

„Procedura postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Gorzowie Śląskim w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami „

Urząd Miejski w Gorzowie Śląskim zwany w dalszej części Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

Ilekroć w dalszej części jest mowa o:

osobie ze szczególnymi potrzebami- należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cech zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki ostrożności w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu 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 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.

ETAPY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

Do budynku od ul. Wojska Polskiego prowadzi -z poziomu chodnika- wejście główne. Przed drzwiami wejściowymi po lewej stronie, na wysokości 64 cm- 70 cm. znajduje się dzwonek przywołujący pracownika Urzędu. Po wejściu do budynku znajduje się przedsionek o wymiarach 274x297 cm. zapewniający przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózkach. Aby dostać się do pomieszczeń Urzędu na I i II piętro należy pokonać 19- stopniowe, strome schody.

1. Aby ułatwić osobą ze szczególnymi potrzebami kontakt z pracownikiem urzędu, należy skorzystać z dzwonka umieszczonego przy drzwiach wejściowych do budynku urzędu.
2. Na wezwanie, zawsze zjawi się pracownik pierwszego kontaktu. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia odpowiedniego pracownika urzędu.
3. Jeśli istnieją bariery, które uniemożliwiają bądź bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika odpowiedzialnego ze załatwienie sprawy, pracownik ten obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku Urzędu.
4. Po zakończeniu obsługi pracownik obsługujący osobę ze szczególnymi potrzebami, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą w opuszczeniu budynku urzędu.
5. Każdy pracownik Urzędu niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, oraz zajmowanego stanowiska ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.

Osoby o szczególnych potrzebach obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub niedowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument klientowi do jego akceptacji. Każdy interesant o szczególnych potrzebach ma prawo je zgłosić pracownikom Urzędu.

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W OSOBISTYM KONTAKCIE

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

-telefonicznie i faksem na numer: 34 3594004,

-adresy skrzynek ePUAP:

/660q2rlvsj/SkrytkaESP

/660q2rlvsj/skrytka

-pocztą elektroniczną na adres:um@gorzowslaski.pl

-listownie na adres: Urząd Miejski, ul. Wojska Polskiego 15, 46-310 Gorzów Śląski

OBSŁUGA OSÓB POSIADAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą może zostać osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się. 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.

Pracownik Urzędu zainicjuje zapewnienie profesjonalnego tłumacza z języka polskiego na Polski Język Migowy i z Polskiego Języka Migowego na język polski. Petent musi z wyprzedzeniem trzech dni roboczych zgłosić chęć skorzystania z usługi tłumacza języka migowego wypełniając stosowny wniosek, który jest do pobrania na stronie internetowej gminy oraz na BIP. Usługa będzie realizowana w siedzibie Urzędu.

Dostęp alternatywny w Urzędzie Miejskim w Gorzowie Śląskim

Jeżeli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami, a Urząd nie jest w stanie zapewnić Tobie dostępności, to jest zobowiązany zapewnić dostęp alternatywny.

Brak dostępności, o którym mowa może być spowodowany jedynie względami technicznymi lub prawnymi.

1. Dostęp alternatywny polega w szczególności na:

- a) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
- b) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii;
- c) wprowadzeniu takiej organizacji Urzędu, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Jeżeli Urząd nie jest w stanie zapewnić Tobie dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, powinien umożliwić Tobie kontakt:

- telefoniczny,
- korespondencyjny,
- za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
- za pomocą tłumacza języka migowego,
- za pomocą tłumacza-przewodnika.

1. Koordynatorem ds. dostępności w Urzędzie jest: Jowita Maćczak, e-mail: jm.so@gorzowslaki.pl, telefon 34 3594004.

I. Dostęp alternatywny do treści cyfrowych

Jeżeli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami, to w przypadku problemów z dostępnością cyfrową strony lub aplikacji mobilnej skontaktuj się z Sekretariatem Urzędu Miejskiego, telefon: 34 3594004. Tą samą drogą możesz złożyć wniosek o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać skargi na brak zapewnienia dostępności.

