

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miasta Kętrzyn**

**Rozdział I.**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Kętrzyn 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 Kętrzyn,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kętrzyn,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kętrzyn 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 w Biurze Obsługi Interesanta, które znajduje się na parterze budynku.

**§ 7.** Pracownik Biura Obsługi Interesanta 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 Miasta Kętrzyn zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 89 752 05 20 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [umketrzyn@miastoketrzyn.pl](mailto:umketrzyn@miastoketrzyn.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 Obsługi Interesanta: ul. Wojska Polskiego 11, 11-400 Kętrzyn,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: ul. Wojska Polskiego 11, 11-400 Kętrzyn,
- 3) za pomocą faksu nr: 89 752 05 31
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [umketrzyn@miastoketrzyn.pl](mailto:umketrzyn@miastoketrzyn.pl),
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP).

## **Rozdział II.**

### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**§ 10. 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 Biura Obsługi Interesanta, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Interesanta 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. kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

**§ 11. 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.

- 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 urzędzeń udźwiękawiających).
- 6) Podmiot umożliwia poruszanie się po Urzędzie w towarzystwie asystenta.
- 7) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) w wypełnianiu dokumentów (ale nie wypełnia dokumentów), następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę 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).
- 2) Podmiot umożliwia Klientowi korzystanie 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 Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 4) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

**§ 13. 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.
- 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 III**  
**Postanowienia końcowe**

**§ 14.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta Kętrzyn 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.

**§ 15.** 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.

BURMISTRZ MIASTA KĘTRZYN  
/-/ Ryszard Niedziółka