Załącznik do zarządzenia Nr ORG.0050.34.2023
Wójta Gminy Gaworzyce
z dnia 22 marca 2023 r.

**Procedury obsługi w Urzędzie Gminy w Gaworzycach osób ze szczególnymi potrzebami**

1. **Postanowienia ogólne**

Urząd Gminy w Gaworzycach, zwany dalej „Urzędem” zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

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

1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,

2) osoby niewidome i słabowidzące,

3) osoby głuche i słabosłyszące,

4) osoby w kryzysach psychicznych,

5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,

6) osoby ze spektrum autyzmu,

7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,

8) osoby starsze,

9) osoby przewlekle chore,

10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,

11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),

12) kobiety w ciąży.

Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

2. **Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta**

Urząd zapewnia dostępność w swojej lokalizacji w budynku mieszczącym się przy ulicy Dworcowej 95. Do budynku prowadzi jedno wejście główne od strony parkingu.

Wejście jest pozbawione progów.

Nawierzchnia ciągów pieszych z kostki granitowej prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód.

Przed budynkiem Urzędu znajduje się oznaczone kopertą miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością.

W budynku Urzędu jest platforma dla osób z niepełnosprawnościami umożliwiająca wjazd na pierwsze i drugie piętro budynku. Platforma znajduje się na parterze budynku przy korytarzu na wprost wejścia głównego. Aby wjechać na piętro należy skorzystać z ogólnodostępnego telefonu znajdującego się na parterze budynku przy wejściu po lewej stronie, wybrać numer wewnętrzny i zadzwonić po urzędnika, który pomoże dostać się w konkretne miejsce. W przypadku braku możliwości skorzystania z platformy obsługa interesariusza odbywać się będzie w dogodnym miejscu.

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem Urzędu za pomocą ogólnodostępnego telefonu z listą numerów wewnętrznych do pracowników Urzędu, który usytuowany jest na parterze po lewej stronie wejścia do budynku.

Pracownik przychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi. W razie konieczności pracownik udaje się do osoby i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością.

Na schodach i wszelkich innych zmianach poziomu zastosowano oznaczenia kontrastowe.

Na parterze budynku Urzędu jest kącik zabaw dla dzieci. Nie ma miejsca do ich karmienia i przewijania.

3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu po lewej stronie drzwi wejściowych do budynku.

W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą Tyfloplanu na parterze budynku i Tyfloplanów przenośnych dostępnych w Sekretariacie Urzędu na pierwszym piętrze.

Przestrzeń sekretariatu Urzędu (stanowisko do spraw organizacyjnych) wyposażona jest w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko jest oznaczone odpowiednim piktogramem, widocznym przy wejściu do sekretariatu. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa przez cały czas. Informacja o pętli w budynku jest również umieszczona na stronie internetowej Urzędu i w Biuletynie Informacji Publicznej.

Osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z usług tłumacza migowego. Aby skorzystać z usługi tłumacza języka migowego należy wcześniej zgłosić do Urzędu zamiar skorzystania z tłumacza. Chęć skorzystania z usługi tłumacza należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się.

Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

wypełnić formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik do zarządzenia nr 32/2021 Wójta Gminy Gaworzyce z dnia 11 kwietnia 2012 r. i przesłać go za pośrednictwem:

* poczty elektronicznej na adres:  ug@gaworzyce.com.pl
* pocztą na adres: Urząd Gminy w Gaworzycach, ul. Dworcowa 95, 59-180 Gaworzyce
* wysłać fax na numer: 76 83 16 286
* przesłać elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej:

Skrytka odbiorcza: /45ibv62lo3/skrytka

* telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie pod numerem telefonu 76 83 16 285.

Wniosek o udostępnienie usługi jest zamieszczony na stronie internetowej Urzędu i w BIP.

Przy stanowisku do spraw organizacyjnych dostępne są wzory dokumentów.

W Urzędzie dostępne są ramki powiększające odczytywanie dokumentów papierowych ułatwiających ich odczytywanie przez osobę słabowidzącą.

Informacje zwiększające dostępność obsługi klienta w Urzędzie Gminy w Gaworzycach, w tym dane kontaktowe koordynatorów ds. dostępności, publikowane są na następujących stronach internetowych:

* [www.gaworzyce.com.pl](http://www.gaworzyce.com.pl), zakładka "Deklaracja dostępności"
* <https://bip.gaworzyce.com.pl/>, zakładka "Deklaracja dostępności"

Na głównej stronie internetowej Urzędu (na dole strony) znajduje się zakładka „Deklaracja dostępności”. Można znaleźć w niej informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku przez osobę ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka „Deklaracja dostępności”) lub BIP (zakładka „Deklaracja dostępności" lub zakładka Urząd Gminy/ Druki, formularze do pobrania).

Na głównej stronie Biuletynu Informacji Publicznej znajduje się informacja o zakresie działalności Urzędu w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).

4. **Zasady obsługi klienta**

Pracownik wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, osób starszych, kobiet w ciąży, osób z małymi dziećmi. 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 wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. 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.

W Urzędzie funkcjonuje usługa Mobilny Urzędnik. Usługa polega na realizacji spraw urzędowych przez pracowników urzędu w miejscu zamieszkania, na terenie gminy Gaworzyce. Osobami uprawnionymi do skorzystania z usługi są mieszkańcy gminy Gaworzyce, którzy z powodu niepełnosprawności ruchowej lub starszego wieku mają ograniczenia w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w siedzibie urzędu.

Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie Biuletynu Informacji Publicznej lub na stronie internetowej Urzędu.

Z zasadami dostępności obsługi klienta w Urzędzie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących klientów.

5. **Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie**

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego).

Podejmowane są działania aby każda publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiadał opis alternatywny.

Podejmowane są działania aby wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej były zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Urzędu.

Podejmowane są działania aby treści publikowane w mediach społecznościowych były dostępne i zawierały treści alternatywne. Dotyczy to w szczególności zdjęć, grafik i multimediów.

6. **Wniosek o zapewnienie dostępności.**

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej zwanym wnioskiem o zapewnienie dostępności.

Wzór wniosku stanowi załącznik do Procedury obsługi w Urzędzie Gminy w Gaworzycach osób ze szczególnymi potrzebami.

Załącznik do Procedury obsługi w Urzędzie Gminy w Gaworzycach osób ze szczególnymi potrzebami

Gaworzyce, dnia\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Urząd Gminy w Gaworzycach

ul. Dworcowa 95

59-180 Gaworzyce

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Dane kontaktowe osoby wnioskującej o zapewnienie dostępności:

Imię i nazwisko \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adres zamieszkania \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefon lub e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Interes faktyczny w zapewnieniu dostępności (wskazanie szczególnych potrzeb osoby wnioskującej):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie (właściwe zaznaczyć):

- dostępności architektonicznej,

- dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Wskazuję barierę utrudniająca lub uniemożliwiającą zapewnienie dostępności:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Kontakt z wnioskodawcą (należy wypełnić właściwą opcję):

·listownie, na adres\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

·mailowo, na adres\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

·telefonicznie, na numer telefonu\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

·inna forma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Preferowany sposób zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się stronie internetowej pod adresem:  [www.gaworzyce.com.pl/RODO](http://www.gaworzyce.com.pl/RODO)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_