Załącznik do zarządzenia nr 520/Or/2025
z dnia 1 grudnia 2025 r.
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIASTA KĘDZIERZYN-KOŹLE

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle jako miejsce przyjazne i dostępne osobom ze szczególnymi potrzebami oraz traktowanie ich 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 (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411);
2) „Urzędzie" – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle, który działa w 4 budynkach:
   a) przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 (budynek główny),
   b) przy ul. Władysława Planetorza 2 (Wydział Spraw Obywatelskich i Wydział Oświaty i Wychowania),
   c) przy ul. Piastowskiej 15 (Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego i Biuro Audytu i Kontroli Wewnętrznej),
   d) przy ul. Piastowskiej 17 (Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego);
3) „Pracowniku" – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle;
4) „Pracowniku merytorycznym" – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw;
5) „Koordynatorze ds. dostępności" – należy przez to rozumieć osoby powołane w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle do spraw dostępności, odpowiedzialne za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami (dane kontaktowe: tel. 77 40 34 488, e-mail: dostepnosc@kedzierzynkozle.pl), które przyjmują wnioski o zapewnienie dostępności oraz skargi na jej brak.

§ 4. Ustala się następujące zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami:

1) każdy Pracownik zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób;
2) pracownicy powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami, pamiętając, że nie każda osoba potrzebuje pomocy i przed udzieleniem pomocy wymaga zapytania czy takiej pomocy potrzebuje;

3) należy unikać dotykania wózka, kul, laski bez zgody, traktując je jako część przestrzeni osobistej osoby, pamiętając o uzyskaniu uprzednio zgody osoby na dokonanie jakiegokolwiek kontaktu fizycznego;

4) należy zwracać się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami: rozmowa powinna być prowadzona bezpośrednio z osobą potrzebującą pomocy, a nie z jej asystentem, przewodnikiem czy tłumaczem języka migowego;

5) nie należy formułować jakichkolwiek założeń dotyczących możliwości lub potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, każda osoba posiada indywidualne predyspozycje oraz ograniczenia i to ona sama jest najbardziej kompetentna do określenia zakresu czynności, które może bądź nie może wykonywać – nie należy podejmować za tę osobę decyzji w przedmiocie jej udziału w określonych czynnościach;

6) należy pamiętać, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny.

§ 5. Na terenie Urzędu każdy Pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się w miejsce przebywania tej osoby i realizuje obsługę w tym miejscu a po zakończeniu obsługi pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

Rozdział II

Punkty obsługi i dostępność architektoniczna

§ 6. 1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w wyznaczonych punktach obsługi interesanta Urzędu, którymi z zastrzeżeniem § 5 są:

1) Biuro Obsługi Interesanta (BOI) w budynku głównym przy ul. Grzegorza Piramowicza 32, znajdujące się na parterze budynku i zapewniającą obsługę priorytetową;

2) Pomieszczenia na parterze w budynkach przy ul. Władysława Planetorza 2 oraz ul. Piastowskiej 15 i 17.

2. Urząd zapewnia wolne od progów, szerokie korytarze oraz kontrastowe oznaczenia progów i krawędzi schodów.

3. Na terenie Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 oraz ul. Piastowskiej 17 zapewniony jest dostęp do windy osobowej o udźwigu 300 kg, dostępnej z poziomu podjazdu.

4. Toalety dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, wyposażone w uchwyty, alarm i przestrzeń manewrową, znajdują się na parterze siedziby głównej (ul. Grzegorza Piramowicza 32) i na parterze budynku przy ul. Piastowskiej 17.

5. Przed budynkiem Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 znajduje się parking z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnością - wejście tylne od parkingu przystosowane jest podjazdem i windą do wszystkich kondygnacji.

6. Przy wejściu głównym do budynku głównego (ul. Grzegorza Piramowicza 32) znajduje się domofon do wezwania Pracownika w razie występowania bariery architektonicznej.

§ 7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta 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 (w razie potrzeby Pracownik merytoryczny schodzi na parter, aby obsłużyć osobę).

Rozdział III

Dostępność cyfrowa i alternatywne formy kontaktu

§ 8. 1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej za pośrednictwem strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 77 40-34-488 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – e-mail: dostepnosc@kedzierzynkozle.pl.

2. Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, środki komunikacji lub usługi w formie szczególnej określonej w tym wniosku.

