

Zarządzenie Nr 50/2026
Wójta Gminy Lutocin
z dnia 27 sierpnia 2026 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy w Lutocinie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2026 r. poz. 662) w związku z art. 3 pkt 1 i art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411), zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Lutocinie.

§ 2.

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

§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WOJT
Wojciech Jakub Goralski

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Lutocinie

§1. Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy w Lutocinie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego oraz traktowanie 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 „każdą osobę, 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 sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”, 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 2024 r. poz. 1411), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze i kobiety w ciąży,
2. Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Lutocinie,
3. Pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy w Lutocinie,
4. Pracownika merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy w Lutocinie do zapewnienia obsługi w określonej kategorii spraw w danym Referacie Urzędu.
5. Ustawie o dostępności – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024r. poz. 1411).
6. Ustawie o języku migowym – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023 poz 20).
7. Ustawę o dostępności cyfrowej – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2023r. poz. 1440).

4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym 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 Urzędu.

6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze budynku przez sekretariat Urzędu po przywołaniu pracownika sekretariatu przez pracowników (pokoju Nr 1 na parterze budynku).

7. Pracownik sekretariatu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik informuje Interessanta o docelowym miejscu załatwienia sprawy i zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

8. Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę lub udziela Interessantowi pomocy w dotarciu do miejsca obsługi po uwzględnieniu wejścia tej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (kule, balkonik, wózek) lub towarzyszeniu psa przewodnika.

9. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Gminy w Lutocinie zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 23 6581001 oraz za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@gminalutocin.pl.

10. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Interessant może wnieść:

1. Osobiście w biurze podawczym: Urząd Gminy w Lutocinie, ul. Poniatowskiego 1,
2. Pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy w Lutocinie, ul. Poniatowskiego 1, 09-317 Lutocin,
3. Za pomocą faksu nr: 23 6581002,
4. Za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@gminalutocin.pl,
5. Poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP): /6kf90vh7xe/skrytka

§ 2. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

1. Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Urzędu, umożliwiającego wezwanie pracownika sekretariatu, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Po ustaleniu sprawy pracownik sekretariatu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
3. Pracownik merytoryczny przybywa 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.

2. 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 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.
3. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku w sposób wizualny.
4. Tryb czytania strony BIP i jej zawartości jest możliwy przez przeglądarkę Google Chrome (po wciśnięciu klawiszy ALT+SHIFT+R).
5. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
6. Pracownik merytoryczny pyta Interessanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
7. 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 Interessanta we właściwe miejsce.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Urząd zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego po wcześniejszym umówieniu.
2. 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.
3. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Interessanta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
4. Pracownik merytoryczny pyta Interessanta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

4. 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 przybycia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Interessantem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Interessanta, 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.

§3. Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy w Lutocinie 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.

2. 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.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

WÓJT
Wojciech Jędruszkowski