

Zarządzenie Nr 43/2022
Wójta Gminy Sanok
z dnia 4.03.2022

**w sprawie: zapewniania dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi
potrzebami w Urzędzie Gminy Sanok.**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.), w związku z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustala się „Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Sanoku”, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje pracowników urzędu do stosowania zasad wprowadzonych niniejszym zarządzeniem.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT GMINY SANOK
mgr Anna Hałas


RADCA PRAWNY
mgr Joanna Litwin

Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Sanok

§ 1. Zapisy wprowadzające

1. Procedury określają sposoby dostępu alternatywnego do usług Urzędu Gminy Sanok dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zadania pracowników urzędu związane z jego zapewnieniem.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przewyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.
3. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy, m. in.:
 - osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
 - osoby niewidome i słabowidzące,
 - osoby głuche i słabosłyszące,
 - osoby w kryzysach psychicznych,
 - osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - osoby ze spektrum autyzmu,
 - osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - osoby starsze,
 - osoby przewlekłe chore,
 - osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - kobiety w ciąży.
4. Każdy pracownik Urzędu Gminy Sanok niezależnie od niniejszych procedur, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osobę starszą, kobietę w ciąży, osobę z dzieckiem do lat 4, osobę poruszającą się z białą laską lub psem przewodnikiem znajdującą się w budynku lub w jego otoczeniu wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu. Przeprowadza wstępną rozmowę ustalając cel wizyty w

urzędzie. Kieruje daną osobę do właściwego wydziału merytorycznego. W razie konieczności pomaga w dotarciu do właściwego biura.

5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są załatwiane poza kolejnością, o ile zapytane wyrażą taką chęć.

§ 2. Dostęp alternatywny

1. Urząd, który ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności usług urzędu osobie ze szczególnymi potrzebami na równych prawach z innymi, zobowiązany jest zapewnić dostęp alternatywny.
2. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym oraz informacyjno-komunikacyjnym polega w szczególności na:
 - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
 - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
 - wprowadzeniu takiej organizacji Urzędu, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
3. Dostęp alternatywny w zakresie dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej polega w szczególności na umożliwieniu kontaktu:
 - telefonicznego,
 - korespondencyjnego,
 - za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
 - za pomocą tłumacza języka migowego,
 - za pomocą tłumacza przewodnika.
4. Koordynatorem ds. dostępności w Gminie Sanok jest Kinga Skotnicka, e-mail: edg@gminasanok.pl, tel. 134656554
5. Urząd na stronie internetowej BIP w zakładce Dostępność publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w Urzędzie Gminy Sanok

W budynku Urzędu Gminy przy ul. Kościuszki 23 w Sanoku:

- główne wejście nie jest dostępne dla osób z niepełnosprawnościami ruchu;
- wejścia budynku nie posiadają lokalizatorów dźwiękowych dla osób słabowidzących i niewidomych;

- w budynku nie ma poziomych oznaczeń informacyjno-dotykowych umożliwiających poruszanie się po budynku osobom słabowidzącym i niewidomym;
- w budynku nie ma oznaczeń na drzwiach czytelnych dla osób słabowidzących i niewidomych.

W ramach dostępu alternatywnego jeżeli zaistnieje taka potrzeba, osoba ze szczególnymi potrzebami może telefonicznie przywołać pracownika pod numerem telefonu **134656551**. Pracownik centrali przekaze właściwemu pracownikowi, który pomoże przemieścić się do właściwego wydziału merytorycznego w celu załatwienia sprawy. Po załatwieniu sprawy pracownik właściwego wydziału merytorycznego pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w w Urzędzie Gminy Sanok

1. Urząd nie zapewnia obsługi poprzez SMS, MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Z Urzędem można skontaktować się:
 - przychodząc osobiście i składając dokumenty w sekretariacie mieszczącym się na 2 piętrze w budynku
 - telefonicznie pod numerem: **134656551**, gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego wydziału merytorycznego;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: ug_sanok@gminasanok.pl;
 - za pośrednictwem skrzynki EPUAP: adres skrzynki: /x9h93iw1v2/SkrytkaESP
 - korespondencyjnie pod adresem:

Urząd Gminy Sanok,

ul. Kościuszki 23,

38-500 Sanok

2. Urząd nie umożliwia wykorzystania zdalnego dostępu online do usług tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje. W przypadku chęci skorzystania z usługi tłumacza migowego należy przynajmniej 3 dni przed planowaną wizytą zgłosić ten zamiar do Urzędu, a także wskazać metodę komunikowania się.
3. Zgłoszenie można dokonać:

