w celu uzyskania informacji może skorzystać z udogodnień tj. pętli indukcyjnej (umożliwia lepszą słyszalność dla osób z aparatami słuchowymi) oraz urządzenia lektorskiego (dla osób z dysfunkcją narządu wzroku)
2. Osoby uprawnione to przede wszystkim osoby głuche (słabosłyszące, niedosłyszące i niesłyszące) i osoby głuchoniewidome. Mogą to być także osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub ze sprzężonymi niepełnosprawnościami wpływającymi na posługiwanie się słuchem i mową, a także osoby niebędące osobami niepełnosprawnymi, a mające trudności w skutecznym komunikowaniu się z innych przyczyn, np. ze względu na podeszły wiek.

ETAPY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

§4.

1. Po otrzymaniu sygnału domofonem pracownik Sekretariatu Urzędu niezwłocznie udaje się do osoby ze szczególnymi potrzebami i przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru wizyty i tematyki załatwianej sprawy.
2. Jeżeli załatwienie sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, pracownik Sekretariatu Urzędu powiadamia bezpośrednio pracownika lub kierownika właściwego Referatu o takiej potrzebie.
3. Pracownik danego Referatu, powiadomiony przez Sekretariat Urzędu lub wyznaczony przez Kierownika Referatu, udaje się niezwłocznie do osoby ze szczególnymi potrzebami w celu udzielenia informacji i pomocy w wypełnieniu dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy.

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

§5.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby przybranej. Może nią być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę niepełnosprawną w celu ułatwienia porozumienia.
2. Zadaniem osoby przybranej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Prawo, o którym mowa w ust. 1, może być ograniczone wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2023r, poz. 756 ze zm).

Załącznik Nr 1
do Procedury obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Gminy Wilków

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.)

1. IMIĘ I NAZWISKO OSOBY UPRAWNIONEJ

   …….

2. ADRES ZAMIESZKANIA (wraz z kodem pocztowym): ……

   ……

3. SPRAWA (co chce załatwić w Urzędzie): ……

   ……

   ……

   ……

4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE (nie wcześniejszy niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu Gminy ……):

   ……..

5. FORMA (podkreślić właściwe)
   a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
   b) tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)
   c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
   d) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE