

ZARZĄDZENIE NR 55/2023  
BURMISTRZA ZAWICHOSTU  
z dnia 14 marca 2023r.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r., o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U z 2023r. poz. 40) i art. 3 pkt. 1 art., 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019r., o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2022 poz. 2240) zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Zawichoście.

§ 2

Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
*Kacz*  
mgr Katarzyna Kondziolka

***Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miasta i Gminy Zawichost.***

**Rozdział I.**

**Przepisy ogólne.**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Zawichoście w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenia Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami – należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019r., o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. z 2022r., poz. 2240), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze oraz kobiety w ciąży.
- 2) Podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta i Gminy Zawichost.
- 3) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy Zawichost.
- 4) Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy w Zawichoście do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Pracownik, do którego zwróci się osoba ze szczególnymi potrzebami, po przeprowadzaniu rozmowy wstępnej o charakter sprawy jaką taka osoba przysłała załatwić w podmiocie, jeśli nie jest właściwy do załatwienia tej sprawy, zawiadamia pracownika merytorycznego odpowiedzialnego za prowadzenie określonej kategorii spraw.

§ 7. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Zawichost, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem

+48 15 8364115 lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej e-mail: [urząd@zawichost.pl](mailto:urząd@zawichost.pl)

§ 8. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. D ustawy z dnia 19 lipca 2019r., o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U z 2022 poz. 2240) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Osoba może wnieść:

- 1) osobiście w Sekretariacie: ul. Żeromskiego 50, 27-630 Zawichost, pok. nr 10.
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy Zawichost, ul. Żeromskiego 50, 27-630 Zawichost
- 3) za pomocą poczty elektronicznej: [urząd@zawichost.pl](mailto:urząd@zawichost.pl)
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP): /kkbi77t025/skrytka

## **Rozdział II.**

### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

§ 9. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku dzwonka znajdującego się na tablicy informacyjnej przy wejściu do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracowników pracujących na parterze budynku, którzy udzielą wstępnej pomocy takiej osobie.
- 2) Po ustaleniu sprawy wezwany pracownik informuje pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu Urzędu.

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r., o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2023 poz. 100 ze zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić poruszanie się takiej osobie oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019r., o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 poz. 82).
- 3) Podmiot zapewnia informacje o rozkładzie pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy.

- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpisy za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby we właściwe miejsce.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r., o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2023 poz.20).
- 2) Podmiot zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r., o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce do obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 4) Pracownik merytoryczny zapyta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 12. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z taką osobą dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

### **Rozdział III**

#### **Postanowienia końcowe**

§ 13. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy Zawichost ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.

- 1) Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych

organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

- 2) Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miasta i Gminy Zawichost obsługiwane są poza kolejnością i bez zbędnej zwłoki.

BURMISTRZ  
*Kondziolka*  
mgr Katarzyna Kondziolka