

## **STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY I MIASTA PRZYSUCHA**

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i Miasta w Przysusze określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszzące,
- osoby w kryzysach psychicznych,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby ze spektrum autyzmu,
- osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- osoby starsze,
- osoby przewlekle chore,
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- kobiety w ciąży.

### **1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta**

Główne wejście do budynku Urzędu znajduje się przy Placu Kolberga 11, do którego prowadzą schody. Punkt obsługi klienta znajduje w widocznym miejscu, w pobliżu Kancelarii i drzwi wejściowych. Stanowisko Punkt obsługi wyposażony jest w pętlę indukcyjną i lokalizowany jest w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami (z wyłączeniem osób z ograniczoną możliwością poruszania się, na



**Dostępność Plus**

wózkach, poruszających się o kulach). Stanowiska przy kancelarii mają blat na wysokości od 71 do 75 cm.

Alternatywny punkt obsługi klienta zlokalizowano na kondygnacji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami i znajduje się na parterze, do którego prowadzi boczne wejście od ul. Grodzkiej. Możliwe jest przywołanie pracownika do osoby z ograniczoną mobilnością za pośrednictwem dzwonka oznakowanego przy prawej stronie drzwi wejściowych do Wydziału Mienia Komunalnego – ul. Grodzka.

Stanowisko w alternatywnym punkcie obsługi klienta przy dolnej krawędzi blatu znajduje się na wysokości 72 cm, a górna na wysokości 75 cm od poziomu posadzki.

Przy każdym stanowisku obsługi twarz recepcjonisty/recepcjonistki jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, a za recepcjonistą/recepcjonistką nie ma okna ani innego źródła oświetlenia.

## **2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

W budynku Urzędu znajduje się tablica informacyjna z rozmieszczeniem wydziałów i pokoiów.

W budynku zapewniono obsługę za pomocą pętli indukcyjnej znajdującej się przy stanowisku obsługi interesantów.

Wszystkie stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu ułatwiające złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.

W budynku nie ma dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). W celu zapewnienia tłumacza języka migowego należy złożyć wniosek dostępny na stronie internetowej BIP Urzędu w zakładce "Dostępność Urzędu". Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (np. pisemnie, fax-em, e-mailem, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem sposobu komunikowania się. Po dokonaniu zgłoszenia urząd zapewni obsługę osoby uprawnionej w wyznaczonym terminie lub innym, niezwłocznie z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości realizacji usługi w wyznaczonym terminie Urząd



**Dostępność Plus**

zawiadania wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wskazując inną formę realizacji uprawnień.

Aby skorzystać z usługi należy złożyć wniosek o zapewnienie dostępności.

Interesant musi z trzydniowym wyprzedzeniem zgłosić chęć skorzystania z usługi.

Urząd umożliwi obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:

- poczta elektroniczna: sekretariat@gminaprzysucha.pl
- stronę dostępną dla osób ze szczególnymi potrzebami:  
<https://bip.gminaprzysucha.pl/>,
- platformę ePUAP adres skrzynki /3669smskek/skrytka.

Na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo.

Urząd zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku przez osobę ze szczególnymi potrzebami. Wzór wniosku można pobrać ze strony internetowej Urzędu (zakładka „Dostępność Urzędu”).

### **3. Zasady obsługi klienta**

Pracownicy punktu informacyjnego/recepcji wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdują się w budynku Urzędu lub jego otoczeniu oraz pozostałe wymienione we wstępie. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do Urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Urzędu są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku

po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument klientowi do jego akceptacji.

Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo je zgłosić pracownikom Urzędu. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Urzędu dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Urzędu, w zakładce „Dostępność Urzędu” oraz w Deklaracji dostępności.

#### **4. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie**

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej.

Każdy pracownik Urzędu przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego).

Wszystkie treści tekstowe tworzone w Urzędzie są napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę. Każda publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy posiada opis alternatywny.

Wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej są zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialny jest: informatyk urzędu.

Załącznik nr 2

....., dnia.....

miejsowość

**URZĄD GMINY i MIASTA**

**w Przysusze**

**Plac Kolberga 11**

**26-400 Przysucha**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO**

**1. DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:**

a) Imię i nazwisko.....

b) Adres zamieszkania .....

c) Telefon lub email .....

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

e) Wskaż metodę komunikowania się:

- polski język migowy(PJM)

- system językowo – migowy (SJM)

- sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN),

f) Sprawa ( napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie)

.....  
.....

**2. Klauzula informacyjna**

Mając na względzie dbałość o właściwe dysponowanie danymi osobowymi oraz mając na względzie rozpoczęcie obowiązywania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), a w szczególności art. 13 RODO informujemy że:

Administratorem Państwa danych osobowych jest Burmistrz Gminy i Miasta Przysucha z siedzibą przy Placu Kolberga 11, w Przysusze (kod pocztowy: 26-400).

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Urzędzie Gminy i Miasta w Przysusze Panią Paule Słowik z którą skontaktować się można poprzez adres e-mail: [inspektor@cbi24.pl](mailto:inspektor@cbi24.pl).

Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu realizacji praw i obowiązków wynikających z: Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. oraz na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (numer telefonu, adres e-mail).

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a w przypadku danych które są przetwarzane na podstawie zgody również prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, że przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych.

Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą tylko instytucje upoważnione z mocy prawa.

Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały profilowaniu.

Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

.....  
podpis wnioskodawcy/opiekuna

....., dnia.....  
miejsowość

**URZĄD GMINY i MIASTA w  
Przysusze  
Plac Kolberga 11  
26-400 Przysucha**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB  
INFORMACYJNO - KOMUNIKACYJNEJ<sup>1</sup>**

**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: .....

**2. Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:**

---

<sup>1</sup> Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

## DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:

Opisz brak dostępności:

.....  
.....

## DOSTĘP INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNY:

Opisz brak dostępności:

.....  
.....

3. Proszę wskazać/określić sposób zapewnienia dostępności:

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

4. 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?) .....

5. Klauzula informacyjna

**Mając na względzie dbałość o właściwe dysponowanie danymi osobowymi oraz mając na względzie rozpoczęcie obowiązywania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), a w szczególności art. 13 RODO informujemy że:**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Burmistrz Gminy i Miasta Przysucha z siedzibą przy Placu Kolberga 11, w Przysusze (kod pocztowy: 26-400).





**Dostępność Plus**

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Urzędzie Gminy i Miasta w Przysusze Panią Paule Słowik z którą skontaktować się można poprzez adres e-mail:

[inspektor@cbi24.pl](mailto:inspektor@cbi24.pl).

Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu realizacji praw i obowiązków wynikających z: Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. oraz na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą (numer telefonu, adres e-mail).

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a w przypadku danych które są przetwarzane na podstawie zgody również prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, że przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych.

Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą tylko instytucje upoważnione z mocy prawa.

Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały profilowaniu.

Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

.....  
podpis wnioskodawcy/opiekuna



**Dostępność Plus**



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny

