

**ZARZĄDZENIE NR 224/2021**

**WÓJTA GMINY SADOWNE**

z dnia 11 października 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz  
zapewnienia dostępu alternatywnego w Urzędzie Gminy Sadowne**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 6 i 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu 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 2017 r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

1. Wprowadza się Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienia dostępu alternatywnego w Urzędzie Gminy Sadowne, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.
2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Sadowne do stosowania zasad określonych w załączonym dokumencie.

**§ 2.**

Wykonanie Zarządzenia powierza się Zastępcy Wójta.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Wójt Gminy Sadowne**

**/-/ Waldemar Cyran**

**Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienia  
dostępu alternatywnego w Urzędzie Gminy Sadowne**

**I. Definicje**

**§ 1.**

Ilekroć w Standardach obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienia dostępu alternatywnego w Urzędzie Gminy Sadowne jest mowa o:

1. Standardach - należy przez to rozumieć Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obowiązujące w Urzędzie Gminy Sadowne.
2. Osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
3. Dostępie alternatywnym - stosowany jest w indywidualnych przypadkach, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępność osobie ze szczególnymi potrzebami i polega w szczególności na:
  - 1) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
  - 2) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii;
  - 3) wprowadzeniu takiej organizacji w Urzędzie, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
4. Pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę pozostającą z pracodawcą w stosunku pracy.
5. Urzędzie – należy przez to rozumieć budynek Urzędu Gminy Sadowne.
6. Koordynatorze – należy przez to rozumieć Koordynatora ds. dostępności w Urzędzie Gminy Sadowne.

## **II. Postanowienia ogólne**

### **§ 2.**

1. Standardy określają sposób postępowania oraz obsługi przez pracowników Urzędu osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Jeżeli Urząd nie jest w stanie zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami, to jest zobowiązany zapewnić dostęp alternatywny. Brak dostępności, może być spowodowany jedynie względami technicznymi lub prawnymi.
3. Celem wprowadzenia Standardów oraz zapewnienia dostępności alternatywnej jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego dla interesantów ze szczególnymi potrzebami, w którym będą traktowani w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu, na zasadzie równego traktowania.

### **§ 3.**

1. Każdy pracownik 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.

## **III. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami z zastosowaniem dostępu alternatywnego**

### **§ 4.**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami dotyczy zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się na wózku, z białą laską lub psem przewodnikiem.
2. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, odbywa się na parterze w pokoju nr 9, w którym Interesanci mogą skorzystać z pomocy Pracownika.
3. Pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
4. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik może:
  - 1) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień;
  - 2) odebrać od interesanta i potwierdzić wpływ do Urzędu pisma/wniosku;
  - 3) sporządzić za interesanta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu.

5. Jeśli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, zostaje on poproszony i niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.
6. Po zakończonej obsłudze, jeżeli zaistnieje taka potrzeba, pracownik zobowiązany jest do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu Urzędu.
7. Zapewnia się możliwość przyścia do Urzędu z psem przewodnikiem.

#### **IV. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się z zastosowaniem dostępu alternatywnego**

##### **§ 5.**

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Urzędzie korzystając z usprawnień:

- 1) wsparcia innej osoby lub Pracownika;
- 2) wsparcia Koordynatora ds. dostępności w Urzędzie (pokój nr 9);
- 3) usług wspierających komunikowanie się:
  - a) poczty elektronicznej pod adresem: [ug\\_sadowne@pro.onet.pl](mailto:ug_sadowne@pro.onet.pl)
  - b) faksu pod numerem: 25 675 33 08;
  - c) Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej – ePUAP;
  - d) listownie na adres Urzędu Gminy Sadowne, ul. Kościuszki 3, 07-140 Sadowne;
  - e) telefonicznie pod numerem 25 675 33 08.
- 4) osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Urzędzie Gminy Sadowne mogą skorzystać z usługi zdalnego tłumacza języka migowego, które dostępne darmowo są w Internecie. Z usługi tłumacza języka migowego online można skorzystać nie wychodząc z domu. Wystarczy, posiadanie sprzętu komputerowego wyposażonego w kamerę oraz podłączenie do Internetu. Po połączeniu tłumacz pośredniczy w rozmowie telefonicznej z Pracownikiem.

#### **V. Postanowienia końcowe**

##### **§ 6.**

1. Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.

2. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności jest wnoszony do podmiotu publicznego, z którego działalnością jest związane żądanie zapewnienia dostępności.
4. Formularz wniosku o zapewnienie dostępności został umieszczony na stronie [bip.sadowne.pl](http://bip.sadowne.pl).