**Zarządzenie Nr 189.2021
Wójta Gminy Grębocice**

z dnia 26 października 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami
w Urzędzie Gminy w Grębocicach**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 4, art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) oraz art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się / Dz. U. z 2017r. poz. 1824/ zarządza się co następuje:

**§ 1.**Ustala się Standardy Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Gminy w Grębocicach stanowiące załącznik nr 1do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**Wykonanie zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wójt Gminy Grębocice**Roman Jabłoński** |

Załącznik do zarządzenia Nr 189.2021
Wójta Gminy Grębocice
z dnia 26 października 2021 r.

**STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
w Urzędzie Gminy w Grębocicach**

**1. Postanowienia ogólne.**

Urząd Gminy w Grębocicach , zwany dalej „Urzędem” zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności , w których się znajduje musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć wżyciu społecznym na równi z innymi osobami.

Standardy 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.:

·osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,

·osoby niewidome i słabowidzące,

·osoby głuche i słabosłyszące,

·osoby w kryzysach psychicznych,

·osoby z niepełnosprawnością intelektualną,

·osoby ze spektrum autyzmu,

·osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,

·osoby starsze,

·osoby przewlekle chore,

·osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,

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

·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 przy ulicy Głogowskiej 3. Do budynku prowadzą dwa wejścia . Wejście główne – po schodach i wejście boczne po lewej stronie wyposażone jest w platformę dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Wejście jest pozbawione progów. W budynku Urzędu brak jest windy. Winda znajduje się przy Sali Konferencyjnej Urzędu.

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

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

Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem Centrum Obsługi Mieszkańca za pomocą domofonu zlokalizowanego po prawej stronie budynku / na samym rogu/ oraz za pomocą dzwonka zlokalizowanego przy wejściu głównym.

Do czasu pełnego dostosowania budynku Urzędu, obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.

Centrum Obsługi Mieszkańca znajduje się w widocznym miejscu na parterze,
w pokoju nr 1, w pobliżu głównego ciągu komunikacyjnego i drzwi wejściowych do budynku. Do Centrum Obsługi Mieszkańca prowadzi strzałka umieszczona nad centrum i tablica z kontrastem .

Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik Centrum, informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

W Urzędzie – na parterze znajdują się referaty , które są najbardziej potrzebne dla mieszkańców – Ewidencja ludności, Referat Inwestycji, Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Nieruchomościami i Referat Finansowy - Podatki.

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

Osoby ze szczególnym potrzebami są obsługiwane poza kolejnością . W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem /asystującym.

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

W strefie Centrum Obsługi Mieszkańca zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. Jedno stanowisko ma blat na wysokości 104 cm i jest dostosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

Stanowisko Centrum Obsługi Mieszkańca jest dobrze oświetlone.

Przed Centrum Obsługi Mieszkańca jest strefa wyposażona w miejsca do odpoczynku.

W pobliżu Centrum Obsługi Mieszkańca znajduje się toaleta.

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

Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną
w widocznym miejscu oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. Piktogramy informują o:

·możliwości skorzystania z pętli indukcyjnej w Centrum Obsługi Mieszkańca,

·możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego,

Piktogramy umieszczone są na drzwiach wejściowych Urzędu. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą Tyfloplanu na dwóch kondygnacjach.

W przestrzeni Centrum Obsługi Mieszkańca w Urzędzie jedno stanowisko jest wyposażone w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko jest oznaczone odpowiednim piktogramem, widocznym od razu
po wejściu do budynku. 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.

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 nr 1 do niniejszych procedur i przesłać go za pośrednictwem :

poczty elektronicznej na adres :  centrum@grebocice.com.pl.

pocztą na adres : Urząd Gminy w Grębocicach, ul. Głogowska 3, 59-150 Grębocice

wysłać fax na numer : 76 831 50 95

przesłać elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej :

Skrytka odbiorcza: /jglv12o443/skrytka

Wniosek o udostępnienie usługi jest zamieszczony na stronie internetowej Urzędu.

·telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie pod numerem telefonu 76 831 55 01 lub 76 832 53 15.

Stanowisko obsługi mieszkańca i stanowisko ewidencji ludności wyposażone są w ramki do podpisu ułatwiające złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.

Przy stanowisku obsługi klienta dostępne są wzory dokumentów i inne materiały (ulotki) .

Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków w druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie. Wzór wniosku określono w załączniku nr 2 do Standardów .

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

· [www.grebocice.com.pl](http://www.grebocice.com.pl), zakładka strefa klienta, dostępność

· <https://bip.grebocice.com.pl/>   , zakładka urząd gminy , zapewnienie dostępności

Na głównej stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność” / na dole / znajduje się zakładka „Deklaracja zgodności”. 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 „Dostępność Urzędu”).

**4. Zasady obsługi klienta**

Pracownik Centrum Obsługi Mieszkańca 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. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu
dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu”.

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

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

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej.

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie są napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę.

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 odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności – Edyta Jakubowska – Leśniak,  sekretarz@grebocice.com.pl   , 76 831 55 01

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 nr 3 do Standardu.

Załącznik Nr 1 do Załącznika Nr 1

Urząd Gminy w Grębocicach

ul. Głogowska 3

 59-150 Grębocice

Zgłoszenia zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

**Dane zgłaszającego :**

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

Adres e-mail:

lub numer telefonu:

Cel wizyty i temat sprawy:

**Metoda komunikowania się:**

·PJM - polski język migowy

·SJM – system językowo – migowy

·SKONG – sposób komunikowania się osób głuchoniemych

**Proponowany termin spotkania, data i godzina:**

Załącznik Nr 2 do Załącznika Nr 1

 Urząd Gminy w Grębocicach

ul. Głogowska 3

 59-150 Grębocice

 **Wniosek o udostępnienie usługi.**

Dane teleadresowe:

Imię

Nazwisko

Ulica

Kod pocztowy

Miejscowość

**Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane :**

Adres poczty elektronicznej

Numer telefonu

Numer telefonu do osoby przybranej

E- puap

**Metody komunikacji :**

Osoba przebrana

Tłumacz

·Polskiego języka migowego (PJM)

·Systemu językowo – migowego (SJM)

·Sposób komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN)

Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona ( tu proszę krótko opisać jaką sprawę chce Pani/Pan załatwić w Urzędzie Gminy w Grębocicach, ewentualnie proszę podać nazwę referatu, który realizuje tę usługę .

|  |
| --- |
|  |

Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy

( zaznaczyć właściwe )

·W PJM

·W druku powiększonym

·W języku łatwym do czytania i rozumienia ( ETR )

·W alfabecie brajla

·W inny sposób (jaki) :

Termin spotkania :

Miejscowość, data , podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe :

Ustalony termin spotkania :

Usługę świadczyć będzie :

Data i podpis pracownika Urzędu :

Załącznik Nr 3 do Załącznika Nr 1

Urząd Gminy w Grębocicach

ul. Głogowska 3

 59-150 Grębocice

**Wniosek o zapewnienie dostępności ;**

Dane teleadresowe:

Imię

Nazwisko

Ulica

Kod pocztowy

Miejscowość

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy w Grębocicach w zakresie ( proszę zaznaczyć właściwe ):

·Architektonicznym

·Informacyjno – komunikacyjnym

**Preferowany sposób zapewnienia dostępności :**

**Sposób komunikowania się i podaj odpowiadające mu dane :**

·Adres poczty elektronicznej

·Numer telefonu

·Numer telefonu do osoby przybranej

·E-puap

·PJM

·Alfabet Brajla

·Inny ( jaki) :

Miejscowość, data , podpis wnioskodawcy