

**Zarządzenie Nr 11/2022**  
**Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi**  
**z dnia 25 kwietnia 2022 r.**  
**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim**  
**Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi**

Na podstawie art. 25 ust. 10 oraz ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1233), w związku z art. 6 pkt 3 lit. a ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się co następuje:

§ 1. Ustala się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR GENERALNY URZĘDU**

*Mirosław Suski*

Załącznik  
do Zarządzenia nr 11/2022  
Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu  
Wojewódzkiego w Łodzi z dnia 25 kwietnia 2022r.

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi, zwanymi dalej „Procedurą” oraz „Urzędem”, określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uważa się osobę, która ze względu na 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.<sup>1</sup>

3. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym dla klientów ze szczególnymi potrzebami, w którym będą traktowane w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2. 1. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

2. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do obsługi klientów Urzędu z poszanowaniem ich godności.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

§ 3. Ilekroć w Procedurze jest mowa o:

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

- 1) pracownika – należy przez to rozumieć osobę pozostającą w stosunku pracy z Łódzkim Urzędem Wojewódzkim w Łodzi w imieniu, którego działa Dyrektor Generalny Urzędu, pracownikami są członkowie korpusu służby cywilnej oraz osoby niebędące członkami korpusu służby cywilnej;
- 2) Wydziałach/Biurach Urzędu należy przez to rozumieć następujące lokalizacje:
  - a) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi, ul. Piotrkowska 104, 90-926 Łódź,
  - b) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi – Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, ul. Piotrkowska 103, 90-425 Łódź,
  - c) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi – Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź,
  - d) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi – Wojewódzka Inspekcja Geodezyjna i Kartograficzna, ul. Tuwima 28, 90-002 Łódź,
  - e) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi – Wydział Rodziny i Polityki Społecznej ul. Żeromskiego 87, 90-502 Łódź, Oddział Nadzoru Rynku Pracy ul. Gdańska 73 Łódź,
  - f) Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi – Wydział Zdrowia, ul. Piotrkowska 104, Oddział Zdrowia Publicznego ul. Gdańska 73 Łódź,
  - g) Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego: Centrum Powiadamiania Ratunkowego, Wydział Zdrowia: Dyspozytornia Medyczna, ul. Pienista 71;
  - h) Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Lecznicza 6, 93-173 Łódź,
  - i) Państwowa Straż Łowiecka, ul. Szkolna 28, 97-300 Piotrków Trybunalski,
  - j) Punkt obsługi klienta w Piotrkowie Trybunalskim, I piętro pok. 147 i 148, ul. Szkolna 28, 97-300 Piotrków Trybunalski,
  - k) Punkt obsługi klienta w Sieradzu, Plac Wojewódzki 3, 98-200 Sieradz,
  - l) Punkt obsługi klienta w Skierniewicach, ul. Plac Jagielloński 29, 96-100 Skierniewice;
- 3) za osobę ze szczególnymi potrzebami – należy rozumieć osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia wypełnianie ról społecznych;
- 4) za osobę uprawnioną – należy przez to rozumieć osobę niepełnosprawną w rozumieniu ustawy dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych ( Dz. U. z 2021 poz. 573).

## **Rozdział 2**

### **Warunki lokalowe Urzędu**

§ 4. 1. Siedziba główna Urzędu mieści się w budynku zlokalizowanym w Łodzi, ul. Piotrkowska 104.

2. Klienci obsługiwani są na parterze w zakresie spraw klienta, gdzie znajduje się kancelaria.

3. Budynek nie jest dostosowany do obsługi osób niepełnosprawnych.

4. Wejście do budynku stanowią schody. Brak podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

5. Parter, na którym prowadzona jest obsługa klientów dostępny jest po pokonaniu schodów, przedsionka oraz korytarza z wysokim stopniem. Budynek nie jest wyposażony w schodolaz ani platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi.

6. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

§ 5. 1. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, ul. Piotrkowska 103.

2. Budynek nie jest wyposażony w windę.

3. Budynek dostępny jest z poziomu chodnika, przed wejściem wykonana jest pochylnia wraz z poręczami w celu ułatwienia dostępu.

4. Na zewnątrz został umieszczony infokiosk, który jest punktem informacyjnym.

5. W budynku dostęp na poziomie parteru jest zapewniony osobom poruszającym się na wózku. Punkt obsługi klienta z niepełnosprawnością jest wydzielony oraz oznakowany. Na sali przeznaczonej do obsługi klienta są zachowane odpowiednie szerokości – możliwość manewrów wózkiem inwalidzkim.

6. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

7. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

§ 6. 1. Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców przy ul. Traugutta 25

2. Do jednego z wejść prowadzą schody, drugie prowadzi do dźwigu osobowego wyposażonego w panel sterujący.

3. W budynku jest wydzielona strefa obsługi klienta.

4. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

5. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

§ 7. 1. Wydział Rodziny i Polityki Społecznej, ul. Żeromskiego 87, Oddział Nadzoru Rynku Pracy ul. Gdańska 73 Łódź

2. Do budynku prowadzą cztery wejścia.

3. Drzwi przeszkłone z progiem o nieprawidłowym wymiarze 5 cm, przy wejściu na teren Urzędu znajduje się stanowisko ochrony, pełniące funkcję punktu informacyjnego.

4. Budynek nie posiada dźwigu osobowego

5. Budynek wyposażony w platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi,

6. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

7. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

§ 8. 1. Wydział Zdrowia, ul. Piotrkowska 104, Oddział Zdrowia Publicznego mieści się przy ul. Gdańskiej 73 w Łodzi.

2. Budynek nie posiada schodolazu ani platformy dla osób z ograniczeniami ruchowymi.

3. Przy wejściu na teren budynku znajduje się stanowisko ochrony, nie pełniące funkcji punktu informacyjnego.

4. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

5. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

§ 9. 1. Wojewódzki Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Lecznicza 6. W budynku są trzy wejścia, do których prowadzą schody. Przy wejściu od strony ul. Kasowej znajduje się podjazd dla wózków. Planowana jest budowa drugiego podjazdu od ul. Podmiejskiej.

2. Budynek posiada dźwig osobowy, mogą z niego korzystać klienci Urzędu. Jedna z wind posiada urządzenie informujące o piętrach oraz o fakcie czy drzwi są zamknięte czy otwarte.

3. Przy wejściu na teren budynku znajduje się stanowisko ochrony, pełniące funkcję punktu informacyjnego.

4. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

**§ 10.** 1. Wojewódzka Inspekcja Geodezyjna i Kartograficzna, ul. Tuwima 28. Do budynku prowadzi jedno wejście dla klientów od strony wewnętrznego parkingu (nieдоступnego dla klientów).

2. Do budynku nie ma podjazdu dla osób z niepełnosprawnością, jednakże wejście do budynku znajduje się na parterze budynku, więc podjazd wózkiem jest możliwy.

3. Przy wejściu na teren budynku znajduje się stanowisko ochrony, pełniące funkcję punktu informacyjnego.

4. Budynek wyposażony jest w cztery dźwigi osobowe (dwa czynne), z których mogą korzystać klienci Urzędu.

5. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

7. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

**§ 11.** 1. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego: Centrum Powiadamiania Ratunkowego oraz Wydział Zdrowia: Dyspozytornia Medyczna, ul. Pienista 71.

1. Wejście do budynku znajduje się na poziomie chodnika.

2. W budynku dostęp do wszystkich pomieszczeń jest zapewniony osobom poruszającym się na wózku.

3. Budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną.

**§ 12.** 1. Punkt obsługi klienta w Piotrkowie Trybunalskim, I piętro pok. 147 i 148, ul. Szkolna 28.

2. Wejście do budynku znajduje się na poziomie chodnika.

3. W budynku znajduje się winda wyposażona w panel posiadający oznaczenia w alfabecie Braille'a.

4. Na zewnątrz został umieszczony infokiosk, który jest punktem informacyjnym.

5. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

**§ 13.** 1. Punkt obsługi klienta w Sieradzu, Plac Wojewódzki 3, wejście znajduje się na poziomie chodnika.

2. W budynku wyznaczona jest strefa obsługi klienta.

3. Na zewnątrz znajduje się podjazd dla osób niepełnosprawnych.

4. W budynku jest zapewniony dostęp do wszystkich pomieszczeń dla osób poruszających się na wózku.

5. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

**§ 14.** 1. Punkt obsługi klienta w Skierniewicach, ul. Jagiellońska 29, do budynku prowadzi jedno wejście dla klientów (szklane drzwi otwierane automatycznie).

2. Wejście do budynku znajduje się na poziomie chodnika. Przed wejściem do budynku znajduje się podjazd dla osób niepełnosprawnych.

3. Na zewnątrz budynku znajduje się tablica informacyjna na temat rozmieszczenia lokali w budynku.

4. Budynek nie posiada dźwigów osobowych z komunikatami głosowymi.

5. Na parterze budynku jest zapewniony dostęp dla osób poruszającym się na wózku.

6. Istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Urzędu na parterze budynku.

### **Rozdział 3**

#### **Udogodnienia architektoniczne, informacyjno-komunikacyjne**

**§ 15.** 1. Schody, które znajdują się w głównym holu w budynku przy ul. Piotrkowskiej 104, oznakowane są kontrastową taśmą w celu ułatwienia poruszania się (pierwszy i ostatni stopień w każdym biegu). Główna ewakuacyjna klatka schodowa jest dostępna z korytarzy na piętrach.

2. Przed budynkiem wyznaczone są dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

3. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideo tłumacza języka migowego.

**§ 16.** Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, ul. Piotrkowska 103. Przed wejściem wykonana jest pochylnia wraz z poręczami w celu ułatwienia dostępu, na zewnątrz infokiosk, który jest punktem informacyjnym. Wykonany ze stali lakierowanej, posiada wandaloodporną klawiaturę. W budynku znajduje się kolejkomat. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideo tłumacza języka migowego.

**§ 17.** W Wydziale Rodziny i Polityki Społecznej, ul. Żeromskiego 87, znajduje się platforma dla wózków. Schody oznakowane taśmami kontrastowymi. Na parkingu wewnętrznym zostało wyznaczone jedno miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi

potrzebami. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideołumacza języka migowego.

§ 18. Wojewódzki Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności, ul. Lecznicza 6. Wyposażenie przystosowane do wymagań osób niepełnosprawnych. Przed budynkiem wyznaczone są dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Toalety przystosowane są dla osób niepełnosprawnych. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideołumacza języka migowego.

§ 19. Punkt obsługi klienta w Piotrkowie Trybunalskim, I piętro pok. 147 i 148, ul. Szkolna 28. Na zewnątrz został umieszczony infokiosk, który jest punktem informacyjnym. Wykonany ze stali lakierowanej, posiada on wandaloodporną klawiaturę. Oznakowania w obiekcie są wykonane w kontrastowych barwach i w druku powiększonym. Winda w budynku wyposażona w panel posiadający oznaczenia w alfabecie Braille'a. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideołumacza języka migowego.

§ 20. Punkt obsługi klienta w Sieradzu, Plac Wojewódzki 3. Budynek posiada trzy dźwigi osobowe z panelem wyposażonym w znaki Braille'a z komunikatami głosowymi. Dostęp do wszystkich pomieszczeń jest zapewniony osobom poruszającym się na wózku. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideołumacza języka migowego.

§ 21. Punkt obsługi klienta w Skierniewicach, ul. Jagiellońska 29, przed wejściem do budynku znajduje się podjazd dla osób niepełnosprawnych. Na zewnątrz tablica informacyjna na temat rozmieszczenia lokali w budynku. Oznakowania w obiekcie są wykonane w kontrastowych barwach i w druku powiększonym. Osoby niesłyszące, mające trudności w komunikowaniu się, w celu załatwienia sprawy w Urzędzie mogą skorzystać z pomocy wideołumacza języka migowego.

## **Rozdział 4**

### **Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**



§ 22. 1. W przypadku wywołania pracownika Urzędu do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.

2. Pracownik przeprowadza rozmowę wstępną z klientem Urzędu w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.

3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik Urzędu może:

- 1) udzielić niezbędnej porady i/ lub wyjaśnień;
- 2) wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego za daną sprawę;
- 3) odebrać od klienta i potwierdzić wpływ do Urzędu pisma/wniosku, następnie przekazać go do zarejestrowania w Kancelarii Urzędu;
- 4) sporządzić dla klienta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika Urzędu w obecności klienta.

4. Po zakończonej obsłudze, pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielenia osobie niepełnosprawnej wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.

