Burmistrz Koronowa
Plac Zwycięstwa 1
86-010 Koronowo

ZARZĄDZENIE BURMISTRZA KORONOWA
Nr OR-S.0050.172.2021
z dnia 02.11.2021 r.

w sprawie procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Koronowie

Na podstawie, art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz.1372), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządzam co następuje:

§ 1

1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Koronowie, zwaną dalej „Procedurą".
2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Koronowie.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Koronowa

/-/ **Patryk Mikołajewski**

Załącznik Nr 1

do Zarządzenia Burmistrza Koronowa

Nr OR-S.0050.172.2021

z dnia 02 listopada 2021 r.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W KORONOWIE

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Urząd Miejski w Koronowie, zwany dalej „Urzędem", zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
3. Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
5. Na głównej stronie internetowej Urzędu bip.koronowo.pl, w zakładce „Dostępność” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR), a także w języku migowym.

§2

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE I ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Budynek Urzędu Miejskiego w Koronowie przy ul. Plac Zwycięstwa 1

1. Do budynku Urzędu prowadzą 3 wejścia:

    1) wejście główne znajdujące się przy ul. Plac Zwycięstwa posiada bariery architektoniczne, do budynku prowadzą schody,

2) wejścia boczne: od ul. Garncarskiej bez barier architektonicznych, umożliwia dostęp do części parterowej budynku, gdzie mieści się m.in. Kancelaria - Biuro Podawcze.
3) wejście od ul. Farnej bez barier architektonicznych, umożliwia dostęp do części parterowej budynku, w której mieści się Biuro Rady Miejskiej.

2. Dla osób na wózkach dostępny jest tylko korytarz i pomieszczenia na parterze.
3. Toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze – wejście od ul. Farnej.
4. Miejsca parkingowe dostępne na ogólnodostępnym parkingu znajdującym się przy Placu Zwycięstwa.
5. Przy wejściach, o których mowa w ust. 1 znajduje się dzwonek, którym klient powiadamia pracownika Urzędu o swojej obecności. Po otrzymaniu sygnału pracownik, udziela klientowi pomocy w załatwieniu sprawy, z którą on przybył.
6. Wyznacza się pracownika obsługującego Kancelarię – Biuro Podawcze do obsługi osób niepełnosprawnych.
7. Po otrzymaniu sygnału dzwonkiem pracownik Kancelarii - Biura Podawczego natychmiast udaje się do osoby niepełnosprawnej i przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru wizyty i tematyki załatwianej sprawy.
8. Jeżeli załatwienie sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika Urzędu, pracownik Kancelarii - Biura Podawczego powiadamia bezpośrednio pracownika lub kierownika właściwego wydziału o takiej potrzebie.
9. Pracownik danego wydziału, powiadomiony przez Kancelarię - Biuro Podawcze lub wyznaczony przez Kierownika Wydziału, udaje się niezwłocznie do osoby niepełnosprawnej w celu jej kompleksowego obsłużenia oraz udzielenia jej pomocy w wypełnieniu dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy.
10. Obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.
11. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
12. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Budynek Urzędu Miejskiego w Koronowie przy ul. Pomianowskiego 1

13. Wejście do budynku Urzędu przy ul. Pomianowskiego 1 jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku – podjazd dla osób poruszających się na wózkach.
14. Dla osób na wózkach dostępny jest tylko korytarz i pomieszczenia na parterze.
15. Toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze.
16. W budynku na parterze (wejście do Urzędu Stanu Cywilnego pok. nr 8) znajduje się stanowisko ds. zdrowia i osób niepełnosprawnych.
17. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik Urzędu, o którym mowa w ust. 16, informuje pracownika Urzędu właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
18. Pracownik właściwy merytorycznie schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi. W razie konieczności udaje się do osoby i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

19. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
20. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

§4

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoba doświadczająca trudności w komunikowaniu się może zrealizować sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby przybranej. Może nią być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia.
2. Zadaniem osoby przybranej ma być 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).

§5

DOSTĘP DO ŚWIADCZENIA USŁUG TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

1. Urząd umożliwia osobie uprawnionej dostęp do świadczenia nieodpłatnie usług tłumacza PJM (polski język migowy), SJM (system językowo-migowy), SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych).
2. Aby skorzystać z pośrednictwa tłumacza konieczne jest powiadomienie Urzędu o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
3. Zgłoszenia takiego, wskazując przy tym wybraną metodę komunikowania się należy dokonać w dowolnej formie, np. pisemnie, telefonicznie, e-mailem, za pośrednictwem osoby trzeciej. Można go dokonać także w formie wniosku, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury oraz jest udostępniony jest na stronie internetowej Urzędu bip.koronowo.pl.
4. Kontakt z Urzędem możliwy jest za pośrednictwem następujących narzędzi komunikacji:
    1) e-mail: sekretariat@um.koronowo.pl
    2) tel. 52 3826 400;
    3) fax: 52 3826 401;
    4) pocztą tradycyjną na adres: Urząd Miejski w Koronowie, Plac Zwycięstwa 1, 86-010 Koronowo;
    5) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej poprzez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej ePUAP /byvdw63672/skrytka.
5. W uzasadnionych przypadkach kierownik właściwego wydziału lub pracownik na samodzielnym stanowisku pracy właściwy do merytorycznego rozpatrzenia sprawy może z własnej inicjatywy zapewnić osobie uprawnionej usług o których mowa w ust. 1.

§6

OBIEG ZGŁOSZENIA O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

1. Zgłoszenie, o którym mowa w § 5 ust. 3 po jego zaewidencjonowaniu w Kancelarii - Biurze Podawczym przekazywany jest do kierownika wydziału lub pracownika na samodzielnym stanowisku pracy właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy.
2. Osoba uprawniona, której zapewniono dostęp do usług o których mowa w par. 5 ust. 1 jest informowana o terminie udostępnienia usługi wg dostępnej w danym przypadku formie komunikowania się.

§7

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do Urzędu z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.
2. Wzór wniosku o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobom ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

Załącznik Nr 1

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. 2017, poz. 1824)

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej: ……..
2. Adres zamieszkania ……

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

   ……..

   ……..

   ……..
4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE (nie wcześniejszy niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu Miejskiego w Koronowie):

   ……..
5. FORMA KONTAKTU (zaznaczyć właściwe)

☐tłumacz polskiego języka migowego (PJM)

☐tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)

☐tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

☐korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

6. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:

☐poczta elektroniczna – adres poczty:……..
☐telefon – nr telefonu:……..
☐faks – nr faksu:……
☐telefon do osoby przybranej – nr telefonu:……
☐ePuap – adres skrytki:……

ADNOTACJE URZĘDOWE

Klauzula informacyjna

Zapewnienie dostępu do świadczenia usług tłumacza języka migowego

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ***rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE*** *(*zwanego dalej RODO), informuję że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Burmistrz Koronowa, Pl. Zwycięstwa 1, 86-010 Koronowo, tel. 58 382 64 10.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: ochronadanych@um.koronowo.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany powyżej, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c *RODO* w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych, tj. **zapewnienia dostępu do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego (PJM), tłumacza systemu języka migowego (SKM) , tłumacza sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)** w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
4. Państwa dane osobowe mogą być przekazywane:
   - podmiotom i osobom upoważnionym na podstawie przepisów prawa;
   - podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych, realizującym usługi na rzecz Urzędu Miejskiego w Koronowie,
   - innym osobom upoważnionym do przetwarzania danych osobowych.
5. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z *ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.*
6. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych jesteście Państwo uprawnieni do:
   - dostępu do swoich danych osobowych,
   - poprawiania swoich danych osobowych,
   - wniesienia żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
   - wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych osobowych jest wymagane na podstawie przepisów prawa. Niepodanie danych osobowych wymaganych na podstawie przepisów prawa będzie skutkować brakiem możliwości rozpatrzenia wniosku.

Załącznik Nr 2

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej lub przedstawiciela ustawowego: ……
2. Adres zamieszkania ……

   …….
3. Telefon kontaktowy: …….

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Miejskim w Koronowie w zakresie:

1) Architektonicznym:
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……
2) informacyjno-komunikacyjnym:
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……

4. Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

……
……
……

5. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:

☐poczta elektroniczna – adres poczty:…….
☐telefon – nr telefonu:……
☐faks – nr faksu:……
☐telefon do osoby przybranej – nr telefonu:……
☐ePuap – adres skrytki:……

Klauzula informacyjna

Rozpatrzenie wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ***rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE*** *(*zwanego dalej RODO), informuję że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Burmistrz Koronowa, Pl. Zwycięstwa 1, 86-010 Koronowo, tel. 58 382 64 10.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: ochronadanych@um.koronowo.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany powyżej, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c *RODO* w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych, tj. **rozpatrzenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej** w rozumieniu ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Państwa dane osobowe mogą być przekazywane:
   - podmiotom i osobom upoważnionym na podstawie przepisów prawa;
   - podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych, realizującym usługi na rzecz Urzędu Miejskiego w Koronowie,
   - innym osobom upoważnionym do przetwarzania danych osobowych.
5. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z *ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.*
6. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych jesteście Państwo uprawnieni do:
   - dostępu do swoich danych osobowych,
   - poprawiania swoich danych osobowych,
   - wniesienia żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
   - wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych osobowych jest wymagane na podstawie przepisów prawa. Niepodanie danych osobowych wymaganych na podstawie przepisów prawa będzie skutkować brakiem możliwości rozpatrzenia wniosku.