

Zarządzenie Nr 136
Prezydenta Miasta Torunia
z dnia 22 kwietnia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie
Miasta Torunia

Na podstawie § 18 pkt. 8 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Torunia, stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 378 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 30 października 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia¹ oraz art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 ze zmian.), art. 3 pkt. 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Miasta Torunia, Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 3. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Torunia.

4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Torunia

Michał Zaleski

¹ zmienionego zarządzeniem Prezydenta Miasta Torunia z 2014 r. nr 312, 380, z 2015 r. nr 149, 273, 391, z 2016 r. nr 379, z 2017 r. nr 40, 130, 254, 319, 353, z 2018 r. nr 293, z 2019 r. nr 124, 337, z 2020 r. 202, 222, 230, 253, z 2021 r. nr 222, 290, z 2022 r. nr 7, 39, 62.

**Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Torunia**

Niniejsza procedura określa zasady obsługi klientów Urzędu Miasta Torunia ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami w celu zapewnienia tym osobom dostępności do świadczonych usług.

§ 1

WSTĘP

1. Urząd Miasta Torunia, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia dostępność do świadczonych usług osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełno -
- sprawnościami, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z póź. zmianami) (dalej: „ustawa”).
2. 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.
3. Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m. in.:
 - 1) osoby mające trudności w poruszaniu się,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuchoniewidome,
 - 4) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 5) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 6) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 7) osoby starsze,
 - 8) opiekunowie z małymi dziećmi,
 - 9) dzieci,
 - 10) osoby z epilepsją,
 - 11) osoby z czasową niepełnosprawnością,
 - 12) kobiety w ciąży,
 - 13) osoby z nieporęcznym bagażem
 - 14) obcokrajowcy nieznający języka polskiego,
 - 15) inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestnictwem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.

4. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o „pracownikach UMT”, należy przez to rozumieć także osoby, które świadczą usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej w tym portierzy i sprzątaczkę.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, uzyskuje odpowiednią pomoc od pracowników Urzędu.
2. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy pracownik Urzędu np. Punktu Informacyjnego, przeprowadza wstępną rozmowę z klientem. Pracownicy Urzędu Miasta Torunia powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami.
3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w ust. 2, informuje pracownika właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności niezwłocznego obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
4. W razie potrzeby każdy pracownik Urzędu udziela klientowi ze szczególnymi potrzebami, pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, lub pomocy w dotarciu do wyjścia po zakończonej obsłudze.
5. Urząd zgodnie z art. 6 pkt. 3 d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. ustawy zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, formę kontaktu określoną w tym wniosku. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do procedury.
6. Podanie dotyczące skorzystania z usług Urzędu można wnieść:
 - 1) osobiście, w biurze podawczym,
 - 2) za pośrednictwem poczty na adres:
87-100 Toruń, ul. Wały gen. Sikorskiego 8,
 - 3) przy użyciu faksu na nr: (56) 622 16 70,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej: piu2@um.torun.pl,
 - 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP),

§ 3

Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się.

1. Urząd zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach w których następuje obsługa klientów, za wyjątkiem budynku przy ulicy:
 - 1) Legionów 220,
 - 2) Podmurnej 2/2a,
 - 3) Legionów 70/76
 - 4) Wały gen. Sikorskiego 12,
 - 5) budynki będące w trakcie prac remontowych.

2. Pracownik Urzędu, po uzyskaniu informacji, że w instytucji w celu załatwienia sprawy urzędowej, pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową lub mająca trudności w poruszaniu się, powinien:

1) **zapytać, w czym może pomóc i podprowadzić ją do właściwego stanowiska/pokoju, bądź jeśli niemożliwe jest dotarcie do stanowiska, zapewnić obsługę na miejscu;**

2) **zaproponować miejsce obsługi, do którego można podjechać wózkiem w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu;**

3) **zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży;**

4) **mieć na uwadze, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać wózka bez wyraźnej zgody jego użytkownika;**

5) **mieć na uwadze, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką i dlatego należy utrzymać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi, zapaleniu światła (np. w toalecie), unikać obsługi zza wysokiego kontuaru itp.;**

6) **jeżeli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko położone, co uniemożliwia osobie na wózku swobodne prowadzenie rozmowy z pracownikiem, urzędnik winien wyjść zza kontuaru w celu obsługi interesanta. Istotne jest udostępnienie podkładki do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić formularz lub złożyć podpis;**

7) **należy pamiętać, że niepełnosprawności ruchu to także np. dysfunkcje manualne lub neurologiczne. W takim przypadku należy umożliwić klientowi skorzystanie np. z alternatywnych form podpisu, jeśli jest to możliwe.**

§ 4

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku (słabo widzącej, niewidomej)

1. Pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością wzroku, powinien:

1) **zanim nawiąże kontakt fizyczny, przywitać się, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia klienta na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając klientowi swoje ramię lub łokieć. Należy poinformować klienta o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretne otoczenie;**

2) zadbać, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody (np. „potykacze”, standy, stojaki na ulotki itp.), a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;

3) mieć na uwadze że tylko niektóre osoby z dysfunkcją wzroku korzystają z alfabetu Braille’a. Zawsze należy zapytać osobę z niepełnosprawnością wzroku, jaka jest najlepsza w jej przypadku forma obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających itp.).

4) umożliwić składanie własnoręcznego podpisu za pomocą specjalnej ramki i w razie potrzeby nakierować dłonie klienta we właściwe miejsce;

2. Urząd, zgodnie z art. 6 pkt. 1 d ustawy zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z niepełnosprawnością wzroku z psem asystującym, o którym mowa w art. 2 pkt. 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573).

3. Należy umożliwić poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowisk obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu asystującemu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi.