## **Rozdział 5**

### **Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się**

§ 23. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Urzędzie korzystając z nw. uprawnień:

- 1) z pomocy osoby przybranej;
- 2) za pomocą świadczenia usługi tłumaczeń z języka migowego na język polski i z języka polskiego na język migowy poprzez system wideo tłumacza języka migowego;
- 3) z usług w postaci środków wspierających komunikowanie się:

a) poczty elektronicznej:

Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi: [kancelaria@lodz.uw.gov.pl](mailto:kancelaria@lodz.uw.gov.pl)

b) telefonu: (+48) 42 664-10-00, 42 664-10-01,

c) listownie na adres korespondencyjny Urzędu:

Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi, ul. Piotrkowska 104, 90-926 Łódź,

§ 24. 1. Osobą przybraną, o której mowa w § 23 może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumiewania się tej osoby i udzielenia jej pomocy przy załatwieniu spraw w Urzędzie.

2. Osoba przybrana może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej, z wyjątkiem objętych ochroną informacji

niejawnych zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742).

**§ 25.** 1. Osoba uprawniona powinna zgłosić chęć skorzystania z usługi wideo tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Urzędzie z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 wnosi się na druku, stanowiącym załącznik do Procedury, z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, wskazanych w § 23.

3. Zgłoszenie wnoszone jest do komórki organizacyjnej Urzędu właściwej do prowadzenia sprawy.

4. Usługa wideo tłumacza języka migowego jest bezpłatna dla osoby uprawnionej.

5. Po dokonaniu zgłoszenia, Urząd jest zobowiązany do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej za pomocą usługi wideo tłumacza języka migowego w wyznaczonym lub uzgodnionym terminie.

6. Korzystanie z usługi wideo tłumacza języka migowego odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz.1824).

## **Rozdział 6**

### **Strona internetowa Urzędu**

**§ 26.** 1. Strona internetowa Urzędu dostępna jest pod adresem: <https://www.gov.pl/web/uw-lodzki>

2. W zakładce „Dostępność” zamieszczony został podkatalog dotyczący dostępności Urzędzie, w którym zamieszczona jest informacja w tekście łatwym do odczytania, a także niezbędne informacje w języku migowym.

**Zgłoszenie dotyczące zapewnienia komunikacji  
z Łódzkim Urzędem Wojewódzkim w Łodzi  
za pomocą usługi wideo tłumacza**

**UWAGA - Ograniczenia w funkcjonowaniu Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi**

\* - pole wymagane do wypełnienia

Dane osoby ze szczególnymi potrzebami

Imię i nazwisko\* \_\_\_\_\_

Dane kontaktowe<sup>2\*</sup>

Dane osoby przybranej<sup>3</sup> (jeśli dotyczy)

Imię i nazwisko osoby przybranej\*

Dane kontaktowe z osobą przybraną<sup>1\*</sup> \_\_\_\_\_

Termin spotkania<sup>4</sup>

Dzień spotkania\*

Proszę podać termin spotkania

Godzina\* \_\_\_\_\_

Proszę podać godziny spotkania ( pn, śr, czw, pt: 8.00-16.00, wt: 9.00-17.00).

Czas spotkania\* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Wymagany co najmniej jeden sposób kontaktu – e-mail, telefon (zalecane urządzenie obsługujące wiadomości SMS, MMS).

3

Osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwianiu spraw m.in. w organach administracji publicznej.

4

Proponowany dzień i godzina.

Sprawa, którą chce Pani lub Pan załatwić\*

Nazwa Wydziału, Biura lub innej komórki organizacyjnej Urzędu, jeżeli ją Pani lub Pan zna (krótko).

.....  
.....

**Adnotacje Urzędowe**

Miejsce umówionego spotkania (adres, nr pokoju).....

.....

Ustalony termin spotkania.....

Uwagi.....

.....

Data i podpis pracownika Urzędu

.....

**Sposób komunikowania się\***

z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się za pośrednictwem pracownika ŁUW. Do kontaktu z klientami słabosłyszącymi wykorzystujemy wideotłumacza on-line.

**Wypełniony druk zgłoszenia należy przesłać na adres:**

e-mail: [kancelaria@lodz.uw.gov.pl](mailto:kancelaria@lodz.uw.gov.pl)

lub

listownie na adres korespondencyjny:

Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi, ul. Piotrkowska 104, 90-926 Łódź

lub

za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej ePUAP: /lodzuw/skrytka.