

ZARZĄDZENIE NR 69/2021
BURMISTRZA ŚREMU

z dnia 16 czerwca 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Urzędzie Miejskim w Śremie**

Na podstawie art. 4 ust 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 33 ust 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 oraz poz. 1378) zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Urząd Miejski w Śremie, zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osobom ze szczególnymi potrzebami.

2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami o różnego rodzaju potrzebach.

3. Osobami ze szczególnymi potrzebami są osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują muszą podjąć działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadach równości z innymi osobami, np. dysfunkcje wzroku, słuchu, ruchu, kobiety w ciąży, osoby z dziećmi, osoby starsze i osłabione, osoby o nietypowym wzroście.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne:

- 1) Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy ulicy Plac 20 Października 1 oraz przy ul. Mickiewicza 10
- 2) Wejście do budynku Urzędu przy ul. Mickiewicza 10 posiada podjazd natomiast do budynku przy Placu 20 Października 1 od strony podwórza zainstalowana jest odpowiednio przystosowana winda, która prowadzi na wszystkie kondygnacje budynku Ratusza.
- 3) Winda wyposażona jest w oznaczenia Braille'a oraz komunikaty głosowe.
- 4) Od wyjścia z windy na parterze do punktu kontaktowego Zespołu Obsługi Klienta prowadzą wyznaczone ścieżki dojścia.
- 5) Budynek Urzędu przy Placu 20 Października 1 posiada na parterze oznaczenia dla osób niewidomych.
- 6) Na parterze budynku Ratusza znajduje się odpowiednio oznaczona toaleta z przyciskiem alarmowym.

7) W toalecie znajduje się przewijak dla matek z dziećmi.

§ 3. Punkty kontaktowe dla osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie:

- 1) Zespół Obsługi Klienta — parter pok.nr 01 w budynku przy ul. Plac 20 Października 1.
- 2) Mobilny Urzędnik – parter pok.nr 01 w budynku przy ul. Plac 20 Października 1.
- 3) Pokój nr 04 – parter budynku przy ul. Plac 20 Października 1 – do kontaktów z pracownikami merytorycznymi.
- 4) W holu głównym na parterze budynku przy ul. Mickiewicza 10.

§ 4. W punktach kontaktowych zamontowano pętle indukcyjne.

§ 5. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami:

- 1) Osoby ze szczególnymi potrzebami, przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 3.
- 2) Pracownik punktu kontaktowego przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje powiadomiona odpowiednia komórka organizacyjna.
- 3) Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami w punktach kontaktowych Urzędu, o których mowa w § 3 lub na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się:

- 1) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
- 2) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego.
- 3) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
- 4) Urząd zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza:
 - a) polskiego języka migowego PJM,

- b) systemu językowo-migowego SJM,
- 5) Świadczenie to może być realizowane również przez pracownika Urzędu posługującego się aplikacją elektroniczną tłumacza migowego.
 - 6) Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.
 - 7) W celu skorzystania z pośrednictwa tłumacza konieczne jest powiadomienie Urzędu o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
 - 8) Zgłoszenie powinno zawierać następujące elementy: imię i nazwisko osoby uprawnionej, adres zamieszkania, propozycję terminu, wskazanie metody komunikowania się, krótki opis sprawy do załatwienia w Urzędzie, adres kontaktu zwrotnego, na który zostanie przesłana informacja z potwierdzeniem spotkania.
 - 9) Zgłoszenia można dokonać w jednej ze wskazanych form: pisemnie, za pomocą: e-maila, przy pomocy osoby trzeciej, ze wskazaniem metody komunikowania się lub telefonicznie.
 - 10) Zgłoszenia o zapewnienie tłumacza można także dokonać za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Urzędu, stanowiącego załącznik do niniejszej procedury.
 - 11) Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie ze zgłaszającym, dogodny termin realizacji świadczenia.
 - 12) Kontakt z Urzędem możliwy jest za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie na numer: 612835225 lub 612847147;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: urząd@srem.pl lub mobilnyurzednik@urząd.srem.pl,
 - c) osobiście w Urzędzie, poprzez punkty kontaktowe, o których mowa § 3,
 - d) listownie na adres: 63-100 Śrem, ul. Plac 20 Października 1,
 - e) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej.

§ 7. Obieg realizacji zgłoszenia usługi tłumacza języka migowego:

- 1) Zgłoszenie składane przez osobę uprawnioną, po rejestracji w Zespole Obsługi Kancelaryjnej i Sekretariatu, przekazywane jest do Sekretarza Gminy, który wskazuje właściwą komórkę merytoryczną do załatwienia usługi i przekazuje zgłoszenie Mobilnemu Urzędnikowi.

- 2) Jeżeli treść zgłoszenia wskazuje, że pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym może okazać się niewystarczająca lub gdy osoba uprawniona nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika Urzędu, Mobilny Urzędnik podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego.
- 3) Urząd – Mobilny Urzędnik w przypadku braku możliwości realizacji świadczenia we wskazanym lub uzgodnionym z uprawnionym terminie, zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wskazując możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji uprawnień.

§ 8. Postanowienia końcowe:

- 1) Niniejsza Procedura ma zastosowanie również wobec seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psycho-fizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu.
- 2) Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc w szczególności:
 - a) stosować zasady prostego języka w korespondencji do klientów,
 - b) wskazywać wsparcie i pomoc w załatwieniu sprawy,
 - c) wskazywać ułatwienia i funkcjonujące rozwiązania.

§ 9. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2021 r.

Burmistrz Śremu

Adam Lewandowski

Załącznik do zarządzenia
nr 69/2021
Burmistrza Śremu
z dnia 16 czerwca 2021 r.

Zgłoszenie usługi korzystania z tłumacza

składane przez osoby określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 poz. 11824)

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej: _____

2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym): _____

3. Telefon kontaktowy lub e-mail do osoby mającej stały lub bezpośredni kontakt z osobą uprawnioną tel. _____ e-mail: _____

4. Niniejsze zgłoszenie dotyczy (krótki opis sprawy do załatwienia w Urzędzie): _____

5. Proponowany termin wizyty w Urzędzie (co najmniej 3 dni robocze od dnia wpływu zgłoszenia do Urzędu): _____

6. Wybrana metoda komunikacji (właściwe podkreślić):

- a) tłumacz polskiego języka migowego PJM
- b) tłumacz systemu językowo-migowego SJM
- c) tłumacz komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN
- d) pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym (w stopniu podstawowym)
- e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

data i podpis

ADNOTACJE URZĘDOWE:

1. Miejsce umówionego spotkania (adres, nr pokoju): _____

2. Ustalony termin spotkania: _____

3. Usługę świadczyć będzie: _____

4. Uwagi: _____

5. Data i podpis pracownika Urzędu: _____