

**Zarządzenie nr 10/2021**  
**Kierownika Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszaniowej w Gołańczy**  
**z dnia 17 grudnia 2021 r.**

**w sprawie: zapewniania dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszaniowej w Gołańczy**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), w związku z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ) zarządzam, co następuje:

§ 1. Ustala się „Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszaniowej w Gołańczy, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje pracowników Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszaniowej w Gołańczy do stosowania zasad wprowadzonych niniejszym zarządzeniem.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

ZAKŁAD GOSPODARKI  
KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ  
w GOŁAŃCZY  
ul. Lipowa 5, 62-130 Gołańcz  
tel./fax 067 26 15 119, kom. 605 401 917  
NIP 766-00-13-432, REGON 570010617

**p.o. KIEROWNIKA**  
**ZGKiM w Gołańczy**

*Julian Wachowiak*

.....  
podpis Kierownika

## **Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy**

### **§ 1. Zapisy wprowadzające**

1. Procedury określają sposoby dostępu alternatywnego do usług Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zadania pracowników Zakładu związane z jego zapewnieniem.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.
3. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy, m. in.:
  - osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
  - osoby niewidome i słabowidzące,
  - osoby głuche i słabosłyszące,
  - osoby w kryzysach psychicznych,
  - osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
  - osoby ze spektrum autyzmu,
  - osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
  - osoby starsze,
  - osoby przewlekle chore,
  - osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
  - osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
  - kobiety w ciąży.
4. Każdy pracownik Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy niezależnie od niniejszych procedur, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osobę starszą, kobietę w ciąży, osobę z dzieckiem do lat 4, osobę poruszającą się z białą laską lub psem przewodnikiem znajdującą się w budynku lub w jego otoczeniu wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu. Przeprowadza wstępną rozmowę ustalając cel wizyty w Zakładzie. Kieruje daną osobę do właściwego wydziału merytorycznego. W razie konieczności pomaga w dotarciu do właściwego biura.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są załatwiane poza kolejnością, o ile zapytane wyrażą taką chęć.

### **§ 2. Dostęp alternatywny**

1. Jednostka, który ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności usług urzędu osobie ze szczególnymi potrzebami na równych prawach z innymi, zobowiązany jest zapewnić dostęp alternatywny.
2. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym oraz informacyjno-komunikacyjnym polega w szczególności na:

- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
  - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
  - wprowadzeniu takiej organizacji Zakładu, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
3. Dostęp alternatywny w zakresie dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej polega w szczególności na umożliwieniu kontaktu:
- telefonicznego,
  - korespondencyjnego,
  - za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
  - za pomocą tłumacza języka migowego,
  - za pomocą tłumacza przewodnika.
4. Koordynatorem ds. dostępności w Mieście i Gminie Gołańcz jest Michał Gorlaszka, e-mail: [kierownik@mgopsgolancz.pl](mailto:kierownik@mgopsgolancz.pl), tel. 512 212 742
5. Zakład GKIM w Gołańczy na stronie internetowej w zakładce Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz na stronie internetowej BIP publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w budynku ZGKiM w Gołańczy:

- przy głównym wejściu znajduje się system przyzywowy, który pozwala na przywołanie pracownika Biura Podawczego (dalej BP);
- do głównego wejścia do budynku prowadzi podjazd dla wózków inwalidzkich;
- drzwi prowadzą bezpośrednio do Biura Podawczego (dalej BP);
- wejścia budynku nie posiadają lokalizatorów dźwiękowych dla osób słabowidzących i niewidomych;
- w budynku nie ma poziomych oznaczeń informacyjno-dotykowych umożliwiających poruszanie się po budynku osobom słabowidzącym i niewidomym;
- w budynku nie ma oznaczeń na drzwiach czytelnych dla osób słabowidzących i niewidomych.

W ramach dostępu alternatywnego w Biurze Podawczym znajduje się pracownik, który każdorazowo rozpoczyna obsługę klienta, określając rodzaj sprawy i kierując jej rozwiązanie. Pracownik pomoże przemieścić się do właściwego wydziału merytorycznego w celu załatwienia sprawy lub przywoła pracownika właściwego wydziału merytorycznego. Po załatwieniu sprawy pracownik właściwego wydziału merytorycznego lub pracownik BP pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w budynku Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy

1. Zakład nie zapewnia obsługi poprzez SMS, MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Z Zakładem można skontaktować się:
- przychodząc osobiście i składając dokumenty w BP w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy, przy ul. Lipowej 5;
  - telefonicznie pod numerem: **67 26 15 119** lub **693 800 718**, gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego wydziału merytorycznego;

- za pośrednictwem faksu pod numerem: **67 26 15 119**;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [zgkim@golancz.pl](mailto:zgkim@golancz.pl)
- za pośrednictwem skrzynki EPUAP:
- korespondencyjnie pod adresem:

**Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy**  
**ul. Lipowa 5,**  
**62-130 Gołańcz**

- Zakład nie umożliwia wykorzystania na bieżąco zdalnego dostępu online do usług tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje. W przypadku chęci skorzystania z usługi tłumacza migowego należy przynajmniej 3 dni przed planowaną wizytą zgłosić ten zamiar do Zakładu, a także wskazać metodę komunikowania się.
- Zgłoszenie można dokonać:
  - e-mailowo - wysyłając na adres poczty elektronicznej Zakładu wiadomość z prośbą o zapewnienie tłumacza migowego, podając następujące informacje:
    - ✓ imię i nazwisko,
    - ✓ wskazanie preferowanego sposobu kontaktu oraz danych kontaktowych:
      - e-mailowy,
      - telefoniczny - przez osobę trzecią,
      - korespondencyjny.
    - ✓ krótki opis sprawy do załatwienia w Zakładzie,
    - ✓ wskazanie metody komunikowania się:
      - polski język migowy,
      - system językowo-migowy,
      - sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
  - telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, podając dane wymienione powyżej.
- Pracownik BP niezwłocznie przekazuje informację do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Dany wydział merytoryczny jest zobowiązany zapewnić usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym. Jeżeli Zakład nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:
  - a) zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt,
  - b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.
- Na stronie internetowej Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy w zakładce Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami – procedury dostępu zamieszczona jest informacja o sposobie zgłoszenia chęci skorzystania z tłumacza migowego.
- Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia). Osoba słabosłysząca może zgłosić potrzebę załatwienia sprawy w wyciszonym pomieszczeniu, a pracownik danego wydziału merytorycznego jest zobowiązany to umożliwić.
- Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Zakładu z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

## § 5. Wniosek o zapewnienie dostępności

1. W sytuacji, gdy proponowane przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy rozwiązania zapewniające dostępność alternatywną w zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym nie są wystarczające, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z „wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej”.

Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych Procedur.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:
  - dane kontaktowe wnioskodawcy;
  - wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
  - wskazanie sposobu kontaktu z Wnioskodawcą;
  - wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.
  - rodzaj sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Zakładzie.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności do Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy można złożyć:
  - osobiście - składając go w siedzibie ZGKiM w Gołańczy, przy ul. Lipowej 5;
  - listownie - wysyłając na adres korespondencyjny;
  - e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Zakładu.
4. Pracownik BP niezwłocznie przekazuje wniosek do właściwego Wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje wniosek niezwłocznie i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jego złożenia. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Zakład niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji wniosku, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

## § 6. Dostęp alternatywny do treści cyfrowych w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy.

1. Jeśli ZGKiM w Gołańczy nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej, Biuletynu Informacji Publicznej lub elementów tych stron, osoba ze szczególnymi potrzebami może:
  - skontaktować się z BP Zakładu pod numerem telefonu **67 26 15 119**, który połączy z właściwym wydziałem merytorycznym.
  - wysłać pisemną informację o braku dostępności cyfrowej, ze wskazaniem problemu na adres korespondencyjny Zakładu lub na adres e-mail.
2. Pracownik właściwego wydziału merytorycznego może zapewnić dostęp alternatywny do treści cyfrowej w następujący sposób:
  - kontakt telefoniczny (np. odczytanie informacji, opisanie filmu bez audiodeskrypcji);
  - poczta email (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym);
  - korespondencyjnie (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym na wskazany adres korespondencyjny).
3. Przyjmuje się, że informacja o objętości do 1 strony A4 może zostać odczytana od ręki. Na przesłanie dokumentu w formie tekstowej, odczytanie dłuższych tekstów lub tłumaczenie

migowe należy się umówić w innym terminie, z zastrzeżeniem, że terminy procedury są regulowane ustawowo, tj.: 7 dni, z możliwością przedłużenia do 2 miesięcy od otrzymania wniosku.

4. Wydziały Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy są zobowiązane do:
  - każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
  - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

#### § 7. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

1. Każdy ma prawo wystąpić do Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej albo jej elementu lub o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.
2. Żądanie mieszkańca powinno zawierać:
  - dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem,
  - wskazanie strony internetowej lub elementu, którego wniosek dotyczy,
  - sposób kontaktu,
  - formę przekazania niedostępnej treści
  - wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.
3. Żądanie można złożyć wypełniając Formularz żądania o udostępnienie informacji niedostępnej, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszych Procedur oraz:
  - dostarczając go osobiście do BP ZGKiM w Gołańczy,
  - wysyłając na adres korespondencyjny ZGKiM w Gołańczy,
  - przesyłając na adres poczty elektronicznej ZGKiM w Gołańczy.
4. Pracownicy BP niezwłocznie przekazują żądanie do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Zakład niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.
5. Wydziały ZGKiM w Gołańczy są zobowiązane do:
  - każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
  - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej**

Zakład Gospodarki Komunalnej  
i Mieszkaniowej w Gołańczy  
ul. Lipowa 5  
62-130 Gołańcz

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony Zakładu i podaj wybrane dane kontaktowe:
  - telefonicznie:
  - e-mailowo:
  - korespondencyjnie:
  - telefonicznie przez osobę trzecią:
3. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:
  - architektonicznej:  
.....  
.....  
.....  
.....
  - informacyjno-komunikacyjnej:  
.....  
.....  
.....  
.....
4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez Zakład.  
.....  
.....  
.....  
.....
5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w Zakładzie (jeśli dotyczy)  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
miejsce, data,

.....  
podpis Wnioskodawcy

**Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów**

Zakład Gospodarki Komunalnej  
i Mieszkaniowej w Gołańczy  
ul. Lipowa 5  
62-130 Gołańcz

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony Zakładu i podaj wybrane dane kontaktowe:
  - telefonicznie:
  - e-mailowo:
  - korespondencyjnie:

3. Czego dotyczy żądanie:

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

Wskaż stronę internetową lub element strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo:

- strony internetowej lub jej elementu, która ma być dostępna cyfrowo,
  - alternatywne udostępnienie
  - korespondencyjnie:
4. Wskaż preferowany przez Ciebie sposób dostępu alternatywnego, jeżeli dotyczy.

.....  
.....

.....  
miejsowość, data,

.....  
podpis Wnioskodawcy