

Procedury obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Miejskim w Orzyszu

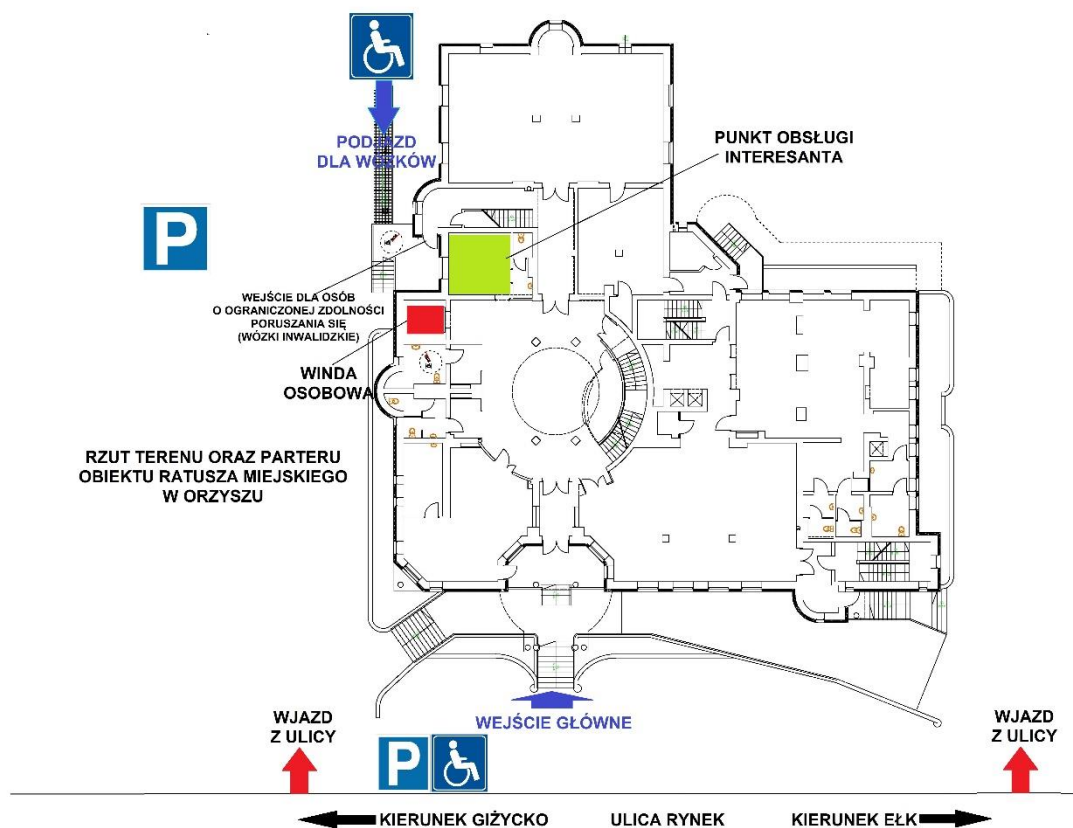
WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Orzyszu 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. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Urząd Miejski w Orzyszu zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
5. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
6. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Orzysza wprowadzającego niniejszą procedurę.
7. Procedura zamieszczona jest na stronie www.orzysz.pl w formie dostępnego dokumentu.

ROZDZIAŁ 1 PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

1.1 UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane jest na parkingu przez budynkiem Ratusza.
2. Wejście do budynku Ratusza od strony zachodniej posiada podjazd i jest odpowiednio przystosowane w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy



przysposobionych ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

1.2 PUNKT OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

1. Punkt obsługi interesanta znajduje się na parterze budynku. Obsługa petentów odbywa się w godzinach pracy Urzędu, tj. od 7.30 do 15.30

1.3 ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie obsługi interesanta, o którym mowa w części 1.2, oraz obsługiwane są poza kolejnością.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się.

a) Pracownik punktu obsługi interesanta przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.

b) 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.

c) Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

a) 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 2023 r. poz. 100) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie urzędu klienta wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.

b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.

c) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody.

d) 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.)

e) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

a) 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.

b) 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.

c) 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).

d) 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.

e) Urząd zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego (PJM),

f) Świadczenie o którym mowa pod literą e) może być realizowane również przez pracownika Urzędu posługującego się PJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się;

g) 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.

h) Etapy obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się zawarte w procedurze komunikacji alternatywnej (rozdział 2).

5. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.

b) 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.

6. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

ROZDZIAŁ 2

PROCEDURA KOMUNIKACJI ALTERNATYWNEJ

2.1 WSTĘP

1. Procedura określa zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Miejskim w Orzyszu.
2. Urząd Miejski w Orzyszu zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

2.2 ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoby uprawnione (osoba mająca trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się) potrzebujące wsparcia w kontaktach z Urzędem mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego.
2. O zamiarze skorzystania z tłumacza polskiego języka migowego (PJM), należy poinformować Urząd co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą.
3. Zgłoszenia można dokonać wypełniając formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik do niniejszych procedur i przestać go:
 - na adres siedziby Urząd Miejski w Orzyszu, ul. Rynek 3, 12-250 Orzysz,
 - lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: um@orzysz.pl

2.3 DOSTĘP ALTERNATYWNY

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej Urzędu Miejskiego w Orzyszu: www.orzysz.pl zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej:

a) telefon: 87 307 09 30

b) e-mail: um@orzysz.pl

ROZDZIAŁ 3

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W NA STRONIE INTERNETOWEJ

3.1 WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Orzyszu
2. Urząd Miejski w Orzyszu zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnościami.

3.2 ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ.

1. Rekomendacje dotyczą zarówno sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania strony www.

a) Należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe czcionki np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów czcionek, które mają cyfry nautyczne.

Z szeryfami:	Times New Roman, Georgia
Bezseryfowe:	Verdana, Arial, Tahoma
Krój pism z cyframi nautycznymi:	Calibri 1234567890, Georgia 1234567890

b) Powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.

c) Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer.

d) Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów.

e) Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.

f) Należy też pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom, buttonom lub odsyłaczom obrazkowym. By uniknąć redundancji, czyli nadmiarowości, nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego.

g) Na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-.

h) Przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie, użytkownik strony nie powinien przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo.

i) Rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujące interakcje użytkownika, chyba że animacja ma istotne znaczenie dla funkcjonalności lub przekazywania informacji. Raz wyświetlona strona bez ingerencji użytkownika powinna być przez cały czas czytania statyczna i nieruchoma. Dopuszczalne jest ustawianie czasu animacji tak, by był nie mniejszy niż 6 sekund pomiędzy slajdami, wolny przepływ zdjęć, ograniczenie teksty na bannerach do 5-10 słów w wyraźnej, dużej, bezszeryfowej czcionce.

j) Deklarowany język na w każdym elemencie strony powinien być jako język polski.

k) By ułatwić nawigację, istotne elementy strony powinny być przyporządkowane pod nagłówki h1, h2, h3 etc.

l) Strona powinna być możliwa do obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła.

m) Każda strona powinna zawierać mapę strony oraz wyszukiwarkę.

n) Zamieszczone treści powinny być dostępne również na podstronie z wersją ETR (Easy to read) łatwą do czytania i zrozumienia. Zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi Jasnopis (www.jasnopis.pl, maksymalnie 3600 znaków) i Logios (www.logios.dev, maksymalnie 3000 znaków).

o) Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej. Z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę.

p) Zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy.

3.3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji na stronie internetowej zgodnie z Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 902 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.

ROZDZIAŁ 4

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

4.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości **komunikacji telefonicznej** dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

4.2 OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi punkt 4.3. niniejszej procedury.
4. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

4.3 STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
 - a) telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
 - b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin lub godzinę;
 - c) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko.
 - d) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
 - e) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
 - f) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
 - g) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.

h) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);

i) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;

j) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;

k) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;

l) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;

m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;

n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonów oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;

o) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

ROZDZIAŁ 5

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

5.1 WSTĘP

Procedura określa standardy komunikacji poprzez **pocztę elektroniczną** i sposób postępowania pracowników w Urzędzie Miejskim w Orzyszu z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.

5.2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

5.3 OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Lista spraw zależnych do realizacji jest uzależniona od posiadanych możliwości złożenia podpisu kwalifikowalnego albo profilu zaufanego przez klienta urzędu.
3. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi punkt 5.4 niniejszej procedury.
5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

5.4 STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
 - a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.
 - b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.

c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi.

d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila.

e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej.

f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.

g) W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

a) Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).

b) Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.

c) Zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.

3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu. Nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

4. Standardy dostępności – dokumenty w formacie DOC:

a) Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu.

b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.

c) Używanie funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora).

d) Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową

e) Należy używać czcionek bezszeryfowych.

5. Standardy dostępności – dokumenty w formacie PDF:

a) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre, Office Writer lub MS Word od 2007).

b) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”.

c) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe, Acrobat.

d) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.

e) W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze procedury mają zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszych procedur, 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 Miejskim w Orzyszu obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.