

ZARZĄDZENIE NR 542/24
Burmistrza Myszyńca
z dnia 19.02.2024 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu

Na podstawie art. 33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2023 r., poz. 40) oraz art. 3 pkt. 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t. j. Dz. U. z 2022 r., poz. 2240), zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu.

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

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Myszyńca

/-/ Elżbieta Abramczyk

Załącznik do Zarządzenia nr 542/24

Burmistrza Myszyńca

z dnia 19.02.2024 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu

Zgodnie z Zarządzeniem Nr 542/24 Burmistrza Myszyńca z dnia 19.02.2024 r. w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu, zostały wprowadzone procedury postępowania przez pracowników Urzędu Miejskiego w Myszyńcu w zakresie osób ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami, klientami Urzędu.

§ 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 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 (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2240), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.
- 2) Podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Myszyńcu.
- 3) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu.
- 4) Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Myszyńcu do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

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

- § 5. Każdy pracownik podmiotu 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 Punkcie Obsługi Mieszkańców oraz w wyznaczonym do tego pokoju na parterze budynku.
- § 7. Pracownik Punktu Obsługi Mieszkańców lub inny pracownik przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie, zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia w pierwszej kolejności.
- § 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miejskiego w Myszynie, zapewnia się dostęp alternatywny, który polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego 29 7721141 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e – mail: urząd@myszyniec.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 (t. j. Dz. U. z 2022 poz. 2240) zapewnia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku.
- § 10. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby podmiotu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
- 1) Telefonicznie pod numerem 29 7721 141
 - 2) Faksem pod numerem 29 6499 050
 - 3) Sms 733 403 603
 - 4) Poczta elektroniczna: urząd@myszyniec.pl
 - 5) Za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej ePUAP: /UMMyszyniec/skrytka
 - 6) Listownie na adres: Urząd Miejski w Myszynie, Plac Wolności 60, 07 – 430 Myszyniec

Rozdział 2

Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

- § 11. Najważniejszą zasadą w obsłudze klienta z niepełnosprawnością jest traktowanie osoby z niepełnosprawnością jak każdego innego klienta. Niepełnosprawność nie jest najważniejszą cechą osoby, może oznaczać jedynie trochę odmienny od standardowego sposób funkcjonowania, spowodowany stanem zdrowia. Należy unikać otaczania osoby z niepełnosprawnością nadmierną, nienaturalną opieką. W przypadku wystąpienia problematycznego zachowania osoby z niepełnosprawnością stosować zasady postępowania, obowiązujące w komunikacji z trudnym klientem.
- § 12. Osoba z niepełnosprawnością jeśli jest w towarzystwie asystenta, przewodnika czy innej osoby, powinna być zawsze w centrum uwagi osoby obsługującej, która

powinna zwracać się bezpośrednio do niego ze wszystkimi informacjami. Osoby towarzysze należy traktować jako wsparcie w poruszaniu się, komunikacji lub po prostu towarzystwo. To Klient z niepełnosprawnością korzysta z usługi i podejmuje decyzje.

- § 13.** W przypadku każdego klienta z niepełnosprawnością pracownik nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób może mu pomóc. Jeśli klient będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, to wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Pracownik powinien wykazać się naturalną, przyjazną postawą, dzięki której w dialogu z klientem uzgodni sposób postępowania. Nietaktem byłoby natomiast dopytywanie bez powodu o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności, bądź udawanie, że nie dostrzega się niepełnosprawności.
- § 14.** Należy uważać z inicjowaniem kontaktu fizycznego, być taktownym. Unikać dotykania wózka, kul czy laski osoby z niepełnosprawnością. Osoby te, uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze zapytaj o zgodę.
- § 15.** Nie należy używać określeń: kaleka, inwalida czy upośledzony. Są one przestarzałe i nacechowane negatywnym znaczeniem. Za odpowiednie uznaje się określenia, takie jak: osoba z niepełnosprawnością, osoba z ograniczeniem sprawności, osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności lub określenia wskazujące konkretne niepełnosprawności czy sposób funkcjonowania, np. osoba niewidoma, osoba z niepełnosprawnością ruchową, osoba poruszająca się na wózku itp.
- § 16.** Każdą osobę z niepełnosprawnością należy traktować indywidualnie. Osoby z niepełnosprawnością to grupa szczególnie narażona na dyskryminację i stereotypowe postrzeganie. Dlatego świadome, indywidualne podejście jest tu bardzo istotne.

