

**ZARZĄDZENIE NR 24/22**  
**BURMISTRZA BIERUTOWA**

z dnia 1 lutego 2022 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim  
w Bierutowie**

Na podstawie, art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2020 r. poz. 713), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), zarządza się co następuje:

§ 1. 1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bierutowie, zwaną dalej „Procedurą”.

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

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Bierutowa

**Piotr Sawicki**

## **PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W BIERUTOWIE**

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Urząd Miejski w Bierutowie, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami.

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

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

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

### **§ 2. Dostępność architektoniczna**

1. Na parkingu Urzędu znajdują się dwa oznaczone miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością.

2. Tylne dojście do budynku A Urzędu jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku.

3. Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość skontaktowania się z pracownikiem sekretariatu za pomocą dzwonka zlokalizowanego przed wejściem głównym oraz za pomocą dzwonka znajdującego się w korytarzu przy wejściu tylnym do budynku A.

4. Do czasu pełnego dostosowania budynku Urzędu Miejskiego w Bierutowie, obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.

5. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik sekretariatu, o którym mowa w ust. 3, informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

6. Pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi. W razie konieczności udaje się do osoby i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

7. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

8. Do Urzędu można wejść z psem asystującym lub z psem przewodnikiem i nie trzeba zgłaszać tego faktu.

9. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

10. Urząd dysponuje pętlami indukcyjnymi.

### **§ 3. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.

2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Z pomocy osoby towarzyszącej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie. Wzór wniosku określono w załączniku nr 2 do przedmiotowego zarządzenia.

5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk Urzędu.

6. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów o szczególnych potrzebach można znaleźć na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami”.

#### **§ 4. Dostęp do świadczenia usług tłumacza języka migowego**

1. Osoba chcąc skorzystać z usługi tłumacza PJM, SKOGN lub SJM zgłasza chęć skorzystania z usługi tłumacza telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej, pisemnie: za pomocą faxu, emaila, wniosku o zapewnienie usługi tłumacza, o którym mowa w ust.4. Usługa jest całkowicie bezpłatna dla osób głuchych. Wzór wniosku określono w załączniku nr 2 do przedmiotowego zarządzenia. Wniosek o udostępnienie usługi jest zamieszczony na stronie internetowej Urzędu.

2. W celu skutecznej komunikacji się z Urzędem, w szczególności osoby ze szczególnymi potrzebami mogą:

a) napisać pismo/złożyć wniosek na adres: Urząd Miejski w Bierutowie, ul. Moniuszki 12, 56-420 Bierutów

b) wysłać e-mail na adres: bierutow@bierutow.pl

c) przesłać elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej ( <https://epuap.gov.pl/>),

d) skontaktować się telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej na numer telefonu: tel. 71 314 62 51

3. Wniosek o udostępnienie usługi składa się co najmniej na 3 dni robocze przed dniem skorzystania ze świadczenia, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

#### **§ 5. Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.

2. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 3 do przedmiotowego zarządzenia.

#### **§ 6. Postanowienia końcowe**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

Burmistrz Bierutowa  
ul. Moniuszki 12  
56-420 Bierutów

Wniosek o udostępnienie usługi

1. Dane teleadresowe:

a) Imię:

b) Nazwisko:

c) Ulica:

d) Kod pocztowy:

e) Miejscowość:

2. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:

a) adres poczty elektronicznej:

b) numer telefonu (sms, mms):

c) numer faksu:

d) numer telefonu do osoby przybranej:

e) epuap:

3. Metoda komunikacji:

a) Osoba przybrana

b) Tłumacz (zaznaczyć właściwe):

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

4. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona (tu proszę krótko opisać jaką sprawę chce Pan/Pani załatwić w Urzędzie Miejskim Bierutowie, ewentualnie proszę podać nazwę referatu, który realizuje tę usługę).

5. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

- w PJM
- w druku powiększonym
- w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
- w alfabecie brajla
- w inny sposób (jaki):

Termin spotkania:

Miejscowość, data, podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:

Ustalony termin spotkania:

Usługę świadczyć będzie:

data i podpis pracownika Urzędu:

Załącznik nr 3 do zarządzenia Burmistrza Bierutowa  
nr 24/22 z dnia 1 lutego 2022 r.

Burmistrz Bierutowa  
ul. Moniuszki 12  
56-420 Bierutów

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Wpisz swoje dane kontaktowe:

Imię:

Nazwisko :

Ulica :

Kod pocztowy :

Miejscowość :

Telefon kontaktowy:

Adres e-mail:

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami<sup>1</sup>, wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Miejskim w Bierutowie w zakresie<sup>2</sup>:

- architektonicznym
- informacyjno-komunikacyjnym

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2020r. poz. 1062 z późn.zm.

<sup>2</sup> Proszę zaznaczyć właściwe

2. Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

3. Wybierz sposób komunikowania się i podaj odpowiadające mu dane:

a) adres poczty elektronicznej:

b) numer telefonu (sms, mms):

c) numer faksu:

d) numer telefonu do osoby przybranej:

e) epuap:

f) PJM:

g) alfabet brajla:

h) inny (jaki):

miejsowość, data, podpis