



## ZARZĄDZENIE NR Te.0050.1.2022

### Wójta Gminy Świętajno

z dnia 03.01.2022 r.

#### **w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Świętajno.**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

zarządza się co następuje:

- § 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Świętajno.
- § 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,

WÓJT  
*dr Alicja Włochowska*

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Gminy Świętajno

Przepisy ogólne

**§ 1.**

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Świętajno w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

**§ 2.**

Ilekcroć w procedurze jest mowa o: Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;

- Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Świętajno,
- Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Świętajno,
- Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Świętajno do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

**§ 3.**

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

#### § 4.

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.

#### § 5.

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Gminy Świątajno zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 089 623 20 60, lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail [info@swietajno.ug.gov.pl](mailto:info@swietajno.ug.gov.pl).

#### § 6.

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść: osobiście w sekretariacie: URZĄD GMINY, 12-140, Świątajno, ul. Grunwaldzka 15, pisemnie za pośrednictwem poczty: URZĄD GMINY, 12-140, Świątajno, ul. Grunwaldzka 15, za pomocą faksu nr: (89) 623 20 76 za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [info@swietajno.ug.gov.pl](mailto:info@swietajno.ug.gov.pl), poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: 2xfivq114x.

#### § 7.

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

Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z windy znajdującej wewnątrz budynku podmiotu, umożliwiającej wjechanie na piętro I gdzie znajduje się sekretariat urzędu, w którym można uzyskać pomoc.

- 1) Po ustaleniu sprawy pracownik sekretariatu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Pracownik merytoryczny 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 Sali Konferencyjnej budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

## § 8.

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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się 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 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).
- 3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny.
- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

## § 9.

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

- 1) Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 2) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego (np.: Sali Konferencyjnej).
- 3) Pracownik merytoryczny pyta Klienta 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).

#### § 10.

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 przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, 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.

#### § 11.

Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy Świątajno 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. 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. Zanim udzieli się pomocy, należy zapytać czy takowa pomoc jest wymagana, niektóre osoby opierają swoją równowagę na rękach, dlatego chwytanie za nie może spowodować utratę równowagi przez osobę niepełnosprawną. Osoby z szczególnymi potrzebami traktują kule, wózki, chodziki jako swoją przestrzeń osobistą.

W dobrym tonie jest zapytanie o zgodę przed kontaktem fizycznym.



The image shows a handwritten signature in blue ink. Below the signature is a pink stamp with the text 'WZOST' and some illegible text below it.