

ZARZĄDZENIE Nr 73.2019
BURMISTRZA IŁOWEJ
z dnia 23 kwietnia 2019 r.

w sprawie Procedury obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Iłowej

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 08 marca 1990r o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019r., poz.506) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017r. poz. 1824 z późn.zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam „Procedurę obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Iłowej” zwaną dalej Procedurą, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję pracowników Urzędu Miejskiego w Iłowej do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Iłowej zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.ilowa.pl oraz www.ilowa.info.pl

§ 3

Wyznaczam na pracownika pierwszego kontaktu Panią Agnieszkę Suchodolską, podinspektora w Referacie Organizacyjnym.

§ 4

Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Iłowej.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

BURMISTRZ

Paweł Lichtański

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Iłowej

Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) **osoba niepełnosprawna** to taka, która nie może samodzielnie, częściowo lub całkowicie zapewnić sobie możliwości normalnego życia indywidualnego i społecznego na skutek wrodzonego lub nabytego upośledzenia sprawności fizycznej lub psychicznej.

§ 1 Wstęp

1. Urząd Miejski w Iłowej zwany w dalszej części procedury urzędem zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych.
2. Za osobę niepełnosprawną uznaje się osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.
3. Procedura obsługi osób niepełnosprawnych określa zasady postępowania pracowników urzędu w przypadku kontaktu osób z niepełnosprawnością.

§ 2 Udogodnienia architektoniczne

1. Na parkingu urzędu oznakowane są dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane obok budynku przy ul. Żeromskiego 27, 68-120 Iłowa.
2. Wejście do budynku urzędu nie jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych ruchowo szczególnie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
3. Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie na numer (68) 3681400 z urzędem w celu ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
4. Osoby niepełnosprawne w razie potrzeby uzyskują pomoc w wyznaczonym stanowisku ds. pierwszego kontaktu. Stanowisko mieści się na parterze budynku urzędu przy wejściu głównym, po lewej stronie przy kasie.

§ 3 Etapy Obsługi Osób Niepełnosprawnych

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą niepełnosprawną w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedniego urzędu.
2. Powiadomiony pracownik referatu zobowiązany jest do obsługi osoby niepełnosprawnej w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku urzędu.
3. Po zakończeniu obsługi pracownik ds. pierwszego kontaktu służy pomocą osobie niepełnosprawnej w opuszczeniu budynku urzędu.
4. Każdy pracownik urzędu w Iłowej niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej.

§ 4 Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

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

1. telefonicznie na numer (068) 3681400,
2. faksem na numer (068) 3681401,
3. pocztą elektroniczną na adres: ilowa@ilowa.pl.
4. osobiście w Urzędzie Miejskim poprzez kontakt w wyznaczonym stanowisku ds. pierwszego kontaktu lub w pozostałych pomieszczeniach,
5. listownie na adres: 68 – 120 Iłowa, ul. Żeromskiego 27.

§ 5 Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat.
2. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
3. Osoba uprawniona z pomocy osoby przybranej nie może skorzystać wówczas, kiedy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Urząd zapewnia dostęp do usług tłumacza:
 - polskiego języka migowego PMJ,

- systemu językowo – migowego SJM,
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniemych SKOGN.
5. Świadczenie w/w usług jest bezpłatne dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r, Nr 127, poz.721 z późn. zm.).
 6. Osoba uprawniona jest zobowiązana zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą faxu, e – maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem metody komunikowania się, do urzędu co najmniej 3 dni robocze przed tym zdarzeniem.
 7. Zgłoszenie powinno być dokonane na odpowiednim formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do procedury.
 8. Po dokonaniu zgłoszenia urząd zapewni obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym,
 9. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w wyznaczonym terminie, urząd zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną wskazując o innym terminie realizacji świadczenia lub wskazując inną formę realizacji uprawnień.

§ 6 Obieg wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego

1. Wniosek, o którym mowa, składany przez osobę uprawnioną w urzędzie, po rejestracji na Sekretariacie przekazywany jest do Burmistrza Iłowej, a następnie do pracownika właściwego rzeczowo do załatwienia sprawy.
2. Jeżeli treść wniosku wskazuje, iż pomoc pracownika urzędu jest niewystarczająca lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika urzędu, Kierownik jednostki podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje przez uprawnionego.

§ 7 Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik urzędu mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych jest zobowiązany okazać osobie niepełnosprawnej wszelką pomoc.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Wniosek Korzystania Z Pomocy Tłumacza Migowego.

Załącznik nr 2 - Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych.

....., dnia

Urząd Miejski w Iłowej
ul. Żeromskiego 27,
68 – 120 Iłowa

W N I O S E K
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 r. poz. 1824.)

1. Imię i nazwisko Wnioskodawcy:

.....

2. Adres Wnioskodawcy:

.....
.....

3. Dane kontaktowe (nr telefonu, adres email):

.....
.....

4. Termin udzielenia świadczenia:

.....
.....

5. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się*:

- a) polski język migowy (PJM);
- b) system językowo-migowy (SJM);
- c) sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

6. Rodzaj sprawy:

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

* właściwe podkreślić

.....
podpis

*Zakończ mł
do procedury adw. w/w/m/...
w UM w Hawej*



**INTE
GRA
CJA**

**Savoir-vivre wobec osób
z niepełnosprawnością**

Redakcja: Agnieszka Jędrzejczak-Sprycha
Rysunki: Katarzyna Pac-Raszewska
DTP: Adriana Herbut

Wydawca:



Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji
ul. Dzielna 1, 00-162 Warszawa
e-mail: integracja@integracja.org
tel.: 22 530 65 70

Warszawa, 2016

Publikacja jest bezpłatna

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością by Fundacja Integracja is licensed under a Creative Commons Uznanie autorstwa - Bez utworów zależnych 3.0 Polska License. Permissions beyond the scope of this license may be available at www.futbolbezbarier.org.

ISBN 978-83-64300-15-8



Bez zahamowań, spontanicznie!

Oddaję w Wasze ręce publikację, która niesie przesłanie zintegrowania dwóch światów. Do jej stworzenia zaprosiłem kilku przyjaciół z różnymi niepełnosprawnościami, którzy na co dzień mają do czynienia z różnego rodzaju komunikacyjnymi wpadkami czy faux-pas. Świat ludzi sprawnych często nie rozumie, ale też nie wie, na jakie pułapki może trafić w świecie ludzi niepełnosprawnych. Podpowiadamy zatem, jak możecie prosto i łatwo nawiązać aktywny kontakt, a nawet zrobić więcej. Współistnieć lub współdziałać w różnego rodzaju życiowych sytuacjach.

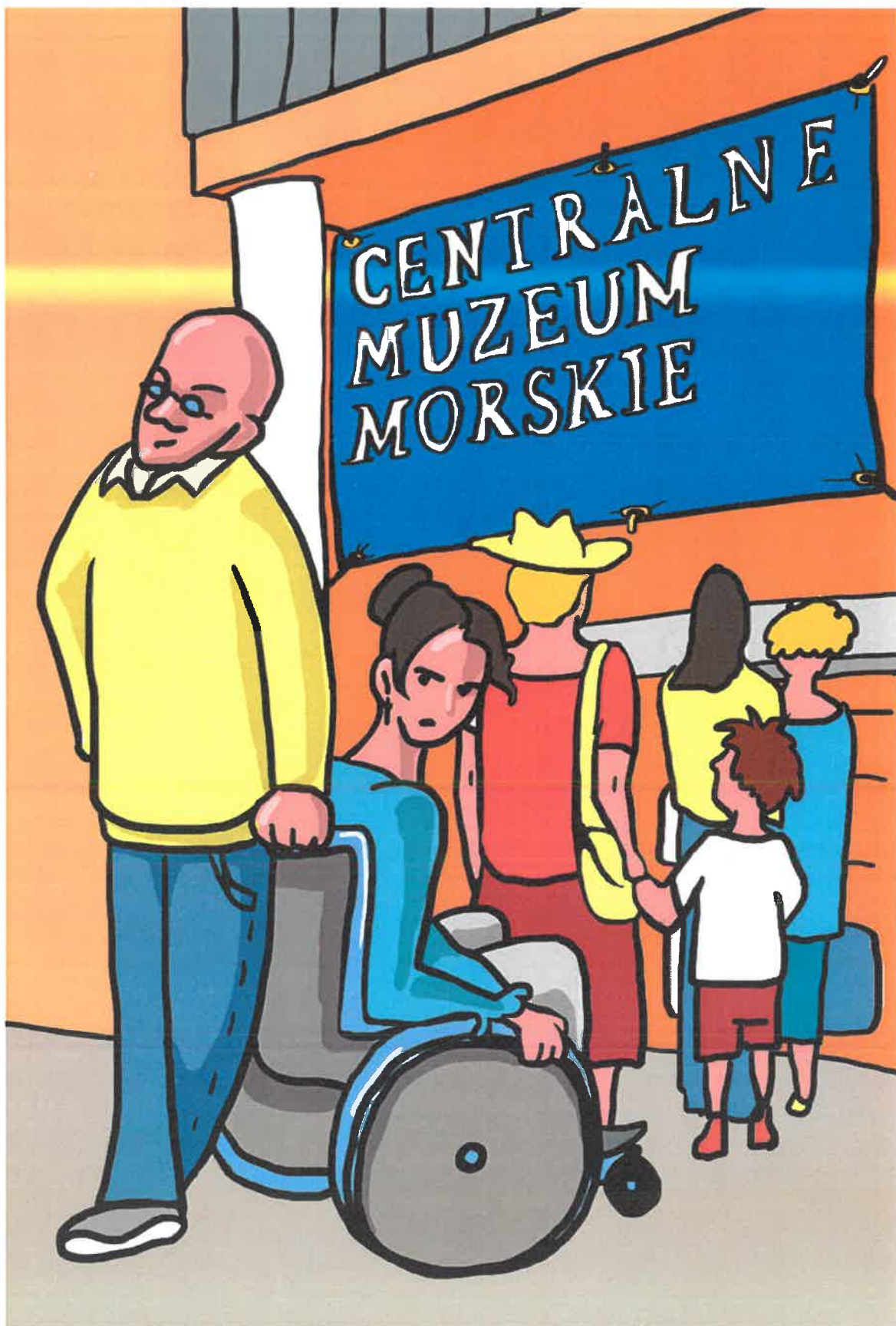
Sam jeżdżąc od 30 lat na wózku, wiem doskonale, jak jest. Zawsze dawało się zauważyć, że wózek „przysparza” wiele kłopotów przy nawiązaniu kontaktu. Jakby wózek był barierą nie do przejścia. Bardzo podobnie dzieje się z osobami niewidzącymi, niesłyszącymi czy mającymi inne ograniczenia. Często patrząc na niepełnosprawność, nie widzimy człowieka. Od razu przypomina mi się sytuacja z mojego życia, kiedy to okulistka po przebadaniu moich oczu na supersprzęcie komputerowym, zwróciła się do mojej żony słowami: „Niech pani mu powie, żeby tyle czasu nie pracował przed komputerem”.

