Zarządzenie Nr.511/2021

Prezydenta Miasta Będzina

z dnia.17.12.2021 r.

w sprawie: wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Będzinie.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz w związku z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1824)

zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Będzinie.
2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Będzinie do stosowania zasad określonych w procedurze.

§ 2.

Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

PREZYDENT MIASTA
Łukasz Komoniewski

SEKRETARZ MIASTA
Magdalena Rogowicz

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 „Śląskie samorządy bez barier dostępne dla wszystkich", do którego Miasto Będzin przystąpiło 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 bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Biorąc powyższe pod uwagę podjęcie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

Załącznik do Zarządzenia Nr 51/2021
Prezydenta Miasta Będzina
z dnia 17.12.2021 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Będzinie

Rozdział I.

§1.

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Będzinie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom 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.

1. 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.
2. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
   1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - 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, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
   2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Będzinie,
   3) Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Będzinie,
   4) Pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Będzinie 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.

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miejskiego w Będzinie zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerami: 32 267 92 28 lub 32 267 91 64 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: dostepnosc@um.bedzin.pl

§7.

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej stanowi załącznik do niniejszej procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

1) osobiście w biurze podawczym (Urząd Miejski w Będzinie, 42-500 Będzin, ul. 11 Listopada 20, parter budynku),
2) pisemnie za pośrednictwem poczty (Urząd Miejski w Będzinie, 42-500 Będzin, ul. 11 Listopada 20),
3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: dostepnosc@um.bedzin.pl
4) telefonicznie pod nr 32 267 92 28 lub 32 267 91 64. Z przyjętego zgłoszenia pracownik sporządza notatkę służbową.

Rozdział II.
Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§8.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnych ruchowo i osób mających trudności w poruszaniu się:

1) Przed budynkiem Urzędu Miejskiego w Będzinie znajduje się oznaczone kopertą miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
2) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z pomocy pracowników biura obsługi zlokalizowanego na parterze budynku w pobliżu wejścia głównego, do którego można się dostać korzystając ze schodów lub pochylni. Biuro obsługi jest miejscem wyróżnionym architektonicznie ze stanowiskiem dostosowanym do osób niepełnosprawnych ruchowo.
3) Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik biura obsługi informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.

4) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od jej potrzeb i zgody 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 realizuje sprawę na parterze budynku Urzędu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
5) Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W przypadku kiedy w Urzędzie jest wielu interesantów pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
6) Do urzędu osoba ze szczególnymi potrzebami może wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem, który towarzyszyć jej może podczas obsługi

§9.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

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) wraz z psem oraz zapewnienie warunków obsługi gwarantujących bezpieczeństwo, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi 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.
3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku w sposób wizualny za pomocą tablicy informacyjnej.
4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających).
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 Klienta we właściwe miejsce.

§10.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1) Podmiot zapewnia osobie uprawnionej pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym, 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.

2) Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania w czasie obsługi 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 Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne).
4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta 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).

§11.

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 przyjścia i obsługi w towarzystwie asystenta.
2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, 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 III
Postanowienia końcowe

§12.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Będzinie ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

PREZYDENT MIASTA
Łukasz Komoniewski

SEKRETARZ MIASTA
Magdalena Rogowicz

Załącznik do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Będzinie

Urząd Miejski w Będzinie
Ul. 11 Listopada 20
42-500 Będzin

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ

Imię i nazwisko.....
Adres zamieszkania.....
Telefon lub email.....

Jeżeli składa Pan/Pani wniosek jako przedstawiciel ustawowy innej osoby, proszę wpisać poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko.....
Adres zamieszkania.....
Telefon lub email.....

Posiadam interes faktyczny w wystąpieniu z niniejszym wnioskiem polegający na:
.....
.....
.....
.....

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY
Opisz brak dostępności poprzez wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym
.....
.....
.....

DOSTĘP INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności poprzez wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie informacyjno-komunikacyjnym

.....

.....

.....

Proszę wskazać sposób kontaktu

.....

.....

.....

Proszę wskazać preferowany sposób zapewnienia dostępności

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UniiEuropejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), a w szczególności art. 13 RODO informujemy że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Miasta Będzina.
Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu realizacji praw i obowiązków wynikających z Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. oraz na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą.

Podpis wnioskodawcy/opiekuna