

ZARZĄDZENIE NR 377/2021
BURMISTRZA MIASTA I GMINY NEKLA

z dnia 12 listopada 2021 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta i Gminy Nekla**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i 1834), 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), 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) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Ustala się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Nekla, zwana dalej "procedurą".

2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Miasta i Gminy Nekla.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 377/2021
Burmistrza Miasta i Gminy Nekla
z dnia 12 listopada 2021 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy Nekla

Niniejsza procedura określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami pod kątem zapewniania dostępności w urzędach administracji publicznej w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

§ 1. Wstęp

1. Urząd Miasta i Gminy Nekla, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia dostępność do świadczonych usług osobom z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w myśl ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), zwanej dalej "ustawą".

2. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest każda osoba, 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 (art. 2 pkt. 3 ustawy).

Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m.in.:

- 1) osoby mające trudności w poruszaniu się;
- 2) osoby niewidome i słabowidzące;
- 3) osoby głuchoniewidome;
- 4) osoby głuche i słabosłyszące;
- 5) osoby w spektrum autyzmu;
- 6) osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
- 7) osoby starsze;
- 8) opiekunowie z małymi dziećmi;
- 9) dzieci;
- 10) osoby z epilepsją;
- 11) osoby z czasową niepełnosprawnością;
- 12) kobiety w ciąży;
- 13) osoby z nieporęcznym bagażem;

- 14) obcokrajowcy nieznających języka polskiego;
- 15) oraz wszystkie inne osoby, które ze względu na ograniczenia fizyczne mogą mieć problem z poruszaniem się, zdobyciem informacji i uczestniczeniem w wydarzeniach, z wyłączeniem osób będących pod wpływem środków odurzających.

3. Procedura określa sposób postępowania wszystkich pracowników urzędu w stosunku do wyżej wymienionych osób.

§ 2. Ogólne etapy obsługi osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami

Osoba z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami, jeżeli jest taka konieczność, uzyskuje pomoc od wszystkich pracowników urzędu.

1. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy pracownik ds. organizacyjnych i obsługi klientów lub inny pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z klientem.

2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w ust. 1, informuje pracownika urzędu właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.

3. Każdy pracownik urzędu udziela klientowi z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu (również w sytuacji, gdy klient przebywa w budynku urzędu, w którym nie prowadzi działalności komórka merytoryczna odpowiedzialna za realizację danej usługi), a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku urzędu.

4. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3d ustawy zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej we wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

5. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- 1) osobiście w sekretariacie urzędu;
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy Nekla, ul. Dworcowa 10, 62-330 Nekla;
- 3) za pomocą faksu nr 61 4386 490;
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: nekla@gminanekla.pl;
- 5) poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą (ePUAP), adres skrytki: /GminaNekla/skrytka

§ 3. 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 rękóm, 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 (np. innych pracowników urzędu).

Wobec klientów kierujemy się zasadą:

„Traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie”

(H. Jackson Brown Jr.).

§ 4. Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się

1. Urząd częściowo zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach przy ul. Dworcowej 10, ul. Wiosny Ludów 2b, ul. Nad Maskawą 5:

- 1) Wejścia do budynków urzędu są przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 2) Obsługa osób z problemami w poruszaniu się (w tym osób z niepełnosprawnościami) w budynku:
 - a) przy ul. Dworcowej 10 odbywa się na parterze budynku, w wyznaczonym w tym celu miejscu (brak windy),
 - b) przy ul. Wiosny Ludów 2b odbywa się na piętrze (budynek wyposażony w windę),
 - c) przy ul. Nad Maskawą odbywa się na parterze budynku;
- 3) Informacja o rozkładzie pomieszczeń (tablica z nazwami referatów/stanowisk wraz z nr pokoi) w budynku przy ul. Dworcowej 10;
- 4) Na parkingu przy budynku przy ul. Dworcowej 10 jest wyznaczone jedno miejsce postojowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością;
- 5) W budynku przy ul. Wiosny Ludów 2b znajduje się toaleta przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; w pozostałych budynkach toalety nie są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

2. Pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, czy mająca trudności w poruszaniu się powinien:

- 1) Zapytać, w czym może pomóc i podprowadzić ją do właściwego stanowiska/pokoju, bądź jeśli niemożliwe jest dotarcie do adekwatnego stanowiska – obsłużyć ją na miejscu;
- 2) Zaproponować miejsce obsługi, do którego można podjechać wózkami w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu;
- 3) Zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży;
- 4) Pamiętać, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać czyjegoś wózka bez jego wyraźnej zgody. Próbuąc pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiegось jego części lub wypadnięcie osoby z wózka.

