

**Zarządzenie Nr 6/2023  
Komendanta Straży Miejskiej w Cieszynie  
z dnia 25 sierpnia 2023 roku**

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Straży Miejskiej w Cieszynie.**

Na podstawie art. 7 ust. 8 Regulaminu Straży Miejskiej w Cieszynie nadanego Uchwałą nr VI/24/15 Rady Miejskiej Cieszyna z dnia 29 stycznia 2015 roku, w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2022.2240 t.j.), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2023.20 t.j.)

**§ 1**

wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Straży Miejskiej w Cieszynie, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Za koordynowanie właściwej realizacji zadań wynikających z procedury, o której mowa w § 1, odpowiedzialny będzie starszy inspektor Dariusz Lenartowicz.

**§ 3**

Wykonanie zarządzenia powierzam pracownikom Straży Miejskiej w Cieszynie.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**KOMENDANT**  
Straży Miejskiej w Cieszynie

*mgr Jacek Bąk*

Rozdzielnik:

1 egz. x do zapoznania

1 egz. x st. insp. Dariusz Lenartowicz

1 egz. x a/a

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Straży Miejskiej w Cieszynie**

### **Rozdział I.**

#### **Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Straży Miejskiej w Cieszynie, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Jednostki przyjaznej i dostępnej 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 (Dz.U.2022.2240 t.j.), 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 Straż Miejską w Cieszynie,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Straży Miejskiej w Cieszynie,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Straży Miejskiej w Cieszynie 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 Interesanta, który znajduje się na parterze budynku - Dyżurka Straży Miejskiej w Cieszynie.

§ 7. 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.

**§ 8.** 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 033 479 49 70 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@smcieszyn.pl, wykroczenia@sm.cieszyn.pl.

**§ 9.** Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2022.2240 t.j.) 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 na Dyżurce Straży Miejskiej: 43-400 Cieszyn ul. B. Limanowskiego 7,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 43- 400 Cieszyn ul. B. Limanowskiego 7,
- 3) za pomocą faksu nr: 033 479 49 72,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.:
  - sekretariat@smcieszyn.pl,
  - wykroczenia@sm.cieszyn.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: Straz\_Miejska\_Cieszyn

## **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) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 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 wychodzi 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 Jednostki.

**§ 11. 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 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2023.100 t.j.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi 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 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U.2023.1440 t.j.).
- 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 (np. 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.

**§ 12. 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 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2023.20 t.j.), 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 z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 4) Pracownik merytoryczny pyta Klienta 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).

**§ 13. 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 i 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**

**§ 14.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Straży Miejskiej w Cieszynie 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.

**§ 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.

**KOMENDANT**  
Straży Miejskiej w Cieszynie  
*mgr Jacek Bąk*