



Procedura Obsługi Osób Ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie

Procedura określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami pod kątem zapewniania dostępności w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2024 poz.1411 ze zmianami).

§ 1 Wstęp

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie normuje sposób postępowania jego pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego, dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest każda osoba, 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. Wśród osób ze szczególnymi potrzebami są:
 - 1) osoby mające trudności w poruszaniu się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
 - 2) z niepełnosprawnością wzroku,
 - 3) z niepełnosprawnością słuchu,
 - 4) głuchonieme – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
 - 5) z zaburzeniami psychicznymi,
 - 6) z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
 - 7) mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),

- 8) niskorosłe, wysokorosłe,
- 9) starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- 10) w ciąży,
- 11) z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- 12) osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
- 13) z ciężkim nieporęcznym bagażem,
- 14) obcokrajowcy nieznający języka polskiego,
- 15) oraz wszystkie inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestniczeniem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.

§ 2 Dostępność architektoniczna Biura Obsługi Interesanta

Biuro Obsługi Interesanta zlokalizowane jest na parterze budynku przy głównym ciągu komunikacyjnym, na wprost wejścia głównego Urzędu - w miejscu dostępnym dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Obsługiwane jest przez pracowników Urzędu, którzy udzielają informacji w sprawie możliwości rozwiązania konkretnej sprawy i kierują interesanta do merytorycznego referatu. Informacji udzielają również pracownicy Straży Miejskiej, którzy dyżurują w pomieszczeniu po lewej stronie od głównego wejścia. Główne stanowisko obsługi interesantów nie jest dostępne dla użytkownika wózka inwalidzkiego oraz dla osób o niskim wzroście, ponieważ blat recepcji znajduje się na wysokości 110 cm od poziomu posadzki. Nie ma również przestrzeni umożliwiającej podjechanie pod blat przodem wózka.

Alternatywnie tuż przy Biurze Obsługi Interesanta zapewniono stanowisko obsługi dla osoby poruszającej się na wózku, przy którym osoba z niepełnosprawnością zostanie obsłużona przez osobę merytoryczną. Stanowisko to jest prawidłowo oświetlone i umożliwia wypełnianie dokumentów przy blacie na wysokości 80 cm oraz zapewnia przestrzeń pod blatem.



Procedura Obsługi Osób Ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie

Procedura określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami pod kątem zapewniania dostępności w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2024 poz.1411 ze zmianami).

§ 1 Wstęp

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie normuje sposób postępowania jego pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego, dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest każda osoba, 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. Wśród osób ze szczególnymi potrzebami są:
 - 1) osoby mające trudności w poruszaniu się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
 - 2) z niepełnosprawnością wzroku,
 - 3) z niepełnosprawnością słuchu,
 - 4) głuchonieme – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
 - 5) z zaburzeniami psychicznymi,
 - 6) z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
 - 7) mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),

- 8) niskorosłe, wysokorosłe,
- 9) starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- 10) w ciąży,
- 11) z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- 12) osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
- 13) z ciężkim nieporęcznym bagażem,
- 14) obcokrajowcy nieznający języka polskiego,
- 15) oraz wszystkie inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestniczeniem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.

§ 2 Dostępność architektoniczna Biura Obsługi Interesanta

Biuro Obsługi Interesanta zlokalizowane jest na parterze budynku przy głównym ciągu komunikacyjnym, na wprost wejścia głównego Urzędu - w miejscu dostępnym dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Obsługiwane jest przez pracowników Urzędu, którzy udzielają informacji w sprawie możliwości rozwiązania konkretnej sprawy i kierują interesanta do merytorycznego referatu. Informacji udzielają również pracownicy Straży Miejskiej, którzy dyżurują w pomieszczeniu po lewej stronie od głównego wejścia. Główne stanowisko obsługi interesantów nie jest dostępne dla użytkownika wózka inwalidzkiego oraz dla osób o niskim wzroście, ponieważ blat recepcji znajduje się na wysokości 110 cm od poziomu posadzki. Nie ma również przestrzeni umożliwiającej podjechanie pod blat przodem wózka.

Alternatywnie tuż przy Biurze Obsługi Interesanta zapewniono stanowisko obsługi dla osoby poruszającej się na wózku, przy którym osoba z niepełnosprawnością zostanie obsłużona przez osobę merytoryczną. Stanowisko to jest prawidłowo oświetlone i umożliwia wypełnianie dokumentów przy blacie na wysokości 80 cm oraz zapewnia przestrzeń pod blatem.