

ZARZĄDZENIE NR OR.37.2025
BURMISTRZA MIASTA REDY

z dnia 10 listopada 2025 r.

**w sprawie wprowadzenia "Procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie".**

Na podstawie art. 30 ust. 1 oraz art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r., o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. 2025 r. poz. 1153) w związku z art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r., o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20) zarządzam co następuje:

§ 1. Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie”.

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

§ 3. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miasta w Redzie do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 4. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 5. Traci moc Zarządzenie NR.OR.10.2023 Burmistrza Miasta Redy z dnia 8 czerwca 2023 r. w sprawie wprowadzenia "Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie".

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta


Mateusz Richert

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr
OR.37.2025
Burmistrza Miasta Redy
z dnia 10 listopada 2025 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta w Redzie.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Urząd Miasta w Redzie zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w aspekcie architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym, oraz cyfrowym.

§ 2. Procedura, określa sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta w Redzie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miasta w Redzie;
2. Osobie 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. Osobą ze szczególnymi potrzebami może być: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną (np. osoba z Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu), kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z dużym bagażem;
3. Pracownikowi pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika Urzędu Miasta w Redzie, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
4. Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta w Redzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw;
5. Osobie uprawnionej – należy przez to rozumieć osobę ze szczególnymi potrzebami.

§ 4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik Urzędu pomaga osobie uprawnionej 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.

Rozdział 2.

Udogodnienia

§ 1. Przed budynkiem Urzędu wyznaczono sześć miejsc parkingowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Przy wejściu od ulicy Szkolnej znajduje się podjazd dla wózków.

§ 3. Biuro Obsługi Interesanta znajduje się na lewo od wejścia głównego.

§ 4. W budynku znajduje się winda, która umożliwia dotarcie na wszystkie piętra osobom ze szczególnymi potrzebami. Winda znajduje się po lewej stronie od Biura Obsługi Interesanta. Dodatkowo, w budynku zostały rozmieszczone tabliczki wskazujące lokalizację windy, co ułatwi osobom ze szczególnymi potrzebami poruszanie się po budynku.

§ 5. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu.

§ 6. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Urząd umożliwia kontakt ww. osobom z pracownikami Urzędu poprzez wysłanie wiadomości tekstowej (SMS) pod numer telefonu +48 661 004 453. Wysłana wiadomość SMS będzie przekierowana na skrzynkę e-mail pod adresem: dostepnosc@reda.pl, a następnie przekazana do odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu.

§ 7. Osoba ze szczególnymi potrzebami może zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Urzędzie, poprzez złożenie stosownego wniosku na co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy. Po dokonaniu zgłoszenia Urząd zobowiązany jest do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej przez tłumacza migowego w uzgodnionym terminie. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia we wskazanym lub uzgodnionym terminie, zawiadamia ww. osobę uzasadniając konieczność zmiany terminu oraz proponując możliwy najbliższy termin realizacji wniosku. Osoba uprawniona zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz określenia celu wizyty w Urzędzie poprzez wybranie rodzaju sprawy we wniosku, który zamieszczony jest w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu w zakładce Dostępność.

§ 8. Urząd zapewnia informacje w tekście łatwym do czytania(ang. *easy to read*, ETR)

§9. W Urzędzie stosuje się oznakowania pomieszczeń tabliczkami informacyjnymi z dodatkowymi napisami w języku Braille'a.

Rozdział 3.

Etapy obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami

§ 1. Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, a następnie powiadamia odpowiedniego pracownika merytorycznego Urzędu.

§ 2. Pracownik pierwszego kontaktu/pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby uprawnionej, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 3. W przypadku wystąpienia barier, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami w biurze pracownika merytorycznego znajdującym się na wyższym piętrze, pracownik ten obsługuje uprawnioną osobę przy wyznaczonym stanowisku na parterze budynku Urzędu, w specjalny wyznaczonym miejscu.

§ 4. Pracownicy Urzędu pomagają w wypełnieniu dokumentów składanych w Urzędzie przez osobę z niepełnosprawnością wzroku, po uprzednim uzyskaniu zgody na udzielenie pomocy od osoby upoważnionej. Po zakończeniu wypełniania dokumentów, pracownik Urzędu odczytuje całą jego treść prosząc o jej akceptację przez osobę, która go składa.

§ 5. Po zakończeniu obsługi pracownik pierwszego kontaktu, jeżeli jest taka potrzeba, służy pomocą osobie uprawnionej w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 6. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik Urzędu zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Rozdział 4.

Postanowienia końcowe

§ 1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Za zapewnienie dostępu do procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy/koordynatorzy poszczególnych referatów, zespołów oraz pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska w Urzędzie.