

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane-Nida**

**Rozdział I.
Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy Ruciane-Nida w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienie traktowania w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) **osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie** - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j.: Dz. U. z 2024 r. poz. 44 ze zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidomej, głuchej, słabo słyszającej, z niepełnosprawnością intelektualną, starszej i kobiety w ciąży,
- 2) **Urzędzie** - należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy Ruciane - Nida,
- 3) **pracowniku** - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane - Nida, bez względu na rodzaj umówionej pracy,
- 4) **pracowniku merytorycznym** - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane - Nida do obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwym organem jest Burmistrz Miasta i Gminy Ruciane – Nida,
- 5) **koordynatorze do spraw dostępności** – należy przez to rozumieć koordynatora do spraw dostępności w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane – Nida wyznaczonym Zarządzeniem Nr 59/2024 Burmistrza Miasta i Gminy Ruciane – Nida z dnia 07 maja 2024 r. w sprawie wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane – Nida.

§ 4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w sekretariacie urzędu lub wyznaczonym miejscu, które znajduje się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności

cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miasta i Gminy Ruciane-Nida zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 87/4254430 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: umig@ruciane-nida.pl.

§ 9. Urząd, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d) ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j.: Dz. U. z 2024 r. poz. 44 ze zm.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług osoba może wnieść:

- 1) osobiście w Urzędzie Miasta i Gminy Ruciane-Nida, Aleja Wczasów 4, 12-220 Ruciane - Nida,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy Ruciane-Nida, Aleja Wczasów 4 12-220 Ruciane-Nida,
- 3) telefonicznie na numer: 87/4254430
- 4) za pomocą faksu nr: 87/425 44 56,
- 5) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: umig@ruciane-nida.pl,
- 6) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki:/n5c06q4xsr/skrytka

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego się przy drzwiach wejściowych do budynku, umożliwiającego wezwanie pracownika sekretariatu, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik sekretariatu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy, o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j.: Dz. U. z 2024 r. poz. 44 ze zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019, poz. 848).
- 3) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób głosowy.
- 4) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta osobę o preferencje w zakresie formy obsługi

i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).

- 6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby we właściwe miejsce.

§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) Urząd udostępnia usługi pozwalające na komunikowanie się z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1824): za pomocą poczty elektronicznej, faksu, przez strony internetowe spełniające standardy dostępności.
- 2) Urząd zapewnia osobie prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 4) Pracownik merytoryczny pyta osobę o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III Postanowienia końcowe

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy Ruciane-Nida 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.

§ 15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.