# ZARZĄDZENIE Nr 13/2021Burmistrza Sulejowaz dnia 20 stycznia 2021 roku

w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Sulejowie

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 713, poz. 1378) oraz art. 4 i art. 6 ustawy z dnia
19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
(tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062), zarządzam co następuje:

* **1.**1. Wprowadza się do stosowania przez pracowników Urzędu Miejskiego
w Sulejowie Standardy Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Sulejowie stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
1. Wzór oświadczenia pracownika o zapoznaniu się z postanowieniami Standardów Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim
w Sulejowie stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
* **2.** Zobowiązuje się Kierownika Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców do zapoznania pracowników Urzędu Miejskiego w Sulejowie ze Standardami Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Sulejowie.
* **3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**/-**/ BURMISTRZ
WOJCIECH OSTROWSKI

Załącznik Nr 1

do Zarządzenia Nr 13/2021

Burmistrza Sulejowa

z dnia 20 stycznia 2021 roku

# STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W SULEJOWIE

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

* **1**

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

* osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się
o kulach,
* osoby niewidome i słabowidzące,
* osoby głuche i słabosłyszące,
* osoby w kryzysach psychicznych,
* osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
* osoby ze spektrum autyzmu,
* osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
* osoby starsze,
* osoby przewlekle chore,
* osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
* osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
* kobiety w ciąży.

ROZDZIAŁ II
DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA PRZESTRZENI OBSŁUGI KLIENTA

* **2**

Po przekroczeniu bramy wjazdowej Urzędu Miejskiego na ścianie budynku po prawej stronie umieszczona jest tablica informacyjna z uszczegółowieniem nazw Referatów w Urzędzie, ich umiejscowieniem poprzez wskazanie wejścia A,B,C lub D, poziomu, nr pokoju, nr telefonu.

* **3**

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze budynku
w wejściu A. Przejście do korytarza następuje przez szklany wiatrołap umożliwiający dostęp dla osób na wózku. Drzwi są szerokie, szklane, oznaczone kontrastowo dla osób słabowidzących, otwierane na zewnątrz, bez stopni i progów. W przestrzeni obsługi mieszkańca zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.

* **4**

W korytarzu wejścia A znajduje się biurko dla osób na wózku. Blat biurka znajduje się na wysokości 83 cm od poziomu posadzki.

* **5**

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w wejściu A odbywa się w Biurze Obsługi Mieszkańców do którego z korytarza prowadzą szklane dwuskrzydłowe drzwi oznaczone kontrastowo dla osób słabowidzących, umożliwiające dostęp dla osób na wózku.

* **6**

W Biurze Obsługi Mieszkańców znajdują się dwa stanowiska z blatem o wysokości 103 cm od poziomu posadzki i są przystosowane do osób w pozycji stojącej. Przy każdym stanowisku obsługi nad ladą jest punktowe oświetlenie światłem rozproszonym. Strefa obsługi klienta jest wyposażona w miejsca siedzące.

ROZDZIAŁ III
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA OBSŁUGI KLIENTA

* **7**

Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną z nazwą Urzędu.
W przestrzeni obsługi klienta w Urzędzie Miejskim w Sulejowie nie ma pętli indukcyjnej wspomagającej słyszenie.

* **8**

W budynku Urzędu zapewniono zdalny dostęp do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM). Usługa jest dostępna
w godzinach pracy Urzędu w wejściu A, na parterze, w Biurze Obsługi Mieszkańców. Punkt, w którym można skorzystać z usługi jest oznaczony odpowiednim piktogramem (z dwoma migającymi dłońmi) umieszczonym na drzwiach wejścia A Urzędu. Pracownik Urzędu zainicjuje połączenie z tłumaczem. Każdorazowo tłumaczenie odbywa się w czasie rzeczywistym. Klient nie musi z wyprzedzeniem zgłaszać chęci skorzystania z usługi. Usługa jest bezpłatna.

* **9**

W Biurze Obsługi Mieszkańców klient otrzyma wszelkie informacje, jak wypełnić wniosek, może też liczyć na pomoc osoby w wypełnieniu wniosku, złożenia podania.

* **10**

Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

* poczta elektroniczna email: um@sulejow.pl; dostepnosc@sulejow.pl
* poczta elektroniczna epuap: /1o6r17kof6/skrytka
* wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy: [https://www.facebook.com/Sulejów-720294484669460](https://www.facebook.com/Sulej%C3%B3w-720294484669460)
* komunikacja audiowizualna: [https://www.facebook.com/Sulejów-720294484669460](https://www.facebook.com/Sulej%C3%B3w-720294484669460)
* strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: [strona Urzędu](http://www.sulejow.pl/) oraz [strona BIP Urzędu](http://www.sulejow.biuletyn.net/)
* **11**

Na głównej stronie internetowej Urzędu, w zakładce [„Dostępność”](https://www.sulejow.pl/dostepnosc/) znajdują się między innymi informacje o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w Polskim Języku Migowym oraz informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W zakładce tej można znaleźć również informacje o podmiotach i organizacjach wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

* **12**

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku przez osobę
ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku dostępny jest na stronie internetowej Urzędu w zakładce [„Dostępność”](https://www.sulejow.pl/dostepnosc/).

ROZDZIAŁ IV
ZASADY OBSŁUGI KLIENTA

* **13**

Pracownicy Referatu Biuro Obsługi Mieszkańców wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdą się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu. 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.

* **14**

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Wszyscy 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.

* **15**

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 internetowej Urzędu, w zakładce [„Dostępność”](https://www.sulejow.pl/dostepnosc/).

* **16**

Z zasadami dostępności obsługi klienta w Urzędzie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących klientów. Wszyscy pracownicy są zobowiązani do przestrzegania standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Sulejowie.

ROZDZIAŁ V
DOSTĘPNOŚĆ PUBLIKACJI, DOKUMENTÓW I INNYCH TREŚCI
TWORZONYCH W URZĘDZIE

**§ 17**

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach musi być stosowany język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej.

**§ 18**

Każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Sulejowie przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych
i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie muszą być napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadać właściwą strukturę. Każda publikowana grafika/zdjęcie, czy inny element nietekstowy musi posiadać opis alternatywny.

**§ 19**

Wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej muszą być zgodne
z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Sulejowie tworzący dokumenty.

**§ 20**

Treści publikowane w mediach społecznościowych muszą być dostępne i zawierać treści alternatywne. Dotyczy to w szczególności zdjęć, grafik i multimediów.

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia Nr 13/2021
Burmistrza Sulejowa
z dnia 20 stycznia 2021 roku

OŚWIADCZENIE

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że znana mi jest treść „Standardów Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Sulejowie” wprowadzonego Zarządzeniem Nr 13/2021 Burmistrza Sulejowa z dnia 20 stycznia 2021 roku. Nadto oświadczam, iż zobowiązuję się do przestrzegania zasad z nich wynikających.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwisko i imię | Nazwa Referatu  | Czytelny podpis |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |