

**ZARZĄDZENIE NR 64.2022**  
**WÓJTA GMINY GIBY**

z dnia 23 września 2022 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Giby.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005, 1079 i 1561), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 oraz z 2022 r. poz. 975 i 1079), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 oraz z 2022 r. poz. 583 i 830), zarządza się co następuje:

§ 1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Giby, zwaną dalej „Procedurą” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. 1. Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu Gminy Giby.

2. Nadzór nad wykonywaniem Zarządzenia sprawuje Sekretarz Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy Giby

  
**Robert Bagiński**

## **PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE GMINY GIBY.**

### **§ 1. Postanowienia ogólne :**

1. Urząd Gminy Giby, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami.

2. Procedura zwana dalej Procedurą, określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

4. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.

### **§ 2. Dostępność architektoniczna:**

1. Przed budynkiem Urzędu znajdują się 2 oznaczone kopertą miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością.

2. Dojście do budynku jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku.

3. Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami powinna mieć możliwość skontaktowania się z pracownikiem sekretariatu za pomocą domofonu zlokalizowanego przed wejściem głównym.

4. Do czasu pełnego dostosowania budynku Urzędu, obsługa osób z problemami w poruszaniu się odbywa się na parterze budynku.

5. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik sekretariatu, o którym mowa w ust. 3, informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

6. Pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi. W razie konieczności udaje się do osoby i realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

7. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

8. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

9. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

### **§ 3. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się:**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.

2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie.

3. Z pomocy osoby towarzyszącej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy dostęp do wnioskowanej sprawy przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy na druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie. Wzór wniosku określono w załączniku nr 1 do niniejszej Procedury.

5. Problemy z dostępnością strony internetowej należy zgłaszać do koordynatora ds. dostępności, które dane kontaktowe zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności. Tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.

6. Informacje zwiększające dostępność obsługi klienta w Urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora ds. dostępności, publikowane są na następujących stronach internetowych:

- a) <http://bip.ug.giby.wrotapodlasia.pl/>, zakładka: „deklaracja dostępności”,
- b) <http://www.ug.giby.wrotapodlasia.pl/>, zakładka: „deklaracja dostępności”.

#### § 4. Dostęp do świadczenia usług tłumacza języka migowego:

1. Urząd zapewnia osobie uprawnionej pomoc pracownika Urzędu posługującego się polskim językiem migowym (PJM) a gdy nie jest to możliwe zapewnia możliwość innego porozumienia się za pośrednictwem polskiego języka migowego. Usługa ta jest bezpłatna dla osób głuchych, ale wymaga wcześniejszego umówienia się.

2. Pracodawca przeszkoli i wskaże w terminie późniejszym, pracowników posługujących się polskim językiem migowym.

3. Osoba chcąc skorzystać z usługi tłumacza SKOGN lub SJM zgłasza chęć skorzystania z usługi tłumacza telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej, pisemnie: za pomocą faxu, e-maila, wniosku o zapewnienie usługi tłumacza, o którym mowa w ust. 4.

4. Osoba chcąc skorzystać z usługi tłumacza PJM może złożyć wniosek o zapewnienie usługi tłumacza. Wzór wniosku określono w załączniku nr 1 do przedmiotowej procedury. Wniosek o udostępnienie usługi jest zamieszczony na stronie internetowej Urzędu.

5. W celu skutecznego komuniukowania się z Urzędem, w szczególności osoby ze szczególnymi potrzebami mogą:

- a) napisać pismo/złożyć wniosek na adres: Urząd Gminy Giby, Giby 74A, 16-506 Giby,
- b) wysłać e-mail na adres: sekretariat@ug.giby.wrotapodlasia.pl,
- c) przesłać elektronicznie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej (e-puap na ),
- d) wysłać fax na numer: 875165027,
- e) skontaktować się telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej na numer telefonu: tel. 875165038

#### § 5. Obieg wniosku o udostępnienie usługi:

1. Wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 4, po rejestracji w Sekretariacie Urzędu przekazywany jest po jego dekretacji do Kierownika Referatu Finansowego lub właściwego pracownika na samodzielnym stanowisku pracy właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy.

2. Jeżeli treść wniosku wskazuje, że pomoc pracownika Urzędu posługującego się polskim językiem migowym może okazać się niewystarczająca lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika Urzędu, Kierownik Referatu lub pracownik na samodzielnym stanowisku pracy przekazuje wniosek o udostępnienie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego do akceptacji Sekretarza Gminy.

