Załącznik

do Zarządzenia Nr 214/2021

Wójta Gminy Lesznowola

z dnia 30 grudnia 2021 roku

**Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**w Urzędzie Gminy Lesznowola**

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Lesznowola (zwanym dalej Urzędem), określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług.

Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

1. osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
2. osoby niewidome i słabowidzące,
3. osoby głuche i słabosłyszące,
4. osoby w kryzysach psychicznych,
5. osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
6. osoby ze spektrum autyzmu,
7. osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
8. osoby starsze,
9. osoby przewlekle chore,
10. osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
11. osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
12. kobiety w ciąży,
13. Inne osoby mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji.
14. **Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta**

Budynek Urzędu jest budynkiem dwukondygnacyjnym. Do budynku można dojechać komunikacją miejską L-1, L-4 i 707 (autobusy). Na parkingu z boku budynku Urzędu, od ul. Oficerskiej, znajdują się 2 miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Budynek posiada jedno wejście dla osób ze szczególnymi potrzebami/klientów i jest wyposażone w podjazd o niskim stopniu nachylenia umożliwiający dostęp dla osób poruszających się na wózku, opiekunów z wózkami dziecięcymi i innymi.

Na parterze budynku (poziom „0”), w bezpośredniej bliskości wejścia dla klientów, znajduje się toaleta dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi. Toaleta jest wyposażona w poręcze i uchwyty dla osób z niepełnosprawnościami oraz system alarmowo-przywoławczy jak również przewijak.

Pomieszczenie to jest oznaczone piktogramami.

Pełna dostępność w zakresie komunikacji poziomej w Urzędzie, zapewniona jest tylko na parterze do punktu obsługi klienta/kancelarii.

Ciąg komunikacyjny umożliwia swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością i zapewnia przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, a zwłaszcza osób z ograniczoną mobilnością, jest tak zorganizowana, że sprawy można załatwić na parterze budynku.

Urzędnik pracujący na wyższej kondygnacji, może zejść na parter do interesanta. Interesant musi poinformować pracownika punktu obsługi klienta/kancelaria lub pracownika ochrony, że jest taka potrzeba.

Punkt obsługi klienta/kancelaria znajduje się w widocznym miejscu, bezpośrednio przy głównym ciągu komunikacyjnym prowadzącym od drzwi wejściowych do budynku.

Stanowisko punktu obsługi klienta ma blat na wysokości 114 cm i jest dostosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Punkt obsługi klienta nie jest wyróżniony elementami architektury i wizualnego kontrastu.

W przypadku konieczności obsługi osób poruszających się na wózku lub osoby o niskim wzroście, pracownik obsługujący punkt obsługi klienta będzie obsługiwał te osoby przy wyznaczonym stoliku w korytarzu.

Stolik znajduje się na przeciwko pomieszczenia nr 7, wysokość blatu wynosi 78 cm, zapewniona jest przestrzeń manewrowa.

Stanowisko to jest dobrze oświetlone światłem rozproszonym, za pracownikiem kancelarii nie ma okna ani innego źródła oświetlenia.

W budynku nie ma windy.

Nie ma też innych urządzeń, które umożliwiałyby dotarcie na wyższe kondygnacje.

Na piętra można dostać się jedynie schodami.

Na korytarzu na parterze występują różnice poziomów (krótkie ciągi schodów).

Strefa obsługi klienta nie jest wyposażona w miejsce do odpoczynku, nie ma kącika dla dzieci oraz miejsca do ich karmienia.

1. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

Budynek Urzędu z zewnątrz, oznaczony jest urzędową tablicą oraz tablicami informacyjnymi umieszczonymi w widocznym miejscu.

Wewnątrz budynku, na parterze w bezpośredniej bliskości wejścia dla klientów, umieszczona jest w widocznym miejscu na ścianie, tablica informująca o rozkładzie pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach.

Informacje te, dodatkowo mogą być podawane ustnie przez pracownika kancelarii wyznaczonego do zapewnienia dostępności w zakresie informacyjno-komunikacyjnym jak również przez pracownika ochrony.

W punkcie obsługi klienta/kancelaria zamontowana jest pętla indukcyjna stanowiskowa stacjonarna.

Miejsce to jest oznaczone piktogramem.

W urzędzie nie ma dostępu do usługi zdalnego tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM).

Aby skorzystać z tłumacza Polskiego Języka Migowego należy złożyć wniosek. Wniosek można pobrać na stronie [www.lesznowola.pl](http://www.lesznowola.pl) w zakładce „Dostępność urzędu”.

Wniosek stanowi załącznik nr 2 do „Zasad dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Lesznowola”.

Urząd zapewnia usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym.

Usługa ta jest bezpłatna dla osoby uprawnionej.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Urzędu z osobą przybraną w tym z własnym tłumaczem.

Osoby te mogą pomagać w załatwieniu sprawy w Urzędzie.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą także zwrócić się do Urzędu z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dla nich dostępnej (alfabet Braille’a, druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).

Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się:

* poczta elektroniczna: [gmina@lesznowola.pl](mailto:gmina@lesznowola.pl)
* telefonicznie na numer: 22 708 91 11,
* fax na numer: 22 757 92 70,
* listownie na adres: 05-506 Lesznowola, ul. Gminna 60,
* za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP na adres skrytki podawczej Urzędu: /apq4u8b94x/SkrytkaESP.

Strona internetowa Urzędu [www.lesznowola.pl](http://www.lesznowola.pl) jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Na stronie [www.lesznowola.pl](http://www.lesznowola.pl) i BIP znajduje się zakładka ,,dostępność urzędu”. Znajdują się tam wszystkie istotne informacje związane z dostępnością, m.in.:

* deklaracja dostępności, która opisuje dostępność architektoniczną i organizacyjno-komunikacyjną w Urzędzie,
* opis dostępu alternatywnego,
* przyjęty plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

1. **Zasady obsługi klienta**

Pracownicy punktu obsługi klienta/kancelarii lub pracownicy ochrony, wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientem ze szczególnymi potrzebami, w szczególności w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy i udzielenia pomocy. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem, które znajdują się w budynku Urzędu lub jego najbliższym otoczeniu.

W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu klientów, pracownik powinien zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy klient może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu.

Pracownicy Urzędu są gotowi do pomocy w wypełnieniu składanych dokumentów osobie niewidomej lub słabowidzącej.

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

Każdy klient ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikowi Urzędu.

Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla klientów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Gminy Lesznowola w zakładce „Dostępność urzędu”.

Ze „Standardami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Lesznowola” zostaną zapoznani wszyscy pracownicy obsługujący klientów.

1. **Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie**

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty.

Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej jak i cyfrowej.

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego).

Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie są napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę. Każda publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiada opis alternatywny.

Wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej są zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1 na poziomie A i AA.

Treści publikowane w mediach społecznościowych są dostępne i zawierają treści alternatywne. Dotyczy to w szczególności zdjęć, grafik i multimediów.

Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni.

Wójt

Maria Jolanta Batycka-Wąsik