

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

Rozdział I. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Zakładu Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Spółki przyjaznej i dostępnej oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 82 z późn. zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerami w zależności od zakresu załatwianych spraw dotyczących poszczególnych Działów Spółki:

- Dział Transportu, Dział Finansowo-Księgowy i Dział Organizacyjny (Cieszyn, ul. Słowicza 59) – tel. 33 4794100 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: zgk@zgk.cieszyn.pl,
- Dział Gospodarki Ściekami – Oczyszczalnia ścieków (Cieszyn, ul. Motokrosowa 27) – tel. 33 8515535 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: oczyszczalnia@zgk.cieszyn.pl,

- Dział Cmentarzy oraz Zakład Pogrzebowy „Arkadia” (Cieszyn, ul. Katowicka 34) – tel. 33 8521136 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: cmentarze@zgk.cieszyn.pl.

§ 7. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 poz. 2240 z późn. zm.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w biurze podawczym: ul. Słowicza 59, 43-400 Cieszyn,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: ul. Słowicza 59, 43-400 Cieszyn,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: zgk@zgk.cieszyn.pl,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: ZGK_Cieszyn.

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 8. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z pomocy pracownika po uprzednim zgłoszeniu tego faktu pod numerami telefonów określonymi w § 6.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik sekretariatu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Spółki.

§ 9. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 100 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 82 z późn. zm.).
- 3) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 4) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających).
- 5) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 20 z późn. zm.) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
- 2) Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy określonej w pkt. 3.
- 3) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 4) 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. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 11. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III

Obsługa pasażerów cieszyńskiej komunikacji miejskiej

§ 12. Obsługa pasażerów ze szczególnymi potrzebami w cieszyńskiej komunikacji miejskiej odbywa się zgodnie ze *Standardami postępowania dla prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej*, stanowiącymi załącznik do niniejszej uchwały i pod adresem: <https://igkm.pl/3d-flip-book/broszura-jak-obslugiwac-pasazerow-ze-szczegolnymi-potrzebami/>.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

§ 13. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Zakładu Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. 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.

§ 14. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.