Załącznik nr 1
do zarządzenia nr 0050.1.194.2026
z dnia 09 kwietnia 2026 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Kocku

I. Rozdział

Przepisy ogólne.

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Kocku w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
   a) „osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie” - należy przez to rozumieć „każdą 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”. W szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekle chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 tj.);
   a) „podmiocie” - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Kocku
   b) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Kocku;
   c) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Kocku do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
   d) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 tj.);
   e) „ustawie o języku migowym” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2023 poz. 20 tj.);
   f) „ustawie o dostępności cyfrowej” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dz.U.2023 poz.1440 tj.);

g) „ustawie o rehabilitacji" należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2024 poz. 1494 t.j.).

4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy 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.
6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w biurze obsługi interesanta, które znajduje się na parterze budynku.
7. Pracownik biura obsługi interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
8. Każdy ma prawo poinformować urząd o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo po wykazaniu interesu faktycznego złożyć wniosek o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na naszej stronie internetowej w zakładce https://kock.pl/dla-mieszkancow/dostepny-samorzad-2-0/.
10. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie z zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.
11. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie:
    a) osobiście w biurze podawczym,
    b) Pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Kocku, ul. Jana Pawła II 29, 21-150 Kock
    c) Za pomocą poczty elektronicznej e-mail:kock@kock.pl
    d) Adres skrytki do e-doręczeń: AE:PL-96295-41998-FRWBS-25
12. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie urzędu a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
13. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
14. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie Powiadamia się o tym wnioskodawcę. Wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).
15. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.

16. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w § 2 ust 9-12 lub w przypadku braku zapewnienia dostępności wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.
17. Podmiot art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o dostępności zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, wybraną formę komunikacji zgodnie z ustawą o języku migowym. Wzór wniosku o udostępnienie usługi można pobrać z zakładki: . https://kock.pl/wp-content/uploads/2026/04/Wniosek_o_zapewnienie_dostepnosci.pdf. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:
    a) osobiście w biurze podawczym: Urząd Miejski w Kocku, ul. Jana Pawła II 29, Kock;
    b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Kocku, ul. Jana Pawła II 29, 21-150 Kock;
    c) za pomocą faksu nr: 81 859 10 59;
    d) za pomocą poczty elektronicznej e-mail:kock@kock.pl;
    e) poprzez e-doręczenia AE:PL-96295-41998-FRWBS-25.
18. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:
    a) osobiście w biurze podawczym;
    b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miejski w Kock, ul. Jana Pawła II 29, 21-150 Kock
    c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: kock@kock.pl
    d) e - doręczeń: AE:PL-96295-41998-FRWBS-25
    e) telefonicznie: 81 8591004 lub 81 8591005
19. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
20. Urząd umożliwia klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
21. Podmiot zapewnia klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. O języku migowym i innych środkach komunikowania się.
22. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej https://kock.pl/ w zakładce https://kock.pl/dla-mieszkancow/dostepny-samorzad-2-0/.
23. Urząd zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową strony internetowej, w tym biuletynu informacji publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od urzędu zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: kock@kock.pl.

24. Podmiot zapewnia klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. O języku migowym i innych środkach komunikowania się.

II. Rozdział

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się

1. Urząd nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w budynku, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu, odbywa się poprzez telefoniczne umówienie spotkania z pracownikiem przed wejściem do budynku.
2. W bezpośrednim sąsiedztwie budynków zlokalizowanych przy ul. Jana Pawła II 29 (1 miejsce parkingowe) znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu

1. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej.
2. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
3. Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających).
4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się

1. Podmiot zapewni obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy Fm, urządzenia oparte o inne technologie).
3. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

4. Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. Język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

III. Rozdział

Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Zanim pomożesz – zapytaj. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy urzędu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami.
2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami.
4. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego klienta, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom klienta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.
5. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczną, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za klienta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
6. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli klient ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej

instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby klienta.

7. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć tacy klienci, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak klient zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.

IV. Rozdział

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Kocku ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.