



Czersk, dnia 02.02.2026 r.

WO.015.1.2026

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Czersku

WSTĘP § 1.

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Czersku i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną i informacyjno – komunikacyjną.
2. Urząd Miejski w Czersku zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.
3. Procedura określa sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Czersku w stosunku do tych osób.

UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE § 2.

1. Wejścia do budynku Urzędu Miejskiego w Czersku:
 - a) od strony ul. Kościuszki – nie jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych,
 - b) od strony parkingu UM – jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych w szczególności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Przy wejściu do Urzędu od strony parkingu, znajduje się Biuro Obsługi Interesanta (zwanym dalej BOI). Po zgłoszeniu się do ww. biura pracownik BOI udziela interesantowi pomocy w załatwieniu sprawy. Pracownicy Biura Obsługi Interesanta udzielają niezbędnych informacji i telefonicznie mogą wezwać pracownika odpowiedzialnego za załatwienie danej sprawy. W Biurze Obsługi Interesanta zlokalizowana jest również przenośna pętla indukcyjna.
3. Obecnie na terenie Urzędu Miejskiego w Czersku znajdują się następujące udogodnienia architektoniczne dla osób niepełnosprawnych:
 - a) miejsce parkingowe dla osoby niepełnosprawnej zlokalizowane przy wejściu do Urzędu Miejskiego od strony parkingu,
 - b) schodolaz,
 - c) przenośna pętla indukcyjna,
 - d) w przypadku zagrożenia pożarem – materac do ewakuacji osób z niepełnosprawnością ruchową,
 - e) centrala przeciwpożarowa, umożliwiająca łatwiejszą i szybszą ewakuację oraz zapobieganie zagrożeniom w szybszym czasie.

ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

§ 3.

1. Koordynatorem ds. Dostępności w Urzędzie Miejskim w Czersku jest Pani Joanna Blumowska-Hatta – inspektor Wydziału Organizacyjnego.
2. Pracownikiem, który w pierwszej kolejności obsługuje osoby niepełnosprawne i udziela niezbędnych informacji po wejściu do budynku Urzędu Miejskiego w Czersku jest Kierownik Biura Obsługi Interesanta (BOI).
3. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy wyznaczony pracownik BOI przeprowadza wstępną rozmowę z interesantem.
4. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik BOI informuje pracownika komórki organizacyjnej lub na samodzielnym stanowisku pracy właściwej rzeczowo do załatwienia sprawy o konieczności obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki.
5. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik Urzędu może:
 - a) udzielić niezbędnych wyjaśnień,
 - b) odebrać od interesanta i potwierdzić wpływ do Urzędu Miejskiego pisma/wniosku, następnie przekazać go do zarejestrowania w BOI,
 - c) sporządzić za interesanta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika w obecności interesanta.
6. W razie takiej konieczności pracownik Urzędu udaje się do niepełnosprawnego interesanta i realizuje sprawę na parterze budynku przy BOI a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu Miejskiego w Czersku.

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

§ 4.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie.
2. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
3. W celu zapewnienia sprawnej obsługi osób uprawnionych, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 20 ze zm.), w celu uzyskania świadczenia osoba uprawniona powinna zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (e-mail, telefon, EPUAP, E-doręczenie, poczta tradycyjna), co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. – Dz. U. z 2025 r. poz. 573 ze zm.).
4. Kontakt z Urzędem Miejskim w Czersku możliwy jest za pośrednictwem następujących narzędzi komunikacji:
 - a) osobiście – ul. Kościuszki 27, 89-650 Czersk,
 - b) e-mail: urząd_miejski@czersk.pl,
 - c) tel: 52-395-48-10, 604-943-087,
 - d) EPUAP: /M_CZERSK/SkrytkaESP,
 - e) E-doręczenie: AE:PL-73372-28050-EFTWF-08
 - f) pocztą tradycyjną na adres: Urząd Miejski w Czersku, ul. Kościuszki 27, 89-650 Czersk,
 - g) dla osoby uprawnionej, o której mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania (t. j. – Dz. U. z 2023 r., poz. 20 ze zm.) – za pośrednictwem przesłania wiadomości tekstowych w tym z wykorzystaniem wiadomości tekstowych SMS i MMS pod numer telefonu: 604-943-087.

-
- h) korzystając z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika (zgłoszenia należy dokonać w sekretariacie Urzędu Miejskiego w Czersku – pokój 41, poprzez ww. wskazane narzędzia komunikacji).

§ 5.

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Czersku, zobowiązany jest okazać wszelką pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby niepełnosprawne w Urzędzie Miejskim w Czersku obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

Sporządziła:
Koordinator ds. dostępności
Joanna Blumowska-Hatta