3. Zgłoszenie woli skorzystania ze środków komunikacji lub świadczenia usług w formie szczególnej, interesant może wnieść:

1) osobiście w siedzibie Urzędu w godzinach jego pracy;
2) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle, ul. Grzegorza Piramowicza 32, 47-200 Kędzierzyn-Koźle;
3) za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: dostepnosc@kedzierzynkozle.pl (do Koordynatora ds. dostępności), nieslyszacy@kedzierzynkozle.pl (adres dedykowany dla osób głuchych) lub sekretariat@kedzierzynkozle.pl;
4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ePUAP;
5) na adres skrzynki e-Doręczenia: AE:PL-61557-17085-IADBV-29;
6) za pomocą wiadomości tekstowych SMS i multimedialnych MMS: 663 939 557 (do Koordynatora ds. dostępności);
7) za pomocą faksu: 77 403 44 74.

§ 9. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

Rozdział IV

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 poprzez wejście tylne od parkingu, przystosowane podjazdem i windą do wszystkich kondygnacji;

2) przy wejściu głównym do budynku Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 znajduje się domofon do wezwania Pracownika w razie bariery architektonicznej;

3) po ustaleniu sprawy, pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje Pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami, wówczas Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę na parterze budynku, w pomieszczeniu dostępnym architektonicznie;

4) w zależności od potrzeb, Pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku;

5) Pracownik realizujący obsługę, w razie konieczności, zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

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

1) Urząd akceptuje prawo wstępu z psem asystującym we wszystkich budynkach Urzędu, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu;

2) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

3) Urząd zapewnia, że na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdują się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi są odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;

4) Pracownik merytoryczny pyta interesanta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających);

5) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis;

6) Pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku powinien się przywitać, przedstawić, poprosić o zgodę na pomoc fizyczną (np. podanie ramienia lub łokcia), pamiętając o informowaniu osobę o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach w górę/w dół, progach), opisując konkretnie otoczenie.

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

1) Urząd zapewnia bezpłatnie świadczenie usługi tłumacza języka migowego w zakresie polskiego języka migowego (PJM), tłumacza PJM on-line, systemu językowo – migowego (SJM) sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) dla skorzystania, z których należy zgłosić swoją planowaną wizytę w Urzędzie co najmniej 3 dni przed tą wizytą (zgłoszenia można dokonać poprzez wypełnienie wniosku o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego PJM, PJM on-line, SJM i SKOGN min. 3 dni robocze przed wizytą: drogą pocztową, pocztą elektroniczną na adres dostepnosc@kedzierzynkozle.pl lub osobiście w siedzibie Urzędu);

2) Urząd zapewnia interesantowi prawo do skorzystania z pomocy tzw. osoby asystującej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną , z wyłączeniem w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej;

3) Na terenie Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 oraz ul. Władysława Planetorza 5 zapewniony jest dostęp do urządzenia wspomagającego słyszenie poprzez przenośną pętlę indukcyjną, z możliwością przeniesienia do innego pokoju po zgłoszeniu;

4) Pracownik merytoryczny zapewnia interesantowi stanowisko obsługi uwzględniające wymogi komfortu akustycznego; jeżeli warunki organizacyjne na to pozwalają, czynności związane z obsługą powinny być realizowane w odrębnym, wyciszonym pomieszczeniu, celem zagwarantowania osobie z dysfunkcją słuchu właściwych warunków akustycznych;

5) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi jest zobowiązany, z wykorzystaniem dostępnych form komunikacji, do ustalenia z osobą ze szczególnymi potrzebami jej preferencji w zakresie sposobu obsługi (w szczególności: język migowy, system językowo-migowy, język gestów, komunikacja pisemna, komunikacja ustna z odczytywaniem z ruchu warg) oraz formy udostępniania dokumentów (np. dokumenty sporządzone powiększoną czcionką lub w tekście łatwym do czytania);

6) W odniesieniu do osób z zaburzeniami mowy, w tym po udarze lub jąkających się, Pracownik zapewnia możliwość swobodnej wypowiedzi, zachowując pełną uwagę i cierpliwość (niedopuszczalne jest przerywanie wypowiedzi lub kończenie zdań w imieniu osoby; w przypadku trudności w zrozumieniu przekazu Pracownik zobowiązany jest uprzejmie poprosić o powtórzenie wypowiedzi).

§ 13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR);

2) Urząd zapewnia osobom uprawnionym możliwość skorzystania z usług w obecności asystenta;

3) 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 V

Wniosek o zapewnienie dostępności

§ 14. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej (zwany dalej "wnioskiem o zapewnienie dostępności"). Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik do niniejszej procedury i jest dostępny na stronie internetowej Urzędu oraz u Koordynatora ds. dostępności.

