

**ZARZĄDZENIE NR 524/2025  
PREZYDENTA MIASTA ZAWIERCIE**

z dnia 30 lipca 2025 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Miejskim w Zawierciu**

Na podstawie art. 33 ust 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r. poz 1465 ze zmianami), w związku z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2024 r. z poz 1411 ze zmianami) oraz 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** -

**§ 1.** 1. Wprowadzić procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Zawierciu.

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

**§ 2.** Traci moc Zarządzenie Prezydenta Miasta nr 1281/2021 z dnia 1 września 2021 r. w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 3.** Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Zawierciu.

**§ 4.** Procedurę i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Zawierciu zamieszcza się na stronie internetowej [www.zawiercie.eu](http://www.zawiercie.eu) oraz tablicy ogłoszeń urzędu.

**§ 5.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Zawiercia

**Anna Nemś**

## **Procedura osób ze szczególnymi potrzebami**

### **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Zawierciu**

Dokument zawiera najważniejsze informacje w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Stosując się do procedur należy mieć jednak na uwadze przede wszystkim indywidualne podejście do każdego Klienta. Nie tylko należy więc zastanowić się, jakiej pomocy może potrzebować konkretna osoba, ale również reagować na jej prośby i potrzeby, nawet jeśli wykraczają one poza opisane niżej zasady.

Dokument uwzględnia wydane przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji opracowanie pod nazwą: „Standardy Dostępności w Samorządzie”.

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

Kiedy z usług Urzędu będzie chciała skorzystać osoba ze szczególnymi potrzebami, stosuj się do kilku podstawowych zasad, niezależnie od rodzaju szczególnej potrzeby.

Zawsze zwracaj się do osoby, która przyszła załatwić sprawę (nie do asystenta / opiekuna / tłumacza, nie patrz w ziemię czy na stół) – to ona jest Twoim Klientem. Utrzymuj kontakt wzrokowy (zajmij miejsce na tym samym poziomie, co Klient).

Zapytaj, czy i jak możesz pomóc.

Zaproponuj skorzystanie z usług poza kolejnością. W razie potrzeby zapewnij indywidualne miejsce obsługi. W naszym urzędzie możesz skorzystać z sali konferencyjnej zlokalizowanej na parterze budynku lub – jeśli byłaby zajęta – z pokoju 104.

Nie dotykaj bez pozwolenia, ani tym bardziej nie przestawiaj wyposażenia osoby (wózka, białej laski, nie głaszcz psa) – stanowią one przestrzeń osobistą.

Pies może być wsparciem nie tylko dla osób niewidomych, ale może pełnić również funkcję psa asystującego. Pamiętaj, że pies funkcyjny ma prawo wejść do wszystkich obiektów użyteczności publicznej. Zaproponuj miejsce odpoczynku dla psa oraz wodę. Nie nawiązuj kontaktu z psem – może to zakłócić jego pracę. W razie wątpliwości możesz poprosić właściciela psa o przedstawienie

świadczenia szczepień psa oraz certyfikat stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem.

Dostosuj komunikację do rozmówcy. Staraj się uwzględnić jego potrzeby, poziom zrozumienia i komfort emocjonalny, opierając się na obserwacji i bezpośrednich sygnałach.

Nie kończ wypowiedzi za osobę – poczekaj, aż zrobi to samodzielnie lub poprosi Cię o pomoc. Kiedy czekasz na odpowiedź, przestań mówić. Nie pospieszaj, zachowaj cierpliwość.

Staraj się ograniczać nadmierną liczbę bodźców sensorycznych.

Uprość procedury i ogranicz ich liczbę do minimum.

Zasugeruj Klientom umawianie się na konkretną godzinę oraz poinformuj o możliwości załatwienia swojej sprawy przez pełnomocnika czy mobilnego urzędnika.

Zapewnij możliwość porozumiewania się za pomocą zróżnicowanych kanałów komunikacji – za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, poczty elektronicznej, wiadomości tekstowych.