1. Możesz zażądać udostępnienia informacji zamieszczonych na stronach internetowych w formach alternatywnych, na przykład poprzez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp. Żądanie powinno zawierać:

- a) Twoje dane,
- b) wskazanie, o którą stronę internetową, aplikację mobilną lub dokument chodzi,
- c) sposób kontaktu z Tobą,
- d) formę, w jakiej powinna zostać przekazana niedostępna treść.

2. Urząd zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, Urząd niezwłocznie poinformuje Cię o tym, kiedy realizacja żądania będzie możliwa, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

II. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym

1. Jeżeli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami, to w przypadku problemów z dostępnością informacyjno-komunikacyjną skontaktuj się z Koordynatorem dostępności jm.so@gorzowslaki.pl ; telefon 34 3594004 wew. 150
2. Urząd nie zapewnia obsługi poprzez SMS, MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną.
3. Jednak możesz skontaktować się z Urzędem za pośrednictwem:

a) poczty elektronicznej pod adresem: um@gorzowslaski.pl

b) faksu pod numerem 34 3594004

Urząd Miejski w Gorzowie Śląskim wprowadził usługę „Mobilny Urzędnik”, której regulamin znajdziesz tutaj: [regulamin działania „Mobilny Urzędnik”](#)

3. Jeśli chcesz skorzystać z usługi tłumacza polskiego języka migowego (lub innego tłumacza), zgłoś to do Urzędu składając właściwy wniosek. Wzór wniosku znajdziesz w Załączniku nr 1 do tego dokumentu.

4. Wniosek o zapewnienie usługi tłumacza polskiego języka migowego (lub innego) powinienś/powinnaś złożyć:

a) co najmniej na 3 dni robocze przed Twoją wizytą w Urzędzie, z wyłączeniem sytuacji nagłych,

b) w formie określonej przez Urząd (patrz: Załącznik nr 1), w sposób zapewniający Ci dostępność.

5. Gdy dokonasz zgłoszenia Urząd jest zobowiązany zapewnić Ci usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym z Tobą. Jeżeli Urząd nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:

a) zawiadamia Cię o tym i uzasadnia ten fakt,

b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.

6. Na stronie internetowej Urzędu w zakładce DOSTĘPNOŚĆ zamieszczony jest wzór wniosku o zapewnienie tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) . Wniosek stanowi również Załącznik nr 1; do tego dokumentu. Wzór wniosku napisany jest w języku prostym.

W przypadku podania numeru telefonu lub e-mail we wniosku, pracownik/czka Urzędu będą kontaktować się na podany telefon lub e-mail. Wniosek możesz złożyć w formie elektronicznej lub osobiście w Urzędzie.

7. Jeśli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami możesz zwrócić się do Urzędu z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dla Ciebie dostępnej (druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).

8. Jeśli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami możesz również przyjść do urzędu z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwią Ci załatwienie sprawy.

III. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym

1. W budynku Urzędu brak jest udogodnień dla osób z OzN. Do czasu zapewnienia pełnej dostępności architektonicznej zapewniamy pomocy Mobilnego urzędnika. Zasady funkcjonowania usługi Mobilnego urzędnika opisane są w Załączniku nr 3 do tego dokumentu oraz na stronie internetowej.
2. Obsługa klienta w Urzędzie jest zorganizowana w taki sposób, że wszystkie sprawy możesz załatwić na parterze budynku. W przypadku, gdy sprawa wymaga interwencji urzędnika/urzędniczki pracującego na wyższych kondygnacjach budynku, pracownik/pracowniczka punktu obsługi klienta wzywa wskazanego urzędnika/urzędniczkę w celu załatwienia sprawy wskazanej przez Ciebie. Na stronie internetowej jest wykaz numerów do poszczególnych kierowników referatów.