

**ZARZĄDZENIE Nr 9254 /VIII/21
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 31 grudnia 2021 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu funkcjonowania usługi „Mobilny urzędnik”
w Urzędzie Miasta Łodzi.**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i 1834) w związku z art. 92 ust. 1 pkt 2 i ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 oraz z 2021 r. poz. 1038 i 1834)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Regulamin funkcjonowania usługi „Mobilny urzędnik” w Urzędzie Miasta Łodzi, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Dyrektorowi Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



PREZYDENT MIASTA

Hanna Zdanowska
Hanna ZDANOWSKA

Załącznik
do zarządzenia Nr 9254 /VIII/21
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 31 grudnia 2021 r.

Regulamin funkcjonowania usługi „Mobilny urzędnik” w Urzędzie Miasta Łodzi.

§ 1. Niniejszy Regulamin określa zasady funkcjonowania w Urzędzie Miasta Łodzi usługi „Mobilny urzędnik”.

§ 2. Celem usługi „Mobilny urzędnik” jest obsługa uprawnionych mieszkańców Łodzi poza siedzibą Urzędu Miasta Łodzi.

§ 3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- 1) Regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin;
- 2) usłudze – należy przez to rozumieć procedurę administracyjną bądź jej część, leżącą w kompetencjach działania Urzędu Miasta Łodzi, możliwą do przeprowadzenia poza siedzibą Urzędu Miasta Łodzi przez upoważnionego pracownika;
- 3) Kliencie – należy przez to rozumieć osobę uprawnioną do skorzystania z obsługi w ramach „Mobilnego urzędnika”;
- 4) pracownikowi – należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Urzędzie Miasta Łodzi, wydelegowaną w ramach wykonywania obowiązków służbowych do obsługi Klientów poza siedzibą Urzędu Miasta Łodzi;
- 5) dniach obsługi „Mobilnego urzędnika” – należy przez to rozumieć wyznaczone dni w tygodniu, w których realizowana jest obsługa mieszkańców w ramach usługi „Mobilny urzędnik”;
- 6) miejscu świadczenia usługi – należy przez to rozumieć lokalizację poza siedzibą Urzędu Miasta Łodzi, w miejscu zamieszkania lub pobytu Klienta.

§ 4. Zakres usług świadczonych w ramach „Mobilnego urzędnika”:

- 1) wydanie Łódzkiej Karty Bez Barrier;
- 2) wydanie i przyjęcie wniosku na abonament typu C;
- 3) rekrutacja do projektów działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami, realizowanych przez Oddział ds. Osób Niepełnosprawnych w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi;
- 4) osobista konsultacja z Rzecznikiem Osób Niepełnosprawnych;
- 5) pomoc w zakładaniu i potwierdzaniu Profilu Zaufanego.

§ 5. 1. Osobami uprawnionymi do skorzystania z „Mobilnego urzędnika” są:

- 1) mieszkańcy Łodzi, którzy posiadają orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z powodu upośledzenia narządu ruchu lub choroby neurologicznej;
- 2) mieszkańcy Łodzi, którzy posiadają orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy i samodzielnej egzystencji, mający istotny problem w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w siedzibie Urzędu Miasta Łodzi.

2. Za mieszkańca Łodzi uznaje się osobę zamieszkałą w granicach administracyjnych miasta. Usługa „Mobilnego urzędnika” nie jest realizowana poza granicami miasta Łodzi.

§ 6. Zasady realizacji usługi „Mobilny urzędnik”:

- 1) miejscem świadczenia usługi jest miejsce zamieszkania lub pobytu osoby uprawnionej do skorzystania z usługi, znajdujące się w granicach administracyjnych miasta Łodzi;
- 2) w celu skorzystania z usługi należy dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem (42) 638 45 40; zgłoszenia są przyjmowane codziennie w godzinach pracy Urzędu Miasta Łodzi, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00, we wtorek w godz. 9.00 - 17.00;
- 3) w celu umówienia wizyty należy podać imię i nazwisko Klienta, adres świadczenia usługi, numer telefonu kontaktowego;
- 4) zgłoszenia, o których mowa w pkt 2, są obsługiwane w kolejności ich przyjęcia;
- 5) usługi w ramach „Mobilnego urzędnika” realizowane są we wtorki i czwartki, w godzinach 11.00. – 16.00, które są dniami obsługi „Mobilnego urzędnika”. W wyjątkowych sytuacjach urzędnik może wyznaczyć inny termin wizyty;
- 6) usługa zostanie zrealizowana w najbliższym dniu obsługi „Mobilnego urzędnika”, w którym dostępny jest wolny termin;
- 7) w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Klienta usługa nie może zostać zrealizowana we wcześniej ustalonym terminie, Klient jest obowiązany do odwołania zgłoszenia najpóźniej w dniu usługi, do godz. 8.30, telefonicznie pod nr (42) 638 45 40 lub mailowo: ron@uml.lodz.pl;
- 8) w przypadku, gdy Klient nie dopełni obowiązku określonego w pkt 6 trzykrotnie w okresie jednego roku, kolejne jego zgłoszenia nie będą przyjmowane;
- 9) w przypadku, gdy usługa nie może być zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Urzędu Miasta Łodzi, Klienci będą o tym informowani telefonicznie nie później niż 2 godziny przed ustalonym terminem obsługi zgłoszenia;
- 10) podczas wizyty urzędnika Klient obowiązany jest odizolować wszystkie zwierzęta domowe; niedopełnienie tego obowiązku skutkować będzie odmową wykonania usługi;
- 11) wizyty w ramach „Mobilnego urzędnika” będą za każdym razem potwierdzane telefonicznie najpóźniej do godziny 10.00 w dniu obsługi zgłoszenia, a w przypadku zgłoszeń, które mają być obsłużone o godz. 11.00 – najpóźniej do godz. 16.00 w dniu poprzedzającym wizytę;
- 12) w ramach telefonicznego potwierdzenia wizyty Klientowi zostaną podane imię i nazwisko pracownika, który będzie wykonywał usługę; przed rozpoczęciem wizyty pracownik wylegitymuje się, okazując identyfikator urzędowy.