### **Dostępne materiały**

W ramach działania urzędu tworzymy wiele różnych materiałów informacyjnych – ulotek, informacji, wskazówek. Zadbaj o to, by były one przygotowane także w formie tekstu do odczytania maszynowego (nie twórz informacji, które są wyłącznie grafiką) oraz jako tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ETR). Kluczowe informacje przygotuj też w Polskim Języku Migowym oraz w alfabecie Braille'a. Zapewnij instrukcję wypełniania dokumentów. Pamiętaj, że na życzenie osoby ze szczególną potrzebą Twoim obowiązkiem jest zapewnienie materiałów w odpowiedniej formie (np. nie zawsze powiększona czy pogrubiona czcionka będzie rozwiązaniem pożądanym).

### **Wspomagające i alternatywne metody komunikacji (AAC)**

Osoby ze szczególnymi potrzebami – poza uzyskaniem pomocy bezpośrednio od Ciebie – mogą korzystać z różnych form wspomagających komunikację. W naszym urzędzie dostępne są następujące narzędzia wspierające komunikację:

1. pętle indukcyjne – zapoznaj się z ich działaniem; zwróć uwagę, gdzie znajduje się mikrofon; zadbaj o to, by pętle były włączone na stałe;

2. tłumacz online – zapoznaj się z jego działaniem; dostępny online ze strony urzędu [https://tlumacz.migam.org/miasto\\_zawiercie](https://tlumacz.migam.org/miasto_zawiercie), wykorzystując tablet dostępny w Biurze Obsługi Interesanta lub służbowy telefon komórkowy.

### **Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w zależności od rodzaju potrzeby.**

Każda ze szczególnych potrzeb określa inne zasady, do których stosuj się, aby Klient mógł szybko, skutecznie i w przyjaznej atmosferze załatwić swoją sprawę.

### **Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie narządów ruchu**

Mówiąc o osobie ze szczególną potrzebą w zakresie ruchu najczęściej pierwszym skojarzeniem jest osoba poruszająca się na wózku. Pamiętaj jednak, że mówimy też o osobach poruszających się o kulach, z gipsem, osobach starszych, które np. korzystają z balkonika czy kobiet w ciąży.

W miarę możliwości poinformuj o poniżej wskazanych udogodnieniach.

Osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich mają możliwość zaparkowania samochodu przed budynkiem urzędu.

Podstawą do korzystania ze specjalnych miejsc parkingowych jest posiadanie określonego stopnia niepełnosprawności i specjalnej karty parkingowej - którą należy umieścić w widocznym miejscu w samochodzie.

Budynek urzędu jest wyposażony w windę oraz podjazd dla osób na wózkach, a także opiekunów dzieci w wózkach.

Automatyczne drzwi wejściowe oraz videodomofon połączony z Biurem Obsługi Interesanta ułatwia wejście do urzędu.

Osoba z ciężkim i nieporęcznym bagażem ma możliwość jego przechowania w wyznaczonym do tego pomieszczeniu po wcześniejszym zgłoszeniu w Biurze Obsługi Interesanta.

Na parterze urzędu znajduje się toaleta dla osób niepełnosprawnych, w której znajduje się przewijak dla dzieci.

Podczas obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową, stosuj poniższe zasady:

- 1) W stosunku do osób, które poruszają się na wózku, nie unikaj zwrotów typu „proszę podejść”, „chodźmy”.
- 2) Witając się z osobą, która nie ma prawej ręki, uściśnij lewą rękę lub ramię klienta.
- 3) Jeśli dana osoba porusza się o balkoniku lub kuli, zapytaj, czy chciałaby usiąść.
- 4) Każda osoba podpisuje się samodzielnie. Możesz zaproponować skorzystanie z ramki do złożenia podpisu, szczególnie przydatnej osobie z niepełnosprawnością wzroku.

### **Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie mowy i słuchu.**

- 1) Zapewnij ciche i spokojne miejsce spotkania.
- 2) Usiądź przy stole lub innym meblu, na którym można położyć tablicę lub inne narzędzie do porozumiewania się.

- 3) Mów w sposób wyraźny lub w minimalnie zwolnionym tempie. Staraj się mówić językiem prostym, unikaj przenośni, nie używaj zdrobnień.
- 4) Staraj się mówić w sposób uporządkowany. Jeśli widzisz, że rozmówca nie rozumie tego, co powiedziałaś, powtórz informację lub zaproponuj inną formę jej przekazania – na kartce, tablecie itp. Możesz też zadać pytanie w taki sposób, by wymagało jedynie krótkiej odpowiedzi lub gestu.
- 5) Zaproponuj alternatywną formę komunikacji, np. wiadomości pisane przy użyciu różnych narzędzi czy PJM. Obsłuż osobę, wykorzystując preferowany przez nią sposób komunikacji.
- 6) Osoba uprawniona może zgłosić chęć skorzystania z usługi tłumacza osobiście w Biurze Obsługi Interesanta lub wysyłając pisemny wniosek za pomocą poczty elektronicznej jednostki na adres: a.mikoda@zawiercie.eu. Obsługując ten wniosek zarejestruj go w BOI i poinformuj Klienta o wyznaczonym terminie spotkania. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia powiadom Klienta o zaistniałej sytuacji. Podaj powody oraz wyznacz nowy termin realizacji usługi lub wskaż inną formę.

### **Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie wzroku.**

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku, pamiętaj o kilku zasadach ogólnych:

#### 1) Jeśli osoba niewidoma wejdzie do budynku

a. sama (bez widzącego przewodnika lub psa przewodnika), podejdź do niej z przodu, przedstaw się i zapytaj, jak możesz pomóc. Możesz zaoferować swoje wsparcie w charakterze przewodnika. Jeżeli osoba wyrazi na to zgodę, podaj jej swój łokieć. Osoba z niepełnosprawnością wzroku powinna Cię za niego złapać i iść pół kroku za Tobą.

b. z psem przewodnikiem, podejdź do niej od przodu, przedstaw się i słownie wskazuj właściwą drogę. Na prośbę pracownika właściciel psa powinien przedstawić świadectwa szczepień psa oraz certyfikat stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem.

2) Precyzyjnie formułuj swoje komunikaty i określenia wskazujące kierunek czy lokalizację, np.: „prawa”, „lewa”, „przed”, „za”, „pod”. Nie używaj takich określeń jak: „tutaj”, „tam” lub odniesień do kolorów. Podczas opisywania otoczenia możesz posłużyć się „tarczą zegara” – określ, że dany przedmiot znajduje się „na dwunastej” lub „na szóstej”. Prowadząc osobę, opisz krótko przestrzeń, w której się znajdujecie i informuj ją na bieżąco o barierach – powiedz np. „uwaga, schody w dół”.

3) Nie chwytaj ręki osoby niewidomej bez uprzedzenia. Jeśli osoba niewidoma będzie chciała podać Ci dłoń na powitanie lub pożegnanie, najprawdopodobniej sama pierwsza wyciągnie rękę. Jeśli musisz nawiązać

kontakt dotykowy, chcesz oddalić się lub wracasz do osoby z niepełnosprawnością wzroku – uprzedź ją o tym.

- 4) Zapytaj osobę niewidomą, czy możesz jej wskazać miejsce siedzące – jeśli wyrazi na to zgodę, wówczas chwyć ją za dłoń i połącz ją na oparciu krzesła. Dzięki temu osoba będzie mogła samodzielnie usiąść.
- 5) Swobodnie posługuj się sformułowaniami typu: „do widzenia”, „do zobaczenia”, „zobacz”.
- 6) Jeżeli obsługujesz osobę z niepełnosprawnością wzroku, informuj ją o tym, co właśnie robisz (szczególnie w sytuacji, kiedy się nie odzywasz – poinformuj, że np. potrzebujesz teraz 2 minuty na wprowadzenie danych do systemu).

### **Obsługa osób z trudnościami poznawczymi i społecznymi, w kryzysie psychicznym.**

Do tej grupy należą m.in. osoby z całościowymi zaburzeniami rozwoju (spektrum autyzmu), deficytem koncentracji i uwagi (ADHD, ADD), chorobami degeneracyjnymi mózgu (demencja, choroba Alzheimera), osoby po udarach mózgu czy w kryzysie psychicznym.

