

ZARZĄDZENIE NR WA.120.5.2022
BURMISTRZA MIASTA ŻARY

z dnia 14 stycznia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim
w Żarach**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 poz. 1372, 1834) w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 poz. 1062) zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się w Urzędzie Miejskim w Żarach:

- 1) procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia;
- 2) wzór wniosku o zapewnienie dostępności, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia;
- 3) zasady tworzenia dokumentów tekstowych oraz treści nietekstowych umieszczanych na stronie internetowej Urzędu, stanowiące załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Żarach do zapoznania się i stosowania procedury o której mowa w § 1 pkt 1 i zasad tworzenia dokumentów, o których mowa w § 1 pkt 3.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się wyznaczonemu koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz

/-/ **Danuta Madej**

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Żarach

§ 1. Procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Żarach w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury jest wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd Miejski w Żarach.

§ 3. Ilekroć w procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami/kliencie - należy przez to rozumieć osobę, 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. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczmy m.in. osobę o ograniczonej możliwości poruszania się, osobę niewidomą lub słabowidzącą, głuchą lub słabosłyszącą, osobę z niepełnosprawnością intelektualną, osobę starszą, osobę z małymi dziećmi, kobietę w ciąży;
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Żarach;
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Żarach;
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Żarach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw;
- 5) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

§ 4.

1. Każdy pracownik, niezależnie od procedury ma obowiązek udzielenia wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami przebywającej na terenie Urzędu, w szczególności do wskazania sposobu i miejsca załatwienia sprawy, z którą przybyła oraz umożliwienia kontaktu z pracownikiem merytorycznym.

2. W kontakcie z osobą ze szczególnymi potrzebami w szczególności z niepełnosprawnością intelektualną należy posługiwać się językiem prostym, unikać skomplikowanego i wyszukanego słownictwa czy zdań podrzędnie złożonych. Każdorazowo należy upewnić się, że komunikat został dobrze zrozumiany.

3. Treści dokumentów i informacji sporządzanych przez pracowników powinny być przekazane w tekście łatwym do czytania i rozumienia. Należy pisać tak, by odbiorcy naszych komunikatów mogli je szybko przeczytać i zrozumieć przy pierwszym czytaniu. Tak, by wiedzieli, jak korzystać z oferowanych przez Urząd usług publicznych (prosty język to styl pisania w sposób jasny i zrozumiały dla szerokiego grona odbiorców).

4. Na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami pracownik merytoryczny pomaga wypełnić wymagany dokument, następnie po wypełnieniu odczytuje jego treść i wskazuje miejsce na złożenie podpisu przy użyciu ramki do podpisu.

§ 5.

1. W Urzędzie miejscem/punktem obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami jest stanowisko Nr 6 w Biurze Obsługi Mieszkańców wejście „B” (parter budynku). Stanowisko zostało przystosowane do obsługi osób stojących oraz poruszających się na wózku (wyższa i niższa lada). Osoba może samodzielnie połączyć się z właściwym do załatwienia sprawy pracownikiem Urzędu (na stanowisku znajduje się aparat telefoniczny oraz wykaz telefonów na wszystkie stanowiska pracy w Urzędzie) lub skorzystać z pomocy pracownika Biura Podawczego. Pracownik Biura Podawczego jest zobowiązany do powiadomienia pracownika merytorycznego Urzędu o konieczności obsługi klienta przy stanowisku Nr 6.

2. Obsługę osób ze szczególnymi potrzebami z zakresu spraw podatkowych i dokonania wpłat w "Wpłatomacie" w sali Wydziału Podatków i Opłat – wejście „C” do Urzędu (parter budynku). Pracownikami odpowiedzialnymi za pomoc klientom w załatwieniu spraw prowadzonych przez Wydział Podatków i Opłat są pracownicy tego wydziału.

3. W Urzędzie na I kondygnacji budynku zapewnia się osobom niepełnosprawnym ruchowo udział w posiedzeniach Rady Miejskiej, uroczystościach ślubnych, konferencjach i innych spotkaniach organizowanych w Sali Konferencyjnej Ratusza oraz udział w spotkaniach z Burmistrzem Miasta Żary, I i II Zastępcą Burmistrza, Przewodniczącym Rady Miejskiej w Żarach. W tym celu dyżurny Komendy Straży Miejskiej w Żarach (parter budynku wejście A) zapewnia obsługę platformy schodowej przewidzianej dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

§ 6.

