

ZARZĄDZENIE NR VIII/46/22
Wójta Gminy Hańsk
z dnia 22 kwietnia 2022 r.

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Hańsk.

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2022 poz. 559) oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

- §1. 1. Wprowadza się Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Hańsk - Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Hańsk do stosowania zasad określonych w Procedurze.
- §2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Hańsk.
- §3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY HAŃSK

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Hańsk określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszące,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby ze spektrum autyzmu,
- osoby w kryzysach psychicznych,
- osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- osoby starsze,
- osoby przewlekle chore,
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- kobiety w ciąży.

1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

Urząd Gminy Hańsk zapewnia dostępność w budynku mieszczącym się przy ul. Osiedlowa 4. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód. Do budynku Urzędu można się dostać korzystając ze schodów, pochylni lub schodolazów. Wejście jest pozbawione progów. Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością. Osoby z niepełnosprawnością ruchową (na wózku) obsługiwani są na holu GOK lub sali nr 3 (sala ślubów) Na holu GOK zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą skorzystać z:

- możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na wniosek w ustalonym terminie, możliwości otrzymania materiałów napisanych w tekście łatwym do czytania i rozumienia,
- możliwość odczytania dokumentów niedostępnych.

W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą grafiki przedstawiającej rozmieszczenie pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach oraz w sposób głosowy poprzez kontakt z pracownikiem sekretariatu za pomocą domofonu znajdującego się przy wejściu głównym do urzędu lub w sekretariacie za pomocą bezpośredniego przekazu słownego osoby obsługującej.

W przestrzeni obsługi klienta nie ma stanowiska wyposażonego w pętlę indukcyjną wspomagającą słyszenie.

W budynku Urzędu nie ma dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM). W celu zapewnienia tłumacza języka migowego należy złożyć wniosek dostępny na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Dla Mieszkańców – Dostępność Urzędu” stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia. Usługa ta jest bezpłatna dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U z

20211r. Nr 127 poz. 721 z późn. zm). Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie(np. pisemnie, **fax-em 82 5714461, mailem: gmina @hansk.pl , telefonicznie 825714028, SMS:510769910** przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem sposobu komunikowania się. Po dokonaniu zgłoszenia urząd zapewni obsługę osoby uprawnionej w wyznaczonym przez nią terminie lub innym, niezwłocznie z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości realizacji usługi w wyznaczonym terminie Urząd zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną , wskazując inny termin realizacji świadczenia lub wskazując inną formę realizacji uprawnień.

Aby skorzystać z usługi należy złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Interesant musi z wyprzedzeniem zgłosić chęć skorzystania z usługi.

Wzory dokumentów i inne materiały przygotowane są w tekście łatwym do odczytania i rozumienia (ETR).

Urząd umożliwi obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

- poczta elektroniczna: gmina@hansk.pl
- wiadomości SMS: 510769910
- elektroniczna skrzynka podawcza e PUAP
- formularz kontaktowy na stronie www.hansk.pl w zakładce kontakt

Na głównej stronie internetowej Urzędu, w zakładce „**Dostępność Urzędu**” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W zakładce tej można znaleźć również mapę budynku Urzędu oraz informację o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku złożonym przez osobę ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dla Mieszkańców - „Dostępność Urzędu”).

3. Zasady obsługi klienta

Pracownicy Urzędu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdują się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do pomocy w wypełnieniu dokumentów osobie niewidomej lub słabowidzącej składającej dokumenty. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.

Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „**Dla Mieszkańców - Dostępność Urzędu**”.

4. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej. Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie napisane są z **użyciem czcionki bezszeryfowej i posiadają właściwą strukturę**. Staramy się, aby publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiadały opis alternatywny.

Wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej są zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa).

Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni.

Załącznik nr 2
do Zarządzenia Nr VIII/46/22
Wójta Gminy Hańsk
z dnia 22 kwietnia 2022r.

Miejscowość:, dnia.....

Urząd Gminy Hańsk
ul. Osiedlowa 4,
22-235 Hańsk Pierwszy

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 poz.1824).

1. Imię i nazwisko:

2. Adres:

3. Dane kontaktowe (nr telefonu, adres e-mail):

4. Termin wizyty w Urzędzie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu):

5. Wskaż metodę komunikowania się:

a) polski język migowy (PJM);

b) system językowo-migowy (SJM);

c) sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

6. Sprawa (napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie):

.....
.....
.....
.....

.....
Podpis

Załącznik nr 3
do Zarządzenia Nr VIII/46/22
Wójta Gminy Hańsk
z dnia 22 kwietnia 2022r.

Miejscowość:, dnia.....

**Urząd Gminy Hańsk
ul. Osiedlowa 4
22-235 Hańsk Pierwszy**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB
INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNEJ**

Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:

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:

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....

DOSTĘP INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności:

.....
.....
.....

Proszę wskazać/określić sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....
.....
.....

Jak Urząd powinien się z Panem/Panią skontaktować?:

1. Telefonicznie (jeśli numer jest inny niż wyżej).....

2. Adres pocztowy (inny niż wyżej wskazany):.....

3. Adres email (inny niż wyżej):.....

4. Inna forma (jaka?)

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Hańsk z siedzibą w: Hańsk Pierwszy, ul. Osiedlowa 4, 22 – 235 Hańsk Pierwszy,

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Urzędzie Gminy Hańsk Panią Katarzynę Adamczyk, kontakt e-mail: **iod@hansk.pl**.

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 (numer telefonu, adres e-mail).

Szczegółowa klauzula informacyjna dostępna jest w zakładce : RODO na stronie internetowej Urzędu Gminy

.....
podpis wnioskodawcy/opiekuna