

ZARZĄDZENIE NR 58/2022
DYREKTORA ZARZĄDU TRANSPORTU PUBLICZNEGO W KRAKOWIE
z dnia 27 września 2022 roku

w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi interesantów w Zarządzie Transportu Publicznego w Krakowie”

Na podstawie art. 4-7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.), § 6 ust. 2 Statutu Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie będącego załącznikiem do uchwały Nr CVIII/2810/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 29 sierpnia 2018 r. w sprawie utworzenia zatwierdzenia statutu jednostki budżetowej Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie (Dz. Urz. Woj. Małop. z 2018 r. poz. 5947 z późn.zm.) oraz Dział III Rozdział I § 7 ust. 1 pkt 15 lit. a Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 17/2022 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 22 lutego 2022 r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie” zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się do stosowania „Procedurę obsługi interesantów w Zarządzie Transportu Publicznego w Krakowie”, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc zarządzenie nr 21/2022 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 25 lutego 2022 r. w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi interesantów w Zarządzie Transportu Publicznego w Krakowie”.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW W ZARZĄDZIE TRANSPORTU PUBLICZNEGO W KRAKOWIE

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Przedmiot

Procedura określa sposób obsługi interesantów w siedzibie Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie (dalej ZTP) przy ul. Wielopole 1 w Krakowie.

§ 2

Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest usprawnienie procesu obsługi interesantów poprzez usystematyzowanie i wdrożenie standardów dotyczących przyjmowania osób realizujących sprawy urzędowe w siedzibie ZTP.

ROZDZIAŁ II OBSŁUGA INTERESANTÓW

§ 3

Godziny i standardy obsługi

1. Obsługa interesantów w siedzibie ZTP odbywa się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30-14:30 z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
2. Pracownicy ZTP zobowiązani są do przyjmowania interesantów bez zbędnej zwłoki oraz z poszanowaniem godności obsługiwanej osoby i zgodnie z zasadami dobrego obyczaju.

§ 4

Realizacja sprawy przez interesanta

1. Interesanci zamierzający zrealizować sprawę w siedzibie ZTP powinni udać się do stanowiska Dziennika Podawczego zlokalizowanego w Punkcie Obsługi Klienta na parterze budynku (wejście od ul. Starowiślnej).
2. Podczas obsługi na stanowisku Dziennika Podawczego, pracownik ZTP może bez zbędnej zwłoki:
 - 1) udzielić konkretnych wyjaśnień;
 - 2) odebrać od interesanta pismo/wniosek oraz potwierdzić jego wpłynięcie;
 - 3) wezwać pracownika działu, do którego kompetencji należy załatwiana sprawa.
3. Po wezwaniu pracownika ZTP do którego kompetencji należy załatwiana sprawa, dalsza obsługa interesanta odbywa się przy dedykowanym stanowisku obsługi zlokalizowanym w pomieszczeniu w Punkcie Obsługi Klienta (wejście od ul. Starowiślnej), w holu na parterze budynku lub w innym pokoju wskazanym przez pracownika ZTP.

§ 5

Poruszanie się po terenie urzędu

1. Zabronione jest samodzielne poruszanie się interesantów po obszarze urzędu bez nadzoru pracownika ZTP.
2. Zakaz wspomniany w ust. 1 nie obejmuje stanowiska Dziennika Podawczego, Punktu Obsługi Klienta, stanowiska obsługi w holu na parterze budynku, a także dróg dojścia do ww. miejsc.

ROZDZIAŁ III

OBSŁUGA OSÓB O OGRANICZONEJ MOBILNOŚCI

§ 6

Dostępność architektoniczna budynku

1. Budynek siedziby ZTP zlokalizowany jest w obrębie historycznego centrum Krakowa i posiada status zabytku.
2. Główne wejście do budynku nie jest przystosowane do samodzielnego pokonania go przez osoby niepełnosprawne, ze względu na konieczność pokonania trzech stopni oraz brak automatycznych drzwi.
3. Przy głównym wejściu do budynku znajduje się dzwonek dostępny dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
4. Budynek wyposażony jest w składaną rampę, która może zostać rozłożona przez pracownika ZTP na stopniach wejściowych do budynku.
5. Windy znajdujące się w budynku ze względu na niewystarczającą szerokość drzwi wejściowych nie są dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Budynek nie jest wyposażony w toaletę dostosowaną dla osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Przy ul. Wielopole, w pobliżu wejścia do budynku zlokalizowane są dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
8. Ciągi komunikacyjne w budynku posiadają szerokość zapewniającą możliwość przemieszczania się osób ze szczególnymi potrzebami.
9. W holu budynku zlokalizowana jest tablica wizualna informująca o lokalizacji jednostki na poszczególnych piętrach budynku.
10. Drzwi wejściowe do pokoi i toalet oraz zewnętrzne i wewnętrzne kasety dyspozycji wind osobowych oznaczone są za pomocą alfabetu Braille'a.

§ 7

Realizacja sprawy przez osobę o ograniczonej mobilności

1. Osoba o ograniczonej mobilności z użyciem dzwonka informuje o zamiarze wejścia do budynku. Dzwonek znajduje się przy głównych drzwiach wejściowych na frontowej ścianie budynku i jest dostępny z poziomu chodnika.
2. Pracownik Sekretariatu ZTP po odebraniu sygnału dźwiękowego, osobiście lub z pomocą innego przeszkolonego pracownika ZTP udaje się do wejścia do budynku w celu rozłożenia rampy umożliwiającej osobie o ograniczonej mobilności wejście do budynku.

3. Pracownik ZTP wyznaczony do obsługi osoby o ograniczonej mobilności, zgodnie z ust. 2, kieruje interesanta do stanowiska obsługi przy stoliku, który zlokalizowany jest na parterze budynku.
4. Pracownik ZTP przeprowadza z interesantem rozmowę wstępną w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
5. Po ustaleniu charakteru załatwianej sprawy, pracownik ZTP może bez zbędnej zwłoki:
 - 1) udzielić konkretnych wyjaśnień;
 - 2) odebrać od interesanta pismo/wniosek, potwierdzić jego wpłynięcie oraz zarejestrować je na Dzienniku Podawczym ZTP;
 - 3) wezwać pracownika działu, do którego kompetencji należy załatwiana sprawa.
6. Po zakończonej obsłudze pracownik ZTP zobowiązany jest do udzielenia pomocy w opuszczeniu budynku przez osobę o ograniczonej mobilności.

ROZDZIAŁ IV OBSŁUGA OSÓB O TRUDNOŚCIACH W KOMUNIKOWANIU SIĘ

§ 8

Realizacja sprawy przez osobę o trudnościach w komunikowaniu się

1. Zgodnie z ustawą o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.), osoba doświadczająca trudności w komunikowaniu się może zrealizować sprawę w ZTP z pomocą:
 - 1) osoby przybranej;
 - 2) środków wspierających komunikowanie się, tj.:
 - a) poczty elektronicznej (sekretariat@ztp.krakow.pl),
 - b) strony internetowej (<http://www.ztp.krakow.pl>),
 - c) elektroniczną skrynkę podawczą ESP (/ZTPK/SkrytkaESP);
 - 3) tłumacza PJM, SJM lub SKOGN.
2. Zgłoszenia chęci skorzystania ze świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOGN o której mowa w ust. 1 pkt. 3, dokonuje osoba uprawniona, doświadczająca trwałych lub okresowych trudności w komunikowaniu się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem poprzez złożenie stosownego wniosku.
3. Wniosek o którym mowa w ust. 2 wysłać należy pocztą elektroniczną na adres migowy.wizyta@um.krakow.pl, złożyć w siedzibie Urzędu Miasta Krakowa lub wysłać listownie na adres: Urząd Miasta Krakowa, Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia, Referat ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami, ul. Dekerta 24, 30-703 Kraków, pok. 13.
4. Wzór wniosku o którym mowa w ust. 3 znajduje się na stronie: https://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&dok_id=49854.