- e-mailowo - wysyłając na adres poczty elektronicznej Urzędu wiadomość z prośbą o zapewnienie tłumacza migowego, podając następujące informacje:
 - ✓ imię i nazwisko,
 - ✓ wskazanie preferowanego sposobu kontaktu oraz danych kontaktowych:
 - e-mailowy,
 - telefoniczny - przez osobę trzecią,
 - korespondencyjny.
 - ✓ krótki opis sprawy do załatwienia w urzędzie,
 - ✓ wskazanie metody komunikowania się:
 - polski język migowy,
 - system językowo-migowy,
 - telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, podając dane wymienione powyżej.
4. Pracownik Dziennika Podawczego niezwłocznie przekazuje informację do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Dany wydział merytoryczny jest zobowiązany zapewnić usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym. Jeżeli Urząd nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:
- a) zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt,
 - b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.
5. Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Sanok w zakładce Informacja dla osób niesłyszących zamieszczona jest informacja o sposobie zgłoszenia chęci skorzystania z tłumacza migowego.
6. Urząd Gminy Sanok nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętle indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia). Osoba słabosłysząca może zgłosić potrzebę załatwienia sprawy w wyciszonym pomieszczeniu, a pracownik danego wydziału merytorycznego jest zobowiązany to umożliwić.
7. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Urzędu z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

§ 5. Wniosek o zapewnienie dostępności

1. W sytuacji gdy proponowane przez Urząd Gminy Sanok rozwiązania zapewniające dostępność alternatywną w zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym nie są wystarczające, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z „wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej”.

Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych procedur.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:
 - dane kontaktowe wnioskodawcy;
 - wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
 - wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
 - wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.
 - rodzaj sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Urzędzie.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności do Urzędu Gminy Sanok można złożyć:
 - osobiście - składając w sekretariacie,
 - listownie - wysyłając na adres korespondencyjny;
 - e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Urzędu Gminy.
4. Pracownik Dziennika Podawczego niezwłocznie przekaze wniosek do właściwego Wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje wniosek niezwłocznie i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jego złożenia. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Urząd niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji wniosku, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

§ 6. Dostęp alternatywny do treści cyfrowych w Urzędzie Gminy Sanok

1. Jeśli Urząd Gminy Sanok nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej stron internetowych Gminy Sanok, Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Sanok lub elementów tych stron, osoba ze szczególnymi potrzebami może:
 - skontaktować się z centralą Urzędu pod numerem telefonu **134656551**, który połączy z właściwym wydziałem merytorycznym.

- wysłać pisemną informację o braku dostępności cyfrowej, ze wskazaniem problemu na adres korespondencyjny Urzędu Gminy Sanok lub na adres e-mail.
2. Pracownik właściwego wydziału merytorycznego może zapewnić dostęp alternatywny do treści cyfrowej w następujący sposób:
 - kontakt telefoniczny (np. odczytanie informacji, opisanie filmu bez audiodeskrypcji);
 - poczta email (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym);
 - korespondencyjnie (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym na wskazany adres korespondencyjny).
 3. Przyjmuje się, że informacja o objętości do 1 strony A4 może zostać odczytana od ręki. Na przesłanie dokumentu w formie tekstowej, odczytanie dłuższych tekstów lub tłumaczenie migowe należy się umówić w innym terminie, z zastrzeżeniem, że terminy procedury są regulowane ustawowo, tj.: 7 dni, z możliwością przedłużenia do 2 miesięcy od otrzymania wniosku.
 4. Wydziały Urzędu Gminy Sanok są zobowiązane do:
 - każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
 - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

§ 7. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

1. Każdy ma prawo wystąpić do Urzędu Gminy Sanok z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej albo jej elementu lub o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.
2. Żądanie mieszkańca powinno zawierać:
 - dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem,
 - wskazanie strony internetowej lub elementu, którego wniosek dotyczy,
 - sposób kontaktu,
 - formę przekazania niedostępnej treści
 - wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.
3. Żądanie można złożyć wypełniając Formularz żądania o udostępnienie informacji niedostępnej, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszych Procedur oraz:
 - dostarczając go osobiście do sekretariatu,

- wysyłając na adres korespondencyjny Urzędu Gminy,
 - przesyłając na adres poczty elektronicznej Urzędu Gminy.
4. Pracownik Dziennika Podawczego niezwłocznie przekazuje żądanie do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Urząd niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.
5. Wydziały Urzędu Gminy Sanok są zobowiązane do:
- każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
 - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

Załącznik nr 1. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.

Urząd Gminy Sanok

Ul. Kościuszki 23

38-500 Sanok

Wniosek o zapewnienie **dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.**

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu urzędu z Tobą i podaj wybrane dane kontaktowe:
 - telefonicznie:
 - e-mailowo:
 - korespondencyjnie:
 - telefonicznie przez osobę trzecią:
3. Wskaż i krótko opisz dotyczący Ciebie brak dostępności:
 - architektonicznej:
 - informacyjno-komunikacyjnej:
4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez Urząd.
5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w Urzędzie (jeśli dotyczy)

Miejscowość, data, podpis wnioskodawcy

Załącznik nr 2. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów
Urząd Gminy Sanok
Ul. Kościuszki 23
38-500 Sanok

Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu urzędu z Tobą i podaj wybrane dane kontaktowe:
 - telefonicznie:
 - e-mailowo:
 - korespondencyjnie:
3. Czego dotyczy żądanie:
Wskaż stronę internetową lub element strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo:
 - strony internetowej lub jej elementu, która ma być dostępna cyfrowo,
 - alternatywne udostępnienie
 - korespondencyjnie:
4. Wskaż preferowany przez Ciebie sposób dostępu alternatywnego, jeżeli dotyczy.

Miejscowość, data, podpis wnioskodawcy