

ZARZĄDZENIE NR 47/2026
WÓJTA GMINY LEŚNIEWICE

z dnia 28 maja 2026 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy
Leśniewice**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2026 r. poz. 662) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Leśniewice, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom urzędu.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 130/2021 Wójta Gminy Leśniewice z dnia 22 grudnia 2021 r. w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Leśniewice.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Leśniewice

Joanna Jabłońska



Załącznik
do Zarządzenia Nr 47/2026
Wójta Gminy Leśniowice
z dnia 28.05.2026 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Leśniowice

I. Rozdział

Przepisy ogólne.

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Leśniowice 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, przewlekłe chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi potrzebami zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. z 2024 r., poz. 1411, z późn. zm.);
 - b. „podmiocie” - należy przez to rozumieć Urząd Gminy Leśniowice,
 - c. „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Leśniowice;
 - d. „pracownika merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Gminy Leśniowice do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
 - e. „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. z 2024 r., poz. 1411, z późn. zm.);
 - f. „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. z 2023 r., poz. 20);



- g. „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. z 2023 r., poz. 1440);
- h. „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 2025 r., poz. 913, z późn. zm).
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 pokojach pracowników merytorycznych lub przy sekretariacie, który znajduje się na parterze budynku.
7. Pracownik sekretariatu 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 o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 1 do procedury.
10. Wniosek można złożyć w dowolnej formie:
 - a. osobiście w sekretariacie, pok. Nr 4;
 - b. pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Leśniowice, Leśniowice 21 A, 22 – 122 Leśniowice;
 - c. za pomocą poczty elektronicznej e-mail: gmina@uglesniowice.pl;
 - d. e-doręczenia: AE:PL-76869-71126-EJVTG-20.
11. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie urzędu a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
12. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
13. 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).
14. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.



15. W przypadku niedochowania terminu, o którym mowa w ust. 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.
16. Podmiot, o którym mowa w 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 i innych środkach komunikowania się. Wzór wniosku o udostępnienie usługi stanowi załącznik nr 2 do procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:
 - a. osobiście w sekretariacie, pok. Nr 4;
 - b. pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy Leśniowice, Leśniowice 21 A, 22 – 122 Leśniowice;
 - c. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: gmina@uglesniowice.pl;
 - d. e-doręczenia: AE:PL-76869-71126-EJVTG-20.
17. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
18. Urząd umożliwi 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).
19. Podmiot zapewnia klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
20. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na następujących stronach internetowych:
 - <https://uglesniowice.pl/> , zakładka w prawym menu: „Dostępność i wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami”,
 - <https://uglesniowice.bip.lubelskie.pl> , zakładka w lewym menu: „Dostępność”.
21. Urząd częściowo 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 82 567 54 94 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: gmina@uglesniowice.pl
22. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy i głosowy (plan tyflograficzny z informacją głosową).
23. Dostępność budynku podmiotu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej: https://uglesniowice.pl/strona-432-deklaracja_dostepnosci.html
24. W urzędzie nie ma windy, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.
25. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



26. Podmiot zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie, w postaci przenośnej pętli indukcyjnej.

II. 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 dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.



III. Rozdział

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Gminy Leśniowice 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.

Wniosek o udostępnienie usługi

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):
.....
3. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona (opisać co klient chce załatwić w Urzędzie):
.....
.....
4. Przewidywany termin wizyty w urzędzie:
5. Metoda komunikacji: (podkreślić właściwe)
 - a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
 - b) tłumacz systemu językowo-migowego (SJM)
 - c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
 - d) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.
6. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:
 - a) adres poczty elektronicznej:
 - b) numer telefonu:
 - d) numer telefonu do osoby przybranej:
 - e) e-doręczenia:
7. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy: (zaznaczyć właściwe)
 - w druku powiększonym
 - w inny sposób (jaki):

.....
miejsce, data, podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe

Ustalony termin spotkania:

Usługę świadczyć będzie:

Uwagi: ..

Data i podpis pracownika Urzędu:

Wójt Gminy Leśniowice

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
2. Adres zamieszkania, nr tel., adres e-mail:
-

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Urzędzie Gminy Leśniowice w zakresie:

- architektonicznym,
- informacyjno-komunikacyjnym

3. Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):
-
-

4. Wybierz sposób komunikowania się i podaj odpowiadające mu dane:
- a) adres poczty elektronicznej:
- b) numer telefonu:
- d) numer telefonu do osoby przybranej:
- e) e-doręczenia:
- f) PJM:
- h) inny (jaki):

.....

miejsowość, data, podpis wnioskodawcy