**Załącznik nr 1**
do Zarządzenia
Nr 218/2022
z dn. 17 sierpnia 2022r.

**Procedura**

**obsługi interesanta z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Lublińcu**

**§1**

Postanowienia ogólne

1. Urząd Miejski w Lublińcu, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę interesantów z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura określa sposób postepowania 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 pokonywania barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zalicza się w szczególności:
5. osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, osoby niewidome i słabowidzące,
6. osoby głuche i słabosłyszące,
7. osoby w kryzysach psychicznych,
8. osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
9. osoby ze spektrum autyzmu,
10. osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
11. osoby starsze, w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 o osobach starszych (Dz. U. poz. 1705 ze zm.)
12. osoby przewlekle chore,
13. osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
14. osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
15. kobiety w ciąży.
16. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialni są wszyscy pracownicy Urzędu przy wsparciu koordynatora ds. dostępności.
17. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
18. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od zapisów Procedury, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu m.in. poprzez poinformowanie o sposobie załatwienia sprawy i pomocy w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

**§2**

Dostępność architektoniczna budynku przy ul. Paderewskiego 5

1. Na parkingu Urzędu znajdują się oznakowane miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z podjazdu z chodnika pod Wejście Główne. Wejście Główne nie posiada podjazdu dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim, dlatego należy skorzystać z dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych, celem zawiadomienia o swoim przybyciu pracownika Biura Podawczego.
3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik Biura Podawczego informuje pracownika właściwej komórki merytorycznej do rozpatrzenia sprawy, o konieczności obsłużenia, osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
4. Pracownik właściwej komórki merytorycznej zobowiązany jest podejść do osoby ze szczególnymi potrzebami i zaproponować dogodne miejsce realizacji sprawy interesanta. Następnie przystępuje do realizacji sprawy interesanta.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.
6. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik Urzędu może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

**§3**

Dostępność architektoniczna budynku Centrum Obsługi Mieszkańców

przy ul. Paderewskiego 7a

1. Na parkingu Urzędu znajdują się oznakowane miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Główne wejście do budynku dostępne jest z ciągu pieszego przed budynkiem. Drzwi otwierają się automatycznie poprzez aktywowanie czujnika ruchu.
3. Pracownik Punktu Informacyjnego widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się o pomoc, po ustaleniu przedmiotu sprawy, jeśli to możliwe załatwia sprawę na stanowisku obsługi, bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego stanowiska. Następnie informuje pracownika właściwej komórki merytorycznej do rozpatrzenia sprawy, o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

Pracownik właściwej komórki merytorycznej zobowiązany jest podejść do osoby ze szczególnymi potrzebami i zaproponować dogodne miejsce realizacji sprawy interesanta. Następnie przystępuje do realizacji sprawy interesanta. Po zakończonej obsłudze proponuje pomoc w opuszczeniu budynku.

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.
2. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik Urzędu może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

**§4**

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą umówić się na załatwienie sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

1. telefonicznie pod numerem: +48 (34) 353 01 00,
2. faksem pod numerem: +48 (34) 353 01 05,
3. pocztą elektroniczną na adres: um@lubliniec.pl,
4. za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /umlubliniec/skrytka,
5. listownie na adres: Urząd Miejski w Lublińcu ul. Paderewskiego 5, 42-700 Lubliniec

**§5**

Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwianiu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) oraz sposobu komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN).
3. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się nie mogą skorzystać z pomocy osoby

towarzyszącej w sytuacji, gdy wnioskowane dane są chronione ze względu na ochronę

informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.

1. Urząd zapewnia bezpłatny dostęp do usług tłumacza języka migowego.
2. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej na 3 dni robocze

przed planowaną wizytą w Urzędzie, z wyłączeniem sytuacji nagłych, wskazując wybraną metodę komunikowania się.

1. Zgłoszenia należy dokonać wypełniając formularz stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej

Procedury, który znajduje się na stronie [www.lubliniec.eu](http://www.lubliniec.eu) w zakładce ”Informacje dla osób ze szczególnymi potrzebami. Wypełniony Formularz należy przekazać do Urzędu wykorzystując jedno z poniższych rozwiązań:

1. faksem pod numerem: +48 (34) 353 01 05
2. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: um@lubliniec.pl,
3. za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: /umlubliniec/skrytka,
4. listownie na adres: Urząd Miejski w Lublińcu ul. Paderewskiego 5, 42-700 Lubliniec.

**§6**

Osoby, które napotkają bariery utrudniające zapewnienie dostępności w Urzędzie w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym mogą wystąpić o zapewnienie dostępności. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności przedstawiana załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.

**§7**

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

Załącznik Nr 1 do Procedury obsługi

Interesanta z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Lublińcu

 Lubliniec, dnia ……………………

……………………………………………………………………………………………

 imię i nazwisko

.................................................................................................