Rozdział 3

Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się.

- § 17.** Pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, czy mająca trudności w poruszaniu się, powinien:
- 1) Zapytać w czym może pomóc i podprowadzić ją do właściwego stanowiska, bądź jeśli nie jest to możliwe, obsłużyć ją w Punkcie Obsługi Mieszkańców (obniżony blat biura) lub w wyznaczonym pokoju na parterze w budynku Urzędu.
 - 2) Zaproponować miejsce obsługi, do którego można dostać się wózkiem, w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu.
 - 3) Zaproponować miejsce siedzące klientowi o kuli czy lasce, kobiecie w ciąży czy osobie starszej.
 - 4) Podczas wypełniania wniosku w Punkcie Obsługi Mieszkańców zaproponować odłożenie kuli w specjalny uchwyt na kule i laski.

- 5) Pamiętać, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać czy przestawiać czyjegoś wózka, bez jego wyraźnej zgody.
- 6) Pamiętać, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką. W związku z tym, należy utrzymywać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi czy wyjść zza wysokiego biurka.
- 7) Ważne jest zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.

Rozdział 4

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.

- § 18.** Podmiot 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 (t. j. Dz. U. z 2023 r., poz. 240) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- § 19.** W przypadku osoby poruszającej się przy pomocy psa przewodnika ważne jest naprowadzanie jej przez pracownika głosem (np. w moją stronę) zwrotami kierunkowymi (np. prosto, w prawo, w lewo) lub odnosząc się do tarczy wskazówek zegara (np. na trzeciej). Należy również pamiętać, aby nie zwracać się do psa i nie wołać go, gdyż to osoba niewidoma wydaje mu komendy. Ponadto, nie należy zaczepiać, głąskać, nawiązywać kontaktu wzrokowego. Pies jest w tym czasie w pracy.
- §20.** Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, w sposób wizualny i głosowy (pracownik Punktu Obsługi Mieszkańców).
- § 21.** Podmiot zapewnia, aby na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
- § 22.** Po dostrzeżeniu wejścia osoby z niepełnosprawnością wzroku do Urzędu, pracownik powinien podejść do niego, przedstawić się z imienia i nazwiska oraz pełnionej funkcji, i zapytać w czym może pomóc. Nie podchodzimy i nie zagadujemy Klienta od tyłu, gdyż może taka osoba stracić orientację w przestrzeni, w której się znajduje. Po ustaleniu rodzaju sprawy, którą chce załatwić klient, należy poinformować go o aktualnej sytuacji w Urzędzie i kolejnych działaniach (o liczbie osób oczekujących w kolejce, doprowadzić do miejsca oczekiwania oraz zapewnić o nadejściu pracownika merytorycznego w celu załatwienia sprawy).

- § 23.** Wskazując miejsce siedzące osobie niewidomej, należy położyć jej dłoń na siedzeniu lub oparciu krzesła.
- § 24.** Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- § 25.** Podczas rozmowy z klientem z dysfunkcją wzroku należy stosować różne potwierdzenia głosowe np. używać słowa „rozumiem”, dla potwierdzenia, że osoba obsługująca aktywnie słucha klienta. Ponadto, powinna na bieżąco informować klienta o wykonywanych czynnościach np. o przeglądaniu dokumentów, szukaniu informacji w komputerze, wykonaniu telefonu czy odejściu od stanowiska w celu skserowania dokumentów. Dzięki temu, osoba z dysfunkcją wzroku będzie wiedziała, co się obecnie dzieje.
- § 26.** Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki.
- § 28.** W przypadku osób poruszających się przy pomocy białej laski pracownik może zaproponować chwycenie przez klienta jego łokcia, stając się w ten sposób przewodnikiem. Należy pamiętać, że to przewodnik idzie przodem, gdyż zabezpiecza i ostrzega osobę niewidomą lub słabowidzącą przed ewentualnymi przeszkodami. W razie potrzeby przewodnik powinien dodatkowo precyzyjnie poinformować o zbliżających się przeszkodach (np. schody w górę).
- § 29.** Punkt Obsługi Mieszkańców wyposażony jest w ramkę do podpisu ułatwiającą złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.
- § 30.** Punkt Obsługi Mieszkańców wyposażony jest w lupy optyczne powiększające dla osób słabowidzących.

