

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Tyrawa Wołoska

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Urząd Gminy Tyrawa Wołoska, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Tyrawa Wołoska określają sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Urzędu.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m. in.:
 - a) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - b) osoby niewidome i słabowidzące,
 - c) osoby głuche i słabosłyszące,
 - d) osoby w kryzysach psychicznych,
 - e) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - f) osoby ze spektrum autyzmu,
 - g) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - h) osoby starsze,
 - i) osoby przewlekle chore,
 - j) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - k) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - l) kobiety w ciąży.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne

1. Do budynku Urzędu prowadzi dwa wejścia: wejście główne od strony południowo – wschodniej, do którego prowadzą schody, nie jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością (brak balustrad i poręczy. Drzwi

wejściowe są dostępne, ich otwarcie nie wymaga użycia siły. Drugie wejście, również od strony południowo – wschodniej, wyposażone w pochylnię jest częściowo dostępne dla osób z niepełnosprawnością (pochylnia nie spełnia wymagań niezbędnych do poruszania się po niej osób na wózkach inwalidzkich).

2. W budynku nie ma windy ani wózków schodowych, na piętro można dostać się wyłącznie za pomocą schodów.
3. Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem – nr tel. 13 46 56 931 w celu ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
4. 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.

§ 3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc w wyznaczonym stanowisku ds. pierwszego kontaktu. Stanowisko mieści się na parterze budynku przy wejściu głównym, po prawej stronie. W celu przywołania pracownika pierwszego kontaktu należy użyć dzwonka znajdującego się na tym stanowisku.
2. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedzialnego merytorycznie za załatwienie sprawy.
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku.

§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

1. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) telefonicznie na numer +48 13 46 56 931,
 - 2) faksem na nr +48 13 46 56 924,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: urząd@tyrawa.pl
 - 4) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej: /1817062/skrytka
 - 5) listownie na adres: Urząd Gminy Tyrawa Wołoska, 38-535 Tyrawa Wołoska 175,
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest w Urzędzie Gminy Tyrawa Wołoska.
4. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi Załącznik nr 1 do standardów i jest udostępniony na stronie internetowej Urzędu

www.bip.tyrawa.pl w zakładce „Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”.

§ 5. Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
3. Osoba uprawniona z pomocy osoby towarzyszącej nie może skorzystać wówczas, kiedy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego (PJM).
5. Urząd zapewnia osobie uprawnionej pomoc pracownika posługującego się polskim językiem migowym (PJM). Jest to osoba zatrudniona w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Tyrawie Wołoskiej, który ma swoją siedzibę w budynku Urzędu.
6. Chęć skorzystania z usługi tłumacza polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo – migowego (SJM) lub sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Osoba uprawniona jest zobowiązana zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą faxu, e – maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem metody komunikowania się.
7. Zgłoszenie powinno być dokonane na odpowiednim formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do Standardów i jest udostępniony na stronie internetowej Urzędu www.bip.tyrawa.pl w zakładce „Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”.
8. Zgłoszenie, o którym mowa, składane przez osobę uprawnioną w Urzędzie, po rejestracji w Sekretariacie przekazywane jest do Wójta Gminy Tyrawa Wołoska lub Zastępcy Wójta, a następnie do pracownika właściwego rzeczowo do załatwienia sprawy oraz koordynatora ds. dostępności.
9. Jeżeli z treści zgłoszenia wynika, iż pomoc wskazanego pracownika jest niewystarczająca lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez wskazanego pracownika, Kierownik jednostki podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego.

§ 6. Postanowienia końcowe

Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Standardów, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie siedziby Urzędu, tj. m. in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej.

Załącznik nr 2 – Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego lub innego.