Adres: ulica i nr domu

.................................................................................................

kod pocztowy i miejscowość

.................................................................................................

numer telefonu, adres e-mail

**Urząd Miejski w Lublińcu**

**Ul. Paderewskiego 5**

**42-700 Lubliniec**

**Tel. (34)353 01 00**

**Fax. (34)353 01 05**

**um@lubliniec.pl**

**ePUAP:/umlubliniec/skrytka**

 **WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB INNYCH ŚRODKÓW KOMUNIKOWANIA SIĘ**

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 poz. 1824).

Wskaż metodę komunikowania się ( zaznacz właściwe):

1. polski język migowy ( PJM),
2. system językowo-migowy ( SJM),
3. sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych ( SKOGN)

Przedmiot sprawy (napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie )

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

 Termin wizyty w Urzędzie ( nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Urzędu):

………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………..………………………………………………..…………..

 czytelny podpis wnioskodawcy

## Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Lublińcu

**Administratorem danych osobowych** jest Burmistrz Miasta Lubliniec, ul. Paderewskiego 5,
42-700 Lubliniec

**Funkcję Inspektora Ochrony Danych** pełni Dagmara Witczak tel. 34 353 01 00, email: inspektor@lubliniec.pl

## Cele i podstawy przetwarzania

Administrator przetwarza dane na podstawie przepisów prawa (ustawa z dnia 19 lipca 2019
roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami) w celu ich realizacji oraz wykonywaniem przez administratora zadań realizowanych w interesie publicznym lub sprawowania władzy publicznej.

## Odbiorcy danych osobowych

Osoby upoważnione przez Administratora Danych, pracownicy firm zewnętrznych z którymi
podpisano umowy powierzenia oraz podmioty prawnie upoważnione do uzyskania tych danych z wykluczeniem państw trzecich.

## Okres przechowywania danych

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji w/w celów
z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisach archiwalnych.

 **Prawa osób, których dane dotyczą**

Zgodnie z RODO przysługuje Państwu:

* prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
* prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, jeśli są błędne lub nieaktualne, a

także prawo do ich usunięcia, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej;

* prawo do ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
* prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych o ile była taka udzielona;
* prawo do wniesienia skargi do Prezes UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych

Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Załącznik nr 2
do Procedury obsługi Interesanta
z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miejskim w Lublińcu

Lubliniec, dnia …………………….

**Urząd Miejski w Lublińcu**

**Ul. Paderewskiego 5**

**42-700 Lubliniec**

**Tel. (34)353 01 00**

**Fax. (34)353 01 05**

**Email:** **um@lubliniec.pl**

**ePUAP: /umlubliniec/skrytka**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB
INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNEJ[[1]](#footnote-1)**

## DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:

Imię i nazwisko……………………………………………………………………

Adres zamieszkania …………………………………………………………….

Telefon lub email ………………………………………………………………..

Jeżeli składa Pan/Pani wniosek jako przedstawiciel ustawowy innej osoby, proszę wpisać poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko: ………………………………………………………………………….

Adres zamieszkania …………………………………………………………………….

Telefon lub email: ……………………………………………………………………….

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

## DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:

Opisz brak dostępności:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..

## DOSTĘP INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………........................................................................................................

Proszę wskazać/określić sposób zapewnienia dostępności:

……………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Jak Urząd powinien się z Panem/Panią skontaktować?:

1. Telefonicznie (jeśli numer jest inny niż wyżej)………………………………………….
2. Adres pocztowy (inny niż wyżej wskazany):……………………………………………..
3. Adres email (inny niż wyżej):…………………………………………………………………….
4. Inna forma (jaka?) ……………………………………………………………………………………

…………………………………………

 podpis wnioskodawcy/opiekuna

**Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Lublińcu**

**Administratorem danych osobowych** jest Burmistrz Miasta Lubliniec, ul. Paderewskiego 5,
42-700 Lubliniec

**Funkcję Inspektora Ochrony Danych** pełni Dagmara Witczak tel. 34 353 01 00, email: inspektor@lubliniec.pl

**Cele i podstawy przetwarzania**

Administrator przetwarza dane na podstawie przepisów prawa (ustawa z dnia 19 lipca 2019
roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami) w celu ich realizacji oraz wykonywaniem przez administratora zadań realizowanych w interesie publicznym lub sprawowania władzy publicznej.

**Odbiorcy danych osobowych**

Osoby upoważnione przez Administratora Danych, pracownicy firm zewnętrznych z którymi
podpisano umowy powierzenia oraz podmioty prawnie upoważnione do uzyskania tych danych z wykluczeniem państw trzecich.

**Okres przechowywania danych**

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji w/w celów
z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisach archiwalnych.

**Prawa osób, których dane dotyczą**

Zgodnie z RODO przysługuje Państwu:

* prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
* prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, jeśli są błędne lub nieaktualne, a także prawo do ich usunięcia, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej;
* prawo do ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
* prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych o ile była taka udzielona;
* prawo do wniesienia skargi do Prezes UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
1. Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) [↑](#footnote-ref-1)