Rozdział 5

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się.

- § 31.** Urząd Miejski w Myszyńcu realizując zapisy ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, umożliwia osobom niesłyszącym lub słabosłyszącym korzystanie z pomocy tłumacza języka migowego online. Skorzystanie z usługi jest bezpłatne i nie wymaga wcześniejszego umawiania się na wizytę. Z usługi tłumacza języka migowego online można skorzystać poprzez zgłoszenie się ze swoją sprawą do siedziby Urzędu Miejskiego w Myszyńcu, do Punktu Obsługi Mieszkańców, gdzie znajduje się

oznakowane stanowisko. Pracownik za pośrednictwem komputera z kamerą połączy się z tłumaczem języka migowego. Tłumacz będzie pośredniczył w rozmowie między klientem a urzędnikiem. Rozmowa odbywa się w czasie rzeczywistym.

§ 32. W Punkcie Obsługi Mieszkańców dostępna jest pętla indukcyjna stanowiskowa, która wspomaga słyszenie. Użytkownik aparatu słuchowego (wyposażonego w odbiornik pętli indukcyjnej) słyszy czysty dźwięk bezpośrednio z mikrofonu prelegenta czy innego źródła dźwięku. Stanowisko oznaczone jest odpowiednim piktogramem, widocznym po wejściu do Urzędu. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa przez cały czas. Wystarczy, że osoba z niepełnosprawnością słuchu, przełączy aparat słuchowy na cewkę indukcyjną T. Informacja o pętli indukcyjnej umieszczona jest na stronach internetowych w Deklaracji dostępności.

§ 33. Pracownik Punktu Obsługi Mieszkańców lub inny pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:

- 1) Pamiętać, że nie wszystkie osoby niesłyszące posługują się językiem migowym. Duża część z nich czyta z ruchu warg oraz komunikuje się pisemnie. Należy zapewnić możliwość dogodnej dla klienta formy komunikacji (nie odwracać głowy w trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać).
- 2) Pamiętać, że dla osób niesłyszących posługującym się językiem migowym, język polski jest językiem obcym, o zupełnie innej składni. Wszystkie komunikaty (w tym pisemne) powinny być możliwie uproszczone, by osoba z niepełnosprawnością słuchu mogła je łatwiej zrozumieć.
- 3) Aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, pracownik powinien obserwować, jakie osoba niesłysząca daje sygnały. Jeżeli nie rozumie, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, powinien ją o tym poinformować.
- 4) Pamiętać, że zanim zacznie mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej powinien upewnić się, że klient na niego patrzy. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć ramienia lub pomachać do niej ręką.
- 5) Jeśli osoba niedosłysząca nie rozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć jej, możliwie innymi słowami.
- 6) Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
- 7) Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się) należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać

jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.

Rozdział 6

Obsługa osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną.

§34. Urząd Miejski w Myszyńcu zapewnia informację o działalności Urzędzie w tekście łatwym do czytania i rozumienia ETR na stronach internetowych.

§35. Pracownik Urzędu Miejskiego po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub innymi dysfunkcjami poznawczymi powinien:

- 1) W czasie rozmowy z klientem używać prostych zdań pojedynczych. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał.
- 2) Dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta.
- 3) Stosować powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
- 4) Na koniec rozmowy upewnić się, że Klient zrozumiał komunikat i wie, co dalej zrobić.
- 5) Wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
- 6) Osoby niesamodzielne, starsze, z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do Urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jej asystenta.