

**Zarządzenie Nr 616/2025
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 31 grudnia 2025 r

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie
Miasta Czeladź**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2025 roku poz. 1153 z późn. zm.), w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2024 roku poz.1411 z późn. zm.):

**Burmistrz Miasta Czeladź
zarządza co następuje:**

- §1. Wprowadzam do stosowania procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Czeladź w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.
- § 2 Zobowiązuję pracowników Urzędu Miasta Czeladź do zapoznania z procedurą obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Czeladź i jej stosowania.
- § 3. Wykonanie zarządzenia powierzam naczelnikom i kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Czeladź oraz Sekretarzowi Miasta Czeladź
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ
mgr Zbigniew Szaleniec**



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik
do Zarządzenia Nr 616/2025
Burmistrza Miasta czeladź
z dnia 31 grudnia 2025 r.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Czeladź.

Dokument zawiera najważniejsze informacje w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Stosując się do procedur należy mieć jednak na uwadze przede wszystkim indywidualne podejście do każdego Klienta. Nie tylko należy więc zastanowić się, jakiej pomocy może potrzebować konkretna osoba, ale również reagować na jej prośby i potrzeby, nawet jeśli wykraczają one poza opisane niżej zasady.

Dokument został opracowany w oparciu o Standardy Dostępności w Samorządzie i zawiera następujące treści:

Ogólne zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.....	2
Dostępne materiały	3
Wspomagające i alternatywne metody komunikacji (AAC)	3
Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w	
zależności od rodzaju potrzeby	4
Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie narządów ruchu ..	4
Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie mowy i słuchu	4
Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie wzroku.....	5
Obsługa osób z trudnościami poznawczymi i społecznymi, w kryzysie psychicznym	6
Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną	7
Ważne informacje na koniec	9



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Ogólne zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

Kiedy z usług Urzędu będzie chciała skorzystać osoba ze szczególnymi potrzebami, stosuj się do kilku podstawowych zasad, niezależnie od rodzaju szczególnej potrzeby.

1. Zawsze **zwracaj się do osoby, która przyszła załatwić sprawę** (nie do asystenta / opiekuna / tłumacza, nie patrz w ziemię czy na stół) – to ona jest Twoim Klientem. Utrzymuj kontakt wzrokowy (zajmij miejsce na tym samym poziomie, co Klient).
2. Zapytaj, czy i jak możesz pomóc.
3. Zaproponuj skorzystanie z usług poza kolejnością. W razie potrzeby zapewnij indywidualne miejsce obsługi. W naszym urzędzie możesz skorzystać z dwóch indywidualnych miejsc obsługi zlokalizowanych na parterze budynku.
4. Nie dotykaj bez pozwolenia, ani tym bardziej nie przestawiaj wyposażenia osoby (wózka, białej laski, nie głaszcz psa) – stanowią one przestrzeń osobistą.
5. Pies może być wsparciem nie tylko dla osób niewidomych, ale może pełnić również funkcję psa asystującego. Pamiętaj, że pies funkcyjny ma prawo wejść do wszystkich obiektów użyteczności publicznej. Zaproponuj miejsce odpoczynku dla psa oraz wodę. Nie nawiązuj kontaktu z psem – może to zakłócić jego pracę.
6. Dostosuj komunikację do rozmówcy. Staraj się uwzględnić jego potrzeby, poziom zrozumienia i komfort emocjonalny, opierając się na obserwacji i bezpośrednich sygnałach.
7. Nie kończ wypowiedzi za osobę – poczekaj, aż zrobi to samodzielnie lub poprosi Cię o pomoc. Kiedy czekasz na odpowiedź, przestań mówić. Nie pospieszaj, zachowaj cierpliwość.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



8. Staraj się ograniczać nadmierną liczbę bodźców sensorycznych.
9. Uprość procedury i ogranicz ich liczbę do minimum.
10. Pozwól Klientom umawiać się na konkretną godzinę oraz załatwić swoją sprawę przez pełnomocnika.
11. Zapewnij możliwość porozumiewania się za pomocą zróżnicowanych kanałów komunikacji – za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, poczty elektronicznej, wiadomości tekstowych (SMS, MMS lub wiadomości wysyłanych przez komunikatory), komunikacji audiowizualnej (np. poprzez komunikatory internetowe).

Dostępne materiały

W ramach działania urzędu tworzymy wiele różnych materiałów informacyjnych – ulotek, informacji, wskazówek. Zadbaj o to, by były one przygotowane także w formie tekstu do odczytania maszynowego (nie twórz informacji, które są wyłącznie grafiką) oraz jako tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ETR). Zapewnij instrukcję wypełniania dokumentów. Pamiętaj, że na życzenie osoby ze szczególną potrzebą Twoim obowiązkiem jest zapewnienie materiałów w odpowiedniej formie (np. nie zawsze powiększona czy pogrubiona czcionka będzie rozwiązaniem pożądanym).

