

Zarządzenie nr 0211.43.2023
Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Cieszynie
z dnia 05 lipca 2023 roku

w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2, art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 2240 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie, stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję Kierowników komórek organizacyjnych do sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem procedury stanowiącej załącznik do niniejszego Zarządzenia przez podległych pracowników.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Kierownikowi Działu Organizacyjnego.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Dyrektor
Miejskiego Zarządu Dróg w Cieszynie

Katarzyna Skotnicka

Rozdzielnik:

1x DPP

1x DZ

1x DL

1x DWE

1x DZJ

1x DIUD

1x DKP

1x DF

1x DOR

1x a/a

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie

I. PRZEPISY OGÓLNE

§1

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Miejskiego Zarządu Dróg w Cieszynie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§2

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie miejsca przyjaznego i dostępnego oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§3

Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - 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 – należy przez to rozumieć Miejski Zarząd Dróg w Cieszynie,
3. Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie,
4. Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejskim Zarządzie Dróg w Cieszynie 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 Klienta, który znajduje się na parterze budynku.

§7

Pracownik Biura Obsługi Klienta 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

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom, ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klienta może wnieść:

1. Osobiście w Biurze Obsługi Klienta, znajdującym się na parterze budynku Miejskiego Zarządu Dróg w Cieszynie przy ul. Liburnia 4.
2. Pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres Miejski Zarząd Dróg w Cieszynie ul. Liburnia 4, 43-400 Cieszyn.
3. Za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: sekretariatmzd@mzd.cieszyn.pl.
4. Poprzez Elektroniczną Skrzynkę e-PUAP, adres skrytki: /MZDCieszyn/SkrytkaESP.
5. Telefonicznie - za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnej, pod numerem telefonu 338582890.

II. SZCZEGÓŁOWE ZASADY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

§9

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

1. Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego się przy drzwiach wejściowych na parterze w budynku, umożliwiającego wezwanie pracownika Obsługi Biura Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Klienta 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 osobie pomocy w dotarciu do Biura Obsługi Klienta, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§10

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 lub psa przewodnika bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego

- faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem.
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. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
 4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce do podpisu.

§11

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, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia Klientowi 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. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§12

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 przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, 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.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§13

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Miejskiego Zarządu Dróg w Cieszynie 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.

§14

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.

KTB-417 RADCA PRAWNY
TOMASZ SZYBORSKI

