

Zarządzenie Nr 288/2022
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 27 kwietnia 2022 roku
w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Kalisza

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, z późn. zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza.
2. Procedura, o której mowa w ust 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
3. Zobowiązuje się kierowników komórek organizacyjnych do zapoznania pracowników z Procedurą i zapewnienia jej stosowania.

§ 2

1. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Kalisza.
2. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych.

§ 3

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza

Rozdział I. Przepisy ogólne

§ 1

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Kalisza w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Miasta Kalisza przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2

Ilekcroć 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głucho, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Kalisza,
- 3) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kalisza,
- 4) Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Podmiot.

§ 3

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

§ 4

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.

§ 5

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w szczególności w Biurze Obsługi Interesanta przy ul. Kościuszki 1a, które znajduje się na parterze budynku oraz w miarę potrzeb w innych budynkach Podmiotu.

§ 6

Wskazany 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.

§ 7

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej www.kalisz.pl oraz BIP www.bip.kalisz.pl zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 62 504 97 96 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: umkalisz@um.kalisz.pl.

§ 8

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d 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 Klient może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym: Biuro Obsługi Interesanta, ul. Kościuszki 1a,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta Kalisza, ul. Główny Rynek 20, 62-800 Kalisz,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: umkalisz@um.kalisz.pl,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /20t18jhef6/skrytka

Rozdział 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 przy drzwiach wejściowych do budynku Podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy. W przypadku budynku Ratusza wejście dedykowane dla osób z niepełnosprawnością ruchu znajduje się z tyłu budynku. Osoba może skorzystać z domofonu znajdującego się przy wejściu dedykowanym, a pracownik umożliwi dostęp do budynku.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik 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.

§ 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, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi 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 (Dz.U. poz. 848).
- 3) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.

- 4) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urzędzeń udźwiękawiających).
- 5) 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 Klienta we właściwe miejsce.

§ 11

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego przez wykorzystanie zdalnego dostępu on-line do usługi tłumacza, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.).
- 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) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urzędzeń wspomagających słyszenie poprzez wykorzystanie pętli indukcyjnych.
- 4) Pracownik merytoryczny w miarę takich możliwości zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 12

W zakresie obsługi osób niesamodzielných, 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.

Rozdział III. Postanowienia końcowe

§ 13

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta Kalisza 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.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski