

Procedura obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami

Postawa prawna

W oparciu o przepisy Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2017.1824 t.j. z dnia 2017.10.02) oraz Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 t.j. z dnia 2020.06.19) wprowadza się rozwiązania organizacyjne poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w Zarządzie Inwestycji Miejskich w Krakowie (ZIM).

Definicje

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami, (np.: osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi (poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach), osoby z innymi niepełnosprawnościami oraz osoby z czasową niepełnosprawnością, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi, osoby z wózkami, osoby o nietypowym wzroście).
2. PJM – Polski język migowy
3. SJM – System językowo - migowy
4. SKOGN – Sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych

Cel

Niezależnie od komórki organizacyjnej każdy z pracowników Zarządu Inwestycji Miejskich w Krakowie jest zobowiązany do wspierania osób ze szczególnymi potrzebami odpowiednio poprzez:

- wskazanie funkcjonujących rozwiązań, osób i ułatwień organizacyjnych,
- pomoc i wsparcie w trakcie ewakuacji,
- stosowanie zasad prostego języka w korespondencji do klientów.

Udogodnienia

1. Miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych znajduje się ok. 200 m. od wejścia do siedziby ZIM.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami może wejść do budynku z psem przewodnikiem lub psem asystentem.
3. Osobami pierwszego kontaktu odpowiedzialnymi za obsługę informacyjną i wsparcie komunikacyjne są:
 - dyżurny pracownik ochrony obiektu,
 - koordynator ds. dostępności w ZIM - Elżbieta Chmiest; e-mail: elzbieta.chmiest@zim.krakow.pl; tel.: 12 6307618
 - pracownik sekretariatu ZIM: e-mail: sekretariat@zim.krakow.pl; tel. 12 3418509
4. Komunikacja pionowa w budynku: windy wyposażone w komunikaty głosowe i przyciski z alfabetem brajla, przejazd do stref poza poziom „0” zalecany z asystą lub po konsultacji z dyżurnym pracownikiem ochrony obiektu.

Wsparcie

1. Koordynator ds. dostępności, po uzyskaniu informacji o obecności osoby ze szczególnymi potrzebami, dokonuje ustalenia potrzeb (charakter sprawy, zakres niezbędnego wsparcia, zakres dokumentów oraz warunki niezbędne do załatwienia sprawy).
2. Koordynator ds. dostępności podejmuje wszelkie konieczne i niezbędne działania umożliwiające dotarcie przez tę osobę do odpowiednich osób i/lub pomieszczeń, w tym udziela niezbędnej pomocy i asysty.
3. Koordynator ds. dostępności przekazuje stosowną informację do osoby merytorycznej w celu przygotowania obsługi oraz w razie konieczności pomaga w zorganizowaniu spotkania.
4. Koordynator ds. dostępności pomaga w bezpiecznym opuszczeniu obiektu, jeżeli wystąpi taka konieczność.
5. Koordynator ds. dostępności podejmuje wszelkie czynności konieczne dla niezbędnego wsparcia dla osoby ze szczególnymi potrzebami.
6. Koordynator ds. dostępności informuje o możliwości umówienia wizyty w wybranym terminie poprzez:
 - osobiście poprzez Dziennik Podawczy (skrzynka znajduje się na parterze tuż obok wejścia),
 - pisemnie za pośrednictwem poczty: Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie, 30-059 Kraków, ul. Reymonta 20,
 - za pomocą poczty elektronicznej: elzbieta.chmiest@interia.pl; sekretariat@zim.krakow.pl
 - poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP) adres skrytki /ZIMKrakow/SkrytkaESP.
7. Koordynator ds. dostępności informuje o możliwość skorzystania w siedzibie ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN.
 - a. zgłoszenia chęci skorzystania ze świadczenia dokonuje osoba uprawniona będąca osobą niepełnosprawną lub osoba działająca na podstawie jej upoważnienia, zwana dalej "osobą zgłaszającą", co najmniej na 3 dni robocze przed wybranym terminem, z wyłączeniem sytuacji nagłych,
 - b. termin realizacji świadczenia, o którym mowa w lit. a, liczy się od dnia po którym nastąpiło zgłoszenie,
 - c. osoba zgłaszająca zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania sprawy związanej z realizacją świadczenia,
 - d. zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN można wnieść:
 - osobiście poprzez Dziennik Podawczy (skrzynka znajduje się na parterze tuż obok wejścia)
 - pisemnie za pośrednictwem poczty: Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie, 30-059 Kraków, ul. Reymonta 20,
 - za pomocą poczty elektronicznej: elzbieta.chmiest@interia.pl; sekretariat@zim.krakow.pl
 - poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP) adres skrytki /ZIMKrakow/SkrytkaESP.

Dyrektor Zarządu
Inwestycji Miejskich w Krakowie

Łukasz Szewczyk

3.9.21