

A/A

## **PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI/KOMUNIKACJA ALTERNATYWNA**

### **I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Procedura określa zasady zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji alternatywnej osobom ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Białymstoku z siedzibą przy ul. Słonimskiej 1 zwanym dalej Urzędem. Urząd zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie [www.bip.bialystok.pl](http://www.bip.bialystok.pl) w zakładce Dostępność oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białymstoku INTRANET w zakładce PORADNIK PRACOWNIKA.

### **II UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE**

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami zlokalizowane są od strony ul. Starojojarskiej (wjazd od ulicy Ogrodowej).
2. Wejście główne do budynku A Urzędu posiada podjazd dla wózków oraz drzwi automatyczne. Dostęp do Sali Obsługi Interesanta (budynek C) jest zapewniony przez wejście główne do budynku A oraz platformę schodową wewnątrz budynku. Wejście do sali konferencyjnej (budynek C) – podjazdem dla wózków i szerokimi drzwiami przy wjeździe na posesję od strony ul. Ogrodowej.

### **III PUNKT KONTAKTOWY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE**

1. Punkt informacyjny i przyjęcia korespondencji – na parterze budynku przy wejściu głównym do budynku A.
2. Sala Obsługi Interesanta - na półpiętrze z dostępem poprzez schody lub platformę schodową.
3. Dostęp do pomieszczeń biurowych na wyższych kondygnacjach windami osobowymi. Na panelu sterowania wind zapewniono oznaczenia w alfabecie Braille'a oraz wypukłe cyfry (duża czcionka) i symbole. Poprzez zmianę koloru został podkreślony przycisk wskazujący kondygnację "0". Jedna z wind wyposażona jest również w informację głosową.

### **IV ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ**

1. Osoby uprawnione, tj. osoby mające trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się potrzebujące wsparcia w kontaktach z Urzędem mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego wybranego z rejestru prowadzonego przez Wojewodę.
2. O zamiarze skorzystania z tłumacza, należy poinformować Urząd co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą oraz wskazać metodę komunikowania się:
  - polski język migowy (PJM),
  - system językowo – migowy (SJM),
  - komunikowanie się z osobami głuchoniewidomymi (SKOGN).
3. Zgłoszenia można dokonać wypełniając formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik do niniejszych procedur i przesać go:
  - 1) na adres siedziby Urzędu Miejskiego w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok,

- 2) na adres e-mail: [migam@um.bialystok.pl](mailto:migam@um.bialystok.pl) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 3) faksem na nr (85) 869 6551,
- 4) oraz telefonicznie (85) 869 6573 lub (85) 869 6565 za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie;

#### V DOSTĘP ALTERNATYWNY

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej stron internetowych Urzędu [www.bialystok.pl](http://www.bialystok.pl), [www.bip.bialystok.pl](http://www.bip.bialystok.pl) lub [www.cas.bialystok.pl](http://www.cas.bialystok.pl) zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem, za pomocą komunikatora zoom.
  - 1) strona internetowa Urzędu – kontakt e-mail: [redakcja@um.bialystok.pl](mailto:redakcja@um.bialystok.pl) nr telefonu (85) 869 60 61
  - 2) Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu – kontakt e-mail: [cui3@cui.bialystok.pl](mailto:cui3@cui.bialystok.pl) nr telefonu (85) 869 65 37
  - 3) adres siedziby Urzędu: ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok
  - 4) adres e-mail [migam@um.bialystok.pl](mailto:migam@um.bialystok.pl) celem ustalenia terminu spotkania, komunikacji z użyciem środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem.

#### VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu.
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.

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA  
AKCEPTUJĘ

Zbigniew Nikitorowicz

Z CA DYREKTORA  
Departamentu Spraw Społecznych

Wzrost Andrzejewska

nr. 01. 2022