

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 (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.), ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz.1062) oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848) 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 – Daria Staniszevska; e-mail: daria.staniszevska@zim.krakow.pl; tel.: 12 630 76 23; +48 665 410 026
 - pracownik sekretariatu ZIM: e-mail: sekretariat@zim.krakow.pl; tel. 12 341 85 09

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.

Wnioski i skargi

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do ZIM z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej **„Wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej”**.
2. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjnej zawiera:
 - a. dane kontaktowe wnioskodawcy;
 - b. wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
 - c. wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
 - d. wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.
3. Każdy ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności cyfrowej do wskazanej strony internetowej lub elementu strony internetowej zwanym dalej **„Wnioskiem o zapewnienie dostępności cyfrowej”**.
4. Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej zawiera:
 - a. dane kontaktowe wnioskodawcy,
 - b. wskazanie strony internetowej lub elementu strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo,
 - c. wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z wnioskiem,
 - d. wskazanie alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli dotyczy.
5. Składając wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej oraz wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej można skorzystać z formularzy wniosków, które stanowią **Załączniki nr 1 i nr 2** do niniejszej Procedury. Formularze wniosków o zapewnienie dostępności udostępnione są:
 - a. w formie elektronicznej (do wydruku) - na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa (w zakładce ZIM),

- b. w formie papierowej w sekretariacie ZIM, ul. Reymonta 20, wejście LE, III piętro, pok. 053.
6. Wnioski o zapewnienie dostępności, o których mowa w pkt 1 i pkt 3 nie podlegają żadnym opłatom.
 7. Wnioski o zapewnienie dostępności, o których mowa w pkt 1 i pkt 3 można złożyć:
 - osobiście w sekretariacie ZIM, ul. Reymonta 20, wejście LE, III piętro, pok. 053.
 - pisemnie za pośrednictwem poczty: Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie, 30-059 Kraków, ul. Reymonta 20,
 - za pomocą poczty elektronicznej: daria.staniszevska@zim.krakow.pl; sekretariat@zim.krakow.pl
 - poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP) adres skrytki /ZIMKrakow/SkrytkaESP.
 8. Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, następuje bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zapewnienie tej dostępności.
 9. Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem o zapewnienie tej dostępności.
 10. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w powyższym terminach określonych w pkt 8 lub 9, ZIM niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
 11. W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, ZIM niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, co nie zwalnia ZIM z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego, o którym mowa w art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
 12. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej w zakresie określonym we wniosku, wnioskodawca jest niezwłocznie powiadamiany o przyczynach braku tej możliwości wraz ze wskazaniem alternatywnego sposobu dostępu do strony lub jej elementów.
 13. W zawiadomieniach, o których mowa w pkt 11 i 12, podmiot publiczny uzasadnia swoje stanowisko, w szczególności wskazuje okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności.
 14. W postępowaniu w przedmiocie wniosku o zapewnienie dostępności nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z wyjątkiem przepisów dotyczących wyłączenia pracowników organu, doręczeń, sposobu obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazywania wniosku zgodnie z właściwością.
 15. W przypadku, gdy wnioskodawcy nie została zapewniona dostępność, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa PFRON w terminie 30 dni liczonym zgodnie z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz w formie określonej w art. 32 ust. 3 tej ustawy.
 16. Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego, ma prawo poinformować ZIM o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej.