

**ZARZĄDZENIE NR 41/2021  
WÓJTA GMINY BEDLNO**

z dnia 14 kwietnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy  
Bedlno**

Na podstawie art. 31. ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 713, 1378) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do stosowania przez wszystkich pracowników Urzędu „Standardów Obsługi Osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Bedlno w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT GMINY**

Józef Ignaczewski

nie wnoszę uwag co do zgodności  
z obowiązującymi przepisami

**RADCA PRAWNY**

*mgr Ewa Wiosetek*  
Wa-PI 160

## **STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY BEDLNO**

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Bedlno określają wymogi dot. dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług do osób ze szczególnymi potrzebami.

### **Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta**

1. Obsługa klienta w Urzędzie jest zorganizowana w taki sposób, że wszystkie sprawy są załatwiane w pokojach urzędniczych.

Możesz również załatwić sprawę na parterze budynku. W takim przypadku, gdy sprawa wymaga interwencji urzędnika/urzędniczki pracującego na wyższych kondygnacjach budynku, pracownik/pracowniczka pełniący dyżur na parterze wzywa wskazanego urzędnika/urzędniczkę w celu załatwienia sprawy wskazanej przez Ciebie. Przy drzwiach wejściowych na parterze w holu głównym są umieszczone na wysokości 1.20 m dwa dzwonki sygnalizujące potrzebę podejścia pracownika do obsługi klienta. Jeden dzwonek jest sygnałem dla pracowników pracujących na parterze, natomiast drugi dla pracowników pracujących na piętrze.

Na stronie internetowej jest wykaz numerów telefonów do pracowników z poszczególnych referatów.

2. W budynku Urzędu, pod adresem Bedlno 24, 99-311 Bedlno jest winda, która umożliwia komunikację pionową w budynku.

Parter budynku poprzez pochylnię jest dostępny dla osób z ograniczoną mobilnością. Jeżeli jesteś osobą, która porusza się na wózku lub prowadzi wózek z dzieckiem możesz dostać się do budynku dzięki pochylni prowadzącej do głównych drzwi wejściowych.

3. Na parterze budynku oraz pierwszym piętrze budynku w głównych ciągach komunikacyjnych m.in. przy drzwiach wejściowych oraz przy pokojach pracowniczych są zlokalizowane stanowiska do obsługi osób z niepełnosprawnościami.

W przestrzeni obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.

4. Na parterze budynku dwa stanowiska mają blat na wysokości od 95 do 110 cm i są przystosowane do obsługi osób w pozycji stojącej oraz dwa stanowiska dostosowane do osób poruszających się na wózku. Dolna krawędź blatu znajduje się na wysokości 70 cm, a górna na wysokości od 74 do 80 cm od poziomu posadzki.

5. Przy każdym stanowiskach obsługi zlokalizowanych w ciągach komunikacyjnych twarz pracownika/pracownicy jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, a za pracownikiem/pracownicą nie ma okna lub źródła oświetlenia.

6. Na piętrze budynku zlokalizowany jest kącik dla dzieci. Ułatwia to załatwienie sprawy urzędowej osobom z małymi dziećmi.

7. Budynek Urzędu oznaczony jest tablicą informacyjną oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. Piktogramy umieszczone są na drzwiach wejściowych Urzędu.

### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

W przestrzeni obsługi klienta w Urzędzie Gminy Bedlno przynajmniej jedno stanowisko zostanie wyposażone od dnia 01 lipca 2021 roku w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko zostanie oznaczone odpowiednim piktogramem. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie będzie działać przez cały czas.

W budynku Urzędu nie zapewniono zdalnego dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM).

Osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Urzędzie Gminy w Bedlnie mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego, zgłaszając taką chęć co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną wizytą z wyłączeniem sytuacji nagłych w sekretariacie Urzędu Gminy w Bedlnie (pokój nr 14).

Urzędzie zgłoszenia można dokonać w jednej z następujących form:

- e-mail na adres: [ug@bedlno.pl](mailto:ug@bedlno.pl)
- faxem na nr 24 282 17 50
- listownie (3 dni liczone od dnia otrzymania zawiadomienia przez Urząd)
- telefonicznie za pośrednictwem osoby trzeciej na nr 24 282 14 20

Usługa tłumacza migowego przy załatwianiu spraw urzędowych jest bezpłatna. Mogą z niej skorzystać osoby uprawnione, tj. osoby niepełnosprawne w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011r. Nr 127, poz. 721 i Nr 171, poz. 1016).

Wszystkie stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu ułatwiające złożenie podpisu przez osobę niewidomą.

Przy wszystkich stanowiskach obsługi klienta dostępne są wzory dokumentów i inne materiały (ulotki) przygotowane w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) – dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Przy wszystkich stanowiskach obsługi klienta dostępne są wzory dokumentów i inne materiały (ulotki) w druku powiększonym.

Urząd ułatwia kontakt w celu obsługi poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

- poczta elektroniczna: [ug@bedlno.pl](mailto:ug@bedlno.pl),
- wiadomości SMS: nr tel. 721 339 533,
- wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy: aplikacja mobilna Blisko,
- komunikacja audiowizualna: brak komunikacji audiowizualnej
- strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: [www.bedlno.pl](http://www.bedlno.pl)

Na głównej stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku przez osobę z niepełnosprawnościami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka „Dostępność Urzędu”).

### 1. Zasady obsługi klienta

Pracownicy pełniący dyżur na parterze budynku Urzędu Gminy w Bedlnie wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami o szczególnych potrzebach. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdą się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu.

Osoby o szczególnych potrzebach obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub niedowidzącą składanych dokumentów.

W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument klientowi do jego akceptacji.

Każdy interesant o szczególnych potrzebach ma prawo je zgłosić pracownikom Urzędu.

Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów o szczególnych potrzebach można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu”.

WOJTY GMINY

Józef Ignaczewski