

**ZARZĄDZENIE NR 229/2022  
PREZYDENTA MIASTA WAŁBRZYCHA**

z dnia 29 marca 2022 r.

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

Na podstawie art.33 ust.3 i 5 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022r. poz.559) oraz art.6 ust 3 i art 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami ( Dz. U. z 2020 r. poz 1062) w związku z art.9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach w komunikowaniu się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) zarządzam co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2.** Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu do stosowania zasad określonych w Procedurze obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu

**§ 3.** Wykonanie Zarządzenia powierza się Zastępcy Prezydenta Miasta Wałbrzycha.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu.

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu.**

### **DZIAŁ I. Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wprowadza się w celu załatwienia spraw w przyjaznym i dostępnym Urzędzie, w sposób zapewniający poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art.2 ust.3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osoba ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Wałbrzychu,
- 3) pracowniku – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu,
- 4) pracowniku merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd.

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

§ 5. Każdy pracownik Urzędu 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. 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 nr telefony 74 64 44 827 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: p.muller@um.walbrzych.pl

§ 7. Urząd, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zapewnia komunikację na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług w formie wniosku Klient może wnieść:

- 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta w Wałbrzychu, ul. Sienkiewicza 6-8,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: Urząd Miejski w Wałbrzychu, ul. Pl. Magistracki 1 58-300 Wałbrzych,
- 3) za pomocą faksu nr 74 66 55 118
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: um@umwalbrzych.pl
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrzynki: umwalbrzych/skrytka.

### **Rozdział 2. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.**

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

- 1) odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia głównego do budynków przy ulicy: Sienkiewicza 6-8, Sienkiewicza 9, Kopernika 2, Plac Magistracki 1, Rynek 23, Matejki 1, Limanowskiego 9, Słowackiego 23A,
- 2) Urząd zapewnia dostęp osób o szczególnych potrzebach do budynków mieszczących się przy ulicach: Sienkiewicza 6-8, Sienkiewicza 9, Limanowskiego 9, Pl. Magistracki 1, Kopernika 2,
- 3) obsługa osób odbywa się bezpośrednio przez pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy,
- 4) biura Urzędu niedostępne dla osób o szczególnych potrzebach zlokalizowane są przy ulicach: Dmowskiego 2, Matejki 1, Matejki 3, Słowackiego 23A, Rynek 23,
- 5) 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, kule, balkonik), stanowiący integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- 6) Urząd zapewnia komunikację w formie wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej określonej w załączniku nr 3 do Zarządzenia. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dostępność).

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

- 1) Urząd 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 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 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,
- 3) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio kontrastowo oznaczone,
- 4) pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np.dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających),
- 5) pracownik merytoryczny pomaga ( za zgodą osoby mającej trudności w widzeniu) 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) Urząd zapewnia obsługę z 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,
- 2) w celu skorzystania z pośrednictwa tłumacza języka migowego konieczne jest powiadomienie Urzędu o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy,
- 3) wzór wniosku Załącznik nr 2 do Zarządzenia. Wniosek można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka Dostępność).
- 4) Urząd 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,
- 5) Urząd zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (pętle indukcyjne),
- 6) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,

7) 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 powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania).

**§ 13. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób starszych i niesamodzielnych :**

- 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 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 3.  
Postanowienia końcowe**

**§ 14.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu 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 posiadania dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnienie ról społecznych.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 229/2022  
Prezydenta Miasta Wałbrzycha  
z dnia 29 marca 2022 r.

**Wniosek o udostępnienie tłumacza języka migowego  
URZĄD MIEJSKI W WAŁBRZYCHU  
WNIOSEK o udostępnienie usługi tłumacza PJM, SJM, SKOGN**

Wałbrzych, data.....

.....

imię i nazwisko)

.....

(adres)

.....

(numer telefonu do osoby upoważnionej do kontaktu )

**URZĄD MIEJSKI W WAŁBRZYCHU  
WNIOSEK o udostępnienie usługi tłumacza PJM, SJM, SKOGN**

Na podstawie art.11 ust.1 oraz art 12 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz, 1824) zgłaszam zamiar skorzystania z usługi tłumacza :

- polskiego języka migowego [PJM]
- systemu językowo- migowego [SJM]
- sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych [SKOGN]

Planowany termin wykonania świadczenia [data /godzina]

Cel wizyty w Urzędzie [ krótki opis sprawy jaką chce Pan/Pani załatwić w Urzędzie]

.....

.....

podpis

\*Zaznaczyć właściwe

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej  
URZĄD MIEJSKI W WAŁBRZYCHU**

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej**

**Dane osoby składającej wniosek:**

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania .....

Telefon lub email .....

Jeżeli wniosek składa Pan /Pani jako przedstawiciel ustawowy innej osoby, proszę wpisać poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko .....

Adres zamieszkania .....

Telefon lub email .....

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

**Dostęp architektoniczny:**

Opisz brak dostępności:

.....  
.....

**Dostęp informacyjno – komunikacyjny:**

Opis brak dostępności:

.....  
.....

Proszę wskazać /określić sposób zapewnienia dostępności:

.....  
.....

Jak Urząd powinien się z Panią/Panem skontaktować?

1. Telefonicznie .....
2. Adres pocztowy .....
3. Adres email .....
4. Inna forma .....