4. Należy mieć na uwadze, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykiem, głaskaniem itp. Można to uczynić jedynie za zgodą właściciela psa..

5. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynkach w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy.

6. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów (w tym w formacie pdf), informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach itp., zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 848).

§ 5

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu lub trudnościami w komunikowaniu

1. Urząd zapewnia obsługę osób z niepełnosprawnością słuchu lub trudnościami w komunikowaniu przy pomocy tłumacza migowego, a także 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.

2. Urząd zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu lub trudnościami w komunikowaniu się prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z zapisem art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017.1824).

3. W Urzędzie dostępne są urządzenia wspomagające słyszenie.

4. Pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:

1) mieć na uwadze, że **nie wszystkie osoby niesłyszące posługują się migowym**. Wiele z tych osób czyta z ruchu warg oraz komunikuje się pisemnie. Należy zapewnić możliwość dogodnej dla klienta formy komunikacji (nie odwracać głowy trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać);

2) mieć na uwadze, że **dla osób niesłyszących posługujących się językiem migowym, język polski jest językiem obcym**, o zupełnie innej składni. Komunikaty (w tym pisemne) powinny być możliwie uproszczone, by klient mógł łatwo zrozumieć ich treść;

3) aby dowiedzieć się, czy klient chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, **pracownik winien uważnie obserwować, jakie sygnały daje osoba niesłysząca**;

4) obsługując klienta z niepełnosprawnością słuchu należy utrzymywać z nim kontakt wzrokowy. Aby zwrócić uwagę klienta, można delikatnie dotknąć jego ramienia lub pomachać do niej ręką;

5) jeśli osoba niedosłysząca nie rozumie wypowiedzi pracownika, powinien on przekazać informację innymi słowami;

6) jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, aby zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. **Ciche otoczenie ułatwia komunikację**;

7) w przypadku klienta z **zaburzeniami mowy** (np. osobą po udarze, jękającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z **cierpliwością dać jej się wypowiedzieć**. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.

§ 6

Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

1. Urząd zapewnia osobom z niepełnosprawnością intelektualną informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).

2. Pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi, powinien:

1) **używać prostych zdań pojedynczych podczas rozmowy z klientem**. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał;



- 2) **dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo** do indywidualnych potrzeb klienta;
- 3) **stosować powtórzenia**, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać;
- 4) na koniec rozmowy **upewnić się, że klient zrozumiał komunikat i wie co dalej robić**;
- 5) **wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.**
- 6) w przypadku gdy osoba z niepełnosprawnością intelektualną przyjdzie do Urzędu w towarzystwie asystenta., pracownik powinien zawsze **mówić wprost do klienta, a nie do jego asystenta.**

§ 7

Obsługa osób w spektrum autyzmu

1. Urząd zapewnia osobom w spektrum autyzmu informacje i możliwości komunikowania się w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.
2. Wyznaczony pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba w spektrum autyzmu bądź innymi zaburzeniami funkcji poznawczych, powinien:
 - 1) **zadbać o spokojne miejsce do rozmowy, najlepiej odosobnione** np. w pokoju wyciszenia lub innym miejscu, w którym nie występują czynniki rozpraszające, co ułatwia kontakt z osobą w spektrum autyzmu;
 - 2) **zadbać o to, aby klient został obsłużony w pierwszej kolejności**;
 - 3) **nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy.** Mimo tego należy zwracać się wprost do klienta;
 - 4) **cierpliwie czekać na odpowiedź klienta na postawione pytania.** W razie potrzeby należy powtarzać pytania;
 - 5) **zachowywać się w przewidywalny sposób, w tym. uprzedzać o zmianach i następnych krokach w działaniu**;
 - 6) **unikać używania abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań lub metafor.** W rozmowie z klientem należy mówić konkretnie; używając krótkich, prostych komunikatów werbalnych.
 - 7) **wyraźnie formułować swoje oczekiwania** ;
 - 8) **dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo**;
 - 9) **upewnić się, że rozmówca rozumie i wie co ma dalej robić**;

10) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.

11) jeżeli osoba w centrum autyzmu przyjdzie do Urzędu w towarzystwie asystenta, pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jego asystenta.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 roku - zobowiązany jest okazać osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc niezbędną do załatwienia spraw w Urzędzie..
2. W czasie stanu zagrożeń, w tym epidemiologicznego, epidemii SARS-CoV-2 należy bezwzględnie stosować ograniczenia, nakazy i zakazy określone w obowiązujących przepisach prawa oraz przepisach wewnętrznych wdrożonych w Urzędzie Miasta Torunia.

Prezydent Miasta Torunia

Michał Zaleski

Sekretarz Miasta Torunia

Jacek Malara

Główny Specjalista
Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej

Ryszard Potęga
Ryszard Potęga

DYREKTOR

Marzenna Strahl
mgr Marzenna Strahl

GL. SPECJALISTA
ds. bhp i ergonomii

Leszek Rybicki
mgr Leszek Rybicki
Upr. SP 014/01014, S3, CIPC 1472021

Kierownik Referatu Organizacji

Maria Wisniewska
Maria Wisniewska

Do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, niepełnosprawnościami
w Urzędzie Miasta Toruń

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz. 1243 z póź. zm.).

1. Imię i nazwiska osoby uprawnionej :

2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym) :

3. SPRAWA (co klient chce załatwić w Urzędzie) :

4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE :

5. FORMA KONTAKTU : (podkreślić właściwe):

- a) tłumacz języka migowego (PJM),
- b) tłumacz systemu językowo – migowego (SKM),
- c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN),
- d) pomoc pracownika Urzędu Miasta Torunia, posługującego się językiem migowym,
- e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE