

ZARZĄDZENIE NR 21/2022
WÓJTA GMINY RADZIŁÓW

z dnia 22 marca 2022 r.

w sprawie wprowadzenie procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Radziłów

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 i 583) oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Procedury stanowią załączniki do niniejszego zarządzenia:

- 1) **Załącznik nr 1** - Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Radziłów,
- 2) **Załącznik nr 2** - Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez telefon w Urzędzie Gminy Radziłów,
- 3) **Załącznik nr 3** - Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną w Urzędzie Gminy Radziłów.
- 4) **Załącznik nr 4** - Procedura komunikacji alternatywnej.

§ 2. Do stosowania procedur, o których mowa w §1 zobowiązuję się wszystkich pracowników Urzędu Gminy Radziłów.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Radziłów

Krzysztof Milewski

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY RADZIŁÓW

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Radziłów i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.

2. Urząd Gminy Radziłów 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 21/22 Wójta Gminy Radziłów z dnia 22 marca 2022 r. 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.radzilow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Przy głównym wejściu do budynku Urzędu od ul. Plac 500-lecia znajdują się podjazd dla osób niepełnosprawnych.

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

1. Do czasu dostosowania budynku Urzędu, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w holu głównym na parterze.

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o których 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:

1) Pracownik 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.

2) 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.

3) 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:

- 1) 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.
- 2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
- 3) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane.
- 4) 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.)
- 5) Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18.
- 6) 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:

- 1) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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) Urząd zapewnia, na zasadach określonych w ust. 5-12, dostęp do świadczenia usług tłumacza:
 - polskiego języka migowego PJM,
 - systemu językowo-migowego SJM,
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
- 7) Świadczenie to może być realizowane również przez pracownika Urzędu posługującego się PJM lub SJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się.
- 8) Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.

6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.

- 2) 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.
- 3) 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 Radziłów obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON W URZĘDZIE GMINY RADZIŁÓW

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Radziłów z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.

2. Urząd Gminy Radziłów 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 21/22 Wójta Gminy Radziłów z dnia 22 marca 2022 r. 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 stronie www.radzilow.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.radzilow.pl.

3. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.

4. Osoby oddelegowane do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, tj. imię, nazwisko, bezpośredni telefon oraz zakres obowiązków zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.radzilow.pl

5. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.

6. 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 niepełnosprawnością:

- 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 Radziłów obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

Załącznik Nr 3 do zarządzenia Nr 21/2022

Wójta Gminy Radziłów

z dnia 22 marca 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ W URZĘDZIE GMINY RADZIŁÓW.

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Radziłów z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnością.

2. Urząd Gminy Radziłów 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 21/22 Wójta Gminy Radziłów z dnia 22 marca 2022 r. 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 niepełnością.

2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.radzilow.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.radzilow.pl

3. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.

4. Osoby oddelegowane do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, tj. imię, nazwisko, bezpośredni adres mailowy oraz zakres obowiązków zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.radzilow.pl

5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

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

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 wysyłać 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 pomiędzy stronami tekstu.
- b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.
- c) Używaj 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:

- 1) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
- 2) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako ”DRUKUJ JAKO PDF”.
- 3) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat.
- 4) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.
- 5) 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 Radziłów obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA KOMUNIKACJI ALTERNATYWNEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Radziłów.

2. Urząd Gminy Radziłów 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 21/22 Wójta Gminy Radziłów z dnia 22 marca 2022 r. wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie możliwości różnego rodzaju komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.radzilow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Przy głównym wejściu do budynku Urzędu od ul. Plac 500-lecia znajdują się podjazd dla osób niepełnosprawnych.

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

1. Do czasu dostosowania budynku Urzędu, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w holu głównym na parterze.

§ 4. ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoby uprawnione (osoba mająca trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się potrzebujące wsparcia w kontaktach z Urzędem mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego wybranego z rejestru prowadzonego przez Wojewodę.

2. O zamiarze skorzystania z tłumacza, należy poinformować Urząd co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą oraz wskazać metodę komunikowania się:

- polski język migowy (PJM),
- system językowo – migowy (SJM),
- komunikowanie się z osobami głuchoniewidomymi (SKOGN).

3. Zgłoszenia można dokonać wypełniając formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik do niniejszych procedur i przesłać go:

- na adres siedziby Urząd Gminy Radziłów, Plac 500-lecia 14, 19-213 Radziłów
- lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: dostepnosc@gminaradzilow.pl
- faksem na nr (86) 273 71 10
- oraz telefonicznie (86) 273 71 10 za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie.

§ 5. DOSTĘP ALTERNATYWNY

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej Urzędu Gminy Radziłów www.radzilow.pl oraz BIP bip-ugradzilow.wrotapodlasia.pl, zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem, za pomocą komunikatora: zoom, skype lub teams.

- a) strona internetowa Urzędu Gminy Radziłów oraz Biuletyn Informacji Publicznej – kontakt do wydziału e-mail: rutkowski@gminaradzilow.pl nr telefonu (86)273 71 23
- b) adres siedziby Urzędu Gminy Radziłów, Plac 500-lecia 14, 19-213 Radziłów
- c) adres e-mail dostepnosc@gminaradzilow.pl celem ustalenia terminu spotkania komunikacji środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem.

§ 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 Radziłów obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i Nazwisko

.....
Nr telefonu

.....
e-mail – kontakt za pośrednictwem e-maila

Urząd Gminy Radzilów
Plac 500-lecia 14
19-213 Radzilów

Wniosek
o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się wnioskuję o udzielenie świadczenia:

1. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się:

- polski język migowy (PJM);
- system językowo-migowy (SJM);
- sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

2. Proponowany termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych od złożenia wniosku, z wyłączeniem sytuacji nagłych):

.....

3. Rodzaj sprawy (krótki opis)

.....

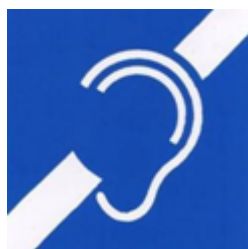
.....

.....

4. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania.

5. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Urząd Gminy Radziłów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, przekazanych PCPS w związku z zapewnieniem bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego.

.....
Podpis Wnioskodawcy



Informacja

Informujemy się, że osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się tj. osoby głuche i głuchoniewidome, w kontaktach z organami administracji publicznej mają prawo korzystania z pomocy osoby przybranej tj. osoby, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę niepełnosprawną w celu ułatwienia porozumienia z osobą niepełnosprawną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw w organach administracji publicznej.

W przypadku skorzystania przez osoby uprawnione z wskazanego powyżej prawa podmioty zobowiązane nie mogą wymagać przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) lub SKOĞN (sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych) przez osoby przybrane. Osoba przybrana może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej, z wyjątkiem objętych ochroną informacji niejawnych zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.

Świadczenie usług tłumacza języka migowego jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, która zgłosi chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych zwane RODO), informujemy, iż:

1. **Administratorem** Pani/Pana danych osobowych jest Urząd Gminy Radziłów, z siedzibą w Radziłowie, 19-213 Radziłów, Plac 500-lecia 14, adres email: sekretariat@gminaradzilow.pl, tel. 86 273 71 10.
2. W sprawie swoich danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z naszym **Inspektorem Ochrony Danych Osobowych**, przesyłając e-mail na adres: arasimowicz.alicja@gmail.com.
3. Będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:
 - 1) zapewnienia bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego;
 - 2) sprawozdawczych, statystycznych i archiwizacyjnych.
2. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych są:
 - 1) art. 6 ust. 1 ww. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) – przetwarzanie jest zgodne z prawem wyłącznie w przypadkach, gdy – i w takim zakresie, w jakim – spełniony jest co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - a) osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów;
 - b) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi;
 - 2) art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
3. Kategoriami odbiorców Pani/Pana danych osobowych będą: pracownicy Urzędu Gminy Radziłów obsługujący osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym w ramach zapewnienia bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego, osoby upoważnione przez administratora danych osobowych, podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa, podmioty zajmujące się archiwizacją. Ponadto, w zakresie stanowiącym informację publiczną dane będą ujawniane każdemu zainteresowanemu taką informacją lub publikowane na stronie urzędu (www.radzilow.pl).
4. Pani/Pana dane nie będą przekazywane do Państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
5. Posiada Pani/Pan prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, sporządzania ich kopii oraz prawo ich sprostowania jeżeli są niezgodne ze stanem rzeczywistym, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania tych danych, prawo do przenoszenia danych.

6. Z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych.
7. W dowolnym momencie ma Pani/Pan prawo cofnąć udzieloną zgodę, co pozostaje jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest **warunkiem zapewnienia bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego**.
9. Posiada Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym przez profilowanie).

Zapoznałam/zapoznałem się

.....
podpis i data