

**BM.0050.127.2022**

**Zarządzenie Nr 127/2022  
Burmistrza Miasta Kobyłka  
z dnia 15.07.2022**

**w sprawie wdrożenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kobyłka**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.), zarządza się, co następuje:

**§ 1**

Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kobyłka, zwaną dalej „Procedurą” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

1. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu Miasta Kobyłka do wykonania niniejszego zarządzenia.
2. Nadzór na wykonywaniem zarządzenia sprawuje Sekretarz Miasta.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Z up. Burmistrza  
/-/  
Katarzyna Rostek  
Zastępca Burmistrza

## **PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIASTA KOBYŁKA**

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Ilekroć w dalszej części procedury jest mowa o:
  - a) Urzędzie – należy przez to rozumieć wszystkie lokalizacje Urzędu Miasta Kobyłka (budynki przy ul. Wołomińskiej 1, 1B i 3),
  - b) Osobie ze szczególnymi potrzebami – należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami,
  - c) Procedurze – należy przez to rozumieć Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kobyłka określającą sposób postępowania pracowników urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami,
  - d) Pracownika pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć każdego pracownika Urzędu, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami,
2. Urząd zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.
4. Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

### **§ 2. Punkt obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Kancelarii Urzędu zlokalizowanej w budynku przy ul. Wołomińskiej 1, a w uzasadnionych przypadkach – na parterze Urzędu w innej lokalizacji.
2. 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. Po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
3. 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 (Dz. U. z 2021 poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
4. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane jest na tyłach głównego budynku (od strony parkingu).
5. Wejście do budynku przy ul. Wołomińskiej 1 posiada podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Jest odpowiednio oznakowane, posiada dzwonek sygnalizujący, że przed wejściem do budynku znajduje się osoba potrzebująca asysty.

6. Kancelaria znajduje się na parterze budynku w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkt wyróżniono przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.
7. W strefie obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku, stanowisko jest dobrze oświetlone.
8. Na parterze, w okolicy strefy obsługi klienta zlokalizowana jest toaleta dla osób niepełnosprawnych.

### **§ 3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika merytorycznego Urzędu.
2. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku lub na parterze budynku Urzędu.
3. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla urzędów udźwiegających),
4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsca na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.
5. 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.
6. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.
7. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem tych osób.

### **§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się**

1. Osoby doświadczające trudności osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
  - a) Telefonicznie: 22 760-70-13 lub 22 760-70-08
  - b) SMS/MMS: 507-40-44-35
  - c) Faksem: 22 760-70-55
  - d) Poczta elektroniczną: [urzed@kobylka.pl](mailto:urzed@kobylka.pl) lub ePUAP: kobylka/skrytka
  - e) Listownie: Urząd Miasta Kobyłka, ul. Wołomińska 1, 05-230 Kobyłka
2. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Urzędzie przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat.
3. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Urzędzie osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
4. Osoba uprawniona nie może korzystać z pomocy osoby przybranej, gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.

### **§ 5. Zgłoszenie o udostępnienie usługi tłumacza języka migowego**

1. Urząd zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawy w Urzędzie. Rozmowa pracownika Urzędu z osobą głuchą będzie prowadzona w czasie rzeczywistym. Pracownik Urzędu połączy się z tłumaczem, a potem na bieżąco będzie porozumiewał się z osobą głuchą i pracownikiem Urzędu.
2. Usługa PJM jest bezpłatna, dostępna w godzinach:  
Poniedziałek w godzinach 9.00 – 16.00  
Wtorek – czwartek w godzinach 8.00 – 16.00  
Piątek – w godzinach 8.00 – 14.00  
I nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa jest dostępna na każdym stanowisku pracy urzędników Urzędu Miasta Kobyłka.

### **§ 6. Wniosek o zapewnienie dostępności:**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 składa się do Urzędu.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik do procedury.

### **§ 7. Obowiązki pracowników Urzędu**

1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu ma zobowiązany jest okazać wszelką pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
3. Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy oraz dostępny.
4. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Urzędu.
5. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych (w tym osoby zatrudnione samodzielnych stanowiskach) oraz Koordynator wraz z zespołem ds. dostępności w Urzędzie Miasta Kobyłka.

### Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Dane kontaktowe Wnioskodawcy:

Imię i nazwisko:

.....  
.....

Adres do korespondencji:

.....

Telefon kontaktowy

.....

Adres e-mail:

.....  
.....

2. Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Miasta Kobyłka w zakresie (wstaw znak X w wybranym ):

Architektonicznym

Informacyjno – komunikacyjnym

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy)

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

3. Wybieram następujący sposób komunikowania się ze mną (wstaw znak X w ):

Pocztą elektroniczną (wpisz adres a-mail): .....

Telefonicznie (wpisz numer telefonu) .....

Faksem (wpisz numer faksu) .....

Za pośrednictwem osoby wspomagającej (nr tel. Osoby wspomagającej)

.....

e-puap (wpisać adres) .....

PJM

alfabet Brajla

Inny (wpisz jaki) .....

#### Klauzula informacyjna dotycząca danych osobowych

**Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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) – dalej RODO – informujemy, iż:**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miasta Kobyłka jest: Burmistrz Miasta, ul. Wołomińska 1, 05-230 Kobyłka, email:

[urząd@kobyłka.pl](mailto:urząd@kobyłka.pl)

2. Inspektor Ochrony Danych w Urzędzie Miasta Kobyłka jest dostępny pod adresem: ul. Wołomińska 1, 05-230 Kobyłka, e-mail: [iod@kobyłka.pl](mailto:iod@kobyłka.pl)

3. Administrator danych osobowych przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody.

4. Podanie danych osobowych jest warunkiem koniecznym do realizacji sprawy w Urzędzie Miasta

w Kobyłce. Ogólną podstawę do przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. a-e ogólnego rozporządzenia. Ogólne cele przetwarzania danych zostały wskazane w przepisach ustawy z dnia

8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r., poz. 1875 ze zm.);

5. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:

- wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Urzędzie;

- realizacji umów zawartych z kontrahentami ;

- w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.

6. Dane osobowe będą przetwarzane oraz przechowywane zgodnie z przepisami ustawy z dnia

14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r., poz. 217 ze zm.),

a w przypadku przetwarzania danych na podstawie wyrażonej zgody - przez okres niezbędny do realizacji wskazanego celu.

7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, na podstawie przepisów prawa, posiadają Państwo prawo do:

- dostępu do treści swoich danych, na podstawie art. 15 ogólnego rozporządzenia;

- sprostowania danych, na podstawie art.16 ogólnego rozporządzenia.

8. W przypadku przetwarzania danych na podstawie wyrażonej zgody posiadają Państwo prawo do:

- dostępu do treści swoich danych, na podstawie art.15 ogólnego rozporządzenia;

- sprostowania danych, na podstawie art. 16 ogólnego rozporządzenia;

- usunięcia danych, na podstawie art. 17 ogólnego rozporządzenia;

- ograniczenia przetwarzania, na podstawie art. 18 ogólnego rozporządzenia;

- wniesienia sprzeciwu, na podstawie art. 21 ogólnego rozporządzenia.

9. Prawa te są wykonywane przez Państwa również względem tych osób, w stosunku do których sprawowana jest prawna opieka.

10. W przypadku, w którym przetwarzanie danych odbywa się na podstawie wyrażonej zgody, przysługuje Państwu prawo do jej cofnięcia, w dowolnym momencie, w formie w jakiej została ona wyrażona. Od tego momentu Państwa dane nie będą przez nas przetwarzane.

11. W sytuacji, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie 00-193, ul. Stawki 2, tel. 22 531 03 00, elektroniczna skrzynka podawcza <https://uodo.gov.pl/pl/p/kontakt>)

12. Gdy podanie danych osobowych wynika z przepisów prawa, są Państwo zobowiązani do ich podania. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie nierozpoznanie sprawy.

13. Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

.....  
.....

Miejscowość, data

podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:	
Ustalony termin spotkania:	
Wykonawca usługi:	
Uwagi:	
Data i podpis pracownik Urzędu	