**Załącznik nr 1**

do Zarządzenia Nr 91/22

 Prezydenta Miasta Łomża

z dnia 22 marca 2022 r.

**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**

1. **Budynek Urzędu Miejskiego, Pl. Stary Rynek 14:**
2. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
3. od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek – 2 miejsca parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku,
4. od strony ul. Zatylnej – 1 miejsce parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku.
5. 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. Zatylnej nie posiadają progu, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
6. W budynku Urzędu znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille’a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
7. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami (korzystanie
z toalety wymaga wcześniejszego pobrania klucza z Punktu Obsługi Mieszkańców).
8. **Budynek Urzędu Miejskiego Pl. Stary Rynek 6 – Hala Kultury:**
9. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
10. od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14 – 2 miejsca parkingowe, 50 metrów od wejścia do Hali Kultury,
11. Drzwi wejściowe boczne od strony Pl. Stary Rynek nie posiadają progu, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
12. W budynku Hali Kultury znajduje się winda wyposażona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille’a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
13. W budynku Hali Kultury na poziomie - 1 i na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.
14. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Krzywe Koło 1 – Domek Pastora:**
15. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie poziome):
16. 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.
17. 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.
18. W budynku Domek Pastora znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille’a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca poziom -1 i parter.
19. W budynku na poziomie - 1 i parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.
20. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Farna 1:**
21. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
22. 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,
23. od strony ul. Dwornej – 2 miejsca parkingowe, 100 metrów od wejścia do budynku przy ul. Farnej 1.
24. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Nowa 2:**
25. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
26. od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy ul. Zawadzkiej 1 – 2 miejsca parkingowe, 5 metrów od wejścia do budynku,
27. od strony ul. Zawadzkiej 1 – 2 miejsca parkingowe, 30 metrów od wejścia do budynku.
28. 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.
29. W budynku Urzędu znajduje się winda zaopatrzona w panel z oznaczeniami w alfabecie Braille’a z zestawem głośnomówiącym, obsługująca wszystkie poziomy budynku.
30. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.
31. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Wojska Polskiego 25 – Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności:**
32. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
33. parking przy budynku Urzędu – 1 miejsce parkingowe, 15 metrów od wejścia do budynku.
34. Wejście główne do budynku Urzędu od strony ul. Marii Skłodowskiej-Curie wyposażone w podjazd zapewniający swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
35. W budynku na parterze jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.
36. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Gen. W. Sikorskiego 176a – Straż Miejska:**
37. Odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
38. parking przy budynku Urzędu – 1 miejsce parkingowe, 10 metrów od wejścia do budynku.
39. Drzwi wejściowe do budynku nie posiadają progu, znajdują się na poziomie parteru zapewniając swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
40. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Polna 16 – Wydział Edukacji:**
41. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
42. parking przy budynku Urzędu – 2 miejsca parkingowe, 10 metrów od wejścia do budynku.
43. Wejście główne do budynku Urzędu wyposażone w podjazd zapewniający swobodny dostęp osobom z trudnościami w poruszaniu się.
44. **Budynek Urzędu Miejskiego ul. Polna 16 – Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia:**
45. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome):
46. parking przy budynku Urzędu – 2 miejsca parkingowe, 50 metrów od wejścia do budynku.
47. 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**:
	1. 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,
	2. 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,
	3. 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,
	4. 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:**
5. 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,
6. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminów i procedur,
7. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane,
8. 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 udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc.),
9. na wybranych tablicach informacyjnych informacje umieszczane są w powiększonej czcionce – bezszeryfrowej o numerze 16-18,
10. pracownik merytoryczny, za zgodą interesanta, pomaga mu wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
11. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się**:
12. pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi interesanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego (bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.), z wykorzystaniem pętli indukcyjnej – budynki Urzędu przy Pl. Stary Rynek 14 i ul. Wojska Polskiego 25,
13. 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,
14. 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,
15. 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,
16. Urząd zapewnia profesjonalną obsługę osób za pomocą programu *MIGAM* (po uprzednim zgłoszeniu przez osobę głuchoniemą chęci skorzystania z usługi).
17. **W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
18. Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta,
19. 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.
20. 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.