

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY SIEDLCE

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Siedlce określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. 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.

1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

Urząd zapewnia dostępność w swojej lokalizacji – budynku przy ul. Asłanowicza 10 w Siedlcach. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód.

Do budynku Urzędu można się dostać korzystając ze schodów lub pochylni. Wejście jest pozbawione progów.

Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością tylko na parterze budynku. W budynku brak jest windy.

Punkt obsługi klienta- Biuro Podawcze- znajduje się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkt jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast oraz zlokalizowany w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Dwa stanowiska z blatem na wysokości 110 cm dostosowane są do obsługi osób w pozycji stojącej. W strefie obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. Wyodrębniono także jedno stanowisko, którego blat znajduje się na wysokości 74 cm.

Stanowiska obsługi klienta są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz pracownika jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, za pracownikiem nie ma okna ani źródła oświetlenia.

Strefa obsługi klienta jest wyposażona w miejsca do odpoczynku.

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu. Brak jest piktogramów informujących o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą tablicy informacyjnej.

W przestrzeni obsługi klienta w Urzędzie brak jest stanowisk wyposażonych w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie oraz brak jest zdalnego dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM).

Przy wszystkich stanowiskach obsługi klienta dostępne są wzory dokumentów i inne materiały (ulotki).

Urząd umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

- poczta elektroniczna: gmina@gminasiedlce.pl; sekretariat@gminasiedlce.pl,

Na głównej stronie internetowej Urzędu (na dole strony, w stopce) znajduje się zakładka „Deklaracja dostępności”. Można znaleźć w niej informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

3. Zasady obsługi klienta

Pracownicy Biura Podawczego wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdą się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.

Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Deklaracja dostępności ” (w stopce na dole strony).

Z zasadami dostępności obsługi klienta w Urzędzie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących klientów.

4. 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 bez szyfrowej czcionki i posiadają właściwą strukturę.

Podjęmowane są starania by wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej były zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności cyfrowej: Ireneusz Baka, e-mail: i.baka@gminasiedlce.pl, tel. 25 63 277 31

Treści publikowane w mediach społecznościowych są dostępne i zawierają treści alternatywne.

WÓJT

dr inż. Henryk Brodowski