3. Po akceptacji, Sekretarz Gminy podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez osobę uprawnioną.

4. W przypadku opisanym w ust. 2, osoba składająca wniosek jest informowana o terminie udostępnienia usługi.

5. Wniosek o udostępnienie usługi składa się co najmniej na 3 dni robocze przed dniem skorzystania ze świadczenia, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

**§ 6. Wniosek o zapewnienie dostępności:**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Urzędu.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do przedmiotowej Procedury.

**§ 7. Postanowienia końcowe :**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

**Wniosek o udostępnienie usługi**

1. Dane teleadresowe:

- a) Imię .....
- b) Nazwisko .....
- c) Ulica, kod pocztowy, miejscowość:  
.....  
.....  
.....

2. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:

- a) adres poczty elektronicznej:  
..... b)  
numer telefonu (sms, mms):  
.....
- c) numer faksu: .....
- d) numer telefonu do osoby wspomagającej:  
.....
- e) adres skrzynki na platformie e-puap:  
.....

3. Metoda komunikacji (zaznaczyć właściwe):

- a) Osoba wspomagająca
- b) Tłumacz :
- polskiego języka migowego (PJM)
  - systemu językowo - migowego (SJM)
  - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

1. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona:

*(tu proszę krótko opisać jaką sprawę chce Pan/Pani załatwić w Urzędzie)*

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

2. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

- w PJM · w druku powiększonym
- w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
- w alfabecie brajla

· w inny sposób (jaki):

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

(data i podpis wnioskodawcy bądź osoby wspomagającej)

#### Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 („RODO”) oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Giby (adres: Urząd Gminy Giby, Giby 74A, 16-506 Giby)

2. Z Administratorem danych osobowych można skontaktować się za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres poczty elektronicznej: [iod@giby.pl](mailto:iod@giby.pl)

3. Informujemy, że Urząd przetwarza Pani/Pana dane osobowe w szczególności w następujących celach:

- a) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Gminie Giby, jej organach i Urzędzie (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. dotyczących przechowywania i archiwizacji dokumentów zawierających te dane,
- b) wykonania zadań realizowanych w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Gminę Giby, jej organy i Urząd, a wynikających z przepisów szczególnych regulujących działalność (art. 6 ust. 1 lit. e RODO),
- c) dla ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej (art. 6 ust. 1 lit. d RODO),
- d) świadczenia na rzecz mieszkańców społecznie oczekiwanych usług dodatkowych (art. 6 ust 1 lit a RODO),
- e) realizacji umowy zawartej z Urzędem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- f) podjęcia działań o charakterze komunikacyjnym zmierzającym do sprawnego załatwienia sprawy (art. 6 ust 1 lit a RODO),
- g) wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Gminę Giby, jej organy i Urząd lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w tym np. w celu dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z realizacją przepisów prawa lub zawartą umową, na potrzeby administracji wewnętrznej Urzędu, w tym utrzymania infrastruktury IT, statystyki i raportowania wewnętrznego, itp.

4. W związku z przetwarzaniem przez Urząd Pani/Pana danych osobowych w celach wskazanych powyżej dane te mogą być przekazywane do: Urzędów i innych podmiotów upoważnionych do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa, podmiotów wykonujących w imieniu i na rzecz Urzędu pośrednictwo w czynnościach Urzędowych lub czynności faktyczne związane z czynnościami Urzędowymi lub innych podmiotów świadczących usługi w imieniu i/lub na rzecz Urzędu.

5. W związku z przetwarzaniem przez Urząd Pani/Pana danych osobowych ma Pani/ Pan prawo dostępu do tych danych (art. 15 RODO) oraz prawo do żądania ich sprostowania (art. 16 RODO), usunięcia (art. 17 RODO) lub ograniczenia ich przetwarzania (art. 18 RODO), oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO) a także prawo do przenoszenia tych danych (art. 20 RODO), tj. do otrzymania od Administratora tych danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

6. W zakresie, w jakim podstawą prawną przetwarzania przez Urząd Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Urzędu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), ma Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych osobowych. Urząd przestanie przetwarzać te dane, chyba że będzie w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych istnieją po jego stronie ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Pani/Pana lub dane te będą Urzędowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

7. W przypadku, gdy przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8. W celu skorzystania z praw opisanych powyżej może się Pan/Pani skontaktować za pomocą poczty elektronicznej, pisząc na adres:

- e-mail Urzędu Gminy Giby: sekretariat@ug.giby.wrotapodlasia.pl
- Inspektor ochrony danych - iod@giby.pl

9. Informuję ponadto, że przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce, tj. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez Urząd przez okres realizacji celów w zakresie, w którym Urząd te dane przetwarza lub przez okres konieczny dla zabezpieczenia dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.

