

## **PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W PRUSZCZU**

Niniejsza Procedura, zwana dalej „Procedurą”, określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Pruszczu, zwanym dalej „Urzędem”, z uwzględnieniem zapewnienia dostępności w ramach ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024r. poz. 1411) zwanej dalej „Ustawą”.

### **§ 1. Postanowienia ogólne.**

1. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego i dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami, umożliwienie im udziału w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami w sposób zapewniający poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
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). W szczególności mogą to być osoby:
  - mające trudności w poruszaniu się,
  - niewidome i słabowidzące,
  - głuchoniewidome,
  - głuche i słabosłyszące,
  - trwale lub czasowo poruszająca się na wózku,
  - osłabione np. chorobą,
  - niskorosłe,

- kobiety w ciąży,
  - mające trudności z wyraźnym mówieniem,
  - z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną
  - ze spektrum autyzmu, Zespołem Aspergera,
  - rodzice i opiekunowie dzieci,
  - z dużym bagażem,
  - posługujące się innym językiem niż język polski, słabo władające językiem polskim.
3. Procedura określa sposób postępowania wszystkich pracowników Urzędu, zobowiązuje do udzielenia niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, z poszanowaniem ich niezależności.

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

## **§ 2. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami.**

1. Każdy pracownik Urzędu 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.
2. Pracownik punktu informacyjno-podawczego przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę, ustala charakter załatwianej sprawy. W przypadku, gdy charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i przychodzi do osoby zainteresowanej.
3. Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami Urząd zapewnia komunikację w formie określonej w tym wniosku (np.: tłumacz polskiego języka migowego, pomoc pracownika Urzędu). Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- osobiście w Punkcie Podawczym,
- pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy w Pruszczu, ul. Główna 33, 86-120 Pruszcz,
- za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [pruszcz@pruszcz.pl](mailto:pruszcz@pruszcz.pl).

Należy poinformować o tematyce sprawy, którą klient chce załatwić i określić przewidywany termin wizyty w Urzędzie.

### **§ 3. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.**

1. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. Zwykle sama świetnie daje sobie radę, jeśli przebywa w przyjaznym otoczeniu. Pracownicy Urzędu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami. Pamiętaj: Zanim pomożesz – zapytaj.

2. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny – bądź taktowny. Bywa, że osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, dlatego chwytanie ich za nie – może tę równowagę zakłócić, nawet jeśli celem jest chęć udzielenia pomocy. Unikaj dotykania wózka, kul czy laski bez wcześniejszego zapytania o zgodę, gdyż może to zakłócić przestrzeń osobistą osoby z nich korzystającej.

3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami, nie kieruj rozmowy w kierunku asystenta, przewodnika, tłumacza języka migowego. Zwracaj się jak do każdego innego klienta, nie skupiając się na niepełnosprawności. Staraj się traktować klienta ze szczególnymi potrzebami w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.

5. Reaguj pozytywnie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Prośbę o wprowadzenie zmiany i dostosowanie się do szczególnych potrzeb nie traktuj jak skargi.

6. Pamiętaj, że bywają niepełnosprawności, które nie są widoczne. Mogą się zdarzyć tacy klienci, których prośby lub zachowanie wydadzą się zaskakujące. 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, czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

#### **§ 4 Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową, mających trudności w poruszaniu się**

- W razie potrzeby należy zaprowadzić osobę ze szczególnymi potrzebami do miejsca obsługi, właściwego stanowiska/pokoju, jeśli niemożliwe jest dotarcie do adekwatnego stanowiska – obsłużyć ją na miejscu.
- Zaproponować miejsce obsługi, do którego można podjechać wózkami w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu.
- Zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży.
- Pamiętać, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką, należy utrzymywać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi, zapalaniu światła (np. w toalecie), nie obsługiwać zza wysokiego kontuaru.
- Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść zza kontuaru w momencie obsługiwania. Należy zapewnić podkładki do pisania, jeśli osoba na wózku wypełnia jakiś formularz lub składa podpis.
- Należy pamiętać, że dysfunkcje manualne czy neurologiczne, to również forma niepełnosprawności – klient może skorzystać z alternatywnych form podpisu, zgodnych z prawem.

## **§ 5 Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku**

- Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. Pracownik Urzędu powinien umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- Przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku - pracownik Urzędu powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić ją do odpowiedniego miejsca. Należy informować osobę z niepełnosprawnością wzroku o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się), przeszkodach na drodze (np. stopniach, progach itp.), opisywać otoczenie.
- Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się przeszkody. Przeszkłone drzwi są kontrastowo oznaczone, na podłodze przed schodami znajdują się dotykowe oznakowania ostrzegawcze.
- Pracownik rozpoznaje preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst, pliki elektroniczne do odczytu treści przy użyciu systemowych głosów syntetycznych.).
- W przypadku, gdy niezbędna jest pomoc, pracownik (za zgodą) pomaga wypełnić dokumenty, po czym odczytuje i wskazuje miejsce na podpis.

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

- W Urzędzie Miasta i Gminy Pruszcz można skorzystać z tłumacza polskiego języka migowego (PJM).
- Usługa jest dostępna w godzinach pracy urzędu, jest bezpłatna dla osób uprawnionych.
- Należy zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza na co najmniej 3 dni robocze przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

- Zgłoszenia można dokonać osobiście w sekretariacie urzędu, a także drogą elektroniczną, wysyłając zgłoszenie na adres sekretarz@pruszcz.pl. Zgłoszenie poprzez e-mail winno zawierać: imię i nazwisko wnioskodawcy, nr telefonu kontaktowego lub adres email, proponowany termin załatwienia sprawy oraz jej rodzaj.
- W Urzędzie dostępne są urządzenia wspomagające słyszenie – pętla indukcyjna.
- Pracownik odpowiedzialny za realizację usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i formę udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania – stosując możliwe dostępne formy komunikacji).
- Należy pamiętać, że zanim zaczniemy mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej, powinniśmy upewnić się, że klient patrzy. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać do niej ręką.
- W przypadku, gdy osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedziane treści – możliwie innymi słowami.
- W miarę możliwości, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny.
- Przy kontakcie z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę, z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie. Nie należy przerywać ani kończyć zdań za osobę.

## **§ 7 Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną, osób niesamodzielnych, z zaburzeniami funkcji poznawczych.**

- W czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami pracownik dostosowuje tempo wypowiedzi, słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby, stosuje

powtórzenia, tworzy proste zdania pojedyncze, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części i upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

- Pracownicy zapewniają informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.
- W miarę możliwości, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym, cichym pomieszczeniu, czyli miejscu, w którym nie występują czynniki rozprasające. Takie warunki ułatwiają kontakt, w szczególności z osobą w spektrum autyzmu.
- Należy zadbać, żeby osoby ze specjalnymi potrzebami, zostały obsłużone w pierwszej kolejności - stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe dla osób ze spektrum autyzmu, niepełnosprawnością intelektualną itp. i może to prowadzić do zaburzeń zachowania, lęków.