

**ZARZĄDZENIE NR 99/2021  
BURMISTRZA ŁOCHOWA**

z dnia 20 września 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnianie dostępu alternatywnego w Urzędzie Miejskim w Łochowie**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 6 i 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

1. Wprowadza się Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienie dostępu alternatywnego w Urzędzie Miejskim w Łochowie, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Łochowie do stosowania zasad określonych w załączonym dokumencie.

**§ 2.**

Traci moc zarządzenie nr 65/2021 Burmistrza Łochowa z dnia 21 czerwca 2021 r. w sprawie Standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Łochowie.

**§ 3.**

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Łochów.

**§ 4.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Łochowa

**Robert Mirosław Gołaszewski**

**Standardy  
obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnianie dostępu alternatywnego  
w Urzędzie Miejskim w Łochowie**

**I. Definicje**

**§ 1.**

Ilekcroć w Standardach obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnianie dostępu alternatywnego w Urzędzie Miejskim w Łochowie jest mowa o:

1. Standardach - należy przez to rozumieć Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obowiązujące w Urzędzie Miejskim w Łochowie.
2. Dostępie alternatywnym - stosowany jest w indywidualnych przypadkach, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępność osobie ze szczególnymi potrzebami i polega w szczególności na:
  - 1) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
  - 2) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii;
  - 3) wprowadzeniu takiej organizacji w Urzędzie, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę pozostającą z pracodawcą w stosunku pracy.
4. Urzędzie – należy przez to rozumieć budynek Urzędu Miejskiego w Łochowie.
5. BOM-ie – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Mieszkańca Urzędu.
6. Osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, 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.

**II. Postanowienia ogólne**

**§ 2.**

1. Standardy określają sposób postępowania oraz obsługi przez pracowników Urzędu osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Jeżeli Urząd nie jest w stanie zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami, to jest zobowiązany zapewnić dostęp alternatywny. Brak dostępności, może być spowodowany jedynie względami technicznymi lub prawnymi.
3. Celem wprowadzenia Standardów oraz zapewnianie dostępności alternatywnej jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego dla interesantów ze szczególnymi potrzebami, w którym będą

traktowani w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu, na zasadzie równego traktowania.

### **§ 3.**

1. Każdy pracownik zobowiązany jest do udzielenia wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu.
2. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do obsługi interesantów z poszanowaniem ich godności.

### **III. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami z zastosowaniem dostępu alternatywnego**

#### **§ 4.**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, odbywa się na parterze Urzędu w BOM. Interesanci mogą skorzystać z pomocy pracowników BOM. Dostępny jest tam również stolik do wypełniania dokumentów.
2. Pracownik BOM przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik BOM może:
  - 1) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień;
  - 2) odebrać od interesanta i potwierdzić wpływ do Urzędu pisma/wniosku;
  - 3) sporządzić za interesanta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu.
4. Jeśli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, zostaje on powiadomiony o takiej potrzebie, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.
5. Po zakończonej obsłudze, jeżeli zaistnieje taka potrzeba pracownik zobowiązany jest do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu Urzędu.
6. Zapewnia się możliwość przyścia do Urzędu z psem przewodnikiem bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia.

### **IV. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się z zastosowaniem dostępu alternatywnego**

#### **§ 5.**

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Urzędzie korzystając z usprawnień:

- 1) wsparcia innej osoby,
- 2) usług wspierających komunikowanie się:
  - a) poczty elektronicznej;
  - b) faksu;
  - c) Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej – ePUAP;
  - d) listownie na adres Urzędu Miejskiego w Łochowie;

- 3) osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Urzędzie Miejskim w Łochowie mogą skorzystać z usługi zdalnego tłumacza języka migowego,
- 4) z usługi tłumacza języka migowego online można skorzystać w dwojaki sposób:
  - a) poprzez zgłoszenie się ze swoją sprawą do Urzędu Miejskiego w Łochowie, gdzie znajduje się oznakowane stanowisko z dostępem do usługi (BOM). Pracownik (za pośrednictwem komputera z kamerą) połączy się z tłumaczem języka migowego. Tłumacz będzie pośredniczył w rozmowie między klientem, a pracownikiem. Rozmowa odbywa się w czasie rzeczywistym;
  - b) z usługi można także skorzystać nie wychodząc z domu. Wystarczy, posiadanie sprzętu komputerowego (komputer PC, laptop, tablet) wyposażonego w kamerę oraz podłączenie do Internetu;
- 5) skorzystanie z usługi tłumacza języka migowego jest bezpłatne i nie wymaga wcześniejszego umawiania się na wizytę.

## **V. Postanowienia końcowe**

### **§ 6.**

1. Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności jest wnoszony do podmiotu publicznego, z którego działalnością jest związane żądanie zapewnienia dostępności.
4. Formularz wniosku o zapewnienie dostępności został umieszczony na stronie [bip.gminalochow.pl](http://bip.gminalochow.pl)