

## PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

### § 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami, w Urzędzie Miejskim w Łomży i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną, informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Miejski w Łomży, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

### § 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi interesantów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, i określenie wymogów związanych z dostępnością architektoniczną, przestrzenną i informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura zostanie zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu na stronie <http://www.lomza.pl/bip/> w zakładce „Deklaracja dostępności” w formie dostępnego dokumentu.

### § 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE I TECHNOLOGICZNE

#### I. Budynek Urzędu Miejskiego, Pl. Stary Rynek 14:

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek – 2 miejsca parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku,
  - b) od strony ul. Zatyłnej – 1 miejsce parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście do budynku Urzędu od strony Pl. Stary Rynek wyposażone w schodołaz (dzwonek przywoławczy asystenta i oznaczenie pionowe informujące o możliwości użycia urządzenia umieszczone przy schodach zewnętrznych). Drzwi wejściowe od strony ul. Zatyłnej nie posiadają progu, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
3. W budynku Urzędu znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille'a z zestawem głosnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
4. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami (korzystanie z toalety wymaga wcześniejszego pobrania klucza z Punktu Obsługi Mieszkańców).

#### II. Budynek Urzędu Miejskiego Pl. Stary Rynek 6 – Hala Kultury:

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14 – 2 miejsca parkingowe, 50 metrów od wejścia do Hali Kultury,

2. Drzwi wejściowe boczne od strony Pl. Stary Rynek nie posiadają progów, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
3. W budynku Hali Kultury znajduje się winda wyposażona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille'a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
4. W budynku Hali Kultury na poziomie - 1 i na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.

### **III. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Krzywe Koło 1 – Domek Pastora:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie poziome):
  - a) parking przy budynku od strony wejścia bocznego do budynku Domek Pastora przy ul. Krzywe Koło 1 – 1 miejsce parkingowe, 15 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście do budynku Domek Pastora od strony ogródka (przy furtce zainstalowany dzwonek powiadamiających pracowników Urzędu o potrzebie otwarcia bramki) wyposażone w podjazd dla osób niepełnosprawnych.
3. W budynku Domek Pastora znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille'a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca poziom -1 i parter.
4. W budynku na poziomie - 1 i parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.

### **IV. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Farna 1:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14 – 2 miejsca parkingowe, 120 metrów od wejścia do budynku przy ul. Farnej 1,
  - b) od strony ul. Dwornej – 2 miejsca parkingowe, 100 metrów od wejścia do budynku przy ul. Farnej 1.

### **V. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Nowa 2:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy ul. Zawadzkiej 1 – 2 miejsca parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku,
  - b) od strony ul. Zawadzkiej 1 – 2 miejsca parkingowe, 30 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście do budynku Urzędu od strony ul. Zawadzkiej 1 wyposażone w windę zewnętrzną w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.
3. W budynku Urzędu znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille'a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
4. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.

### **VI. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Wojska Polskiego 25 – Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):

- a) parking przy budynku Urzędu – 1 miejsce parkingowe, 15 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście główne do budynku Urzędu od strony ul. Marii Skłodowskiej-Curie wyposażone w podjazd zapewniający swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
3. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.

#### **VII. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Gen. W. Sikorskiego 176a – Straż Miejska:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) parking przy budynku Urzędu – 1 miejsce parkingowe, 10 metrów od wejścia do budynku.
2. Drzwi wejściowe do budynku nie posiadają progów, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.

#### **VIII. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Polna 16 – Wydział Edukacji:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) parking przy budynku Urzędu – 2 miejsca parkingowe, 10 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście główne do budynku Urzędu wyposażone w podjazd zapewniający swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.

#### **IX. Budynek Urzędu Miejskiego ul. Polna 16 – Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia:**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
  - a) parking przy budynku Urzędu – 2 miejsca parkingowe, 50 metrów od wejścia do budynku.
2. Wejście główne do budynku Urzędu wyposażone w podjazd zapewniający swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.

#### **§ 4. PUNKTY KONTAKTOWE (bezpośredniej obsługi interesantów w Urzędzie)**

1. Punkt Obsługi Mieszkańców – na parterze budynku Urzędu Miejskiego przy Pl. Stary Rynek 14.
2. Hol główny z wydzielonym miejscem na parterze budynku Urzędu Miejskiego w Łomży przy ul. Polnej 16 (Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia), ul. Wojska Polskiego 25, ul. Krzywe Koło 1.
3. Pokoje ze stanowiskami pracy poszczególnych wydziałów i biur Urzędu – ul. Farna 1, Pl. Stary Rynek 6, ul. Nowa 2, ul. Gen. W. Sikorskiego 176a, ul. Polna 16 (Wydział Edukacji).

#### **§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 4, bądź bezpośrednio w pokojach poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu i obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.

**3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:**

- a) pracownik punktu kontaktowego przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami,
- b) w zależności od szczególnych potrzeb, Asystent osoby niepełnosprawnej (budynek Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14) udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca bezpośredniej merytorycznej 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,
- c) pracownik obsługujący, w razie konieczności, zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięg rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- d) Urząd zapewnia miejsca do odpoczynku osobom z niepełnosprawnościami ruchu (np. ławki, krzesła) – w budynkach Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14, ul. Krzywe Koło 1, ul. Wojska Polskiego 25, ul. Polna 16, ul. Gen. W. Sikorskiego 176a oraz w bliskim otoczeniu Urzędu – budynek przy ul. Farnej 1.

**4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**

- a) 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,
- b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminów i procedur,
- c) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane,
- d) pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękwiających np. pliki z rozszerzeniem doc.),
- e) na wybranych tablicach informacyjnych informacje umieszczane są w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18,
- f) pracownik merytoryczny, za zgodą interesanta, pomaga mu 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:**

- a) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi interesanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego (bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.), z wykorzystaniem pętli indukcyjnej – budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14 i ul. Wojska Polskiego 25,
- b) pracownik merytoryczny pyta interesanta 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,

- c) 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,
  - d) 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,
  - e) Urząd zapewnia profesjonalną obsługę osób za pomocą programu *MIGAM* (po uprzednim zgłoszeniu przez osobę głuchoniemą chęci skorzystania z usługi).
6. **W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia w towarzystwie asystenta,
  - b) pracownik merytoryczny w trakcie obsługi interesanta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb interesanta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu bądź 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 o szczególnych potrzebach 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 Miejskim w Łomży obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

