

ZARZĄDZENIE Nr 24/2022
WÓJTA GMINY UDANIN
z dnia 1 marca 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Udanin**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 506 t.j.) zarządza się, co następuje:




- § 1. Wprowadza się Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Udanin, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT

Wojciech Płaziuk

Uzasadnienie

W związku z zamiarem doskonalenia poziomu świadczenia usług Urzędu Gminy Udanin wobec klientów ze szczególnymi potrzebami należy wprowadzić zbiór zasad obsługi klienta

Czynność	Imię i nazwisko oraz funkcja	Podpis
Przygotowanie	Andrzej Bielski – Sekretarz Gminy	
Weryfikacja pod względem zgodności z prawem	Radca prawny	
Akceptacja Sekretarza Gminy	Andrzej Bielski – Sekretarz Gminy	

Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Udanin

I Wprowadzenie

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Udanin określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
- 2) osoby niewidome i słabowidzące,
- 3) osoby głuche i słabosłyszące,
- 4) osoby w kryzysach psychicznych,
- 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- 6) osoby ze spektrum autyzmu,
- 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- 8) osoby starsze,
- 9) osoby przewlekłe chore,
- 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- 12) kobiety w ciąży.

II Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

1. Urząd zapewnia ograniczoną dostępność w swojej lokalizacji w budynku przy ul. Kościelnej 10 w Udaninie. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód.
2. Do budynku Urzędu można się dostać korzystając ze schodów.
3. Sekretariat (biuro obsługi mieszkańca) znajduje się na parterze budynku w pobliżu drzwi wejściowych do budynku. Zlokalizowano je w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Sekretariat jest dobrze oświetlony. Przy każdym stanowisku twarz pracownika sekretariatu jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym.

III Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

1. W budynku, w holu na parterze, zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób:

- a) wizualny za pomocą tablicy informacyjnej,
 - b) dotykowy za pomocą tyflomapy,
2. Sekretariat Urzędu jest wyposażony w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko jest oznaczone odpowiednim piktogramem, widocznym po wejściu do pomieszczenia. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa w godzinach pracy Urzędu. Informacja o pętli w budynku jest również umieszczona na stronie internetowej Urzędu.
 3. W Urzędzie zapewniono dostęp do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Aby skorzystać z usługi należy powiadomić pracowników Urzędu na 3 dni robocze przed wizytą. Pomoc tłumacza języka migowego jest darmowa
 4. Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie - pocztę elektroniczną: ug@udanin.pl
 5. Na głównej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w Polskim Języku Migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).
 6. Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku. Wzór wniosku można pobrać ze strony BIP Urzędu.

IV Zasady obsługi klienta

1. Pracownicy Urzędu Gminy Udanin wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, osób starszych, kobiet w ciąży, osób z małymi dziećmi. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością. Istnieje również możliwość rezerwacji wizyty.
2. Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.
3. Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie BIP Urzędu.

V Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie

1. Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie

najprostszy, najkrótszy oraz dostępny.

2. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Urzędu.