1. W celu ułatwienia obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności klientów słabowidzących, głuchych i słabosłyszących - stanowisko o którym mowa w § 5 ust. 1, w ramach projektu "Dostępność plus w urzędach JST województwa lubuskiego,, zostanie wyposażone w komputer, oprogramowanie Zoom Text Magnifier and Reader, klawiaturę VisionBoard2, pętlę indukcyjną (zestaw przenośny), ramkę do podpisu .

2. W dyżurce Komendy Straży Miejskiej (parter budynku wejście "A" do Urzędu) zostanie zdeponowany przenośny zestaw pętli indukcyjnej. Każdy z pracowników Urzędu obsługujący osobę słabosłyszącą zobowiązany jest do obsługi osoby słabosłyszącej z zastosowaniem petli indukcyjnej, w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

3. W Wydziale Administracyjnym Urzędu zostaną zdeponowane ramki do podpisu niezbędne do obsługi osób niewidzących i słabowidzących.

§ 7.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, może wystąpić do Urzędu z żądaniem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej związanej z działalnością Urzędu.

2. Wzór wniosku o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

3. Pracownik merytoryczny jest zobowiązany zrealizować żądanie o którym mowa w ust. 1 bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, pracownik niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku. Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, np. ze względów technicznych lub prawnych, pracownik niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, proponując dostęp alternatywny.

§ 8.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami mająca trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się i wymagająca w związku z tym wsparcia w kontaktach może korzystać z pomocy przy załatwianiu sprawy w Urzędzie poprzez wykorzystanie środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:

- 1) wysyłanie korespondencji na adres: Urząd Miejski w Żarach Pl. Rynek 1-5 68-200 Żary,
- 2) telefonu kontaktowego - 533 306 897;
- 2) korzystanie z poczty elektronicznej: adres e-mail: miasto@um.zary.pl.
- 3) przesyłanie faksów: nr faksu (68) 4708386.
- 4) korzystanie z elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP .

2. Osobie o której mowa w ust. 1 umożliwia się załatwienie sprawy przy wsparciu osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wskazana przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

§ 9.

1. Urząd zapewnia nieodpłatną usługę tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). W tym celu osoba, która przy załatwieniu sprawy w Urzędzie wymaga udziału PJM składa do Urzędu wniosek pisemny, mailem lub faksem 3 dni przed planowanym terminem załatwienia sprawy. Wniosek zawiera imię i nazwisko wnioskodawcy, propozycję terminu wizyty w Urzędzie, krótkie określenie czego dotyczy sprawa oraz kontakt zwrotny, gdzie ma być przesłana informacja dotycząca spotkania.

2. Wniosek o którym mowa w ust. 1 zostaje przekazany do pracownika merytorycznego, który ustala z wnioskodawcą oraz tłumaczem PJM termin spotkania w celu załatwienia sprawy.

§ 10.

1. Urząd zapewnia osobie niewidomej lub słabowidzącej możliwość wejścia do budynku z psem asystującym (przewodnikiem), bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu.

2. Każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany do udzielenia osobie, o której mowa w ust. 1 wszelkiej koniecznej pomocy w celu umożliwienia dotarcia osoby wraz z psem asystującym do pracownika merytorycznego.

§ 11.

1. W celu ułatwienia osobom ze szczególnymi potrzebami używania strony internetowej Urzędu, każdy pracownik jest obowiązany do tworzenia dokumentów oraz treści nietekstowych, przewidzianych do zamieszczenia na tej stronie, w sposób zgodny z wymogami określonymi w standardzie WCAG 2.1. i załączniku do ustawy.

2. Zasady tworzenia dokumentów tekstowych oraz treści nietekstowych o których mowa w ust. 1 określono w załączniku nr 3 do zarządzenia.

§ 12. Pracownik merytoryczny sporządzający projekt umowy zlecenia/powierzenia realizacji zadania publicznego z udziałem środków finansowych gminy lub udzielenia zamówienia publicznego podmiotom innym niż podmioty publiczne - obowiązany jest do określenia w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie zadania objętego projektem umowy. Warunki powinny uwzględniać minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 ustawy.

§ 13. Pracownik merytoryczny Wydziału Administracyjnego jest zobowiązany do:

- a) zapewnienia informacji o rozkładzie pomieszczeń w budynku Urzędu, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy oraz bieżącej aktualizacji tej informacji,
- b) aktualizacji wykazu numerów telefonów pracowników, w tym wykazu umieszczonego na stanowisku, o którym mowa w § 5 ust. 1.