- 5) Pamiętać, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką, w związku z tym należy utrzymywać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi, zapalaniu światła (np. w toalecie), unikać obsługi z za wysokiego kontuaru itp.;
- 6) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść z za kontuaru, by ją obsłużyć. Ważnej jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.
- 7) Należy pamiętać, że niepełnosprawności ruchu to także np. dysfunkcje manualne czy neurologiczne – klient może skorzystać np. z alternatywnych form podpisu, jeśli przepisy na to zezwalają.

§ 5. Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku

1. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 1d ustawy zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573).

2. Należy umożliwić klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi.

3. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów (w tym w formacie pdf), informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach itp. zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848).

4. Wyznaczony pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością wzroku, powinien:

- 1) Pamiętać, że tylko niektóre osoby z dysfunkcją wzroku korzystają z alfabetu Braille'a. Zawsze należy pytać osobę z niepełnosprawnością wzroku, jaka jest najlepsza w jej przypadku forma obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających itp.).
- 2) Zanim nawiąże kontakt fizyczny, przywitać się, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia klienta na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować klienta o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.
- 3) Zadbać, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzącej, niewidomej) nie znajdowały się żadne przeszkody (np. „potykacze”, standy,

stojaki na ulotki itp.), a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.

- 4) Umożliwić składanie własnoręcznego podpisu osobie z niepełnosprawnością wzroku za pomocą specjalnej ramki i w razie potrzeby nakierować jej dłoń we właściwe miejsce.
- 5) Pamiętać, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykiem, głaskaniem itp. Można to uczynić jedynie, jeśli jego właściciel wyrazi na to zgodę. Można zaoferować psu wodę do picia.

§ 6. Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się

1. Urząd zapewnia obsługę z pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.

2. Urząd zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu i mowy prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

3. Wyznaczony pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:

- 1) Pamiętać, że nie wszystkie osoby niesłyszące posługują się językiem migowym. Duża część z nich czyta z ruchu warg oraz komunikuje się pisemnie. Należy zapewnić możliwość dogodnej dla klienta formy komunikacji (nie odwracać głowy w trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać).
- 2) Pamiętać, że dla osób niesłyszących posługujących się językiem migowym, język polski jest językiem obcym, o zupełnie innej składni. Wszystkie komunikaty (w tym pisemne) powinny być możliwie uproszczone, by osoba z niepełnosprawnością słuchu mogła je łatwiej zrozumieć.
- 3) Aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, pracownik powinien obserwować, jakie osoba niesłysząca daje sygnały. Jeżeli nie zrozumie, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, powinien ją o tym poinformować.
- 4) Pamiętać, że zanim zacznie mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej, powinien upewnić się, że klient na niego patrzy. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać do niej ręką.

- 5) Jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć jej, możliwie innymi słowami.
- 6) Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
- 7) Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.

§ 7. Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

1. Urząd zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).

2. Wyznaczony pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi, powinien:

- 1) W czasie rozmowy z klientem używać prostych zdań pojedynczych. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał.
- 2) Dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
- 3) Stosować powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
- 4) Na koniec rozmowy upewnić się, że klient zrozumiał komunikat i wie, co dalej zrobić.
- 5) Wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
- 6) Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jej asystenta.

§ 8. Obsługa osób w spektrum autyzmu

1. Urząd zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).

2. Wyznaczony pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba w spektrum autyzmu bądź innymi zaburzeniami funkcji poznawczych, powinien:

- 1) Zadbać o spokojne miejsce do rozmowy, najlepiej odosobnione - dobrą praktykę stanowią pokoje wyciszenia, czyli miejsca, w których nie występują

czynniki rozpraszające. Takie warunki ułatwiają kontakt z osobą w spektrum autyzmu.

- 2) Zadbać o to aby została obsłużona w pierwszej kolejności - dla osób z autyzmem stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. W obecności innych obcych osób narasta w nich lęk, gdyż nie wiedzą co i kiedy się stanie, a to może prowadzić do zaburzeń zachowania.
- 3) Nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy. Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
- 4) Daj rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekaj, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórz pytanie.
- 5) Zachować się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych krokach w działaniu. Nie zaskakiwać.
- 6) Unikać abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor. Rozmawiając z osobą w spektrum autyzmu należy mówić o konkretach – krótkie, proste komunikaty werbalne.
- 7) Jasno formułuj swoje oczekiwania – osoby z zaburzeniami w spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje.
- 8) Dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
- 9) Upewnić się, że rozmówca rozumie i wie co ma dalej zrobić - pamiętaj, że niektóre osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania, najlepiej w formie pisemnej (regulamin, instrukcja).
- 10) Wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
- 11) Osoby w spektrum autyzmu mogą przyjść do urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jego asystenta.

