

ZARZĄDZENIE NR 225/2025
WÓJTA GMINY GODZIESZE WIELKIE

z dnia 30 czerwca 2025 r.

**w sprawie przyjęcia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy
Godziesze Wielkie”**

Na podstawie art. 31 w związku z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 2024 r. poz. 1465 z późn. zm.), art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 1-3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2024 r. poz. 1411 z późn. zm.) Wójt Gminy Godziesze Wielkie zarządza, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Godziesze Wielkie” stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Koordynację wykonania zarządzenia powierza się Koordynatorom ds. dostępności.

§ 3. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Gminy Godziesze Wielkie do zapoznania się z zarządzeniem oraz bieżącego stosowania jego postanowień w zakresie wykonywanych obowiązków służbowych.

§ 4. Traci moc zarządzenie nr 459/2022 Wójta Gminy Godziesze Wielkie z dnia 17 lutego 2022 r. w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Godziesze Wielkie.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Wójt Gminy Godziesze
Wielkie

Mariusz Szyszkiewicz



Załącznik do zarządzenia nr 225/2025
Wójta Gminy Godziesze Wielkie
z dnia 30 czerwca 2025 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Godziesze Wielkie

Rozdział I.

Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Godziesze Wielkie 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. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - a) „osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie” - należy przez to rozumieć „każdą 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”. W szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekle chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi zawiera artykuł 2 punkt 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (Dziennik Ustaw 2024 pozycja 1411 tekst jednolity);
 - b) „podmiocie” - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Godziesze Wielkie;
 - c) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy w Godzieszach Wielkich;
 - d) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Godziesze Wielkie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.
 - e) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (Dziennik Ustaw z 2024 pozycja 1411 tekst jednolity);
 - f) „ustawie o języku migowym” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dziennik Ustaw z 2023 pozycja 20 tekst jednolity);

- g) „ustawie o dostępności cyfrowej” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dziennik Ustaw z 2023 pozycja 1440 tekst jednolity);
 - h) „ustawie o rehabilitacji” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dziennik Ustaw z 2024 pozycja 1494 tekst jednolity).
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 Klienta, który znajduje się na parterze budynku.
 7. Pracownik Punktu Obsługi Klienta 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.
 8. Każdy ma prawo poinformować urząd o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
 9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo po wykazaniu interesu faktycznego złożyć wniosek o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na naszej stronie internetowej w zakładce Wnioski do pobrania.
 10. Wniosek o zapewnienie dostępności można złożyć:
 - a) osobiście w biurze podawczym,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Godziesze Wielkie, Godziesze Wielkie, ul. 11 Listopada 10, 62-872 Godziesze Małe,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: gmina@godzieszewielkie.pl,
 - d) adres skrytki epuap: [/id3b7j8d0o/SkrytkaESP](#),
 - e) e-doręczenia: AE:PL-99249-89813-UCIFH-37.
 11. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie urzędu a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
 12. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
 13. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie
 14. Powiadamia się o tym wnioskodawcę. Wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).

15. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
16. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w § 2 ust 9-12 lub w przypadku braku zapewnienia dostępności wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.
17. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o dostępności zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Wzór wniosku zamieszczony jest na naszej stronie internetowej w zakładce Wnioski do pobrania.
18. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:
 - a) osobiście w biurze podawczym,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Godziesze Wielkie, Godziesze Wielkie, ul. 11 Listopada 10, 62-872 Godziesze Małe,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: gmina@godzieszewielkie.pl,
 - d) adres skrytki epuap: [/id3b7j8d0o/SkrytkaESP](#),
 - e) e-doręczenia: AE:PL-99249-89813-UCIFH-37.
19. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się należy przez to rozumieć rozwiązania lub usługi umożliwiające kontakt w szczególności poprzez:
 - a) korzystanie z poczty elektronicznej,
 - b) przysyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
 - c) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
 - d) przysyłanie faksów,
 - e) strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych.
20. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w artykule 2 punkt 11 ustawy o rehabilitacji.
21. Urząd umożliwia klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
22. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej www.godzieszewielkie.pl w zakładce Dostępność i wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami.
23. Urząd zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową strony internetowej, w tym biuletynu informacji publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od urzędu zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem

627611089 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail:
gmina@godzieszewielkie.pl.

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

1. Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Po ustaleniu sprawy pracownik 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, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. Urząd nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w budynku, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu, odbywa się: w Punkcie Obsługi Klienta.
5. Dostępność budynków urzędu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej www.godzieszewielkie.pl
6. W bezpośrednim sąsiedztwie budynku zlokalizowanego przy ul. 11 Listopada 10, 62-872 Godziesze Wielkie znajduje się odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej.
2. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy.
3. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
4. Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).

5. 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.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym.
3. Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (pętle indukcyjne).
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 pisany) i udostępniania dokumentów (dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Podmiot 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, 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

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy 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.
2. 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 wypełnianie ról społecznych.