Wspomagające i alternatywne metody komunikacji (AAC)

Osoby ze szczególnymi potrzebami – poza uzyskaniem pomocy bezpośrednio od Ciebie – mogą korzystać z różnych form wspomagających komunikację. W kancelarii naszego urzędu dostępna jest przenośna pętla indukcyjna. W łatwy sposób możesz ją przenieść i użyć na dowolnym stanowisku, w którym będzie obsługiwana osoba z wadą słuchu.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w zależności od rodzaju potrzeby

Każda ze szczególnych potrzeb określa inne zasady, do których stosuj się, aby Klient mógł szybko, skutecznie i w przyjaznej atmosferze załatwić swoją sprawę.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie narządów ruchu

Mówiąc o osobie ze szczególną potrzebą w zakresie ruchu najczęściej pierwszym skojarzeniem jest osoba poruszająca się na wózku. Pamiętaj jednak, że mówimy też o osobach poruszających się o kulach, z gipsem, osobach starszych, które np. korzystają z balkonika czy kobiet w ciąży.

Podczas obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową, stosuj poniższe zasady:

1. W stosunku do osób, które poruszają się na wózku, nie unikaj zwrotów typu „proszę podejść”, „chodźmy”.
2. Witając się z osobą, która nie ma prawej ręki, uściśnij lewą rękę lub ramię klienta.
3. Jeśli dana osoba porusza się o balkoniku lub kuli, zapytaj, czy chciałaby usiąść.
4. Każda osoba podpisuje się samodzielnie. Możesz zaproponować skorzystanie z ramki do złożenia podpisu, szczególnie przydatnej osobie z niepełnosprawnością wzorku. W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą złożyć tradycyjnego podpisu, zapewnij możliwość podpisania dokumentu za pomocą tuszowego odcisku palca, pieczęci bądź przez pełnomocnika.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie mowy i słuchu

1. Zapewnij ciche i spokojne miejsce spotkania.
2. Usiądź przy stole lub innym meblu, na którym można położyć kartkę papieru w celu ułatwienia porozumiewania się.
3. Mów w sposób wyraźny lub w minimalnie zwolnionym tempie. Staraj się



mówić językiem prostym, unikaj przenośni, nie używaj zdrobnień.

4. Staraj się mówić w sposób uporządkowany. Jeśli widzisz, że rozmówca nie rozumie tego, co powiedziałaś, powtórz informację lub zaproponuj inną formę jej przekazania – na kartce, tablecie itp. Możesz też zadać pytanie w taki sposób, by wymagało jedynie krótkiej odpowiedzi lub gestu.
5. Zaproponuj alternatywną formę komunikacji, np. wiadomości pisane przy użyciu różnych narzędzi. Obsłuż osobę, wykorzystując preferowany przez nią sposób komunikacji.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie wzroku

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku, pamiętaj o kilku zasadach ogólnych:

1. Jeśli osoba niewidoma wejdzie do budynku
 - a. sama (bez widzącego przewodnika lub psa przewodnika), podejdź do niej z przodu, przedstaw się i zapytaj, jak możesz pomóc. Możesz zaoferować swoje wsparcie w charakterze przewodnika. Jeżeli osoba wyrazi na to zgodę, podaj jej swój łokieć. Osoba z niepełnosprawnością wzroku powinna Cię za niego złapać i iść pół kroku za Tobą.
 - b. z psem przewodnikiem, podejdź do niej od przodu, przedstaw się i słownie wskazuj właściwą drogę.
2. Precyzyjnie formułuj swoje komunikaty i określenia wskazujące kierunek czy lokalizację, np.: „prawa”, „lewa”, „przed”, „za”, „pod”. Nie używaj takich określeń jak: „tutaj”, „tam” lub odniesień do kolorów. Podczas opisywania otoczenia możesz posłużyć się „tarczą zegara” – określ, że dany przedmiot znajduje się „na dwunastej” lub „na szóstej”. Prowadząc osobę, opisz krótko przestrzeń, w której się znajdujecie i informuj ją na bieżąco o barierach – powiedz np. „uwaga, schody w dół”.
3. Nie chwytaj ręki osoby niewidomej bez uprzedzenia. Jeśli osoba niewidoma będzie chciała podać Ci dłoń na powitanie lub pożegnanie,



najprawdopodobniej sama pierwsza wyciągnie rękę. Jeśli musisz nawiązać kontakt dotykowy, chcesz oddalić się lub wracasz do osoby z niepełnosprawnością wzroku – uprzedź ją o tym.

4. Zapytaj osobę niewidomą, czy możesz jej wskazać miejsce siedzące – jeśli wyrazi na to zgodę, wówczas chwyć ją za dłoń i połóż ją na oparciu krzesła. Dzięki temu osoba będzie mogła samodzielnie usiąść.
5. Swobodnie posługuj się sformułowaniami typu: „do widzenia”, „do zobaczenia”, „zobacz”.
6. Jeżeli obsługujesz osobę z niepełnosprawnością wzroku, informuj ją o tym, co właśnie robisz (szczególnie w sytuacji, kiedy się nie odzywasz – poinformuj, że np. potrzebujesz teraz 2 minuty na wprowadzenie danych do systemu).