§ 9. 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 Miasta i Gminy Nekla.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

§ 10. Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik urzędu, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązany jest okazać osobie z niepełnosprawnością wszelką pomoc.

Wniosek o udostępnienie usługi

Burmistrz Miasta i Gminy Nekla

ul. Dworcowa 10

62-330 Nekla

1. Dane wnioskodawcy:

- a) imię
- b) nazwisko
- c) ulica
- d) kod pocztowy
- e) 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) nr telefonu do osoby przybranej:
- e) ePUAP:

3. Metoda komunikacji:

- a) osoba przybrana
- b) tłumacz (zaznaczyć właściwe):
 - polskiego języka migowego (PJM)
 - systemu językowo-migowego (SJM)
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

4. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona (tu proszę krótko opisać, jaką sprawę chce Pani/Pan załatwić w Urzędzie Miasta i Gminy Nekla, ewentualnie proszę podać nazwę referatu, który realizuje tę usługę).

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

- a) w PJM
- b) w druku powiększonym

c) w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)

d) w alfabecie Braille'a

e) w inny sposób (jaki):

Przewidywany termin wizyty w urzędzie:

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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Miasta i Gminy Nekla (adres: Urząd Miasta i Gminy Nekla, ul. Dworcowa 10, 62-330 Nekla).

2. Z Administratorem danych osobowych można skontaktować się za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres poczty elektronicznej: iod@gminanekla.pl.

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

- a) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na gminie Nekla, 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 Nekla, 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) podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy z urzędem, w tym profilowania pod kątem badania zdolności finansowej, analizy ryzyka, itp. (art. 6 ust. 1 lit. b i art. 6 ust 1 lit a RODO),
- f) realizacji umowy zawartej z urzędem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- g) podjęcia działań o charakterze komunikacyjnym zmierzającym do sprawnego załatwienia sprawy (art. 6 ust 1 lit a RODO),

h) wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez gminę Nekla, 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. Może Pani/Pan te dane również przesłać innemu administratorowi.

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 Pani/Pan skontaktować za pomocą poczty elektronicznej, pisząc na adres:

- Urząd Miasta i Gminy Nekla - nekla@gminanekla.pl
- Inspektor ochrony danych - iod@gminanekla.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.

miejsce, data, podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:

Usługę świadczyć będzie:

Uwagi:

Data i podpis pracownika urzędu:

Wniosek o zapewnienie dostępności

Burmistrz Miasta i Gminy Nekla
ul. Dworcowa 10
62-330 Nekla

1. Dane wnioskodawcy:

- a) imię
- b) nazwisko
- c) ulica
- d) kod pocztowy
- e) miejscowość
- f) telefon kontaktowy
- g) adres e-mail

2. Bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym:

3. Kontakt z wnioskodawcą (należy wypełnić właściwą opcję):

- a) adres poczty elektronicznej:
- b) numer telefonu (sms, mms):
- c) numer faksu:
- d) numer telefonu do osoby przybranej:
- e) ePUAP:
- f) PJM:
- g) alfabet Braille'a:
- h) inny (jaki):

4. Proponowany sposób zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy:

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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Miasta i Gminy Nekła (adres: Urząd Miasta i Gminy Nekła, ul. Dworcowa 10, 62-330 Nekła).

2. Z Administratorem danych osobowych można skontaktować się za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres poczty elektronicznej: iod@gminanekla.pl.

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

- a) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na gminie Nekła, 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 Nekła, 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) podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy z urzędem, w tym profilowania pod kątem badania zdolności finansowej, analizy ryzyka, itp. (art. 6 ust. 1 lit. b i art. 6 ust 1 lit a RODO),
- f) realizacji umowy zawartej z urzędem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- g) podjęcia działań o charakterze komunikacyjnym zmierzającym do sprawnego załatwienia sprawy (art. 6 ust 1 lit a RODO),
- h) wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez gminę Nekła, 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. Może Pani/Pan te dane również przesłać innemu administratorowi.

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 Pani/Pan skontaktować za pomocą poczty elektronicznej, pisząc na adres:

- Urząd Miasta i Gminy Nekla - nekla@gminanekla.pl
- Inspektor ochrony danych - iod@gminanekla.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