

ZARZĄDZENIE Nr 13/2022
WÓJTA GMINY ZBUCZYN
z dnia 10 lutego 2022 r.

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zbuczyn

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) w związku z art. 3 pkt 1, art. 4, art. 6 i art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) oraz art. 5 i art. 7 w zw. z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zbuczyn”, zwaną dalej Procedurą, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Zbuczyn do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w Procedurze.

§ 3.

Wyznacza się na pracowników pierwszego kontaktu:

- 1) Panią Katarzynę Jasińską – pracownika Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego,
- 2) Panią Magdalenę Jastrzębską - pracownika Wydziału Finansowo-Księgowego

§ 4.

Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Zbuczyn.

§ 5.

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Urzędzie Gminy Zbuczyn.

§ 6.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA
Hubert Pasiać

Sekretarz Gminy

Joanna Skolimowska-Szpura

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Gminy Zbuczyn

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Urząd Gminy Zbuczyn, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zbuczyn określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Urzędu.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to 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.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekłe chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) kobiety w ciąży.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie siedziby Urzędu, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2.

Udogodnienia architektoniczne

1. Dojście do budynku Urzędu jest częściowo przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z przycisku znajdującego się w budynku przy drzwiach wejściowych, celem przywołania pracownika pierwszego kontaktu.
3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem pod nr 25 641 63 90, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy oraz umówienia wizyty w Urzędzie.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracowników wyznaczonych do pierwszego kontaktu. Stanowisko jednego z pracowników pierwszego kontaktu mieści się na parterze budynku Urzędu, w pokoju nr 10, po lewej stronie od wejścia, a drugiego pracownika pierwszego kontaktu (pracownik Sekretariatu) na piętrze budynku z opcją wzywania pracownika przez przycisk.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
6. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem /asystującym.
7. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w miarę możliwości w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

§ 3.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Do czasu dostosowania budynku Urzędu Gminy Zbuczyn, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w wyznaczonym miejscu bezpośrednio przy wejściu do budynku.
2. Pracownik widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju lub wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy.
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym miejscu przy wejściu do budynku bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej, a po zakończonej obsłudze udziela pomocy w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. Osoby niepełnosprawne z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się przy załatwieniu spraw w Urzędzie obsługiwane są wyłącznie w

wyznaczonym miejscu przy wejściu do budynku z uwagi na brak windy i wózka schodowego.

5. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem: 25 641 63 90,
 - b) faksem pod numerem: 25 641 63 90 wew. 27,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: ug@zbuczyn.pl
 - d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: Urząd Gimny Zbuczyn 8f965xkdqd
 - e) listownie na adres: Urząd Gminy Zbuczyn, ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn.
6. Po zakończeniu obsługi pracownik Urzędu służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

§ 4.

Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i ukończyła 16 lat.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Z pomocy osób trzecich osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk, zatrudniony w Urzędzie. Dane pracownika zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności – tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.
6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
 - a) wypełnić wniosek znajdujący się na stronie BIP:

<http://bip.zbuczyn.pl/bip/zapewnienie-dostepno%C5%9Bci-osobom-ze-szczegolnymi-potrzebami.html> lub na stronie internetowej gminy www.zbuczyn.pl/dostepno%C5%9Bci

i przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ug@zbuczyn.pl lub za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej Urząd Gminy Zbuczyn 8f965xkdqd lub faxem na numer (25) 641 63 90 wew. 27 lub wysłać pocztą na adres Urząd Gminy Zbuczyn, ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn;

b) telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 25 641 63 90.

§ 5.

Obieg wniosku o udostępnienie usługi

1. Wniosek, o którym mowa w §4 ust. 7 po rejestracji w sekretariacie Urzędu przekazywany jest do Naczelnika Wydziału właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy oraz do pracownika ds. kadr, w celu umówienia usługi tłumacza języka migowego.
2. Naczelnik Wydziału właściwy rzeczowo do rozpatrzenia sprawy lub wyznaczony przez niego pracownik zawiadamia wnioskującego o terminie udostępnienia usługi.

§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. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, w tym elementów, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, oraz elementów niedostępnych cyfrowo na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w art. 7 ustawy.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności należy złożyć w Urzędzie Gminy Zbuczyn.
4. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

§7.

Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

WÓJT
Hubert Pasiak



Wójt Gminy Zbuczyn
ul. Jana Pawła II 1
08-106 Zbuczyn

Wniosek o udostępnienie usługi

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko
Dane kontaktowe
.....

2. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę
wybrać jeden):

- adres poczty elektronicznej
- numer telefonu
- numer telefonu do osoby przybranej
- e-puap
- inny (jaki?)

3. Metoda komunikacji:

- osoba przybrana
- tłumacz polskiego języka migowego (PJM) lub systemu językowo - migowego (SJM)

4. Krótki opis sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Urzędzie Gminy
Zbuczyn

5. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

- w PJM
- w druku powiększonym
- w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
- w inny sposób (jaki?)

6. Proponowany termin wizyty:

7. Podpis wnioskodawcy

Obowiązek informacyjny dla osoby składającej wniosek o udostępnienie usługi:

1. Administratorem danych osobowych jest **Wójt Gminy Zbuczyn** (dalej: „ADMINISTRATOR”), z siedzibą: ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn, lub drogą mailową: ug@zbuczyn.pl.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem mailowym: iod@zbuczyn.pl.
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie 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), ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana odbywa się w celu:
 - a) zapewnienia dostępności obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zbuczyn – art. 6 ust. 1 lit. c, e RODO, art. 9 ust. 2 lit. g RODO – dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu w jakim dane zebrano, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego, lecz nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji.
5. Dane osobowe mogą pochodzić od osób trzecich np. działających w imieniu wnioskodawcy.
6. Administrator nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

7. Administrator będzie przekazywał dane osobowe innym podmiotom tylko na podstawie przepisów prawa oraz na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności do dostawców usług informatycznych.
8. Posiada Pan/ Pani prawo do:
 - a) żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
 - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych;
 - c) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - d) wniesienia skargi na działania Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest konieczne w celu skorzystania z usług Administratora.
10. Administrator nie przewiduje zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

Ja, zapoznałam/em się z informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych.

.....
/data/

.....
/podpis/

WÓJT
Hubert Pasiak

Wójt Gminy Zbuczyn

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko
Dane kontaktowe
.....

Dane kontaktowe przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy (jeżeli dotyczy):

Imię i nazwisko
Dane kontaktowe
.....

2. Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy Zbuczyn w zakresie:

- architektonicznym
- informacyjno-komunikacyjnym

Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

3. Na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy Zbuczyn w zakresie:

cyfrowym

adres strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, która nie jest dostępna cyfrowo:

opis elementu, do którego ma być zapewniony dostęp:

opis alternatywnego sposobu dostępu¹ (jeżeli dotyczy):

4. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę wybrać jeden):

- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> adres poczty elektronicznej | |
| <input type="checkbox"/> numer telefonu | |
| <input type="checkbox"/> numer telefonu do osoby przybranej | |
| <input type="checkbox"/> numer faksu: | |
| <input type="checkbox"/> e-puap | |
| <input type="checkbox"/> PJM/SJM | |
| <input type="checkbox"/> inny (jaki?) | |

5. Podpis wnioskodawcy lub przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy:

¹ Art. 7. 1. W przypadku gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, zapewnia alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

2. Alternatywny sposób dostępu polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123 i 730), lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza- przewodnika, o których mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), jeżeli podmiot publiczny udostępnia taką możliwość. (Na podstawie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848)

Obowiązek informacyjny dla osoby składającej wniosek o zapewnienie dostępności:

1. Administratorem danych osobowych jest **Wójt Gminy Zbuczyn** (dalej: „ADMINISTRATOR”), z siedzibą: ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Jana Pawła II 1, 08-106 Zbuczyn, lub drogą mailową: ug@zbuczyn.pl.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem mailowym: iod@zbuczyn.pl.
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie 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), ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana odbywa się w celu:
 - b) zapewnienia dostępności obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Zbuczyn – art. 6 ust. 1 lit. c, e RODO, art. 9 ust. 2 lit. g RODO – dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu w jakim dane zebrano, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego, lecz nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji.
5. Dane osobowe mogą pochodzić od osób trzecich np. działających w imieniu wnioskodawcy.
6. Administrator nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Administrator będzie przekazywał dane osobowe innym podmiotom tylko na podstawie przepisów prawa oraz na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności do dostawców usług informatycznych.
8. Posiada Pan/ Pani prawo do:
 - e) żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych;
 - g) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - h) wniesienia skargi na działania Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest konieczne w celu skorzystania z usług Administratora.
10. Administrator nie przewiduje zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

Ja, zapoznałam/em się z informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych.

.....
/data/

.....
/podpis/

WÓJT
Hubert Paslak