



**Zarządzenie Nr 382/2025
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 25 czerwca 2025 roku
w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Kalisza**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 w związku z art. 11a ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465, z późn. zm.) 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) zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza.
2. Procedura, o której mowa w ust 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
3. Zobowiązuje się kierowników komórek organizacyjnych do zapoznania pracowników z Procedurą i zapewnienia jej stosowania.

§ 2

1. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Kalisza.
2. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych.

§ 3

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4

Traci moc Zarządzenie nr 288/2022 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 27 kwietnia 2022 r. w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza z późn. zm.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Kalisza

/.../

Krystian Kinastowski



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik do Zarządzenia
Nr 382/2025
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 25 czerwca 2025 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza

I. Przepisy ogólne

Paragraf 1.

1. Niniejsza procedura normuje sposób obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu Miasta Kalisza przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

Paragraf 2.

Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie – należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- 2) Podmiocie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Kalisza,
- 3) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miasta Kalisza,
- 4) Pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Podmiot.

Paragraf 3.

Każdy pracownik Podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na jego terenie, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

Paragraf 4.

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.



Paragraf 5.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w szczególności w wyznaczonym miejscu w Biurze Obsługi Interesanta przy ul. Kościuszki 1a, które znajduje się na parterze budynku oraz w miarę potrzeb w innych budynkach Podmiotu.

Paragraf 6.

1. Wskazany pracownik na stanowisku pracy ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów 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.
2. Z obsługi poza kolejnością mogą skorzystać w szczególności osoby ze znaczną dysfunkcją narządu ruchu, niewidome oraz kobiety w widocznej ciąży.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami zgłasza potrzebę obsługi poza kolejnością:
 - 1) pracownikowi na stanowisku pracy ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów lub
 - 2) mailowo na adres: boi@um.kalisz.pl lub
 - 3) telefonicznie pod nr tel. +48 62 50 49 796.
4. Obsługa poza kolejnością w danym dniu następuje w miarę możliwości technicznych, ilości osób już oczekujących w Urzędzie, w tym oczekujących na załatwienie sprawy osób ze szczególnymi potrzebami oraz specyfiki sprawy.
5. W przypadku braku możliwości załatwienia Klienta w dniu przyścia do urzędu osoba ta zostaje zapisana na kolejny roboczy dzień lub inny dogodny termin na określoną godzinę.
6. Wykaz zapisanych Klientów, o którym mowa w ust. 4 prowadzi pracownik na stanowisku pracy ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów. Pracownik ten niezwłocznie informuje o fakcie zapisu osoby ze szczególnymi potrzebami właściwego pracownika merytorycznego Podmiotu.

Paragraf 7.

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenia chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może dokonać:

- 1) osobiście w biurze podawczym: Biuro Obsługi Interesanta, stanowisko nr 27, ul. Kościuszki 1a,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta Kalisza, Główny Rynek 20, 62-800 Kalisz,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: umkalisz@um.kalisz.pl,
- 4) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /20t18jh6f6/skrytka,



- 5) w zakresie dostępności cyfrowej strony internetowej www.kalisz.pl oraz BIP www.bip.kalisz.pl poprzez kontakt telefoniczny pod numerem 62 504 97 96 lub 62 765 43 00 albo za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: umkalisz@um.kalisz.pl.

II. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

Paragraf 8.

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

- 1) Podmiot zapewnia możliwość załatwienia spraw za pośrednictwem pełnomocnika, Internetu, a w sytuacji braku możliwości wychodzenia Klienta z domu – poprzez wizytę pracownika w domu Klienta.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów lub pracownik obsługujący recepcję w Ratuszu informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

Paragraf 9.

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

- 1) Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu umożliwia Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym. Pracownik nie powinien próbować nawiązywać kontaktu z psem asystującym, nie należy mówić do psa, głaskać ani rozpraszać jego uwagę. Wskazane jest zapewnienie psu miski z wodą.
- 2) Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- 3) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio kontrastowo oznaczone.



- 4) 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 udźwiękowiających).
- 5) Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, lub w inny sposób wskazany przez Klienta.

Paragraf 10.

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza.
- 2) 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.
- 3) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urzędzeń wspomagających słyszenie poprzez wykorzystanie pętli indukcyjnych. Pętle indukcyjne zamontowane są między innymi w informacji w Biurze Obsługi Interesanta, Biurze Świadczeń Rodzinnych, recepcji w Ratuszu, Kancelarii Rady Miasta, Biurze Cmentarza Komunalnego oraz w Centrum Organizacji Pozarządowych.
- 4) Pracownik merytoryczny w miarę takich możliwości zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi, udostępniania dokumentów oraz komunikacji, w tym za pośrednictwem SMS, maila lub komunikatorów.

Paragraf 11.

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z trudnościami poznawczymi i społecznymi oraz w kryzysie psychicznym:

- 1) Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.
- 2) Podmiot podczas załatwiania sprawy przez Klienta zapewnia możliwość towarzyszenia Klientowi asystenta, trenera samodzielnego życia lub trenera pracy.
- 3) 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.
- 4) Na wyraźną prośbę Klienta pracownik może udzielić wsparcia w wypełnianiu danych we wniosku lub formularzu.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



III. Postanowienia końcowe

Paragraf 12.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta Kalisza 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.

Paragraf 13.

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.

Prezydent Miasta Kalisza
/.../
Krystian Kinastowski