

**ZARZĄDZENIE NR 14/WRU/2022**  
**PREZYDENTA MIASTA ZABRZE - KIEROWNIKA URZĘDU MIEJSKIEGO**

z dnia 24 stycznia 2022 r.

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

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11 a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i 1834) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz 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), zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadzić Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Zabrzu stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Do przekazania treści Zarządzenia Kierownictwu Urzędu oraz Osobom kierującym Wydziałami (komórkami równorzędnymi) zobowiązać Naczelnika Wydziału Rozwoju Urzędu.

§ 3. Wykonanie Zarządzenia powierzyć Osobom kierującym Wydziałami (komórkami równorzędnymi).

§ 4. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzyć Sekretarzowi Miasta.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA


**Małgorzata Mańka-Szulik**




# PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

## Urząd Miejski w Zabrzu

Data wydania: 24.01.2022 r.	Wydanie: 1	Symbol dokumentu: PD01
<b>OPRACOWANO W OPARCIU O WYMAGANIA</b>		
<b>Obszar</b>	<b>Wymaganie</b>	
<b>Dostępność</b>	1) Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz.1062). 2) Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 poz. 1824). 3) Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, 1981). 4) Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848).	
<b>Sporządził:</b>	<b>Sprawdził:</b>	
Julita Natowska	<b>Koordinator ds. dostępności</b>	
	Renata Skrok	
<b>Zaakceptował:</b>	<b>Zatwierdził:</b>	
<b>Sekretarz Miasta</b>	<b>Prezydent Miasta</b>	
Małgorzata Giela	Małgorzata Mańka-Szulik	
<b>Status: obowiązuje od</b>	<b>Właściciel dokumentu</b>	<b>Data zatwierdzenia:</b>
24.01.2022	NACZELNIK WYDZIAŁU ROZWOJU URZĘDU	24.01.2022

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBŚLUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>

<b>I. CEL PROCEDURY .....</b>	<b>3</b>
<b>II. SŁOWNIK .....</b>	<b>3</b>
<b>III. ZAKRES .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI .....</b>	<b>3</b>
<b>V. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....</b>	<b>4</b>
<b>VI. SZCZEGÓŁOWE ZASADY OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI .....</b>	<b>5</b>
1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się: .....	5
2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu: .....	5
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się: .....	6
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną: .....	7
<b>VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. HISTORIA PRZEGLĄDU I ZMIAN DOKUMENTU .....</b>	<b>7</b>

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>

## I. CEL PROCEDURY

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest wzmocnienie wizerunku Urzędu jako organizacji otwartej i dostępnej, wyznaczającej nowe kierunki w zakresie obsługi klienta, opierającej się w podejmowanych działaniach na wzajemnym zrozumieniu i szacunku, zapewniającej osobom ze szczególnymi potrzebami poczucie bezpieczeństwa i komfortu. Procedura określa również wymogi w zakresie dostosowania sposobów komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług do osób ze szczególnymi potrzebami.

## II. SŁOWNIK

Ilekoć w niniejszej procedurze jest mowa o:


- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie - należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami, zgodnie z 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);
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Zabrze;
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę świadczącą pracę na rzecz Urzędu;
- 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika Wydziału (komórki równorzędnej) zapewniającego obsługę określonej kategorii spraw, należącej do właściwości merytorycznej Wydziału (komórki równorzędnej).

## III. ZAKRES

Działania opisane w niniejszej procedurze obowiązują we wszystkich Wydziałach (komórkach równorzędnych) Urzędu Miejskiego w Zabrze. Każdy pracownik zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

## IV. ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI


1. Prezydent Miasta odpowiada za:
  - 1) wdrożenie procedury obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami;
  - 2) nadzór nad realizacją postanowień.
2. Koordynator ds. dostępności odpowiada za:
  - 1) bieżące monitorowanie stosowania wskazanych w procedurze zasad;
  - 2) działania edukacyjne, wspierające pracowników, doradcze.

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>

3. Osoby kierujące Wydziałami (komórkami równorzędnymi) weryfikują na bieżąco stosowanie przez pracowników zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Pracownicy/pracownicy merytoryczni odpowiadają za stosowanie w codziennej pracy wskazanych w procedurze zasad.

