

**Zarządzenie Nr 61/2022**  
**Wójta Gminy Orońsko**  
**z dnia 30 czerwca 2022 r.**

**w sprawie:** wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie  
Gminy Orońsko

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 559 z późn. zm.), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 z późn. zm.), w związku z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1824 z późn. zm.), Wójt Gminy Orońsko zarządza co następuje:

**§ 1.**

Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Orońsko stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

1. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy w Orońsku do zapoznania się z Procedurą i stosowania zasad w niej określonych.
2. Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Orońsko  
/-/ Henryk Nosowski

# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Orońsko

## Rozdział I

### Przepisy ogólne

#### § 1.

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Orońsko 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.

Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- a) 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 zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, niesłyszące, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
- b) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Orońsko;
- c) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Orońsko;
- d) Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Orońsko do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

#### **§ 4.**

Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

#### **§ 5.**

Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

#### **§ 6.**

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

#### **§ 7.**

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.

#### **§ 8.**

Pracownik pierwszego kontaktu 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 załatwiania danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

#### **§ 9.**

Każdy pracownik jest zobowiązany do udzielenia pomocy przy wypełnieniu dokumentów składanych w Urzędzie.

#### **§ 10.**

W przypadku konieczności udzielania pomocy polegającej na wypełnieniu dokumentów za osobę niewidomą lub niedowidzącą, pracownik zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie swojego przełożonego. Czynność ta powinna się odbyć w obecności przełożonego lub innego pracownika wskazanego przez przełożonego. Po wypełnieniu dokumentu, pracownik

jest zobowiązany odczytać na głos treść opracowanego dokumentu do akceptacji osoby, która go składa.

### § 11.

Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik Urzędu zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

### § 12.

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 48 618 59 00 lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej e-mail Urzędu: [gmina@oronsko.pl](mailto:gmina@oronsko.pl).

### § 13.

1. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia można dostarczyć w wybrany sposób:
  - a) **osobiście:** przyjść do siedziby Urzędu (I piętro, pok. nr 2, bądź wrzucić zgłoszenie do urny usytuowanej na parterze budynku);
  - b) **pocztą tradycyjną:** Urząd Gminy w Orońsku, ul. Szkolna 8, 26-505 Orońsko;
  - c) **pocztą e-mail:** [dostepnosc@oronsko.pl](mailto:dostepnosc@oronsko.pl);
  - d) **faksem:** (48) 618 59 59;
  - e) **poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą:** [www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl);  
adres skrytki: /157y2tqoxl/skrytka;
2. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 1 do Procedury.

## Rozdział II.

### Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

### § 14.

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

1. Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego się przy drzwiach wejściowych do budynku urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika, który udzieli

takiej osobie pomocy poprzez wezwanie pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy.

2. 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 poruszenie się (np. kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

### **§ 15.**

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. z poz. 573 z późn. zm.) 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 wymogami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 848 z późn. zm.).
3. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny lub głosowy.
4. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
5. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępnienia 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 podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

### **§ 16.**

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 z późn. zm.), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumaczenia przez strony internetowe i aplikacje.
2. Wzór zgłoszenia zamiaru skorzystania z usług tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika stanowi załącznik nr 2 do Procedury.
3. 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.
4. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodnie 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).

### **§ 17.**

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 III.**

### **Postanowienia końcowe**

### **§ 18.**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu 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.

## **§ 19.**

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 wypełnienie ról społecznych.

**Załącznik nr 1 do Procedury obsługi  
osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Gminy Orońsko**

Orońsko, dnia .....

.....  
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....  
(adres wnioskodawcy)

**WÓJT GMINY OROŃSKO**  
ul. Szkolna 8  
26-505 Orońsko

## **WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI**

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020 r. poz. 1062) jako osoba ze szczególnymi potrzebami/ jako przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami

.....  
(należy podać imię i nazwisko osoby ze szczególnymi potrzebami)

**wnoszę o zapewnienie dostępności\*:**

- architektonicznej
- informacyjno-komunikacyjnej

Bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca wnioskodawcy dostępność (wraz z uzasadnieniem/ wskazaniem interesu faktycznego osoby ze szczególnymi potrzebami):

.....  
.....  
.....  
.....

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

.....  
.....  
.....

Sposób komunikowania się z wnioskodawcą:\*

- 1) adres domowy – listownie: .....
- 2) adres poczty elektronicznej: .....
- 3) kontakt sms/mms – numer telefonu: .....
- 4) numer faksu: .....
- 5) telefonicznie przez osobę trzecią na nr tel.: .....

.....  
(podpis wnioskodawcy)

**Informacja dla osoby zgłaszającej:**

Terminy zapewnienia dostępności oraz procedura postępowania podmiotu zobligowanego do zapewnienia dostępności zawarte są w art. 31 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020 r., poz. 1824).

---

\* zaznaczyć właściwe

**Załącznik nr 2 do Procedury obsługi  
osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Gminy Orońsko**

Orońsko, dnia .....

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres)  
.....

**WÓJT GMINY OROŃSKO**

ul. Szkolna 8

26-505 Orońsko

**ZGŁOSZENIE ZAMIARU SKORZYSTANIA Z USŁUG  
TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB TŁUMACZA -  
PRZEWODNIKA**

Na podstawie art. 11 ust. 1 oraz art. 12 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r., poz.1824) **zgłaszam zamiar skorzystania z usług tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika:\***

- polskiego języka migowego (PJM)
- systemu językowo-migowego (SJM)
- sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

Planowany termin wykonania świadczenia:

data: .....

godzina: .....

Określenie celu wizyty:

komórka organizacyjna: .....

rodzaj sprawy: .....

Sposób komunikowania się z osobą uprawnioną\*:

1) adres poczty elektronicznej: .....

2) kontakt sms/mms – numer telefonu: .....

3) numer faksu: .....

4) telefonicznie przez osobę trzecią na nr tel.: .....

.....

(podpis wnioskodawcy)

**Informacja dla osoby uprawnionej:**

Zgłoszenie należy złożyć na co najmniej trzy dni robocze przed terminem planowanej wizyty w urzędzie. Termin spotkania potwierdzony zostanie za pomocą wybranego przez Panią/Pana sposobu komunikowania się.

---

\* zaznaczyć właściwe