

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Gorlicach

§ 1.

Wstęp

1. Urząd Miejski w Gorlicach zwany w dalszej części Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich swoich lokalizacjach.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Ilekroć w dalszej części jest mowa o:
 - 1) **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 (wg art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami); osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem;
 - 2) **pracownik pierwszego kontaktu** – pracownik Urzędu, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
 - 3) **Urząd** – wszystkie lokalizacje Urzędu Miejskiego w Gorlicach.

§ 2.

Udogodnienia architektoniczne

1. Dostępność budynków Urzędu Miejskiego w Gorlicach zostały opisane w deklaracji dostępności Urzędu.
2. Osoby poruszające się na wózku mogą skontaktować się telefonicznie na numer 18 35 36 200 z Urzędem w celu ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników pierwszego kontaktu – pracowników punktu informacji lub Biura Obsługi Klienta. Stanowiska mieszczą się na parterze Segmentu A budynku Urzędu.
4. Pracownicy pierwszego kontaktu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to szczególnie osób starszych, osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem.

5. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia dokumentów składanych w Urzędzie przez osobę niewidomą lub niedowidzącą. Po wypełnieniu, pracownik Urzędu odczytuje treść opracowanego dokumentu do akceptacji osoby, która go składa.
6. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik Urzędu zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

§ 3.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia odpowiedniego pracownika Urzędu.
2. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku lub na parterze budynku Urzędu.
3. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. Każdy pracownik Urzędu niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

§ 4.

Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

1. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) telefonicznie na numer: 18 35 36 200
 - 2) faksem na numer: 18 35 51 212
 - 3) e-puap: /4j3gbur30n/skrytka
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: um@um.gorlice.pl
 - 5) listownie na adres: Urząd Miejski w Gorlicach, Rynek 2, 38-300 Gorlice

§ 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 każda osoba fizyczna która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat¹.

¹ Art. 3 pkt. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2011 r. Nr 209, poz. 1243 ze zm.)

2. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
3. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej, gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Urząd zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza polskiego języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawę w urzędzie. 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 z pracownikiem urzędu.
5. Ww. usługa jest bezpłatna, dostępna w godzinach 8.00-15.30 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta na parterze Urzędu. Stanowisko wyposażone w wideotłumacza jest oznaczone symbolem migających dłoni.

§ 6.

Obowiązki pracowników Urzędu

1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy/koordynatorzy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.