§ 7. Opis usług świadczonych w ramach „Mobilnego Urzędnika” stanowi załącznik do Regulaminu.

§ 8. Wszelkie uwagi dotyczące usługi „Mobilnego urzędnika” należy kierować do Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi:

- 1) pocztą na adres: Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi, ul. Zachodnia 47, 91-066 Łódź;
- 2) pocztą elektroniczną na adres: zdrowie@uml.lodz.pl;
- 3) telefonicznie pod numer: (42) 638 47 34.

OPIS USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH „MOBILNEGO URZĘDNIKA”.

1. Wydanie Łódzkiej Karty Bez Barrier.

W zakres usługi wchodzi wizyta pracownika w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) udziela wyjaśnień w odniesieniu do procedury administracyjnej związanej z usługą;
- 2) udziela pomocy w wypełnieniu wniosku;
- 3) przyjmuje wniosek od Klienta, sprawdza dokumenty stanowiące podstawę do wydania karty (orzeczenie o niepełnosprawności);
- 4) wydaje Łódzką Kartę Bez Barrier.

Dokumenty wymagane do przedstawienia w ramach procedury Klient ma obowiązek zgromadzić samodzielnie.

2. Przyjęcie wniosku na abonament typu C.

W zakres usługi wchodzi m.in. wizyta pracownika w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) udziela wyjaśnień w odniesieniu do procedury administracyjnej związanej z usługą;
- 2) udziela pomocy w wypełnieniu wniosku;
- 3) przyjmuje wniosek od Klienta;
- 4) sprawdza dokumenty stanowiące podstawę do wydania identyfikatora (orzeczenie o niepełnosprawności);
- 5) w przypadku niespełnienia przez Klienta wymogów formalnych - przekazuje wniosek klienta do zaopiniowania Miejskiej Społecznej Radzie ds. Osób Niepełnosprawnych;
- 6) wydaje abonament.

Dokumenty wymagane do przedstawienia w ramach procedury Klient ma obowiązek zgromadzić samodzielnie.

3. Rekrutacja do projektów działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami, realizowanych przez Oddział ds. Osób Niepełnosprawnych w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi.

W zakres usługi wchodzi wizyta pracownika w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) udziela wyjaśnień na temat działań oferowanych w danym projekcie;
- 2) udziela pomocy przy wypełnianiu dokumentów aplikacyjnych;
- 3) przyjmuje dokumenty od Klienta;
- 4) przyjmuje kserokopię orzeczenia o niepełnosprawności;
- 5) umawia beneficjenta na konsultacje z pracownikami projektu, w formie stacjonarnej lub zdalnej.

Dokumenty wymagane do przedstawienia w ramach procedury Klient ma obowiązek zgromadzić samodzielnie.

4. Osobista konsultacja z Rzecznikiem Osób Niepełnosprawnych w miejscu zamieszkania lub pobytu.

W zakres usługi wchodzi wizyta Rzecznika Osób Niepełnosprawnych lub pracownika Oddziału ds. Osób Niepełnosprawnych w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) sprawdza zasadność osobistego kontaktu z Klientem;
- 2) udziela porady w zakresie będącym celem wizyty;
- 3) dokonuje oceny stanu funkcjonowania Klienta, oględzin mieszkania pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami;
- 4) w razie potrzeby zgłasza problem Klienta do odpowiednich instytucji;
- 5) udziela pomocy w wypełnianiu i złożeniu odpowiedniego wniosku, w tym m.in. o przyznanie mieszkania z zasobów gminy dla osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności lub wniosku o przyznanie dofinansowania na łamanie barier architektonicznych.

Dokumenty wymagane do przedstawienia w ramach procedury Klient ma obowiązek zgromadzić samodzielnie.

5. Zakładanie Profilu Zaufanego.

W zakres usługi wchodzi wizyta pracownika Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Łodzi w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) udziela wyjaśnień w odniesieniu do procedury administracyjnej związanej z usługą;
- 2) udziela pomocy w wypełnieniu wniosku;
- 3) sprawdza dokumenty stanowiące podstawę do założenia profilu zaufanego w ramach „Mobilnego urzędnika” (orzeczenie o niepełnosprawności);
- 4) przyjmuje wniosek od Klienta;
- 5) zakłada Profil Zaufany Klienta;
- 6) dokonuje potwierdzenia Profilu Zaufanego Klienta.