**Zarządzenie nr 3/22**

**Burmistrza Czechowic-Dziedzic**

**z dnia 11 stycznia 2022 r.**

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami   
w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1.** Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach.

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

**§ 3.** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, za wyjątkiem § 10 i § 12 pkt 4, które wchodzą w życie 1 marca 2022 r.

Burmistrz  
 Marian Błachut

Załącznik do zarządzenia nr 3/22

Burmistrza Czechowic-Dziedzic

z dnia 11 stycznia 2022 r.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach**

**Rozdział I**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Czechowicach-Dziedzicach w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2.** Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz wprowadzenia obsługi zapewniającej im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

**§ 3.** Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Stronie - 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 (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
2. Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Czechowicach-Dziedzicach,
3. Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim   
   w Czechowicach-Dziedzicach,
4. Pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Urząd,
5. Biurze podawczym: należy przez to rozumieć punkt przyjmowania korespondencji i udzielania informacji działający na parterze budynku Urzędu przy placu Jana Pawła II 1 w ramach Wydziału Organizacyjnego i Kadr,
6. Punkcie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami - punkcie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, który znajduje się w budynku Urzędu przy placu Jana Pawła II 3/3.

**§ 4.** Każdy Pracownik zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy Osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu.

**§ 5**. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane w Urzędzie poza kolejnością.

**§ 6.** W przypadku braku dostępności pomieszczeń biurowych lub zapewnienia szczególnych warunków, obsługa Osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Punkcie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 7.**W przypadku braku możliwości zapewnienia Osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miejskiego w Czechowicach-Dziedzicach zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32 214 71 81 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [k.kruczek@um.czechowice-dziedzice.pl](mailto:k.kruczek@um.czechowice-dziedzice.pl).

**§ 8.** Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności Osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek Osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Wzór wniosku stanowi załącznik do niniejszej procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Strona może wnieść:

1. osobiście w Biurze podawczym: Czechowice-Dziedzice, plac Jana Pawła II 1,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: 43-502 Czechowice-Dziedzice, plac Jana Pawła II 1
3. telefonicznie nr: 32 214 71 10,
4. za pomocą faksu nr: 32 214 71 52,
5. za pomocą poczty elektronicznej e-mail:[dostepnosc@um.czechowice-dziedzice.pl](mailto:dostepnosc@um.czechowice-dziedzice.pl),
6. na Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /umczdz/sekap.

**§ 9.** Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 8Pracownik merytoryczny przeprowadza z Osobą ze szczególnymi potrzebami uzgodnienia organizacyjne dot. dalszych kontaktów i komunikacji.

**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 skorzystania z systemu wezwania asysty znajdującego się:

- przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu przy placu Jana Pawła II 1

- przy wejściu do windy z tyłu budynku Urzędu przy placu Jana Pawła II 1

2) System wezwania asysty umożliwia wezwanie Pracownika Biura podawczego, który udzieli wzywającemu pomocy. Pracownik Biura podawczego informuje Pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia Osoby ze szczególnymi potrzebami. Pracownik merytoryczny przychodzi do Osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej Osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub realizuje sprawę w Punkcie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

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

1. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z pomocy 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 (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu Urząd umożliwia Stronie 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. poz. 848) w przypadku braku dostępności cyfrowej § 7 stosuje się odpowiednio.
3. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny   
   i głosowy.
4. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
5. Pracownik merytoryczny pyta Stronę o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających).
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 dłoń Strony we właściwe miejsce.

**§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:**

1. Urząd udostępnia usługi pozwalające na komunikowanie sięz 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824):

– za pomocą poczty elektronicznej,

– za pomocą faksu,

– przez strony internetowe spełniające standardy dostępności.

1. Urząd zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego. Osoba uprawniona, która chce skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego, jest zobowiązana zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia, wskazując wybraną przez siebie metodę komunikowania się do Urzędu, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną wizytą w Urzędzie, z wyłączeniem sytuacji nagłych. Zgłoszenie, powinno być dokonane w sposób określony w § 8, podając sposób przekazania informacji zwrotnej. Po dokonaniu zgłoszenia Urząd zapewnienia obsługę osoby uprawnionej  w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym.  W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia, osoba uprawniona otrzymuje zawiadomienie wraz z uzasadnieniem i możliwym terminem realizacji świadczenia lub informację o innej formie realizacji uprawnienia.
2. Urząd zapewnia Stronie 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. Urząd zapewnia Stronie dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne:   
   w kasie, Biurze podawczym i ewidencji ludności).
4. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Strony przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
5. Pracownik merytoryczny na wniosek Strony udostępniania dokumenty w formie dostępnej dla tej Strony (np. dokumenty wizualne).

**§ 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 przyjścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy ze Stroną dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Strony, 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.** 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.

**Załącznik do Procedury obsługi osób**

**ze szczególnymi potrzebami**

**w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach**

# Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Dane osoby wnioskującej o zapewnienie dostępności:

Imię i nazwisko\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adres zamieszkania\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Kontakt z wnioskodawcą (należy wypełnić właściwą opcję):

* listownie, na adres\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* mailowo, na adres\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* telefonicznie, na numer telefonu\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Proponowany sposób zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1−2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia  
27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016r., zwanego w skrócie „RODO”, informujemy, że:

* Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Czechowic-Dziedzic - dane kontaktowe: 43-502 Czechowice-Dziedzice pl. Jana Pawła II 1, tel.: 32 214-71-10, fax: 32 214-71-52, e-mail: um@um.czechowice-dziedzice.pl, strona internetowa: www.czechowice-dziedzice.pl oraz [www.bip.czechowice-dziedzice.pl](http://www.bip.czechowice-dziedzice.pl);
* Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod numerem telefonu 32 214-71-53, mailowo pod adresem [oid@um.czechowice-dziedzice.pl](mailto:oid@um.czechowice-dziedzice.pl) lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres siedziby Administratora;
* Dane osobowe są przetwarzane w związku z realizacją obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w szczególności w celu obsługi wniosku, osoby ze szczególnymi potrzebami,   
  o komunikację w określonej formie, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062)
* Dane osobowe mogą być udostępnione innym podmiotom uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom świadczącym asystę i wsparcie techniczne dla systemów informatycznych i teleinformatycznych, w których są przetwarzane Pana/Pani dane.
* Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wskazanym przepisami prawa. Po spełnieniu celu, dla którego Pani/Pana dane zostały zebrane, mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych, przez okres, który wyznaczony zostanie przede wszystkich na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej;
* Na zadach określonych przepisami RODO posiada Pani/Pan prawo żądania od administratora:
  + dostępu do treści swoich danych osobowych,
  + sprostowania swoich danych osobowych,
  + ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych~~;~~
* Każda osoba, której dane osobowe dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
* Podanie danych osobowych jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego   
  na administratorze.

W przypadku, gdy nie poda Pani/Pan swoich danych, nie będziemy mogli zrealizować obowiązków związanych z **obsługą wniosku osoby ze szczególnymi potrzebami**.

* Administrator nie podejmuje zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.