Świat się jednak zmienia. Kiedy byłem niedawno w centrum handlowym, podjechał do mnie na rowerku chłopczyk. Przez chwilę oglądał mój wózek i... po chwili spytał: „Dasz pojeździć?”. Zadał to pytanie bez jakichkolwiek zahamowań i uprzedzeń. I takiego postępowania i zachowania życzę wszystkim, którzy się z nami kontaktują. Wolno pytać. Rozmawiać. Komunikować się. Żartować...

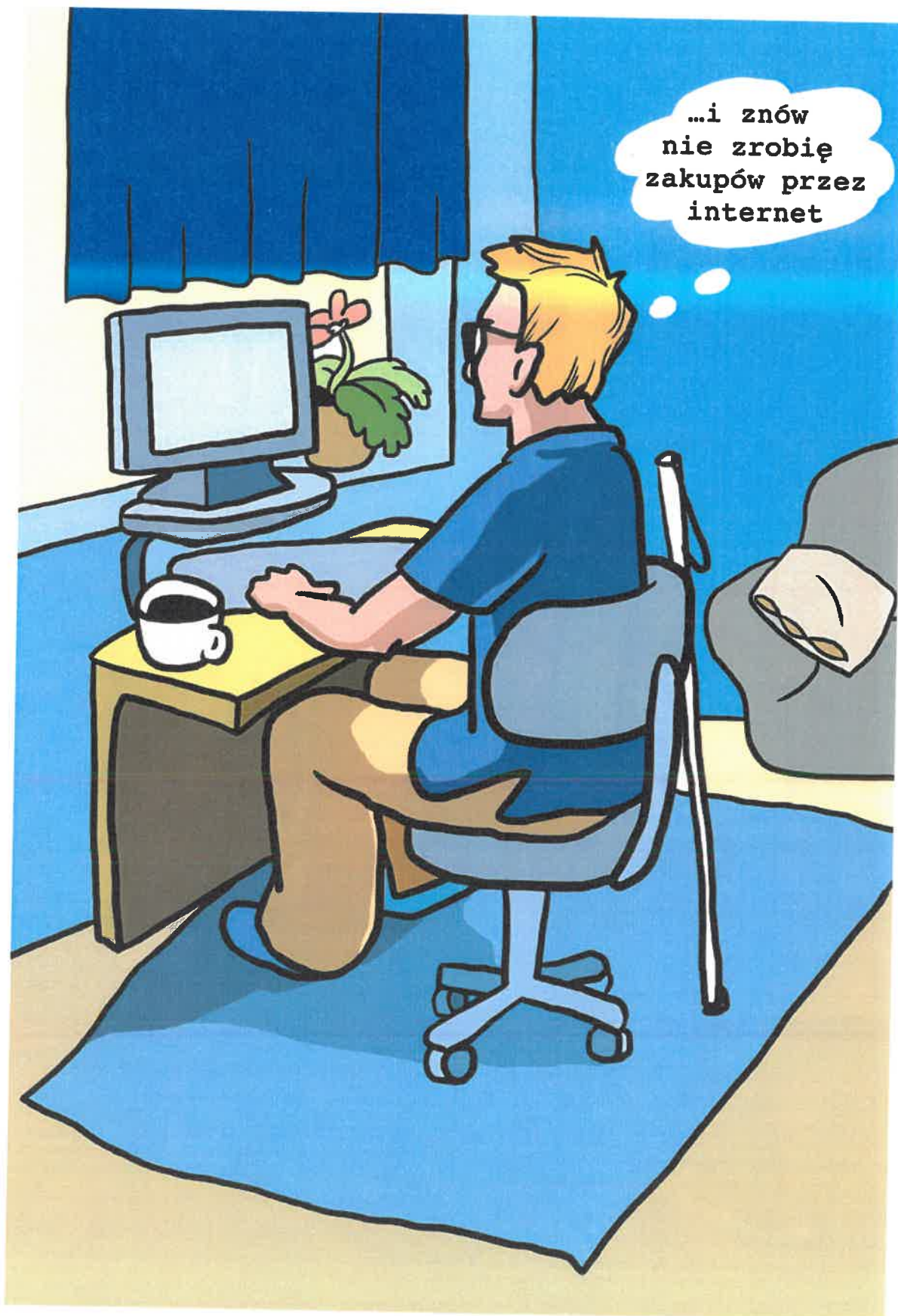
Piotr Pawłowski
Prezes Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji



