

**PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI  
W URZĘDZIE MIEJSKIM W CIESZYNIE**

**Rozdział I.  
Przepisy ogólne**

**§ 1**

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Cieszynie, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2**

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

**§ 3**

Ileć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub interesancie – 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz.1062), a w szczególności osobie o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidomej, głuchej, słabo słyszającej, z niepełnosprawnością intelektualną, starszej i kobiecie w ciąży,
- 2) pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie,
- 3) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.
- 4) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Cieszynie.

**§ 4**

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

**§ 5**

Na terenie Urzędu każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się w miejsce przebywania tej osoby i realizuje obsługę w tym miejscu, a po zakończeniu obsługi pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

## § 6

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w wyznaczonych punktach obsługi interesanta Urzędu, z zastrzeżeniem § 5, którymi są:

- 1) Kancelaria Ogólna Urzędu, przy ul. Rynek 1, która znajduje się na parterze budynku Urzędu (brak barier architektonicznych w postaci schodów),
- 2) stanowisko obsługi interesanta w budynku, przy ul. Kochanowskiego 14, które znajduje się na parterze budynku Urzędu – sala obsługi interesanta (brak barier architektonicznych w postaci schodów),
- 3) stanowisko obsługi interesanta w budynku, przy ul. Ratuszowej 1, które znajduje się na parterze budynku Urzędu (bariera architektoniczna w postaci schodów),
- 4) kasa podatkowa, przy ul. Srebrnej 2 Urzędu (brak barier architektonicznych w postaci schodów).

## § 7

Pracownik Kancelarii Ogólnej Urzędu 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.

## § 8

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Cieszyna, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 33 479 42 21 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – e-mail: [urząd@um.cieszyn.pl](mailto:urząd@um.cieszyn.pl).

## § 9

Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług interesant może wnieść:

- 1) osobiście w Kancelarii Ogólnej: Urząd Miejski w Cieszynie, ul. Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Cieszynie, ul. Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
- 3) za pomocą faksu nr: 33 479 43 03,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [urząd@um.cieszyn.pl](mailto:urząd@um.cieszyn.pl),
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /u390efc0tm/SEKAP.

## **Rozdział II.**

### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

## § 10

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

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym do wyznaczonego koordynatora ds. dostępności w Urzędzie pod numerem telefonu: 33 4794221, który udzieli takiej osobie pomocy z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik),

stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomoże w opuszczeniu budynku.

2) Po ustaleniu sprawy pracownik Kancelarii Ogólnej Urzędu informuje pracownika merytorycznego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.

3) Pracownik merytoryczny podchodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami realizuje sprawę na parterze budynku.

## § 11

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

1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić interesantowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.

2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848 z późn. zm.).

3) Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, w sposób głosowy.

4) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.

5) Pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękwiających).

6) 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 dłoni interesanta we właściwe miejsce.

## § 12

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

1) Urząd zapewnia obsługę przy załatwianiu spraw w Urzędzie po wcześniejszym zgłoszeniu na trzy 3 dni przed planowaną wizytą. Zgłoszenie musi zawierać następujące dane:

- a) imię, nazwisko oraz adres zamieszkania osoby uprawnionej (dodatkowo może być również nr telefonu komórkowego bądź adres e-mail);
- b) informację o tym, co dana osoba chce załatwić w Urzędzie;
- c) przewidywany termin wizyty w Urzędzie;
- d) metodę komunikowania się, tj. informację o tym, czy będzie to osoba przybrana, czy też istnieje konieczność zapewnienia ze strony Urzędu tłumacza języka migowego (polskiego języka migowego- PJM).

2) Urząd zapewnia interesantowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

## § 13

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 interesantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb interesanta, 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**

#### **§ 14**

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

#### **§ 15**

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.

Burmistrz Miasta  
  
Gabriela Staszkiwicz  
(2)