

ZARZĄDZENIE NR. 5/2022  
PREZYDENTA MIASTA WŁOCŁAWEK  
z dnia 17 stycznia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miasta Włocławek

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, 1834) i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

**zarządza się, co następuje:**

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Włocławek, Zielony Rynek 11/13, 87-800 Włocławek.

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

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Włocławek.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA  
dr Marek Wojnowski

Sprawdzono pod względem  
formalnym - poprawnie  
RADCA PRAWNY  
Krzysztof Czuchwinski  
Fr.1002

Koordynator ds. dostępności  
Agnieszka Chmielewska

## **Uzasadnienie**

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, podmiot publiczny w ramach zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do podejmowania działań mających na celu uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności oraz usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstaniu.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wdrażana jest w ramach Projektu „Kujawsko - pomorskie samorządy bez barier dostępne dla wszystkich” nr POWR.02.18.00-00-0038/20. Projekt jest finansowany ze środków budżetu państwa oraz Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego funduszu społecznego, Programu Operacyjnego wiedza Edukacja Rozwój, (PO WER), II Osi Priorytetowej „Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji”, Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne, realizowanego przez Euro Innowacje sp. z o.o. do którego Miasto Włocławek przystąpiło w celu realizacji obowiązków ustawowych.

Niniejsze zarządzenie ma na celu uwzględnienie w działalności urzędu potrzeb osób, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Biorąc powyższe pod uwagę podjęcie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

ZASTĘPCA PREZYDENTA

*Domicela Kopaczewska*

## Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Włocławek

### ROZDZIAŁ I. Struktura Urzędu Miasta Włocławek

1. Strukturę organizacyjną Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Włocławek, ustalony Zarządzeniem Nr 31/2019 Prezydenta Miasta Włocławek z dnia 29 stycznia 2019 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Włocławek (z późn. zm.).
2. Siedziba główna Urzędu Miasta Włocławek mieści się we Włocławku, przy Zielonym Rynku 11/13, w której znajduje się większość komórek organizacyjnych Urzędu. Część komórek organizacyjnych znajduje się we Włocławku przy ul. 3 Maja 22 (wydziały: Kontroli, Środowiska, Gospodarowania Mieniem Komunalnym, Dróg, Transportu Zbiorowego i Energii, Rewitalizacji, Audytor Wewnętrzny i Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumenta) oraz ul. Kościuszki 12 (wydziały: Polityki Społecznej i Zdrowia Publicznego, Komunikacji oraz Biuro Zamówień Publicznych).

### ROZDZIAŁ II. Biuro Obsługi Mieszkańców (BOM)

1. Zarządzeniem Wewnętrznym Nr 44/2004 Prezydenta Miasta Włocławek z dnia 20 października 2004 r. w sprawie określenia zasad funkcjonowania Biura Obsługi Mieszkańców w Urzędzie Miasta Włocławek utworzono Biuro Obsługi Mieszkańców (BOM). Biuro mieści się we Włocławku przy Zielonym Rynku 11/13.
2. BOM jest podstawowym punktem konsultacyjnym dla mieszkańców w sprawach załatwianych w Urzędzie, „punktem pierwszego kontaktu”, miejscem pozyskiwania informacji publicznych oraz



innych informacji istotnych dla wszystkich osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Włocławek.

3. Biuro Obsługi Mieszkańców składa się z następujących stanowisk:
  - 1) koordynator Biura Obsługi Mieszkańców;
  - 2) stanowisko ds. obsługi interesantów;
  - 3) stanowisko ds. obsługi kancelaryjnej Prezydenta Miasta Włocławek;
  - 4) stanowisko ds. geodezji i kartografii;
  - 5) stanowisko ds. urbanistyki i architektury;
  - 6) stanowisko ds. gospodarki komunalnej;
  - 7) stanowisko ds. gospodarki mieniem komunalnym;
  - 8) stanowisko ds. ewidencji działalności gospodarczej;
  - 9) stanowisko ds. spraw obywatelskich;
  - 10) stanowisko ds. finansów.
4. Bezpośrednią obsługę klienta, oprócz BOM, prowadzą również Wydział Komunikacji oraz Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia Publicznego w siedzibie Urzędu przy ul. Kościuszki 12. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się poprzez system przyzywowy, który znajduje się na ścianie budynku przy wejściu głównym. Pracownik w pierwszym kontakcie przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

### **ROZDZIAŁ III. Przepisy ogólne dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.**

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Włocławek 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 Włocławek
  - 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Włocławek.

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) 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 2021 r. 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.
- 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. poz. 848).
- 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 przeszkłone 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.

## **3. 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 2017 r. poz. 1824), 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).

## **4. 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 przyścia w towarzystwie asystenta.



- 4) Pracownik merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Włocławek 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 przebywającymi 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. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się każdorazowo na parterze budynku.
7. Pracownik przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Urzędu Miasta Włocławek zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem **54 414 40 00** lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [poczta@um.wloclawek.pl](mailto:poczta@um.wloclawek.pl).
9. 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 2020 poz. 1062) 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: Zielony Rynek 11/13,
  - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Zielony Rynek 11/13,
  - 3) za pomocą faksu nr: 054 411 36 00,
  - 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [poczta@um.wloclawek.pl](mailto:poczta@um.wloclawek.pl),
  - 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki/ umwloclawek/skrytka.

## **ROZDZIAŁ IV. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

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

- 1) Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Urzędu Miasta Włocławek, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Urzędu Miasta Włocławek informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) 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),

- 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 V. Postanowienia końcowe.

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta Włocławek 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.

  
  
Marek Wojtkowski

Koordinator ds. dostępności  
  
Agnieszka Chmielewska