Nie głaszcz i nie rozpraszaj psa przewodnika
– pies pracuje!



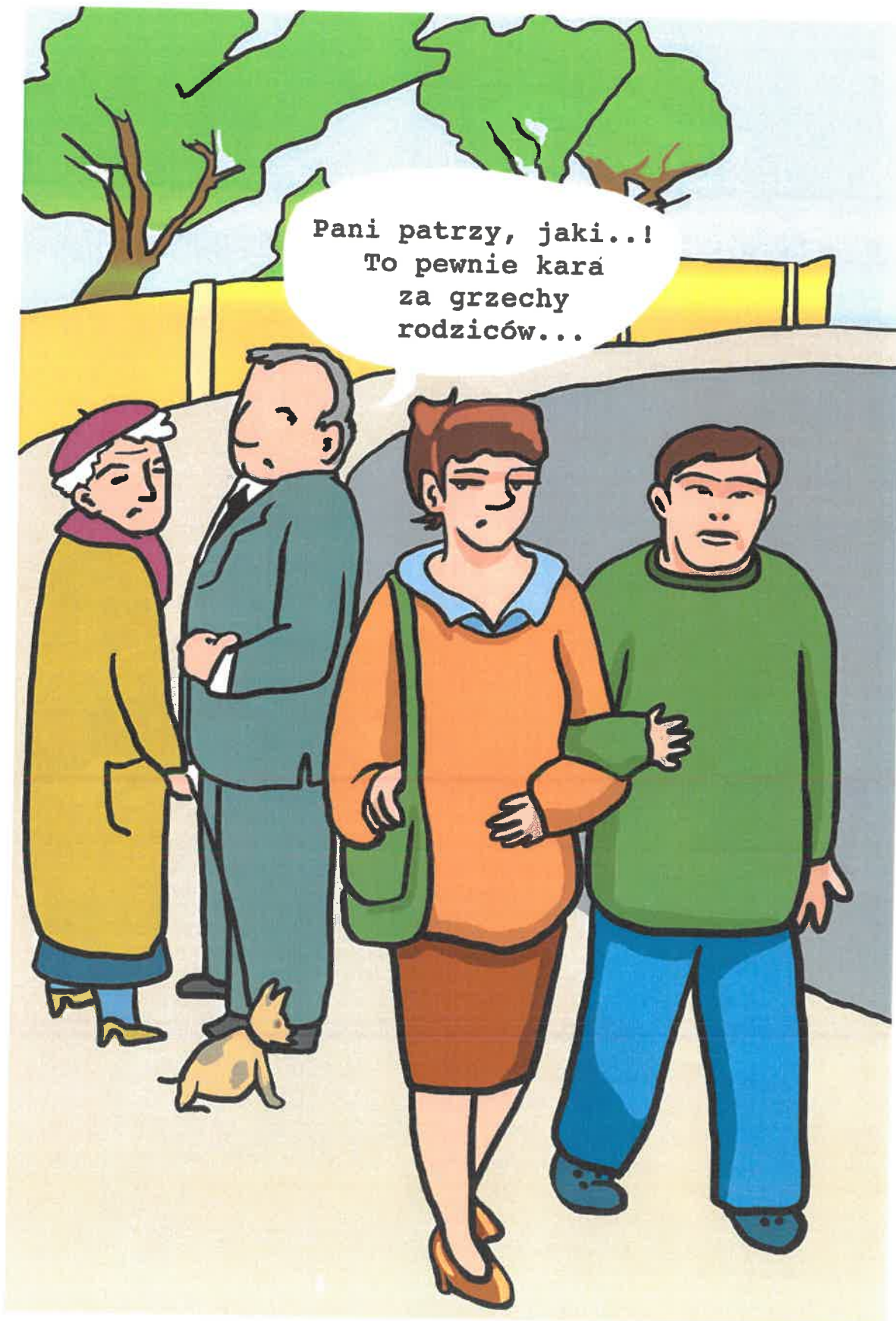
Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.



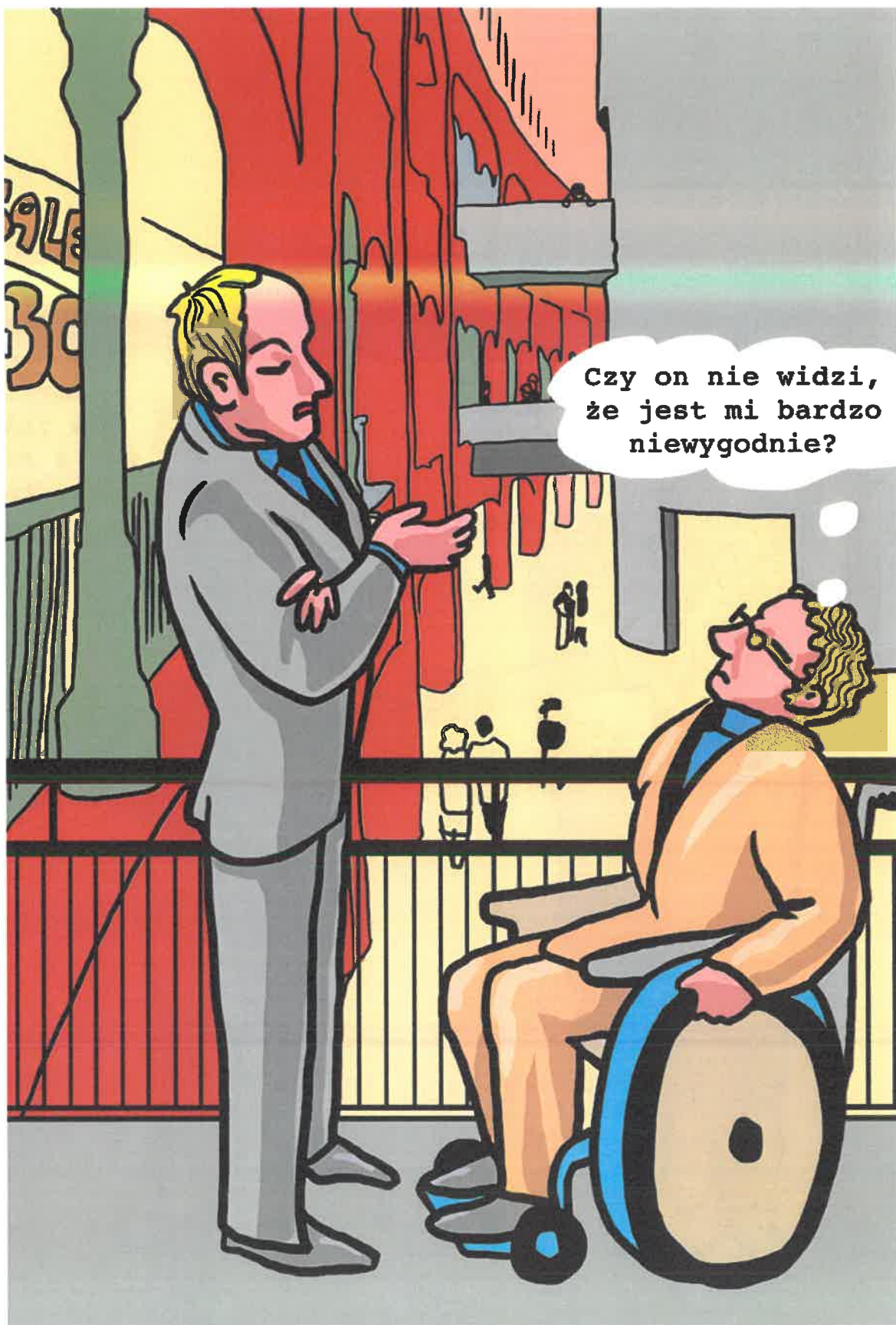
Zadbaj o dostępność Twojej strony internetowej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
Więcej na dostepnestrony.pl



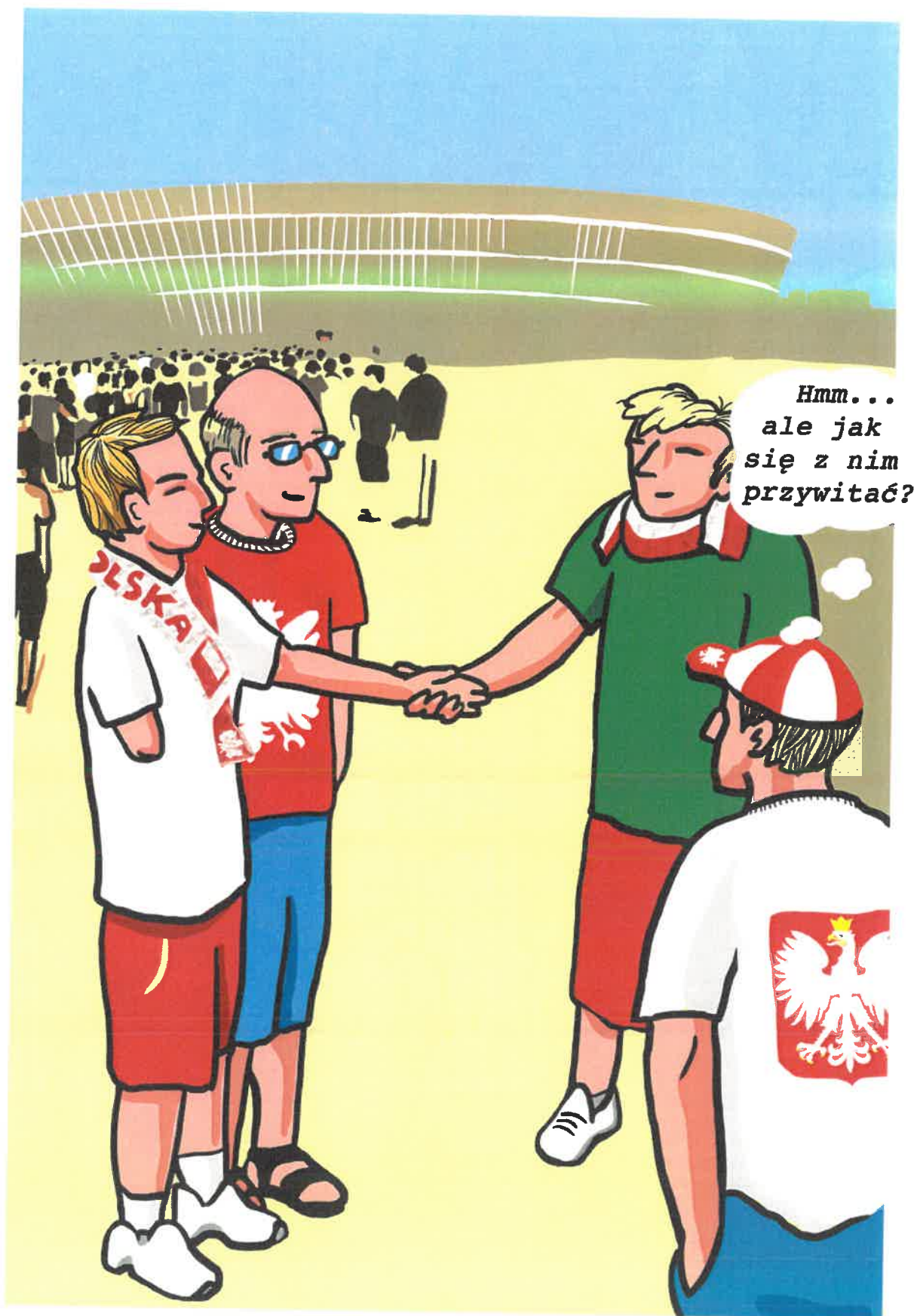
Szczególnie zimą pamiętaj o odśnieżeniu podjazdów i przejazdów.



Dziecko z wadami wrodzonymi (np. z zespołem Downa) może przyjść na świat w każdej rodzinie.



Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku
– cofnij się dwa kroki lub usiądź.



Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę,
śmiało uściśnij jej drugą.



Jeśli chcesz pomóc osobie na wózku wsiąść lub wysiąść np. z tramwaju, najpierw zapytaj ją, jak to zrobić.



Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością,
a nie do osoby towarzyszącej.



Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe.



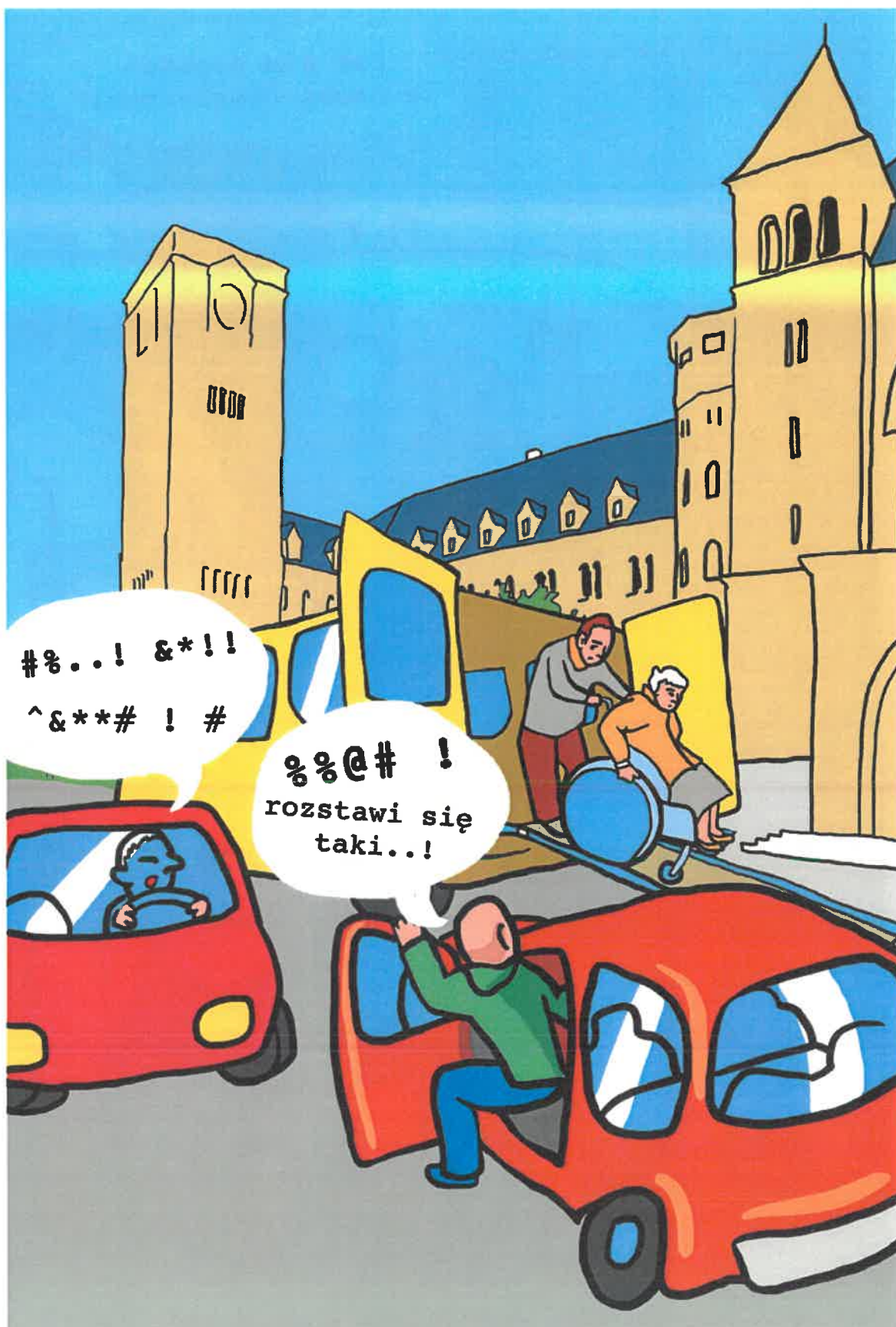
Zawsze używaj słów i zwrotów, które funkcjonują w codziennym kontakcie – nie bój się powiedzieć osobie niewidomej „do zobaczenia”.



Niepełnosprawność nie jest żadną barierą w miłości.



Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie.
Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi,
poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.



Bądź cierpliwy i wyrozumiały
– osoba z niepełnosprawnością potrzebuje
niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.



Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce.



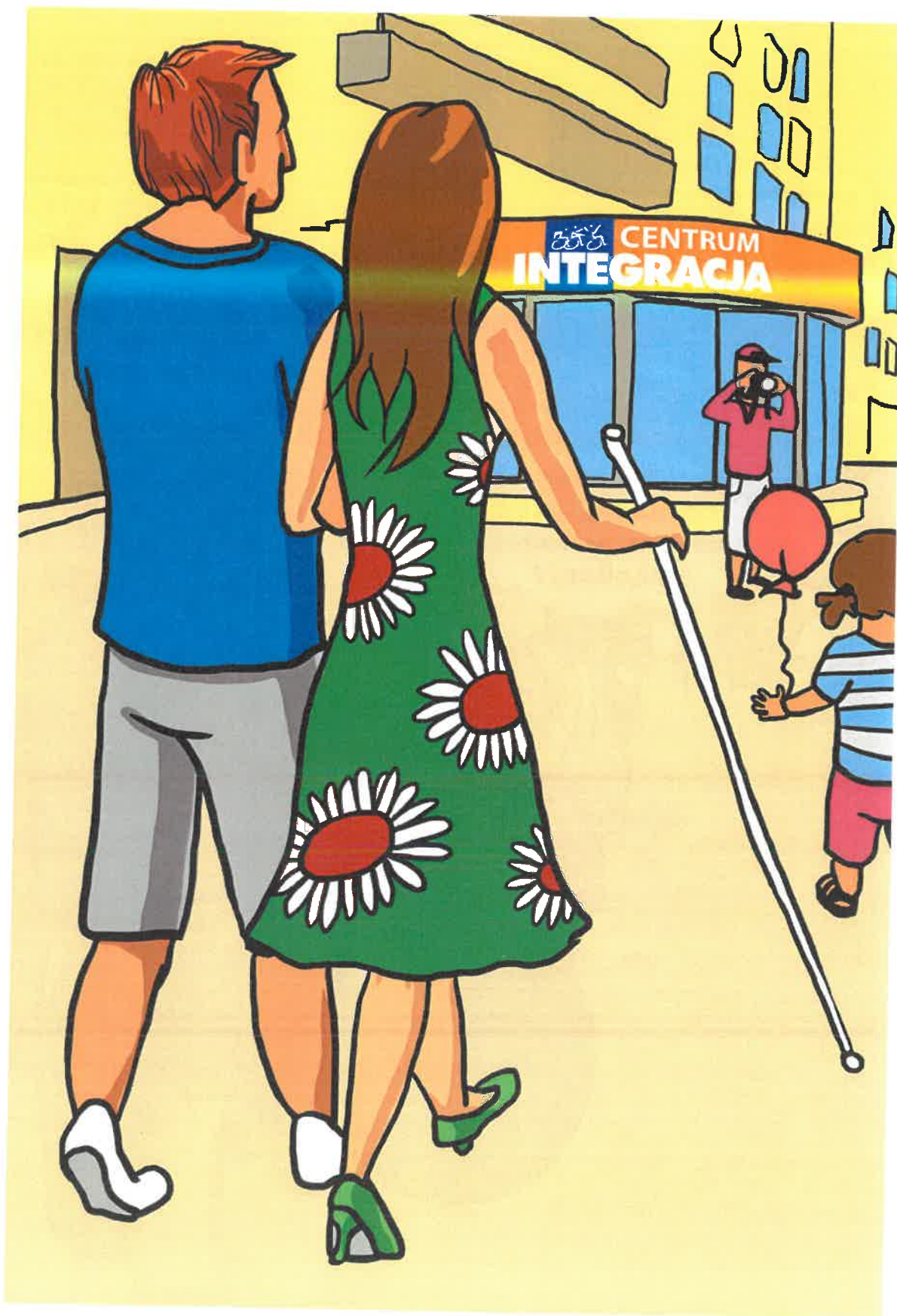
Pamiętaj, że miejsca oznaczone kopertą są przeznaczone dla kierowców z niepełnosprawnością. Wymagają oni więcej miejsca przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta.



Witając się z osobą niewidomą,
dotknij ją lekko w ramię i przedstaw się.



Zapytaj, czy możesz pomóc i w jaki sposób.



Podejdź do osoby niewidomej i zaproponuj pomoc.
Podaj swoje ramię i idź pół kroku przed nią.



Na pytanie dzieci o niepełnosprawność odpowiadaj w sposób naturalny, np. powiedz, że pan ma chore nogi i nie może chodzić, dlatego porusza się na wózku.



Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji

ul. Dzielna 1, 00-162 Warszawa

e-mail: integracja@integracja.org

tel.: 22 530 65 70

ISBN 978-83-64300-15-8