# **STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W KOZIENICACH**

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Kozienicach 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.

## **Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta**

Urząd zapewnia dostępność w swoich lokalizacjach. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Urzędu jest utrzymana w dobrym stanie i w większości pozbawiona przeszkód. Miejsca na parkingu są specjalnie oznakowane.

Siedziba Urzędu znajduje się w dwóch budynkach – budynek główny i oficyna.

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

Ciągi komunikacyjne wewnątrz jednego budynku (oficyna) Urzędu umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością.

Punkt obsługi klienta znajduje się w budynku głównym, w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku głównego. Punkt jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go 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 110 cm i jest dostosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Stanowiska obsługi klienta są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz recepcjonisty/recepcjonistki jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym,   
a za recepcjonistą/recepcjonistką nie ma okna lub źródła oświetlenia.

Strefa obsługi klienta jest wyposażona w miejsca do odpoczynku.

W budynku głównym Urzędu w pobliżu punktu obsługi klienta zlokalizowany jest kącik dla dzieci. W toalecie znajduje się przewijak.

## **Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

Budynek Urzędu oznaczony jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną   
w widocznym miejscu bezpośrednio przy wejściu do Urzędu.

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

W budynku głównym Urzędu zapewniono bezpośredni dostęp do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Aby skorzystać z usługi należy udać się do punktu obsługi osób z niepełnosprawnościami i zgłosić taką potrzebę. Pracownik Urzędu zainicjuje kontakt z tłumaczem.

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

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

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

* poczta elektroniczna: [urzad@kozienice.pl](mailto:urzad@kozienice.pl) ,
* wiadomości SMS: +48693908000
* wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy: <https://www.facebook.com/kozienicegmina>/
* strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami:

<http://kozienice.pl>,

<http://bip.kozienice.pl>

<http://karta.kozienice.pl>

Na głównej stronie internetowej Urzędu, znajduje się informacja o zakresie jego działalności.

W ikonie – „Informacja o dostępności”( osoba na wózku inwalidzkim) można znaleźć informację dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

Urząd zapewnia komunikację z osobą ze szczególnymi potrzebami w sposób określony w „Informacja o dostępności”.

## **Zasady obsługi klienta**

Pracownicy punktu informacyjnego/kancelarii 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 ikonie – „Informacja o dostępności”( osoba na wózku inwalidzkim).

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

## **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. Publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiada opis alternatywny.

Dokumenty publikowane w formie cyfrowej są zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Treści publikowane w mediach społecznościowych są dostępne i zawierają treści alternatywne. Dotyczy to w szczególności zdjęć, grafik i multimediów.

Zatwierdził:

Burmistrz Gminy Kozienice

Piotr Kozłowski