**ZARZĄDZENIE NR 120.58.2021**

**WÓJTA GMINY NOWA SÓL**

**z dnia 21 grudnia 2021 r.**

**w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Nowa Sól”**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.), art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r.
o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) w związku art. 6 i 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zarządzam, co następuje:

 **§ 1.** 1.Wprowadzam „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nowa Sól”, która stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

1. Zobowiązuję pracowników Urzędu Gminy Nowa Sól do stosowania zasad określonych w Procedurze.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nowa Sól zostanie zamieszczona na stronie głównej BIP.

 **§ 2.** Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

 **§ 3**. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

 Wójt

Gminy Nowa Sól

/-/ Izabela Bojko

*Załącznik do Zarządzenia Nr 120.58.2021*

*Wójta Gminy Nowa Sól*

*z dnia 21 grudnia 2021 r.*

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Nowa Sól**

1. **Postanowienia ogólne**
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nowa Sól określa sposób postępowania pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
4. Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Nowa Sól określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:
5. osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się
o kulach,
6. osoby niewidome i słabo widzące,
7. osoby głuche i słabo słyszące,
8. osoby w kryzysach psychicznych,
9. osoby z niepełnosprawnością intelektualna,
10. osoby ze spektrum autyzmu,
11. osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
12. osoby starsze,
13. osoby przewlekle chore,
14. osoby z małymi dziecięcymi, w tym z wózkami dziecięcymi,
15. osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
16. kobiety w ciąży.
17. **Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi petenta**

**Budynek ul. Moniuszki 3A**

1. Przed budynkiem wyznaczono 1 miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Miejsce parkingowe znajduje się w ciągu pieszym i nie wymaga pokonywania przeszkód.
2. Urząd nie zapewnia dostępności w swojej lokalizacji do budynku. Do budynku Urzędu prowadzi jedno wejście. Od ul. Moniuszki – przed drzwiami znajdują się schody. Przed schodami przy ścianie znajduje się skrzynka podawcza oraz zamontowany na ścianie wideodomofon do pracownika sekretariatu.
3. Do budynku można się dostać korzystając ze schodów i barierek przy nich zamontowanych.
4. Drzwi wejściowe nie otwierają się automatycznie.
5. Drzwi do budynku zabezpieczone są przed opadami atmosferycznymi poprzez zamontowany daszek. Obszar drzwi wejściowych do budynku jest prawidłowo oświetlony w sposób nie wywołujący olśnienia. Za drzwiami zapewniono komunikację pionową jedynie za pomocą schodów.
6. Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu uniemożliwiają swobodne przemieszczanie się osobie z ograniczoną mobilnością.
7. Na kondygnację poniżej i powyżej parteru prowadzą schody. Budynek nie jest wyposażony w windę, ani inny system wspomagający przemieszanie się osób
z ograniczona mobilnością.
8. Punkt obsługi interesanta znajduje się na drugim piętrze w sekretariacie na prawo od klatki schodowej. Na poziom drugi i trzeci prowadzą schody bez podjazdu dla wózków i windy dla osób niepełnosprawnych. W budynku nie ma windy. Obsługi interesanta z niepełnosprawnością ruchową odbywa się z poszanowaniem osoby niepełnosprawnej. Wszyscy pracownicy urzędu schodzą do interesanta i udzielają mu wszelkiej informacji i pomocy.
9. Urząd nie posiada toalety dla osób niepełnosprawnych.

