

**ZARZĄDZENIE NR B.120.3.2022**  
**BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA**

z dnia 11 stycznia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim  
w Bieruniu**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) oraz zarządzenia nr B.120.85.2021 z dnia 28 października 2021 r. w sprawie Standardów obsługi klienta urzędu wykorzystujących narzędzia IT oraz zdalną pracę urzędników

**BURMISTRZ MIASTA BIERUNIA**  
**postanawia:**

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bieruniu.

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

§ 3. Zapisy niniejszego dokumentu obowiązują we wszystkich komórkach organizacyjnych i na wszystkich stanowiskach pracy w Urzędzie, którego lokalizacja znajduje się w Bieruniu, ul Rynek 14.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Naczelnikom Wydziałów, Kierownikom Referatów/Biur oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach.

§ 5. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia oraz jego aktualizację powierza się Sekretarzowi Miasta, Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 31 marca 2022 roku.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miejskim w Bieruniu**

**Rozdział 1.  
Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu 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. Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) 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 słyszzące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Bieruniu,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Bieruniu,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Bieruniu do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

§ 4. Każdy pracownik 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 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 pierwszej kolejności w Kancelarii Urzędu, na parterze budynku, w holu głównym lub w pokoju nr 10.

§ 7. Pracownik Kancelarii Urzędu 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. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miejskiego w Bieruniu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32 708 09 10 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [urząd@um.bierun.pl](mailto:urząd@um.bierun.pl).

§ 9. Urząd 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:

- 1) osobiście w biurze podawczym: **Kancelaria Urzędu, Rynek 14, 43-150 Bieruń**
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: **Urząd Miejski w Bieruniu, Rynek 14, 43-150 Bieruń**
- 3) za pomocą faksu nr: **32 216 47 77**
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: **[urząd@um.bierun.pl](mailto:urząd@um.bierun.pl)**

5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /Bierun/SkrytkaESP

## **Rozdział 2.**

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

**§ 10. 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 podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Kancelarii Urzędu lub pracownika monitoringu, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Kancelarii Urzędu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy 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 budynku Urzędu.

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

- 1) Urząd 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) Urząd 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) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i głosowy. Informacją głosową służą pracownicy Kancelarii Urzędu i monitoringu.
- 4) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone 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, lupa elektroniczna, 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 dłón Klienta we właściwe miejsce.

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

- 1) Urząd 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 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).
- 2) Urząd 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.
- 3) Urząd zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, urządzenia nagłaśniające oparte o inne technologie).
- 4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) 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).

**§ 13. 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 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.

**Rozdział 3.  
Postanowienia końcowe**

**§ 14.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Bieruniu 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.

**§ 15.** 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.