

**ZARZĄDZENIE NR 68/2023**  
**Wójta Gminy Białogard**  
**z dnia 26 września 2023 r.**

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi  
potrzebami w Urzędzie Gminy Białogard

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

**§ 1.**

Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Białogard.

**§ 2.**

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

**§ 3.**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

**§ 4.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT**  
*Jacek Smolński*

**RADÇA PRAWNY**

*Agata Gąsecka*  
**Agata Gąsecka**



## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Białogard**

### **Rozdział I Przepisy ogólne**

#### **§ 1**

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Białogard w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

#### **§ 2**

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

#### **§ 3**

Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami – należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022r. poz. 2240), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, niedowidzące, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze oraz kobiety w ciąży,
- 2) podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Białogard,
- 3) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Białogard,
- 4) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Białogard do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

#### **§ 4**

Każdy pracownik Podmiotu zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

## § 5

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Punkcie Obsługi Interesanta, który znajduje się na parterze budynku, oraz w przypadku spraw związanych z dowodem osobistym, w pokoju nr 8. – na I piętrze budynku.

## § 6

Pracownik Punktu Obsługi Interesanta, 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.

## § 7

Podmiot realizując usługę, w celu zapewnienia dostępności w zakresie informacyjno - komunikacyjnym, zapewnia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej przez nią w złożonym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług, osoba ze szczególnymi potrzebami może wnieść:

- 1) osobiście w Punkcie Obsługi Interesanta lub Sekretariacie Urzędu Gminy Białogard ul. Wileńska 8, 78-200 Białogard,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Białogard, ul. Wileńska 8, 78-200 Białogard,
- 3) za pomocą faksu nr: (094) 3127844,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [sekretariat@gmina-bialogard.pl](mailto:sekretariat@gmina-bialogard.pl)
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę EPUAP: /gmina-bialogard/skrytka

## Rozdział II

### Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

## § 8

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

- 1) Podmiot zapewnia miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych, zlokalizowane od strony wejścia głównego, które jest odpowiednio przystosowane dla osób niepełnosprawnych oraz mających trudności w poruszaniu się, poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych lub wózków inwalidzkich,
- 2) po ustaleniu sprawy, pracownik Punktu Obsługi Interesanta, 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 potrzeby, udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi,

czyli stanowiska pracy pracownika merytorycznego w danej sprawie, przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. kule, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej, a jeżeli nie jest to możliwe, realizuje sprawę na parterze budynku w Punkcie Obsługi Interesanta bądź w miejscu, do którego osoba ze szczególnymi potrzebami jest w stanie dotrzeć, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

## § 9

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

- 1) Podmiot, zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2023r. poz. 100 z póź. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,
- 2) Podmiot, zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2023 poz. 1440),
- 3) Podmiot, zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody,
- 4) pracownik merytoryczny pyta osoby ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką,
- 5) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą Klienta) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.

## § 10

### **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 z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023r. poz. 20),
- 2) Podmiot, zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
- 3) Podmiot, zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie – pętlę indukcyjną,

- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi osobie ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
- 5) pracownik merytoryczny pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania.

### **§ 11**

#### **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 osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, 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**

### **§ 12**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy Białogard ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc danej osobie wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

### **§ 13**

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.