

ZARZĄDZENIE NR 4/2022

Wójta Gminy Bargłów Kościelny

z dnia 14.02.2022 r

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny procedur obsługi oraz zamieszczanie informacji osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością

Na podstawie art. 3 oraz art. 4 ust.1 i 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. . o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U 2020 poz. 1062 z późn. zm.), zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny procedury:

- Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną
- Procedura zamieszczenia informacji w Biuletynie Informacji Publicznej
- Procedura zamieszczania informacji na stronie internetowej
- Procedura obsługi Klienta (osób ze szczególnymi potrzebami)
- Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon

w celu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnością.

2. Wprowadzane procedury stanowią załączniki do zarządzenia

§ 2

Nadzór i wykonanie zarządzenia powierzam Koordynatorowi do spraw dostępności w Urzędzie tj. Zastępcy Wójta.

§ 3

1. Zarządzenie wchodzi w życie w dniu podjęcia tj. 14.02.2022 r.
2. Pracownicy Urzędu Gminy Gmina Bargłów Kościelny zobowiązani są do zapoznania się z Procedurami i podpisania oświadczenia o zapoznaniu się z ich przepisami.


Radosław Wawiórko

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Bargłów Kościelny z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Bargłów Kościelny zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Nr 4 z dnia 14.02.2022 r. Wójta Gminy-Bargłów Kościelny wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.ugbarglow.wrotapodlasia.pl pod adresem <https://ugbarglow.wrotapodlasia.pl> oraz <https://bip-ugbarglow.wrotapodlasia.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.ugbarglow.wrotapodlasia.pl.
3. Pracownicy merytoryczni, ze wszystkich stanowisk pracy Urzędu Gminy Bargłów Kościelny będą odpowiedzialni za obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Główny adres poczty elektronicznej na który należy kierować wnioski to : barglow@barglow.dt.pl.
5. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4 do niniejszej procedury.

6. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą i udzielaniem odpowiedzi.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:

- a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.

- b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.

- c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi.

- d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila.

- e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej;

- f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.

- g) W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

- a) Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).

- b) Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.

- c) Zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.

3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- a) Opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu.

- b) Nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:

- a) Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację stronami tekstu.

- b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.

- c) Używać funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora).

- d) Nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony.

- e) Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową

f) Należy używać czcionek bezszeryfowych.

5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:

- a) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
- b) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”.
- c) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat.
- d) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.
- e) W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Bargłów Kościelny.
2. Urząd Gmina Bargłów Kościelny zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Nr 4 z dnia 14.02.2022 Wójta Gminy Bargłów Kościelny wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

4. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
5. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.ugbarglow.wrotapodlasia.pl/ pod adresem <https://ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> oraz <https://bip-ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

1. Rekomendacje dotyczą sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w BIP.
 - a) Nie należy justować tekstu w dokumentach, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje).
 - b) Należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne).

Z szeryfami: Times New Roman, Georgia

Bezseryfowe: Verdana, Arial, Tahoma

Krój pism z cyframi nautycznymi: Calibri 1234567890, Georgia 1234567890

c) Powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.

d) Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer.

e) Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów. .

f) Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.

g) Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej. Z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę.

h) Istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

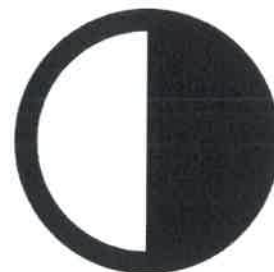
Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)

Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).

i) W przypadku treści, które mają być dostępne dla osób Głuchych oczekiwanym standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik jest przekierowany do wyboru filmów z tłumaczem PJM, a nie do następnego tekstu ani formularza zgłoszeniowego. Otwieranie się podstrony z tekstem świadczy o niezrozumieniu kluczowej kwestii – język polski jest dla większości osób Głuchych językiem obcym. Dobrą praktyką byłoby w przypadku Jednostki Samorządu Terytorialnego nagranie i zagnieżdżenie filmu (lub chociaż podanie linku do youtube), gdzie Tłumacz PJM przedstawia najważniejsze kwestie, sposób kontaktu z pracownikiem gminy lub ścieżkę załatwiania spraw związanych z np. pomocą socjalną.

j) U góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takich jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty). Rekomendujemy zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących oraz głuchych.

A⁺⁺ AAA



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji w biuletynie informacji publicznej zgodnie ze Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik JST jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.
3. Pracownik zlecający publikację odpowiada za prawidłową treść publikacji, oraz za aktualność treści informacji opublikowanych w BIP. Każda publikowana treść na stronach BIP zawiera informację o osobie, która wytworzyła informację oraz o osobie, która jest odpowiedzialna za treść informacji, a także o osobie, która opublikowała informację.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji na stronie internetowej Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny.
2. Urząd Gminy Bargłów Kościelny zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Nr 4 z dnia 14.02.2022 Wójta Gminy Bargłów Kościelny wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji na stronie internetowej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie *www.* pod adresem <https://ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> oraz <https://bip-ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ

1. Rekomendacje dotyczą zarówno sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania strony *www.*
 - a) Nie należy justować tekstu na stronie, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje).
 - b) Należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne).

