

**Zarządzenie nr 128/2022**  
**Burmistrza Wyszkowa**  
**z dnia 07 lipca 2022r.**

**w sprawie wprowadzenia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wyszkanie”**

Na podstawie art. 33 ust. 1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022r. poz. 559 ze zm.) zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wyszkanie” (zwaną dalej „Procedurą”) stanowiącą załącznik do Zarządzenia.

**§ 2**

Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Wyszkanie do zapoznania się z treścią Procedury i jej stosowania w bieżącej pracy.

**§ 3**

Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Miejskiego w Wyszkanie.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Burmistrz Wyszkowa**  
**Grzegorz Nowosielski**

## **PROCEDURA**

### **OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIEJSKIM W WYSZKOWIE**

#### **§ 1**

1. Poniżej opisana Procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Wyszkanie w odniesieniu do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie w Urzędzie przyjaznych warunków dla osób ze szczególnymi potrzebami, zapewniających poczucie komfortu i bezpieczeństwa.

#### **§ 2**

Ileokroć mowa w Procedurze 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 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020r., poz. 1062 ze zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, niedowidzące, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
- 2) Urząd – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Wyszkanie;
- 3) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie;
- 4) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

#### **§ 3**

1. Każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na jego terenie, kierując się empatią oraz poszanowaniem niezależności tych osób.
2. Każdy pracownik Urzędu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami:
  - 1) pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie konieczności udaje się do niej i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga, jeśli zachodzi taka potrzeba, w opuszczeniu budynku Urzędu,
  - 2) wsparcia i asysty w załatwianiu spraw,
  - 3) pomocy i wsparcia w trakcie ewakuacji,
  - 4) wyjaśnień i informacji poprzez stosowanie zasad prostego języka.

#### **§ 4**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się:
  - 1) w Punkcie informacyjnym,
  - 2) w pokoju nr 145 (kancelaria)
  - 3) w sekretariacie Burmistrza Wyszkowa, na pierwszym piętrze budynku, w którym znajduje Urząd.
2. Pracownik zatrudniony na stanowisku ds. kancelaryjnych i obsługi interesantów lub na stanowisku ds. obsługi sekretariatu przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia

charakteru sprawy, którą osoba ze szczególnymi potrzebami zamierza załatwić w Urzędzie, a następnie zawiadamia pracownika merytorycznego (właściwego w danej sprawie) o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

3. Pracownik merytoryczny obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w zakresie załatwianej w Urzędzie sprawy – w tym m.in.:
  - 1) dostarcza druki/formularze w formie preferowanej przez Klienta (np. drukowane z powiększoną czcionką),
  - 2) pomaga (za zgodą Klienta):
    - a) wypełnić niezbędne formularze,
    - b) dokonać koniecznych opłat,
    - c) podpisać składane dokumenty (poprzez wskazanie miejsca na podpis, czy nakierowanie dłoni Klienta we właściwe miejsce),
    - d) dokonać innych czynności związanych z daną sprawą.
4. Jeśli jest to możliwe, osoba ze szczególnymi potrzebami udaje się wraz z pracownikiem merytorycznym do jego stanowiska pracy, a jeśli nie wówczas jest obsługiwana przez pracownika merytorycznego w miejscu, w którym się znajduje, bez konieczności przemieszczania się po Urzędzie.

## § 5

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej **www.wyszkow.pl** oraz BIP Gminy Wyszków zapewnia się alternatywny dostęp, w sprawie którego należy skontaktować się telefonicznie pod numerem **507-808-867** lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: **gmina@wyszkow.pl**.
2. Wskazany w ust. 1 numer telefonu służy również do komunikacji SMS i/lub MMS pomiędzy Urzędem a osobą ze szczególnymi potrzebami.

## § 6

Urząd, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami 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 kancelarii lub Punkcie informacyjnym Urzędu,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty pod adres: Urząd Miejski w Wyszkowie, al. Róż 2, 07-200 Wyszków,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej: **gmina@wyszkow.pl**,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP) adres skrytki: **5f95b8iqqn/skrytka**

## § 7

W zakresie obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się Urząd zapewnia:

- 1) obsługę za pomocą tłumacza języka migowego poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu online do tej usługi, zamieszczonej na stronie **www.wyszkow.pl**,
- 2) prawo do korzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art.7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
- 3) dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętla indukcyjna),

- 4) dogodne miejsce obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – organizowane przez pracownika merytorycznego,
- 5) formę obsługi i udostępniania dokumentów – ustalaną przez pracownika merytorycznego wspólnie z Klientem – np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg, dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do pisania.

## **§ 8**

Za przestrzeganie Procedury odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oraz osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach pracy.

**Burmistrz Wyszkowa**

**Grzegorz Nowosielski**