

ZARZĄDZENIE NR KJ.120.13.2022
BURMISTRZA MIĘDZYCHODU

z dnia 25 lipca 2022 r.

zmieniające Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie

Na podstawie art. 33 ust. 1-3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. *o samorządzie gminnym* (Dz. U. z 2021 r. poz. 559, z późn. zm.) - zarządza się, co następuje.

§ 1. W zarządzeniu Nr KJ.120.1.2016 Burmistrza Międzychodu z dnia 4 stycznia 2016 r. w sprawie *Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie*¹⁾ - wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 41 po pkt. 8 dodaje się pkt 9 brzmieniu:

„9) Nr 9 - procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie”;;

2) ustanawia się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie, zgodnie z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2. 1. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy oraz kadrze kierowniczej Urzędu.

2. Zarządzenie podlega podaniu pracownikom do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez przekazanie jego treści za pośrednictwem dedykowanego oprogramowania służącego do wsparcia obiegu dokumentacji oraz poprzez wyłożenie na stanowisku ds. kadr i archiwum Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Burmistrz Międzychodu

Krzysztof Wolny

¹⁾ Zmiany brzmienia tekstu Regulaminu zostały wprowadzone zarządzeniami Burmistrza Międzychodu: Nr KJ.120.21.2016 z dnia 30 czerwca 2016 r., Nr KJ.120.30.2016 z dnia 16 grudnia 2016 r., Nr KJ.120.19.2017 z dnia 23 lutego 2017 r., Nr KJ.120.35.2017 z dnia 14 listopada 2017 r., Nr KJ.120.14.2018 z dnia 22 czerwca 2018 r., Nr KJ.120.8.2019 z dnia 30 stycznia 2019 r., Nr KJ.120.19.2019 z dnia 11 kwietnia 2019 r., Nr KJ.120.28.2019 z dnia 4 października 2019 r., Nr KJ.120.45.2020 z dnia 30 grudnia 2020 r., Nr KJ.120.18.2021 z dnia 16 sierpnia 2021 r. oraz Nr KJ.120.33.2021 z dnia 30 listopada 2021 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. 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.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie lub interesancie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) podmiocie/urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy w Międzychodzie
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie,
- 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzychodzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Interesanta lub wyznaczonym do tego stanowisku, które znajdują się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP (bip.miedzychod.pl) zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 95 748 8100 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail:

- 1) urzed@miedzychod.pl
- 2) boi@miedzychod.pl

§ 9. Podmiot zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- 1) osobiście w Biurze Obsługi Interesanta Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie przy ul. Marszałka Piłsudskiego 2,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 64-400 Międzychód, ul. Marszałka Piłsudskiego 2,
- 3) za pomocą faksu nr: 95 748 81 34 lub 61 641 80 18,

- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: urzed@miedzychod.pl lub boi@miedzychod.pl
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP) - adres skrytki: /2430jggkpv/SkrytkaESP

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić takiej osobie poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- 3) podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
- 4) podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 6) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń interesanta we właściwe miejsce.

§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 2) podmiot zapewnia interesantowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) podmiot zapewnia interesantowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętla indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie).
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjsicia w towarzystwie asystenta.
- 2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z interesantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do jego indywidualnych potrzeb, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy w Międzychodzie ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Burmistrz Międzychodu

Krzysztof Wolny