

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W CIESZYNIE

Rozdział I. Przepisy ogólne

§ 1

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

§ 2

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Miejskiego w Cieszynie 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 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz.2240), a w szczególności osobie o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidomej, głuchej, słabo słyszającej, z niepełnosprawnością intelektualną, starszej i kobiecie w ciąży,
- 2) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie,
- 3) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.
- 4) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Cieszynie.

§ 4

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

§ 5

Na terenie Urzędu każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się w miejsce przebywania tej osoby i realizuje obsługę w tym miejscu, a po zakończeniu obsługi pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 6

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w wyznaczonych punktach obsługi interesanta Urzędu, z zastrzeżeniem § 5, którymi są:

- 1) Kancelaria Ogólna Urzędu, przy ul. Rynek 1, która znajduje się na parterze budynku Urzędu (brak barier architektonicznych w postaci schodów),
- 2) stanowisko obsługi interesanta w budynku, przy ul. Kochanowskiego 14, które znajduje się na parterze budynku Urzędu – sala obsługi interesanta (brak barier architektonicznych w postaci schodów),
- 3) stanowisko obsługi interesanta w budynku, przy ul. Ratuszowej 1, które znajduje się na parterze budynku Urzędu (bariera architektoniczna w postaci schodów),
- 4) kasa podatkowa, przy ul. Srebrnej 2 Urzędu (brak barier architektonicznych w postaci schodów).

§ 7

Pracownik Kancelarii Ogólnej Urzędu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. 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 Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Cieszyna, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 33 4794 378 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – e-mail: urząd@um.cieszyn.pl.

§ 9

Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług interesant może wnieść:

- 1) osobiście w Kancelarii Ogólnej: Urząd Miejski w Cieszynie, ul. Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Cieszynie, ul. Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
- 3) pomocą poczty elektronicznej e-mail.: urząd@um.cieszyn.pl,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /u390efc0tm/SEKAP.

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10

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

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym do wyznaczonego koordynatora ds. dostępności w Urzędzie pod numerem

telefonu: 33 4794 378, który udzieli takiej osobie pomocy z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomoże w opuszczeniu budynku.

2) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu przy użyciu „Systemu wezwania asysty - Call-Hear”, jest to system wzywania pomocy informujący, że przed wejściem do budynku Ratusza znajduje się osoba potrzebująca asysty.” System wezwania asysty znajduje się po prawej stronie głównych drzwi prowadzących do Ratusza.

3) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu przez skorzystanie z windy zewnętrznej. Winda znajduje się z tyłu budynku, aby dostać się do windy należy wyjść z Ratusza trzymając się lewej strony, poruszać się wzdłuż budynku, aż do przejścia (podcienia). Następnie należy wybrać drugi kraniec murowanego przejścia, skrócić w lewo - pokonać ok. 16m i skrócić w prawo do windy - pozostało 12 m.

4) Po ustaleniu sprawy pracownik Kancelarii Ogólnej Urzędu informuje pracownika merytorycznego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.

5) Pracownik merytoryczny podchodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami realizuje sprawę na parterze budynku.

§ 11

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

1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić interesantowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.

2) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu przez użycie „Systemu wezwania asysty - Call-Hear” (urządzenie posiada okrągły przycisk) to system wzywania pomocy informujący, że przed wejściem do budynku Ratusza znajduje się osoba potrzebująca asysty, np. osoba niewidoma.” System wezwania asysty znajduje się po prawej stronie głównych drzwi prowadzących do Ratusza.

3) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu przez skorzystanie z windy zewnętrznej. Winda znajduje się z tyłu budynku, aby dostać się do windy należy wyjść z Ratusza trzymając się lewej strony poruszać się wzdłuż budynku, aż do przejścia (podcienia). Następnie należy wybrać drugi kraniec murowanego przejścia, skrócić w lewo - pokonać ok. 16m i skrócić w prawo do windy pozostało 12 m.

4) Urząd 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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 848 z późn. zm.).

5) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku w sposób głosowy oraz poprzez plany tyflograficzne umiejscowione na:

- a) Parter Urzędu - plan multisensoryczny udźwiękowiony na postumencie, który znajduje się po prawej stronie holu Ratusza – zawiera rozkład pomieszczeń znajdujących się na parterze wraz z informacją o windzie zewnętrznej ratusza,

- b) 1 piętro Urzędu - plan tyflograficzny umiejscowiony jest naprzeciw po wyjściu z windy, gdzie znajdują się drzwi, a po ich lewej stronie, na ścianie, na godzinie 1, znajduje się plan tyflograficzny,
 - c) 2 piętro Urzędu – plan tyflograficzny umiejscowiony jest naprzeciw po wyjściu z windy, gdzie znajdują się drzwi do szatni Sali Sesyjnej, a po ich prawej stronie, na ścianie, na godzinie 1, znajduje się plan tyflograficzny.
- 6) Urząd zapewnia lupę elektroniczną, która umożliwi komfortowe czytanie powiększonych dokumentów i oglądanie przedmiotów znajdujących się w pobliżu.
- 7) Urząd zapewnia działanie elektronicznej informacji poprzez 5 znaczników emitujących sygnały dźwiękowe i komunikaty głosowe, oraz udostępniając tekstowe treści opisowe. Systemu TOTUPINT w budynku znajdują się:
- a) parter Urzędu,
 - b) 1 piętro Urzędu – drzwi windy, drzwi do Burmistrza Miasta Cieszyna,
 - c) 2 piętro Urzędu – drzwi windy, drzwi do Sali Sesyjnej,
- Odbiór informacji elektronicznej jest możliwy po zainstalowaniu ogólnodostępnej aplikacji mobilnej dla systemów operacyjnych iOS i Android - poprzez właściwe dla nich sklepy z aplikacjami.
- 8) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 9) 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).
- 10) 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) Urząd zapewnia obsługę przy załatwianiu spraw w Urzędzie po wcześniejszym zgłoszeniu na trzy 3 dni przed planowaną wizytą. Zgłoszenie musi zawierać następujące dane:
 - a) imię, nazwisko oraz adres zamieszkania osoby uprawnionej (dodatkowo może być również nr telefonu komórkowego bądź adres e-mail),
 - b) informację o tym, co dana osoba chce załatwić w Urzędzie,
 - c) przewidywany termin wizyty w Urzędzie,
 - d) metodę komunikowania się, tj. informację o tym, czy będzie to osoba przybrana, czy też istnieje konieczność zapewnienia ze strony Urzędu tłumacza języka migowego (polskiego języka migowego- PJM).
- 2) Urząd 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) Urząd zapewnia dostęp do urządzenia wspomagającego słyszenie poprzez pętlę indukcyjną znajduje się w Kancelarii Ogólnej Urzędu oraz do zestawu przenośnego.
- 4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi interesanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

§ 13

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Urząd 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 interesantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb interesanta, 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.

Rozdział III Postanowienia końcowe

§ 14

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, pomaga wypełnić dokumenty i wskazuje 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 Miasta

Gabriela Staszkiwicz
(2)