Załącznik nr 1

**PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)**

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Krypno i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Krypno zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 422/2022 Wójta Gminy Krypno wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami   
   i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu   
   z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.gminakrypno.pl](http://www.gminakrypno.pl)w formie dostępnego dokumentu.

**§ 2. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE**

1. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane jest od strony wejścia głównego do budynku Urzędu.
2. Wejście do budynku Urzędu wskazane w ust. 1 jest dostępne dla osób poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

**§ 3. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI**

**DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE**

1. Pokój nr 1 na parterze Urzędu.
2. Kancelaria Ogólna – pok. nr 3 na piętrze budynku.

**§ 4. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 3 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami   
   w poruszaniu się**:
   1. Pracownik punktu kontaktowego/obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami.
   2. W zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się ( np. wózek, kule, balkonik ), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
   3. Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
4. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**
   1. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym 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 ) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę.
   2. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
   3. Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane.
   4. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów ( np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc. )
   5. Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfrowej o numerze 16-18.
   6. Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
5. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się**:
   1. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
   2. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi ( np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg ) i udostępniania dokumentów np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym.
   3. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
   4. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
   5. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
   6. Urząd zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza po uprzednim umówieniu się:

- polskiego języka migowego PJM,

- systemu językowo-migowego SJM,

- sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.

* 1. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.

1. **W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
   1. Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.
   2. Pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
2. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

**§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. 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, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.