Obsługa osób z trudnościami poznawczymi i społecznymi, w kryzysie psychicznym

Do tej grupy należą m.in. osoby z całościowymi zaburzeniami rozwoju (spektrum autyzmu), deficytem koncentracji i uwagi (ADHD, ADD), chorobami degeneracyjnymi mózgu (demencja, choroba Alzheimera), osoby po udarach mózgu czy w kryzysie psychicznym.

Komunikując się z osobami doświadczającymi zaburzeń poznawczych oraz w kryzysie psychicznym:

1. Stosuj jasną komunikację – formułuj krótkie i zwięzłe wypowiedzi, unikaj metafor i języka, który może być źle zinterpretowany, twórz jasne i zwięzłe instrukcje, które pomogą uniknąć niepotrzebnego przeciążenia informacyjnego.
2. Upewnij się, czy Twój rozmówca dobrze rozumie przekazywane przez Ciebie informacje, a w razie potrzeby – powtórz wypowiedź lub formułuj ją w inny sposób. Mów spokojnie i nie okazuj zniecierpliwienia, szczególnie, gdy Twój rozmówca ma złożone potrzeby komunikacyjne (np. mówi



- wolniej). Jeśli widzisz taką potrzebę – poświęć mu więcej czasu.
3. Okazuj empatię oraz kontroluj komunikację werbalną i niewerbalną. Świadomie stosuj komunikację niewerbalną – wykorzystuj gesty, obiekty referencyjne (np. zegarek, gdy mowa o czasie), mimikę oraz kontakt wzrokowy. Jednocześnie akceptuj to, że rozmówca nie odwzajemnia tych sygnałów.
 4. Używaj środków wsparcia wizualnego i technik ułatwiających zrozumienie, takich jak piktogramy, proste instrukcje krok po kroku czy technologie AAC.

Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna nie zawsze jest widoczna dla osób postronnych, bywa niełatwa do rozpoznania w przelotnym kontakcie. Brak widocznych cech fizycznych powoduje, że osoby z taką niepełnosprawnością nie zawsze są dostrzegane i nie otrzymują wsparcia adekwatnego do swoich potrzeb.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością intelektualną, pamiętaj o kilku podstawowych zasadach:

1. Na początku spotkania możesz jasno, w prostych zdaniach wyjaśnić jego cel, przebieg oraz przewidywane efekty oraz określić termin załatwienia sprawy. Spotkanie można podzielić na poszczególne etapy. Na koniec każdego etapu zrób krótkie podsumowanie, a także zadawaj pytania sprawdzające aby upewnić się, że osoba z niepełnosprawnością wszystko zrozumiała.
2. Używaj prostego języka, unikaj metafor i pojęć abstrakcyjnych. Podziel swoją wypowiedź na krótsze części. Zadawaj proste pytania zamknięte lub pytania, które wymagają tylko krótkiej odpowiedzi.
3. W rozmowie z osobą z niepełnosprawnością intelektualną pamiętaj, że masz do czynienia z dorosłą osobą. Zwracaj się do niej jak do każdego innego dorosłego – per „Pan/Pani” – nie mów po imieniu ani nie zdrabniaj imienia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



4. Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością w związku z doświadczanymi trudnościami poznawczymi/motorycznymi nie będzie w stanie samodzielnie wypełnić danych we wniosku czy formularzu. Na wyraźną prośbę możesz udzielić wsparcia w tym zakresie.
5. Nie zakładaj z góry, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych. Większość osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną ją posiada.
6. Może się zdarzyć, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną w trakcie załatwiania spraw w urzędzie będzie skracać dystans, spoufalać się czy fizycznie naruszać Twoją przestrzeń osobistą poprzez dotykanie, przytulanie się, łapanie za rękę. Zazwyczaj takie zachowanie jest przejawem bezinteresownej sympatii, ale jeżeli powoduje dyskomfort – stanowczo i jednoznacznie zaprotestuj.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Ważne informacje na koniec

Jeśli Klient chce załatwić sprawę, za którą jest odpowiedzialna inna komórka organizacyjna – skontaktuj się z pracownikiem odpowiedzialnym merytorycznie i poinformuj o konieczności obsługi Klienta ze szczególnymi potrzebami. Jeśli natomiast to Ty potrzebujesz pomocy przy obsłudze Klienta – nie bój się o nią poprosić w ramach struktury Urzędu.

Jeśli potrzebujesz opuścić swoje stanowisko pracy, aby obsłużyć Klienta, poproś o obecność innego Pracownika lub zamknij pokój, umieszczając informację o trwającej obsłudze Klienta.

W ramach usług świadczonych przez Urząd staraj się dążyć do takiej obsługi Klienta, która nie będzie powodowała dyskomfortu zarówno u Klienta, jak i u Ciebie.

Pamiętaj, że w całym procesie obsługi ważne jest nie tylko bezpieczeństwo Klienta Urzędu, ale również Twoje – pracownika Urzędu.

Jeśli potrzebujesz jakiegokolwiek innej pomocy – wsparcia udzieli Ci koordynator do spraw dostępności.