

ZARZĄDZENIE NR 17/2022
WÓJTA GMINY SICIENKO

z dnia 8 lutego 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy
w Sicienku**

Na podstawie art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, poz. 1834) zarządza się co następuje:

§ 1. 1. Przyjmuje się standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Sicienku, w treści określonej w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się koordynatorowi ds. dostępności oraz sekretarzowi gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy

mgr Piotr Chudzyński

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Sicienku

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Sicienku określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług.

Do osób ze szczególnymi potrzebami należą w szczególności osoby:

- 1) z ograniczoną możliwością poruszania się (korzystające z wózków inwalidzkich, kul, lasek bądź z pomocy osób trzecich),
- 2) niewidome i słabowidzące,
- 3) głuche i słabosłyszące,
- 4) w kryzysach psychicznych,
- 5) z niepełnosprawnością intelektualną,
- 6) ze spektrum autyzmu,
- 7) o ograniczonych możliwościach poznawczych,
- 8) starsze,
- 9) przewlekle chore,
- 10) z małymi dziećmi (w tym z wózkami dziecięcymi)
- 11) o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- 12) kobiety w ciąży.

§ 1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

1. Urząd zapewnia dostępność w swojej lokalizacji - budynek przy ul. Mroteckiej 9 oraz budynek przy ul. Sportowej 2 w Sicienku w ograniczonym zakresie. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie. Utrudnienie stanowi zejście z chodnika, który nie posiada obniżenia i wymaga pokonania krawężnika.

2. Dojście do budynku z parkingów jest pozbawione przeszkód, a nawierzchnia jest utwardzona i wyłożona kostką brukową. Do budynku Urzędu można się dostać, korzystając ze schodów lub pochylni. Wejście jest pozbawione progów. Przed wejściem głównym, na budynku na wysokości osób poruszających się na wózku, umieszczony jest odpowiednio oznakowany dzwonek połączony z biurem obsługi interesanta przywołujący pracownika.

3. Przed wejściem głównym urzędu znajduje się ławka.

4. Ciągi komunikacyjne na części parteru budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością. W budynku brak windy.

5. Biuro obsługi interesanta znajduje się naprzeciw wejścia głównego i przylega bezpośrednio do głównego ciągu komunikacyjnego. Wyróżniają go elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

6. Przy wejściu na piętro zastosowano kontrastowe oznaczenia schodów.

7. W urzędzie w pobliżu biura obsługi interesanta znajduje się kącik dla dzieci wyposażony w ekran interaktywny.

§ 2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

1. Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu na ścianie przy wejściu głównym.

2. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą tablicy rozkładu pomieszczeń i głosowy w formie instrukcji udzielanych przez pracowników biura obsługi interesanta.

3. Urząd umożliwia skorzystanie z tłumacza migowego na wniosek w ustalonym terminie. W celu skorzystania z tej usługi konieczne jest powiadomienie Urzędu o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy, poprzez złożenie wniosku, który znajduje się na stronie www.bip.sicienko.pl - karty usług. Usługa dostępna jest w godzinach pracy urzędu.

4. W przestrzeni obsługi interesanta zarówno na ul. Mroteckiej 9 jak i na ul. Sportowej 2 znajduje się stanowisko wyposażone w pętlę indukcyjną wspomagającą słyszenie, klawiaturę VisionBoard2 oraz lupę elektroniczną.

5. Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się, takie jak:

- 1) poczta elektroniczna: gmina@sicienko.pl;
- 2) strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: www.sicienko.pl, www.bip.sicienko.pl ;
- 3) wiadomości zamieszczane na portalach społecznościowych: Facebook ;
- 4) komunikacja audiowizualna: w zakresie transmisji obrad sesji Rady Gminy Sicienko;
- 5) telefonicznie: 523117440 , fax 523117400.

§ 3. Zasady obsługi klienta

1. Pracownicy Biura Obsługi Interesanta wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to w szczególności osób starszych, niewidomych, niedowidzących i głuchych, które znajdują się w budynku urzędu lub jego otoczeniu. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

2. Niewidomy klient może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownik biura obsługi interesanta bądź pracownik merytorycznie załatwiający sprawę, zobowiązany jest do udzielenia pomocy w wypełnianiu wniosków osobie niewidomej lub słabowidzącej. Wypełniony wniosek powinien być odczytany celem akceptacji przez interesanta, któremu udzielono pomocy.

3. Interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom urzędu. W związku z tym może złożyć wniosek o zapewnienie dostępności dostępny w zakładce „Dostępność” na stronie www.bip.sicienko.pl.

4. Pracownicy urzędu zobowiązani są do zapoznania się z zasadami dostępności obsługi interesanta.

§ 4. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w urzędzie

1. W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach należy stosować język prosty. Każdy pracownik urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy.

2. Podejmowane są starania aby dokumenty publikowane w formie cyfrowej były zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.