

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY W RABIE WYŻNEJ

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Rabe Wyżnej 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 przewlekle 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 swoim budynku pod adresem Raba Wyżna 41. 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.

Punkty obsługi klienta/sekretariat znajdują się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkty te są wyróżnione przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano je w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W strefie obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. Przynajmniej jedno stanowisko jest dostosowane do takich osób. Krawędź blatu znajduje się na wysokości 75 cm od poziomu posadzki.

Przynajmniej jedno stanowisko ma blat na wysokości od 95 do 115 cm i jest dostosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Stanowiska obsługi klienta są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz obsługującego pracownika jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym.

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 oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. Piktogramy informują o:

- możliwości skorzystania z pętli indukcyjnej w strefie obsługi klienta,
- możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego,

Piktogramy umieszczone są w wewnętrznych drzwiach wejściowych Urzędu oraz na Sali Obsługi Klienta. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu

pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny na tablicy informacyjnej.

W przestrzeni obsługi Klienta w Urzędzie przynajmniej jedno stanowisko jest wyposażone w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie. Stanowisko jest oznaczone odpowiednim piktogramem, widocznym od razu po wejściu do budynku. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa przez cały czas. Informacja o pętli w budynku jest również umieszczona na stronie internetowej Urzędu.

W budynku Urzędu można skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego należy wcześniej zgłosić w sekretariacie Urzędu Gminy Raba Wyżna zamiar skorzystania z tłumacza. Zgłoszenia należy dokonać na 3 dni przed wizytą w urzędzie. Należy wskazać metodę komunikowania się.

W Urzędzie jest też pracownik, który w prostych sprawach potrafi komunikować się językiem migowym.

Wszystkie stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu ułatwiające złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.

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

- poczta elektroniczna: [urząd@rabawyzna.pl],
- strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: [bip.rabawyzna.pl]

Na głównej stronie internetowej BIP Urzędu, w zakładce „Dostępność” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w Polskim Języku Migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W zakładce tej można znaleźć informację o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

3. Zasady obsługi klienta

Pracownicy punktu obsługi klienta/sekretariatu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, osób starszych, kobiet w ciąży, osób z małymi dziećmi. 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.

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 serwisach internetowych 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 powinny być zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa).

Jeśli będą publikowane informacje w mediach społecznościowych będą dostępne i zawierające treści alternatywne. Dotyczy to w szczególności zdjęć, grafik i multimediiów.

Wójt Gminy Raba Wyżna

mgr Andrzej Dziwisz

Raba Wyżna, dnia 28.10.2021 roku