**Budynek ul. Cicha 6, Kiełcz**

1. Główne wejście do budynku jest oznaczone.
2. Przed budynkiem znajdują się miejsca parkingowe.
3. Drzwi wejściowe nie otwierają się automatycznie.
4. Dostęp do wszystkich pomieszczeń w budynku jest zapewniony. Budynek pozbawiony progów i schodów.
5. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
6. W budynku nie ma toalety dla osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Brak jest informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku (w sposób wizualny
i dotykowy lub głosowy).
8. **Dostępność informacyjno – komunikacyjna obsługi petenta**
9. Przed schodami wejściowymi do budynku Urzędu na ścianie zamontowano tablicę informacyjną w alfabecie braille’a informującą o możliwości skorzystania
z videodomofonu i skrzynki podawczej.
10. Budynek Urzędu wyposażony jest w videodomofon, z którego można skorzystać do kontaktu z pracownikiem.
11. W budynku, w holu na parterze zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą tablicy informacyjnej.
12. W budynku na parterze zapewniono stojak z wnioskami dla petenta, każda kaseta opisana jest prostym, czytelnym i dużym drukiem.
13. W budynku nie ma oznaczeń w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
14. W przestrzeni obsługi petenta stanowisko Sekretariatu wyposażone jest
w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko to oznaczone jest odpowiednim piktogramem, widocznym od razu po wejściu do pomieszczenia na II piętrze budynku. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa w godzinach pracy Urzędu.
15. W Urzędzie zapewniono dostęp do usługi tłumacza polskiego Języka Migowego (PJM). Aby skorzystać z usługi należy powiadomić pracownika Sekretariatu na 3 dni robocze przed wizytą. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza języka migowego można wnieść z wykorzystaniem formularza, który stanowi załącznik do niniejszej Procedury. Pomoc tłumacza języka migowego jest darmowa.
16. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą korzystać z pomocy osoby przybranej. Osobą przybraną może być każda osoba fizyczna która ukończyła 16 lat
i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumiewania się tej osoby i udzielenia jej pomocy przy załatwianiu spraw w Urzędzie Gminy. Osoba przybrana może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej z wyjątkiem objętych ochroną informacji niejawnych, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r., o ochronie informacji niejawnych.
17. Urząd umożliwia obsługę przez środki wspierające komunikowanie się takie, jak: poczta elektroniczna: sekretariat@gminanowasol.pl, e-PUAP: 0804052/skrytka.
18. **Zasady obsługi petenta**
19. Pracownicy Urzędu Gminy Nowa Sól wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu
z petentem ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób poruszających się z białą laską lub 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. Istnieje również
w Urzędzie możliwość rezerwacji wizyty.
20. Niewidomy interesent może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia z osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument petentowi do jego akceptacji.
21. Każdy petent ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla petenta ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie BIP Urzędu.
22. Po zakończonej obsłudze, pracownik Urzędu Gminy zobowiązany jest do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.
23. Z procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących petenta.
24. **Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie**
25. Strona internetowa Urzędu została stworzony zgodnie ze standardami W3C oraz WCAG2.1 w oparciu o mechanizmy ułatwiające osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do publikowanych treści.
26. Portal został zaprojektowany zgodnie z wymaganiami kontrastu opisanym w Rozporządzeniu Rady Ministrów Krajowe Ramy Interoperacyjności z 12 kwietnia 2012 r. Wszystkie elementy na stronie spełniają minimalne wymagania kontrastu koloru treści do tła.
27. Serwis jest wyposażony w mechanizmy ułatwiające przeglądanie treści przez osoby niedowidzące. Zmiana wielkości czcionki, zmiana kontrastu.
28. Nagrania z Sesji Rady Gminy udostępniane w Biuletynie Informacji Publicznej posiadają napisy.
29. Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy, najkrótszy oraz dostępny.
30. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Urzędu.

*Załącznik do Procedury*

**Zgłoszenie**

**zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego**

1. Imię i nazwisko:

………………………………………………………………………………………

1. Adres zamieszkania:

………………………………………………………………………………………

1. Adres e-mail:

………………………………………………………………………………………

1. Numer telefonu do osoby przybranej …………………………………………..
2. Rodzaj orzeczenia – właściwe podkreślić:
3. kwalifikujące przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności (znaczny, umiarkowany, lekki),
4. o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów,
5. wydane przed ukończeniem 16 roku życia.
6. Cel wizyty i temat sprawy:

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

1. Metoda komunikowania się, właściwe podkreślić:
2. PJM – polski język migowy
3. SJM – system językowo migowy
4. SKOGN - sposób komunikowania się osób głuchoniemych.
5. Proponowany termin spotkania (data, godzina)

………………………………………………………………………………………

**UWAGA !**

Warunkiem skorzystania z bezpłatnego świadczenia tłumacza jest okazanie oryginału orzeczenia o którym mowa w pkt. 5.

……………………………………….

data, podpis

ADNOTACJE DOT. ZGŁOSZENIA:

1. Miejsce spotkania/ numer pokoju ……………………………………..
2. Ustalony termin spotkania ……………………………………………..
3. Usługa świadczona przez ….…………………………………………..
4. Uwagi .……………………………………………………………………