

ZARZĄDZENIE NR 66/2022
STAROSTY POWIATU GDAŃSKIEGO
z dnia 1 lipca 2022 r.

w sprawie wprowadzenia "Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Pruszczu Gdańskim".

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528 ze zm.) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam "Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Pruszczu Gdańskim".

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

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Marian Cichon

Załącznik

do Zarządzenia nr 66/2022
Starosty Powiatu Gdańskiego
z dnia 1 lipca 2022 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Pruszczu Gdańskim

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Pruszczu Gdańskim, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.).
- 2) Urzędzie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Pruszczu Gdańskim,
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie,
- 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika, który zajmuje się merytorycznie sprawą osoby ze szczególnymi potrzebami.

§ 4. Każdy pracownik zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy na terenie Urzędu osobom ze szczególnymi potrzebami, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5.1. Każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca jej obsługi.

2. W razie braku możliwości dotarcia osoby ze szczególnymi potrzebami do miejsca obsługi, pracownik merytoryczny udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 7. Pracownik przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

§ 8. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 58 77312 49 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: dostepnosc@powiat-gdanski.pl.

§ 9. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w siedzibie Starostwo Powiatowe w Pruszczu Gdańskim ul. Wojska Polskiego 16,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Pruszczu Gdańskim ul. Wojska Polskiego 16, 83-000 Pruszcz Gdański,
- 3) za pomocą faksu nr: 58 683 48 99,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@powiat-gdanski.pl
- 5) za pomocą formularza kontaktowego: <https://powiat-gdanski.pl/formularz-kontaktowy>
- 6) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP): /bw0fe340uf/SkrytkaESP.

Rozdział 2.

Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10 Pracownik podczas kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do kierowania się następującymi zasadami:

- 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 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 jego 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 identycznymi, 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, lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

Rozdział 3.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się, w tym z laską/kulą/balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży i z małymi dziećmi, obowiązują poniższe zasady:

- 1) Urząd zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku od strony ul. Wojska Polskiego, umożliwiającego wezwanie pracownika, który udzieli takiej osobie pomocy;
- 2) Po wejściu do budynku od strony ulicy Niepodległości – wejście przystosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami ruchu (po obu stronach wejścia znajdują się miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami), osoba ze szczególnymi potrzebami przedstawia w pokoju nr 3 na parterze rodzaj sprawy do rozpatrzenia.
- 3) Po ustaleniu rodzaju sprawy pracownik informuje pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 4) Pracownik proponuje miejsce siedzące osobom ze szczególnymi potrzebami.
- 5) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) umieszczone jest zbyt wysoko, by osoba siedząca na wózku lub krześle mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem merytorycznym, pracownik powinien wyjść zza kontuaru, by ją obsłużyć. Ważne jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba siedząca na wózku/krześle ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis,

- 6) Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę w pokoju nr 6 na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 12. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu, obowiązują poniższe zasady:

- 1) Zapewnia się możliwość wejścia do budynku Urzędu 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 ze zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu oraz poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;
- 2) Zapewnia się elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o działalności, Urzędu, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848 ze zm);
- 3) Pracownik merytoryczny podczas obsługi osoby z niepełnosprawnością wzroku powinien:
 - a. pamiętać, że tylko niektóre osoby z dysfunkcjami wzroku korzystają z alfabetu Braille'a. Zawsze należy pytać Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających);
 - b. 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 dysfunkcjami 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 konkretne otoczenie;
 - c. zadbać by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzącej, niewidomej) nie znajdowały się żadne przeszkody (np.

- „potykacze”, standy, stojaki na ulotki, sprzęt kopiujący, itp.), a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone,
- d. pomóc (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytać wypełnione dokumenty i wskazać miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierować dłoń Klienta we właściwe miejsce.
 - e. 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.

§ 13. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się, obowiązują poniższe zasady:

- 1) Zapewnia się obsługę przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
- 2) Zapewnia się 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;
- 4) Pracownik merytoryczny podczas obsługi osoby z niepełnosprawnością słuchu powinien:
 - a. jeśli to możliwe, zapewnić dogodny miejsce obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – ciche otoczenie ułatwia komunikację,
 - b. 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 (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania). Nie należy odwracać głowy w trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać.
 - c. 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.

- d. 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.
- e. pamiętać, że zanim zacznie mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej, powinien upewnić się, że osoba ta na niego patrzy. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać do niej ręką.
- f. jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć ją, możliwie innymi słowami.
- g. jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jękającą się, itp.), 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, powinien uprzejmie poprosić o jej powtórzenie.

§ 14. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych i z niepełnosprawnością intelektualną, obowiązują poniższe zasady:

- 1) Zapewnia się informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta;
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami :
 - a. zwraca się wprost do niej, nie do jej asystenta,
 - b. dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb,
 - c. stosuje powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
 - d. używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat i wie co dalej robić;

- 3) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) umieszczone jest zbyt wysoko, by osoba siedząca na krześle mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść zza kontuaru, by ją obsłużyć. Ważne jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba siedząca na krześle ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis,

§ 15. W zakresie obsługi osób ze spektrum autyzmu obowiązują poniższe zasady:

- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia;
- 2) Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem ze spektrum autyzmu bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi powinien:
 - a. 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,
 - b. 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.
 - c. nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy. Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
 - d. dać rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekać, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórzyć pytanie.
 - e. zachować się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych krokach w działaniu. Nie zaskakiwać.
 - f. unikać abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor. Rozmawiając z osobą w spektrum autyzmu należy mówić o konkretnych – krótkie, proste komunikaty werbalne.
 - g. jasno formułować 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.
 - h. dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.

- i. 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),
- j. wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem,
- k. osoby w spektrum autyzmu mogą przyjść do urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jego asystenta.

Rozdział 5.

Postanowienia końcowe

§ 16. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 17. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