.....

miejsowość, data, podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:

Ustalony termin spotkania: Wykonawca usługi:

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

Uwagi:.....  
.....

Data i podpis pracownika Urzędu:  
.....

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Dane kontaktowe Wnioskodawcy:

Imię ..... i Nazwisko .....

Adres do korespondencji: .....

Telefon kontaktowy: .....

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 Giby w zakresie

- 1) architektonicznym
- 2) informacyjno-komunikacyjnym

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

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

3. Wybierz sposób komunikowania się i podaj odpowiadające mu dane:

a) adres ..... poczty ..... elektronicznej: .....

b) numer ..... telefonu ..... (sms, ..... mms): .....

c) numer faksu: .....

d) numer ..... telefonu ..... do ..... osoby ..... wspomagającej: .....

e) adres ..... skrzynki ..... na ..... platformie ..... e-puap:.....

f) PJM: .....

g) alfabet brajla: .....

h) inny ..... (jaki): .....

.....  
.....



## Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 („RODO”) oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Giby (adres: Urząd Gminy Giby, Giby 74A, 16-506 Giby)

2. Z Administratorem danych osobowych można skontaktować się za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres poczty elektronicznej: [iod@giby.pl](mailto:iod@giby.pl)

3. Informujemy, że Urząd przetwarza Pani/Pana dane osobowe w szczególności w następujących celach:

- a) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Gminie Giby, jej organach i Urzędzie (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. dotyczących przechowywania i archiwizacji dokumentów zawierających te dane,
- b) wykonania zadań realizowanych w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Gminę Giby, jej organy i Urząd, a wynikających z przepisów szczególnych regulujących działalność (art. 6 ust. 1 lit. e RODO),
- c) dla ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej (art. 6 ust. 1 lit. d RODO),
- d) świadczenia na rzecz mieszkańców społecznie oczekiwanych usług dodatkowych (art. 6 ust 1 lit a RODO),
- e) realizacji umowy zawartej z Urzędem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- f) podjęcia działań o charakterze komunikacyjnym zmierzającym do sprawnego załatwienia sprawy (art. 6 ust 1 lit a RODO),
- g) wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Gminę Giby, jej organy i Urząd lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w tym np. w celu dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z realizacją przepisów prawa lub zawartą umową, na potrzeby administracji wewnętrznej Urzędu, w tym utrzymania infrastruktury IT, statystyki i raportowania wewnętrznego, itp.

4. W związku z przetwarzaniem przez Urząd Pani/Pana danych osobowych w celach wskazanych powyżej dane te mogą być przekazywane do: Urzędów i innych podmiotów upoważnionych do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa, podmiotów wykonujących w imieniu i na rzecz Urzędu pośrednictwo w czynnościach Urzędowych lub czynności faktyczne związane z czynnościami Urzędowymi lub innych podmiotów świadczących usługi w imieniu i/lub na rzecz Urzędu.

5. W związku z przetwarzaniem przez Urząd Pani/Pana danych osobowych ma Pani/ Pan prawo dostępu do tych danych (art. 15 RODO) oraz prawo do żądania ich sprostowania (art. 16 RODO), usunięcia (art. 17 RODO) lub ograniczenia ich przetwarzania (art. 18 RODO), oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO) a także prawo do przenoszenia tych danych (art. 20 RODO), tj. do otrzymania od Administratora tych danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

6. W zakresie, w jakim podstawą prawną przetwarzania przez Urząd Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Urzędu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), ma Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych osobowych. Urząd przestanie przetwarzać te dane, chyba że będzie w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych istnieją po jego stronie ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Pani/Pana lub dane te będą Urzędowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

7. W przypadku, gdy przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust.1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8. W celu skorzystania z praw opisanych powyżej może się Pan/Pani skontaktować za pomocą poczty elektronicznej, pisząc na adres:

- e-mail Urzędu Gminy Giby: [sekretariat@ug.giby.wrotapodlasia.pl](mailto:sekretariat@ug.giby.wrotapodlasia.pl)
- Inspektor ochrony danych - [iod@giby.pl](mailto:iod@giby.pl)

9. Informuję ponadto, że przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce, tj. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez Urząd przez okres realizacji celów w zakresie, w którym Urząd te dane przetwarza lub przez okres konieczny dla zabezpieczenia dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.

.....

miejsowość, data, podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:

Ustalony

termin

spotkania:

..... Wykonawca

usługi:

.....

.....

Uwagi:.....

.....

Data

i podpis

pracownika

Urzędu:

.....