

Załącznik do Zarządzenia
nr WOM.0050.1.155.2022 z dnia
25 sierpnia 2022 r. w sprawie
wprowadzenia Procedury obsługi klienta
ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta i Gminy w Swarzędzu.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE MIASTA I GMINY W SWARZĘDZU

Niniejsza procedura zwana dalej „Procedurą” 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 (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.).

§ 1

Wstęp

1. Urząd Miasta i Gminy w Swarzędzu, 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 (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) 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).
3. **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.
4. 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 np. Biura Obsługi Mieszkańców 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, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- 4) Urząd zgodnie z art. 6 pkt. 3 lit. d Ustawy zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku (*wzór wniosku – załącznik do Procedury*).

- 5) Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:
- a. osobiście w biurze podawczym,
 - b. pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Miasta i Gminy w Swarzędzu, ul. Rynek 1, 62-020 Swarzędz,
 - c. za pomocą faksu nr. 61 65 12 211,
 - d. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: umig@swarzedz.pl,
 - e. adres skrytki ePUAP: /6a199bnmde/SkrytkaESP

§ 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. pracowników ochrony).

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 zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku/budynkach.
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 wózkiem 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. Próbując pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiejś 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.1 lit. d 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 (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 573 ze zm.)
2. Należy umożliwić klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu 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. (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 848 ze zm.).

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 udźwiękwiających 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 przeszkłone 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 (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.), 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 z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.).
3. W Urzędzie dostępne są urządzenia wspomagające słyszenie.
4. 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

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.

Załącznik do Procedury obsługi osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta i Gminy w Swarzędzu.

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze. zm.)

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):
3. SPRAWA (co klient chce załatwić w Urzędzie):
.....
4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE:
.....
5. FORMA KONTAKTU (podkreślić właściwe)
 - a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
 - b) tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)
 - c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
 - d) pomoc pracownika Urzędu..... posługującego się językiem migowym
 - e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE