

Zarządzenie Nr
Burmistrza Miasta Chojnowa
z dnia2025 r.
w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Chojnowie

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r., poz. 1940) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§ 1.

W Urzędzie Miejskim w Chojnowie wprowadza się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zwaną dalej „procedurą”.

§ 2.

Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Chojnowie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3.

Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 4.

Opis procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Chojnowie stanowi Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 5.

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Chojnowa, Naczelnikom Wydziałów Urzędu.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Chojnowie

§ 1. Przepisy ogólne.

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Chojnowie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. 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.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) „osobie ze szczególnymi potrzebami lub Interesancie” - należy przez to rozumieć „każdą osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”. W szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekłe chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi potrzebami zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
 - 2) „Urzędzie” - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Chojnowie;
 - 3) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie;
 - 4) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd;
 - 5) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
 - 6) „ustawie o języku migowym” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2023 poz. 20 t.j.);
 - 7) „ustawie o dostępności cyfrowej” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dz.U.2023 poz.1440 t.j.);
 - 8) „ustawie o rehabilitacji” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2024 poz. 1494 t.j.).
 - 9) Kodeks Etyczny rozumie się Kodeks Etyczny pracowników samorządowych Urzędu Miejskiego stanowiący Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 7/2020 Burmistrza Miasta Chojnowa z dnia 17.01.2020 r. w sprawie funkcjonowania kontroli zarządczej w Gminie Miejskiej Chojnów.

4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
5. Każdy pracownik Urzędu 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. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w biurze obsługi interesanta, które znajduje się na parterze budynku.
7. Pracownik biura obsługi interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
8. Każdy ma prawo poinformować urząd o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo po wykazaniu interesu faktycznego złożyć wniosek o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
10. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie z zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.
11. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie:
 - 1) osobiście w Urzędzie, sekretariat pokój nr 6
 - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Plac Zamkowy 1, 59-225 Chojnow
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: um.sekretariat@chojnow.eu
 - 4) adres skrytki epuap: /3jn9c16bak/skrytka
 - 5) adres do E-Doręczeń - ADE: AE:PL-18050-17696-DDTAC-24
12. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie urzędu a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
13. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie powiadamia się o tym wnioskodawcę, wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
14. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
15. W przypadku niedochowania terminów, o których mowa w ustawie o dostępności lub w przypadku braku zapewnienia dostępności, wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
16. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o dostępności zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, wybraną formę komunikacji zgodnie z ustawą o języku migowym. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Interesant może wnieść w formie opisanej w ust. 11.

17. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez formy opisane w ust. 11 oraz telefonicznie: pod numerem 765065451.
18. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
19. Urząd umożliwia Interessantowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. należy odstawić zbędne krzesło przy biurku, aby umożliwić psu pozostanie blisko Interessanta podczas procesu obsługi).
20. Urząd zapewnia interesantowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, a także prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym.
21. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej https://um.chojnow.eu/deklaracja_dostepnosci lub na <https://bip.chojnow.net.pl/deklaracja-dostepnosci>
22. Urząd zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami częściową dostępność cyfrową strony internetowej, w tym biuletynu informacji publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od urzędu zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: k.piatek@chojnow.eu

§ 2. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się
 - 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku, umożliwiającego wezwanie pracownika Wydziału Spraw Obywatelskich, który udzieli takiej osobie pomocy.
 - 2) Urząd nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w budynku, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się, odbywa się: w budynku Miejskiej Biblioteki Publicznej przy pl. Zamkowym 2 (ok. 25 m od głównego wejścia do Urzędu), w którym znajduje się podjazd dla wózków inwalidzkich, winda i toaleta dla osób niepełnosprawnych
 - 3) Dostępność budynku urzędu została opisana w deklaracji dostępności zamieszczonej na stronie internetowej <https://bip.chojnow.net.pl/deklaracja-dostepnosci>.
 - 4) W bezpośrednim sąsiedztwie budynku zlokalizowanego przy Placu Zamkowym 1 znajduje się odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
 - 5) Po ustaleniu sprawy pracownik biura obsługi interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
 - 6) 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 budynku urzędu.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu
 - 1) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej.
 - 2) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
 - 3) Pracownik merytoryczny pyta Interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
 - 4) 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 interesanta we właściwe miejsce.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się
 - 1) Urząd zapewni obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
 - 2) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Interesanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną
 - 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjsia w towarzystwie asystenta.
 - 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Interesantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Interesanta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 3. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy urzędu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności Interesanta ze szczególnymi potrzebami.
2. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Należy unikać dotykania wózka, kul czy łaski osoby z niepełnosprawnością oraz być taktownym i uważać z inicjowaniem kontaktu fizycznego. Zawsze należy pytać o zgodę na kontakt fizyczny.
3. Należy zwracać się bezpośrednio do Interesanta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego Interesanta, nie skupiając się na niepełnosprawności, nie należy prowadzić rozmowy

z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego z pominięciem Interesanta ze szczególnymi potrzebami. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Urzędnik wychodzi naprzeciw szczególnym potrzebom Interesanta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi interesantami.

4. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczna, jest inna i ma inne potrzeby, wie co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie należy podejmować za interesanta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
5. Urzędnik reaguje uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami, jeżeli proszą o pewne zmiany i dostosowanie się do szczególnych potrzeb, nie należy traktować prośb jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w Urzędzie, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Urzędnik stara się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby interesanta.
6. Nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny, mogą się zdarzyć interesanci, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości należy szanować potrzeby i prośby takiej osoby, jeśli jednak zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub Urzędnik czuje się zagrożony, powinien zapewnić sobie pomoc innych osób.

§ 4. Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności zgodnie z Kodeksem Etycznym.
2. 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.