

**ZARZĄDZENIE NR 65/2021  
BURMISTRZA ŁOCHOWA**

z dnia 21 czerwca 2021 r.

**w sprawie Standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Łochowie**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020r. poz. 713 z późn. Zm.) oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

1. Wprowadza się Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Łochowie, stanowiące Załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Łochowie do stosowania zasad określonych w Procedurze.

**§ 2.**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Łochów.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Łochowa

**Robert Mirosław Gołaszewski**

## **Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Łochowie**

### **I. Postanowienia ogólne.**

#### **§ 1.**

1. Procedury określają sposób postępowania oraz standardy obsługi przez pracowników Urzędu Miejskiego w Łochowie osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie Urzędu Miejskiego w Łochowie przyjaznym i dostępnym dla interesantów ze szczególnymi potrzebami, w którym będą traktowane w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu na zasadzie równego traktowania.

#### **§ 2.**

1. Każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Łochowie niezależnie od niniejszych procedur zobowiązany jest do udzielenia wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu.
2. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do obsługi interesantów z poszanowaniem ich godności.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

### **II. Definicje**

#### **§ 3.**

Ilekroć w Procedurze obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Łochowie jest mowa o:

- 1) Procedurze - należy przez to rozumieć Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami;
- 2) pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę pozostającą z pracodawcą w stosunku pracy;
- 3) BOM – Biuro Obsługi Mieszkańca;
- 4) Urząd – Urząd Miejski w Łochowie;

- 5) osobie ze szczególnymi potrzebami - należy rozumieć osobę, 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 przewyższenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

### **III. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami**

#### **§ 4.**

BOM w Łochowie znajduje się na parterze po lewej stronie przy wejściu głównym. W przypadku niemożności dotarcia interesanta do pomieszczeń na piętrze istnieje możliwość zejścia pracownika merytorycznego na parter i obsługi interesanta w dogodny dla niego sposób.

#### **§ 5.**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, odbywa się na parterze budynku w Biurze Obsługi Mieszkańca. Interesanci mogą skorzystać z pomocy pracowników Biura. Dostępny jest tam również stolik do wypełniania dokumentów.
2. Pracownik niezwłocznie udziela pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.
3. Pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z interesantem będącym osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
4. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik (BOM) może:
  - 1) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień,
  - 2) wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego,
  - 3) odebrać od interesanta i potwierdzić wpływ do Urzędu pisma/ wniosku,
  - 4) sporządzić za interesanta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika Urzędu w obecności interesanta.
5. Jeśli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, zostaje on powiadomiony o takiej potrzebie, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.
6. Po zakończonej obsłudze, pracownik zobowiązany jest do udzielenia osobie niepełnosprawnej wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.
7. Urząd zapewnia możliwość przyścia do Urzędu z psem przewodnikiem bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia.

## **IV Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się**

### **§ 6.**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Urzędzie korzystając z usprawnień:
  - 1) wsparcia innej osoby,
  - 2) z usług w postaci środków wspierających komunikowanie się:
    - a) poczty elektronicznej;
    - b) faksu;
    - c) listownie na adres Urzędu Miejskiego w Łochowie;
  - 3) Osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Urzędzie Miejskim w Łochowie mogą skorzystać z usługi zdalnego tłumacza języka migowego.
  - 4) Z usługi tłumacza języka migowego online można skorzystać w dwojaki sposób:
    - a) Poprzez zgłoszenie się ze swoją sprawą do Urzędu Miejskiego w Łochowie, gdzie znajduje się oznakowane stanowisko z dostępem do usługi (Biuro Obsługi Mieszkańca - parter Urzędu Miejskiego w Łochowie). Pracownik (za pośrednictwem komputera z kamerą) połączy się z tłumaczem języka migowego. Tłumacz będzie pośredniczył w rozmowie między klientem, a pracownikiem. Rozmowa odbywa się w czasie rzeczywistym.
    - b) Z usługi można także skorzystać nie wychodząc z domu. Wystarczy, posiadanie sprzętu komputerowego (komputer PC, laptop, tablet) wyposażonego w kamerę oraz podłączenie do Internetu.
  - 5) Skorzystanie z usługi tłumacza języka migowego jest bezpłatne i nie wymaga wcześniejszego umawiania się na wizytę.

## **V Dostępność i zrozumiałości komunikatów oraz dokumentów, zasady tworzenia jasnych komunikatów**

### **§ 7.**

1. Język stosowany zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak również w dokumentach, pismach i decyzjach Burmistrza Łochowa powinien być przystępny i zrozumiały dla odbiorcy. Należy

uniknąć tworzenia długich, złożonych zdań, żargonu technicznego i kancelaryzmów. Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie powinny być napisane z użyciem czcionki bezszeryfowej i posiadać właściwą strukturę. Pracownik Urzędu przekazuje informację w możliwie najprostszy i najkrótszy sposób.

2. Do weryfikacji zrozumiałości opracowanego tekstu należy wykorzystywać narzędzia typu Jasnopis, który wskaże trudniejsze fragmenty tekstu i zaproponuje poprawki.
3. Wszystkie opracowywane komunikaty, niezależnie od formy i miejsca publikacji:
  - a) tworzone są łatwym i przystępnym językiem,
  - b) posiadają właściwą strukturę,
  - c) posiadają opisane grafiki (tekst alternatywny) oraz prawidłowo nazwane załączniki WORD, PDF, Excel (z uwzględnieniem polskich znaków i prawidłowo opisujące zawartość załącznika),
  - d) uwzględniają warstwę tekstową w zamieszczanych dokumentach cyfrowych,
  - e) posiadają napisy w przypadku multimediiów.
4. W przypadku wniosku klienta wskazującego na brak lub trudności ze zrozumieniem opublikowanej lub adresowanej do interesanta informacji – artykuł, komunikat lub inny dokument jest opracowany w formie wskazanej przez wnioskodawcę, w tym w szczególności w postaci nagrania audio, w polskim języku migowym, w alfabecie Braille’a lub w postaci tekstu łatwego do czytania ETR z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.
5. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni.
6. Wszystkie publikowane w mediach społecznościowych (m.in. Facebook, Twitter) materiały powinny być dostępne. W szczególności dotyczy to zapewnienia treści alternatywnych (tekstów alternatywnych, napisów, tłumaczeń etc.) dla publikowanych zdjęć, grafik i multimediiów.