Komunikując się z tymi osobami:

- 1) Stosuj jasną komunikację – formułuj krótkie i zwięzłe wypowiedzi, unikaj metafor i języka, który może być źle zinterpretowany, twórz jasne i zwięzłe instrukcje, które pomogą uniknąć niepotrzebnego przeciążenia informacyjnego.
- 2) Upewnij się, czy Twój rozmówca dobrze rozumie przekazywane przez Ciebie informacje, a w razie potrzeby – powtórz wypowiedź lub formułuj ją w inny sposób. Mów spokojnie i nie okazuj zniecierpliwienia, szczególnie, gdy Twój rozmówca ma złożone potrzeby komunikacyjne (np. mówi wolniej). Jeśli widzisz taką potrzebę – poświęć mu więcej czasu.
- 3) Okazuj empatię oraz kontroluj komunikację werbalną i niewerbalną. Świadomie stosuj komunikację niewerbalną – wykorzystuj gesty, obiekty referencyjne (np. zegarek, gdy mowa o czasie), mimikę oraz kontakt wzrokowy. Jednocześnie akceptuj to, że rozmówca nie odwzajemnia tych sygnałów.
- 4) Używaj środków wsparcia wizualnego i technik ułatwiających zrozumienie, takich jak piktogramy, proste instrukcje krok po kroku czy technologie AAC.

### **Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.**

Niepełnosprawność intelektualna nie zawsze jest widoczna dla osób postronnych, bywa niełatwa do rozpoznania w przelotnym kontakcie. Brak widocznych cech fizycznych powoduje, że osoby z taką niepełnosprawnością

nie zawsze są dostrzegane i nie otrzymują wsparcia adekwatnego do swoich potrzeb.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością intelektualną, pamiętaj o kilku podstawowych zasadach:

- 1) Na początku spotkania możesz jasno, w prostych zdaniach wyjaśnić jego cel, przebieg oraz przewidywane efekty oraz określić termin załatwienia sprawy. Spotkanie można podzielić na poszczególne etapy. Na koniec każdego etapu zrób krótkie podsumowanie, a także zadawaj pytania sprawdzające, aby upewnić się, że osoba z niepełnosprawnością wszystko zrozumiała.
- 2) Używaj prostego języka, unikaj metafor i pojęć abstrakcyjnych. Podziel swoją wypowiedź na krótsze części. Zadawaj proste pytania zamknięte lub pytania, które wymagają tylko krótkiej odpowiedzi.
- 3) W rozmowie z osobą z niepełnosprawnością intelektualną pamiętaj, że masz do czynienia z dorosłą osobą. Zwracaj się do niej jak do każdego innego dorosłego – per „Pan/Pani” – nie mów po imieniu, ani nie zdrabniaj imienia.
- 4) Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością w związku z doświadczanymi trudnościami poznawczymi/motorycznymi nie będzie w stanie samodzielnie wypełnić danych we wniosku czy formularzu. Na wyraźną prośbę możesz udzielić wsparcia w tym zakresie.
- 5) Nie zakładaj z góry, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych. Większość osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną ją posiada.
- 6) Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną w trakcie załatwiania spraw w urzędzie będzie skracać dystans, spoufalać się czy fizycznie naruszać Twoją przestrzeń osobistą poprzez dotykanie, przytulanie się, łapanie za rękę. Zazwyczaj takie zachowanie jest przejawem bezinteresownej sympatii, ale jeżeli powoduje dyskomfort – stanowczo i jednoznacznie zaprotestuj.

### **Ważne informacje na koniec**

Jeśli Klient chce załatwić sprawę, za którą jest odpowiedzialna inna komórka organizacyjna – skontaktuj się z pracownikiem odpowiedzialnym merytorycznie i poinformuj o konieczności obsługi Klienta ze szczególnymi potrzebami. Jeśli natomiast to Ty potrzebujesz pomocy przy obsłudze Klienta – nie bój się o nią poprosić w ramach struktury Urzędu.

Jeśli potrzebujesz opuścić swoje stanowisko pracy, aby obsłużyć Klienta, poproś o obecność innego Pracownika lub zamknij pokój, umieszczając informację o trwającej obsłudze Klienta. Na informacji warto zamieścić swój numer telefonu komórkowego, aby inni Klienci mogli się z Tobą skontaktować.

W ramach usług świadczonych przez Urząd staraj się dążyć do takiej obsługi Klienta, która nie będzie powodowała dyskomfortu zarówno u Klienta, jak i u Ciebie. Pamiętaj, że w całym procesie obsługi ważne jest nie tylko bezpieczeństwo Klienta Urzędu, ale również Twoje – pracownika urzędu.