Rozdział VI

Procedura ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

§ 15. 1. W przypadku ogłoszenia ewakuacji, za bezpieczne dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do wyznaczonego punktu zbiórki poza strefę zagrożenia odpowiada Pracownik obsługujący, będący w bezpośrednim kontakcie z tą osobą, wspierany przez przeszkolonego Pracownika odpowiedzialnego za ewakuację. Pozostali pracownicy są zobowiązani do pomocy w bezpiecznym przemieszczeniu takiej osoby do punktu zbiórki.

2. Wyznaczeni i przeszkoleni pracownicy Urzędu są odpowiedzialni za ewakuację.

Rozdział VII

Zasady organizacji ewakuacji osób o ograniczonej zdolności poruszania się

§ 16. 1. W przypadku braku pewności co do właściwego sposobu udzielenia pomocy osobie o ograniczonej zdolności poruszania się Pracownik jest obowiązany zwrócić się do niej z zapytaniem o oczekiwany sposób wsparcia.

2. Jeżeli w obiekcie znajduje się sprzęt ewakuacyjny przeznaczony do transportu osób o ograniczonej mobilności, w szczególności krzesło ewakuacyjne, dopuszcza się i zaleca jego wykorzystanie zgodnie z instrukcją obsługi.

3. W sytuacji, w której ewakuowanie osoby mającej znaczne trudności w poruszaniu się nie jest możliwe przy użyciu dostępnych środków, Pracownik powinien udzielić jej pomocy w dotarciu do wyznaczonego bezpiecznego punktu oczekiwania oraz niezwłocznie powiadomić kierującego ewakuacją o jej lokalizacji i potrzebie udzielenia wsparcia.

Rozdział VIII

Postępowanie wobec osób z dysfunkcjami wzroku w toku ewakuacji

§ 17. 1. W przypadku braku pewności co do właściwego sposobu udzielenia pomocy Pracownik jest obowiązany zwrócić się do osoby z dysfunkcją wzroku z zapytaniem o oczekiwany sposób wsparcia.

2. Przed podjęciem jakiegokolwiek kontaktu fizycznego z osobą niewidomą lub słabowidzącą Pracownik zobowiązany jest uprzedzić ją o zamiarze dokonania takiego kontaktu, podać swoje imię oraz poinformować o zaistniałej sytuacji i podejmowanych działaniach.

3. W celu bezpiecznego doprowadzenia osoby z dysfunkcją wzroku do wyznaczonego punktu zbiórki Pracownik powinien zaoferować jej możliwość oparcia się na jego ramieniu bądź łokciu, a nie podejmować działań polegających na chwytaniu tej osoby bez uprzedniej zgody.

4. W trakcie przemieszczania się Pracownik jest zobowiązany do werbalnego opisywania otoczenia oraz wskazywania wszelkich przeszkód, w szczególności zmian poziomu terenu, takich jak schody prowadzące w górę lub w dół. Komunikaty powinny mieć charakter precyzyjny; użycie ogólnikowych ostrzeżeń, takich jak samo „uwaga", jest niewystarczające.

Rozdział IX

Postępowanie wobec osób z dysfunkcjami słuchu w toku ewakuacji

§ 18. 1. Mając na uwadze, iż osoba głucha nie odbiera komunikatów dźwiękowych, Pracownik powinien przyjąć, że wypowiadane słowa – niezależnie od ich treści czy intonacji – nie zostaną przez nią usłyszane.

2. W przypadku braku znajomości języka migowego przez Pracownika dopuszcza się stosowanie wyraźnych gestów celem przekazania informacji o konieczności ewakuacji.

3. Jeżeli istnieje taka możliwość techniczna, Pracownik powinien przekazać niezbędny komunikat w formie pisemnej, w szczególności poprzez zapisanie go na urządzeniu przenośnym, takim jak telefon - komunikat powinien być zwięzły i jednoznaczny, np. „pożar – opuść budynek", „pożar – idź za mną".

Rozdział X

Postanowienia końcowe

§ 19. 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.

§ 20. Urząd sporządza coroczny raport o stanie dostępności, publikowany do 31 marca w Biuletynie Informacji Publicznej, oraz aktualizuje procedurę po analizie uwag interesantów i audytach zewnętrznych.

<u>Odpowiedzialny za sporządzenie informacji:</u>
Sekretarz Miasta
Kierownik Wydziału Organizacyjnego
Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle
Zbigniew Romanowicz (-)

Załącznik do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle

……, dnia .....

miejscowość data

.....

imię i nazwisko

Wnioskodawcy/Przedstawiciela Ustawowego

.....

adres do korespondencji

.....

telefon kontaktowy/adres e-mail

Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle

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[1],
- 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.

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

.....

.....

[1] 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 interesu faktycznego (w tym krótki opis rodzaju sprawy, którą Wnioskodawca pragnie załatwić w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle):

.....

.....

.....

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