#### **V. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do właściwego Wydziału (komórki równorzędnej), a w razie takiej konieczności pracownik merytoryczny udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
2. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Sali Obsługi Klienta w budynku Urzędu przy ul. Wolności 286 oraz w Punkcie Obsługi Klienta w budynku Urzędu przy ul. Powstańców Śląskich 5-7 oraz we wszystkich Wydziałach (komórkach równorzędnych) Urzędu Miejskiego w Zabrzu z zachowaniem zasady pierwszeństwa.
3. Pracownik Punktu Obsługi Klienta oraz pracownik Punktu Informacji w Sali Obsługi Klienta 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.
4. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem z koordynatorem do spraw dostępności pod numerem (32) 373 34 67 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [umz@um.zabrze.pl](mailto:umz@um.zabrze.pl).
5. 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 Urzędzie Miejskim w Zabrzu w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. Powstańców Śl. 5-7, 41-80 Zabrze;
  - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty:  
Urząd Miejski w Zabrzu  
ul. Powstańców Śl. 5-7  
41-800 Zabrze;
  - 3) za pomocą faksu nr: 32 373 33 99;
  - 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [umz@um.zabrze.pl](mailto:umz@um.zabrze.pl);
  - 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP): adres skrytki /2478/skrytka.

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBŚLUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>


## **VI. SZCZEGÓLNE ZASADY OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

### **1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:**

- 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z następujących udogodnień:
  - a) z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu przy ul. Wolności 286 umożliwiające wezwanie pracownika Sali Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy oraz zapewnia dostęp do windy;
  - b) skorzystania z wejścia dostosowanego dla osób ze szczególnymi potrzebami w budynku przy ul. Powstańców Śląskich 5-7 oraz z windy;
  - c) z przycisku znajdującego się przy wejściu od strony parkingu w celu wezwania windy zewnętrznej do budynku przy ul. prof. Religi 1 oraz zapewnia dostęp do windy;
  - d) z przycisku przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu Stanu Cywilnego, umożliwiające wezwanie pracownika lub skorzystanie ze schodofażu przy wejściu z tyłu budynku Urzędu.
- 2) Po wstępnym rozpoznaniu sprawy pracownik Sali Obsługi Klienta oraz Punktu Obsługi Klienta 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, przy zachowaniu staranności w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

### **2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:**


- 1) Zapewniona została możliwość wejścia do budynków 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, poz. 1981), 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 dąży do zapewnienia dostępności cyfrowej aplikacji, elektronicznego dostępu do dokumentów oraz informacji o swojej działalności.

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBŚLUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>

- 3) W Urzędzie zapewniona została informacja o rozkładzie pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny.
  - 4) Urząd dąży do zapewnienia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
  - 5) Pracownik merytoryczny mając na uwadze komfort klienta ze szczególnymi potrzebami oraz konieczność realizacji sprawy powinien dopytać o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
  - 6) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty, przy zachowaniu staranności w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji, wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.
3. 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) Osoba niesłysząca i mająca trudności w komunikowaniu się, która chce skorzystać z pośrednictwa tłumacza języka migowego przy załatwianiu swych spraw w Urzędzie Miejskim w Zabrzu lub jednostkach mu podległych - w oparciu o zapisy ww. ustawy - zobowiązana jest do zgłoszenia tego faktu na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą w urzędzie lub jednostce mu podległej oraz dokonania zgłoszenia w celu rezerwacji wizyty. Można tego dokonać za pomocą wymienionych poniżej sposobów:
    - a) poczta elektroniczna: sekretariat\_zps@um.zabrze.pl;
    - b) faks: nr 32 370 14 19;
    - c) SMS: nr tel. 607 500 237.

Zgłoszenie powinno zawierać:

    - a) imię i nazwisko osoby zainteresowanej,
    - b) propozycję terminu,
    - c) krótkie określenie sprawy, preferencje dot. formy załatwienia sprawy,
    - d) kontakt zwrotny, na który zostanie nadesłana informacja z potwierdzeniem spotkania.

DOKUMENT DOSTĘPNOŚCI MIASTA ZABRZE – URZĄD MIEJSKI ZABRZE		Data: <b>24.01.2022 r.</b>
	<b>PROCEDURA</b>	Wydanie: <b>1</b>
	<b>OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI</b>	Symbol: <b>PD01</b>

- 3) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
  - 4) Urząd zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie przy użyciu przenośnej pętli indukcyjnej dostępnej w Sali Obsługi Klienta.
  - 5) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodnie miejsce obsługi klienta dążąc do zapewnienia klientowi jak największego komfortu akustycznego.
  - 6) Pracownik merytoryczny przed rozpoczęciem obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami dopytuje 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).
4. 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 powinien dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosować powtórzenia, używać prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi powinien dzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Zabrzu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
2. W przypadku niewystarczających kompetencji w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami należy skontaktować się koordynatorem ds. dostępności w celu uzyskania pomocy oraz wsparcia pod numerem (32) 373 34 67.

## VIII. HISTORIA PRZEGLĄDU I ZMIAN DOKUMENTU

Lp.	Data zmiany/aktualizacji	Miejsce zmiany/aktualizacji	Opis zmiany/aktualizacji	Opracował
1.	24.01.2022 r.	Nowy dokument	Pierwsze wydanie	Julita Natarska