

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465 ze zm.) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i 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 Miasta i Gminy w Pasymiu.

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

**§ 3.** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta, który jednocześnie jest Koordynatorem ds. dostępności.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
  
**Marcin Nowociński**

*Załącznik do zarządzenia Nr 31/2025  
Burmistrza Miasta Pasym  
z dnia 24 lutego 2025 roku*

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
W Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu**

**Rozdział I.**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2.** Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu 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 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. z 2020 r. poz. 1062), 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 Urząd Miasta i Gminy w Pasymiu,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu, 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 przebywającym 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.** W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 89 621 20 11 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [umig@pasym.pl](mailto:umig@pasym.pl).

**§ 7.** 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. z 2024 poz. 1411) 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 w biurze podawczym: **pokój nr 7 Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu, ul. Rynek 8, 12-130 Pasym,**
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: **Urząd Miasta i Gminy w Pasymiu, ul. Rynek 8, 12-130 Pasym,**
- 3) za pomocą faksu nr: **89 621 20 10,**
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: **[umig@pasym.pl](mailto:umig@pasym.pl),**
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki **/umigpasym/SkrytkaESP**
- 6) poprzez e-Doręczenia, adres **AE:PL-51186-22148-DUGJT-25**

## **Rozdział II.**

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

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

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.

**§ 9. 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. z 2024 r. poz. 44ze zm.) 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. z 2023 poz. 1440).
- 3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.

- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 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 Klienta we właściwe miejsce.

**§ 10. 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. z 2023 r. poz. 20), 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) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie).
- 4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) 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).

**§ 11. 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 przyjsia 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**

**§ 12.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta i Gminy w Pasymiu 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.

**§ 13.** 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**  
  
**Marcin Nowocinski**

....., dnia .....

(miejscowość)

(data)

.....

(imię i nazwisko

Wnioskodawcy/Przedstawiciela Ustawowego)

.....

(adres do korespondencji)

.....

(telefon kontaktowy/adres e-mail)

Urząd Miasta i Gminy w Pasymiu

ul. Rynek 8

12-130 Pasym

## WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411), jako\*:

- osoba ze szczególnymi potrzebami<sup>1</sup>,
- przedstawiciel osoby ze szczególnymi potrzebami (proszę podać imię i nazwisko osoby ze szczególnymi potrzebami)

.....

wnoszę o zapewnienie dostępności w zakresie\*:

- dostępności architektonicznej,
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej
- dostępności cyfrowej.

<sup>1</sup> Osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

\* właściwe podkreślić

Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej zapewnienie dostępności w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu w obszarze architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym lub cyfrowym (proszę wskazać i opisać barierę wraz z podaniem jej lokalizacji):

.....  
.....

Wskazanie interesu faktycznego (w tym krótki opis rodzaju sprawy, którą Wnioskodawca pragnie załatwić w Urzędzie Miasta i Gminy w Pasymiu):

.....  
.....  
.....

Wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy:

.....  
.....  
.....

Wskazanie preferowanego sposobu odpowiedzi na wniosek\*:

1. Kontakt telefoniczny
2. Korespondencja pocztowa
3. Korespondencja elektroniczna (e-mail)
4. Odbiór osobisty

.....  
(podpis wnioskodawcy)

\* właściwe podkreślić

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest: Gmina Pasym, ul. Rynek 8, 12-130 Pasym, reprezentowana przez Burmistrza Miasta Pasym Marcina Nowocińskiego. Dane będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniosku o zapewnienie dostępności. Ma Pan/Pani prawo do dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii; sprostowania (poprawiania), jeśli są błędne lub nieaktualne; usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO (Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Więcej informacji przetwarzaniu danych osobowych dostępna na stronie <https://pasym.pl/9079,Ochrona-Danych-osobowych.html> lub na tablicy ogłoszeń w siedzibie Administratora.