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Imię i nazwisko wnioskodawcy (osoba ze szczególnymi potrzebami*)	3. Miejscowość i data
2. Adres zamieszkania Nr telefonu Adres e-mail	4. Do (Nazwa podmiotu publicznego z którego działalnością jest związane żądanie)
5. Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej wnioskodawcy dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno – komunikacyjnym	
6. Wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą	
7. Wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy	

***Osoba ze szczególnymi potrzebami** – to 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 przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami – Dz. U. z 2020 poz. 1062)

Zasady tworzenia dokumentów tekstowych oraz treści nietekstowych umieszczanych na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Żarach

- według wymagań określonych w standardzie WCAG 2.1. i wymienionych w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej

1. Twórz dokumenty w edytorze tekstu przestrzegając następujących zasad:

- 1) wyrównuj tekst do lewej strony – nie stosuj justowania;
- 2) nie dziel wyrazów – wyłącz tę funkcję w edytorze;
- 3) do rozsuwania znaków używaj funkcji „tekst rozstrzelony”. Błędem jest wstawianie spacji między literami, ponieważ czytnik ekranu, z którego korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku, każdą z liter będzie traktował jak oddzielny wyraz;
- 4) stosuj czcionki, które:
 - są bezszeryfowe, czyli o kroju pozbawionym ozdobników, w postaci szeryfów – końcówki znaków są proste (na przykład Helvetica, Arial, Calibri, Tahoma); przykłady czcionek szeryfowych, których nie należy stosować, to Times New Roman, Century,
 - mają rozmiar: minimum 12 pkt.;
- 5) stosuj interlinię między wierszami: 1,15 lub 1,5 pkt;
- 6) używaj wbudowanych stylów: Nagłówek 1, Nagłówek 2 itd., które pozwalają osobom korzystającym z klawiatury i czytników ekranu przenosić kursor bezpośrednio do wybranego nagłówka. Prawidłowo oznaczone nagłówki pozwalają wyświetlić konspekt dokumentu, dzięki czemu można szybko zapoznać się z jego strukturą;
- 7) stosuj akapity – tekst dzielony na akapity, z zachowaniem wymienionych niżej reguł jest bardziej czytelny:
 - przeniesienie fragmentu akapitu czy zdania do nowej linii wykonuje się przez wstawienie znaku podziału linii – znak ten można wstawić używając klawiszy: <Shift+Enter>,
 - przeniesienie fragmentu dokumentu na nową stronę wykonuje się przez wstawienie znaku podziału strony:<Ctrl+Enter>,
 - nie używaj klawisza <Enter> do przesuwania treści – użytkownicy niewidomi otrzymują wówczas błędną informację od czytnika ekranu; może to również spowodować błędne wyświetlanie się dokumentów,
- 8) nie twórz pionowych napisów – czytniki ekranu odczytują teksty zgodnie z obowiązującą w języku polskim zasadą pisania i czytania od lewej do prawej i od góry do dołu (tworzenie pionowych tekstów zaburza kolejności czytania tekstu),
- 9) zastępuj hiperłącza etykietami ekranowymi – przy tworzeniu alternatywnego opisu hiperłączy (linków) nie używaj nazw całych linków – należy nadać im nazwę, która jasno określi ich przeznaczenie, na przykład zamiast <http://power.parp.gov.pl/harmonogram/harmonogram-naborow-na-2017-rok> napisz Terminy naborów,
- 10) stosuj narzędzie edytora tekstu do wstawiania listy elementów zamiast wstawiać je ręcznie – po takiej liście można nawigować czytnikiem ekranu,
- 11) pamiętaj o właściwym kontraście,
Tekst Tekst Tekst
- 12) wstawiając do tekstu tabelę pamiętaj, żeby:

- określić wiersz nagłówek tabeli – zdefiniowanie wiersza nagłówek pozwala osobom niewidomym korzystającym z czytnika ekranu zrozumieć znaczenie treści odczytywanych komórek tabeli,

- używać funkcji „Powtórz wiersz nagłówka na nowych stronach” w sytuacji, gdy tabela będzie zajmowała więcej niż jedną stronę dokumentu, wiersz nagłówka automatycznie zostanie powtórzony na kolejnych stronach,
- linie siatki były widoczne, co pozwala wizualnie rozpoznawać wiersze i kolumny,
- wyrównywać tekst w kolumnach do lewej, a dane liczbowe do prawej lub do przecinka dziesiętnego.

2. Dodawaj teksty alternatywne do treści nietekstowych, takich jak zdjęcia, rysunki, schematy, wykresy, animacje, nagrania dźwiękowe, kontrolki formularzy i elementy interfejsu graficznego. Tekst alternatywny powinien zawierać wszystkie informacje, które mogą być istotne dla użytkownika, np. opis okolicy widocznej na zdjęciu, listę osób widocznych na zdjęciu, dane widoczne na wykresie.