

ZARZĄDZENIE NR 264.2020
BURMISTRZA IŁOWEJ

z dnia 28 października 2020 r.

**w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Iłowej**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (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 Iłowej stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Iłowej do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. 1. Wyznacza się na pracownika pierwszego kontaktu Panią Agnieszkę Suchodolską - podinspektora w Referacie Organizacyjnym.

2. Wyznacza się na tłumacza języka migowego Panią Magdalenę Muzikę - kierownika Urzędu Stanu Cywilnego.

§ 3. Uchyla się Zarządzenie Nr 73.2019 z dnia 23 kwietnia 2019 roku w sprawie Procedury obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Iłowej.

§ 4. Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Iłowej.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Paweł Lichtański

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Iłowej

Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, 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

§ 1. Wstęp

1. Urząd Miejski w Iłowej zwany w dalszej części procedury Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.

3. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu osób z niepełnosprawnością.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne

1. Na parkingu Urzędu znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane obok budynku przy ul. Żeromskiego 27, 68-120 Iłowa.

2. Wejście do budynku Urzędu nie jest przystosowane ruchowo szczególnie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem na numer (68) 3681400 w celu ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.

4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc w wyznaczonym stanowisku ds. pierwszego kontaktu. Stanowisko mieści się na parterze budynku Urzędu przy wejściu głównym, po lewej stronie.

§ 3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedniego referatu Urzędu.

2. Powiadomiony pracownik referatu zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku Urzędu.

3. Po zakończeniu obsługi pracownik ds. pierwszego kontaktu służy pomocą opuszczeniu budynku Urzędu.

4. Każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Iłowej niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej.

5. W razie konieczności rozmowy w języku migowym, pracownik wyznaczony jako tłumacz języka migowego stale asystuje osobie ze szczególnymi potrzebami aż do momentu opuszczenia budynku Urzędu przez tą osobę.

§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

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

- 1) telefonicznie na numer (68) 3681400,
- 2) faksem na numer (68) 3681401,

- 3) pocztą elektroniczną na adres: ilowa@ilowa.pl,
- 4) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /hjr9j0s46d/SkrytkaESP,
- 5) osobiście w Urzędzie Miejskim poprzez kontakt w wyznaczonym stanowisku ds. pierwszego kontaktu lub w pozostałych pomieszczeniach,
- 6) 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 posiadającą 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:

- 1) polskiego języka migowego PMJ,
- 2) systemu językowo – migowego SJM,
- 3) 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 2020 r. poz. 426 z późn.zm.).

6. Osoba uprawniona jest zobowiązana zgłosić taką potrzebę do Urzędu w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą faxu, e – maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem metody komunikowania się, co najmniej 3 dni robocze przed tym zdarzeniem.

7. Po dokonaniu zgłoszenia Urząd zapewni obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym.

8. 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 stosowne kwalifikacje.

§ 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.