**Załącznik nr 1** do Zarządzenia Nr 20/2023

Wojewódzkiego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze z dnia 7 lipca 2023r.

## Procedura obsługi klienta (osoby ze szczególnymi potrzebami).

# § 1. Wstęp

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Wojewódzkim Inspektoracie Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzania Wojewódzkiego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze 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 <https://www.bip.wijhars.zgora.pl> w zakładce Koordynator dostępności w formie dostępnego dokumentu.

# § 3. Udogodnienia architektoniczne

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony parkingu.
2. Wejście do budynku Urzędu od strony parkingu wskazane w ust. 1 jest odpowiednio przystosowane w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich i wyposażone jest w drzwi rozsuwane automatycznie.
3. Do Urzędu, który zlokalizowany jest na 1 piętrze budynku można wjechać za pomocą wind wyposażonych w przyciski oznaczone alfabetem Brajla.
4. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

# § 4. Punkt kontaktowy/obsługi dla osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie.

1. Ogólny punkt obsługi interesanta budynku znajduje się na parterze budynku.
2. Urzędowy punkt obsługi interesanta znajduje się na 1 piętrze w pokoju 120.

# § 5. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie obsługi Urzędu, 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 niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:
4. Pracownik punktu obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i przychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.
5. 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.
6. Pracownik obsługujący w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
7. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
8. 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 urzędu Klienta wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.

1. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
2. Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody.
3. 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)
4. 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:
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Urząd zapewnia, na zasadach określonych w procedurze komunikacji alternatywnej dostępnej na stronie https://www.bip.wijhars.zgora.pl, dostęp do świadczenia usług tłumacza:

* polskiego języka migowego PJM,
* systemu językowo-migowego SJM,
* sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.

1. Świadczenie o którym mowa w lit. e może być realizowane również przez pracownika Urzędu posługującego się PJM lub SJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się;
2. 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.
3. Etapy obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się zawarte w procedurze komunikacji alternatywnej.
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
5. Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.
6. 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.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki 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 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 Wojewódzkim Inspektoracie Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Zielonej Górze obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.