

ZARZĄDZENIE NR 4/2026
BURMISTRZA MIEROSZOWA

z dnia 20 stycznia 2026 r.

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

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2025 r. poz. 1153 ze zm.) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 1-3 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Mieroszowie.

§ 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.

Burmistrz Mieroszowa

Andrzej Lipiński

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Mioszowie**

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

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

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Miejskiego w Mioszowie miejscem przyjaznym i dostępnym 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 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411), 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 Mioszowie;
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Mioszowie w Biurze Obsługi Klienta;
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Mioszowie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, innego, niż wymieniony w § 3. pkt 3.

§ 4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, przebywającym na terenie podmiotu, 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. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się głównie w Biurze Obsługi Klienta, które znajduje się na parterze Urzędu Miejskiego w Mioszowie przy Pl. Niepodległości 1.

§ 7. Pracownik 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. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- 1) zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod nr 74 30 30 188
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Mioszowie, Pl. Niepodległości 1, 58-350 Mioszów
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: urząd@mioszow.pl
- 4) poprzez skrzynkę e-Doręczeń: AE:PL-32447-67842-TTJAV-41

**Rozdział 2.
Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami**

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

- 1) Po ustaleniu sprawy pracownik informuje pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami lub robi to osobiście.
- 2) 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, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

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

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynków 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 (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 913) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Interessantowi 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 (tj. Dz.U.z 2023 r., poz. 1440);
- 3) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody;
- 4) Pracownik merytoryczny pyta interesanta 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 interesanta we właściwe miejsce.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się i pisaniu:

- 1) Urząd 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 (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 20);
- 2) Interessant - Osoba uprawniona, o której mowa w art. 11 ust. 3, ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 20), jest zobowiązana zgłosić do Urzędu chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych;
- 3) zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 2, powinno być dokonane w formie pisemnej. Wzór zgłoszenia stanowi załącznik do niniejszej procedury;
- 4) po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 2, Urząd zapewnienia obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym, na zasadach określonych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
- 5) Urząd, w przypadku braku możliwości realizacji świadczenia zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wyznaczając możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji uprawnień określonych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
- 6) Urząd zapewnia Interessantowi 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;
- 7) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Interessanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
- 8) Pracownik merytoryczny pyta Interessanta 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).

§ 12. 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 3. Postanowienia końcowe

§ 13. 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, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 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.

§ 15. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy, Kodeksu postępowania administracyjnego, Kodeksu cywilnego, Prawo o aktach stanu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Załącznik do Załącznika

....., dnia

Imię i nazwisko Wnioskodawcy

Adres zamieszkania

Nr telefonu komórkowego - kontakt sms *

Adres e-mail

Urząd Miejski

w Microszowie

Pl.Niepodległości 1

58-350 Microszów

WNIOSEK

O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB TŁUMACZA - PRZEWODNIKA

na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 20)

1. Termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych od złożenia wniosku):

.....

2. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się **:

polski język migowy (PJM);

system językowo-migowy (SJM);

sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Rodzaj sprawy:

.....

.....

.....

/podpis/

* dane fakultatywne

* * właściwe podkreślić