##### 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. pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie,
4. pracowniku 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](mailto: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 rękom, 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:
   1. 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 udźwiękawiających);
   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 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;
   3. 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,
   4. 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.
   5. pamiętać, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykaniem, 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;
3. Pracownik merytoryczny podczas obsługi osoby z niepełnosprawnością słuchu powinien:
   1. jeśli to możliwe, zapewnić dogodne miejsce obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – ciche otoczenie ułatwia komunikację,
   2. 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.
   3. 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.
   4. 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.
   5. 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.
   6. jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć ją, możliwie innymi słowami.
   7. jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą 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 przyjścia w towarzystwie asystenta;
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami :
   1. zwraca się wprost do niej, nie do jej asystenta,
   2. dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb,
   3. stosuje powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
   4. 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:
   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. dać rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekać, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórzyć 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 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.
   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.

**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.