Z szeryfami: Times New Roman, Georgia

Bezszeryfowe: Verdana, Arial, Tahoma

Krój pism z cyframi nautycznymi: Calibri 1234567890, Georgia 1234567890

c) Powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.

d) Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer.

e) Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów.

f) Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.

g) W mediach społecznościowych dopuszczalne jest, by w tekstach dodawać zwięzły opis na końcu postu w nawiasach kwadratowych. Można równie dobrze przed tekstem alternatywnym umieścić hashtag #opisujemy.

h) Należy też pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom, buttonom lub odsyłaczom obrazkowym. By uniknąć redundancji, czyli nadmiarowości, nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego.

i) Na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-.

j) Przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie, użytkownik strony nie powinien przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo.

k) Rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujące interakcje użytkownika, chyba że animacja ma istotne znaczenie dla funkcjonalności lub przekazywania informacji. Raz wyświetlona strona bez ingerencji użytkownika powinna być przez cały czas czytania statyczna i nieruchoma. Dopuszczalne jest ustawianie czasu animacji tak, by był nie mniejszy niż 6 sekund pomiędzy slajdami, wolny przepływ zdjęć, ograniczenie teksty na bannerach do 5-10 słów w wyraźnej, dużej, bezszeryfowej czcionce.

l) Deklarowany język na w każdym elemencie strony powinien być jako język polski.

m) By ułatwić nawigację, istotne elementy strony powinny być przyporządkowane pod nagłówki h1, h2, h3 etc.

n) Strona powinna być możliwa do obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła.

o) Każda strona powinna zawierać mapę strony oraz wyszukiwarkę.

p) Zamieszczone treści powinny być dostępne również na podstronie z wersją ETR (Easy to read) łatwą do czytania i zrozumienia. Zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi Jasnopis (www.jasnopis.pl, maksymalnie 3600 znaków) i Logios (www.logios.dev, maksymalnie 3000 znaków).

q) Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej. Z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę.

r) Istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)

Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).

s) Zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy, np. „Stawiski.pl Placówki oświatowe”.

t) W przypadku treści, które mają być dostępne dla osób Głuchych oczekiwanym standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik jest przekierowany do wyboru filmów z tłumaczem PJM, a nie do następnego tekstu ani formularza zgłoszeniowego. Otwieranie się podstrony z tekstem świadczy o niezrozumieniu kluczowej kwestii – język polski jest dla większości osób Głuchych językiem obcym. Dobrą praktyką byłoby w przypadku Jednostki Samorządu Terytorialnego nagranie i zagnieżdżenie filmu (lub chociaż podanie linku do youtube), gdzie Tłumacz PJM przedstawia najważniejsze kwestie, sposób kontaktu z pracownikiem gminy lub ścieżkę załatwiania spraw związanych z np. pomocą socjalną.

u) U góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takich jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty). Rekomendujemy zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących oraz Głuchych.

A⁺⁺ AAA



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji na stronie internetowej zgodnie ze Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Bargłów Kościelny zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Nr 4 z dnia 14.02.2022 Wójta Gminy Bargłów Kościelny wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www. pod adresem <https://ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> oraz <https://bip-ugbarglow.wrotapodlasia.pl/>](http://www.wrotapodlasia.pl) w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Wejście główne do budynku Urzędu Gminy Bargłów Kościelny posiada podjazd, w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.
2. Przy drzwiach wejściowych w wiatrołapie jest zamontowany domofon dzięki któremu interesanci mogą wybierać poszczególne wydziały albo bezpośrednio kontaktować się z pracownikami merytorycznymi który ułatwi kontakt osobom niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

§ 4. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

1. Sala konferencyjna znajdująca się na parterze budynku.

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o którym mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.

3. W zakresie obsługi osób z niepełno sprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:

- a) Pracownik punktu kontaktowego/obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami.
- b) W zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- c) Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

- a) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym o którym mowa w art. 2 pkt 11 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę.
- b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
- c) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane.
- d) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
- e) Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszyfrowej o numerze 16-18.
- f) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- a) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
- b) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i

udostępniania dokumentów np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym.

- c) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
 - d) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - e) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
6. **W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
 - b) Pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu 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.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Bargłów Kościelny z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnością.
2. Urząd Gminy Bargłów Kościelny zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Nr 4 z dnia 14.02.2022 Wójta Gminy Bargłów Kościelny wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.ugbarglow.wrotapodlasia.pl/ pod adresem <https://ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> oraz <https://bip-ugbarglow.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez kontakt telefoniczny. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.ugbarglow.wrotapodlasia.pl/.
3. Osoby merytoryczne do załatwienia danej sprawy są oddelegowane do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.
5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:

- a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnałe.
- b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
- c) Na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby.
- d) Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu JST.
- e) Rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy.
- f) Należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie.
- g) Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników.
- h) Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.
- i) Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- j) Należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- k) Należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- l) Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- ł) Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;
- o) Nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość;

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Bargłów Kościelny obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

