

Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Świdwin

Niniejsza procedura zwana dalej „Procedurą” określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnością pod kątem zapewnienie dostępności w urzędach administracji publicznej w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2024r. poz.1411 ze zm.)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Świdwin, dalej „Procedura” normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Świdwin, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego, dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

a) osobie ze szczególnymi potrzebami lub Interesancie – 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 2024 r. poz. 1411).

Wśród osób ze szczególnymi potrzebami można wyróżnić m.in. osoby:

- o ograniczonej możliwości poruszania się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
- z niepełnosprawnością wzroku,
- z niepełnosprawnością słuchu,
- głuchoniewidome- z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- z zaburzeniami psychicznymi,

- z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
- mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- niskorosłe, wysokorosłe,
- starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- w ciąży,
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

§ 2.

Dostępność architektoniczna punktu obsługi

- Do budynku prowadzi główne wejście ze schodami z poręczą, obok po lewej stronie znajduje się podjazd dla wózków.
- Punkt Informacji znajduje się na 1 poziomie po lewej stronie.
- W holu głównym znajduje się punkt informacyjny z obniżonym do 75 centymetrów okienkiem do obsługi osób z niepełnosprawnościami z możliwością podjazdu.
- Do budynku można wejść z psem asystującym.

§ 3.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna Punktu obsługi

- Punkt jest wyposażony w pętlę indukcyjną stacjonarną.
- Punkt informacyjny wyposażony w system FM.
- Zapewniono dostęp do usługi tłumacza PJM online.
- Informacje na stronie internetowej o podmiocie są w tekście łatwym do czytania.

§ 4.

Ogólne zasady obsługi interesanta ze szczególnymi potrzebami

- Każdą osobę traktuj indywidualnie.
- Spytaj, czy osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje Twojej pomocy.
- Wspieraj w pokonywaniu barier- nie wyręczaj, nie narzucaj się z pomocą.

- Jeśli nie wiesz , w jaki sposób pomóc –zapytaj.
- Nie naruszaj sfery osobistej.
- Bądź naturalny w kontakcie.
- Poinformuj o rozwiązaniach technologicznych wspierających dostępność (np. pętla indukcyjna, połączenie z tłumaczem migowym).
- Używaj języka adekwatnego do wieku osoby, np. nie infantylizuj języka w kontakcie z seniorami.
- Zwracaj się do osoby z niepełnosprawnością, a nie jej opiekuna/asystenta.
- Używaj prostych i powszechnie zrozumiałych wyrazów.
- Bądź przygotowany/a na różne sytuacje. W przypadku syndromów nawrotu choroby czy upadku z wózka- zachowaj spokój i pomóż w adekwatny sposób.
- Rozwijaj świadomości i zdobywaj nową wiedzę na temat obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Dbaj o bezpieczeństwo swoje i osoby, którą wspierasz.
- Dbaj również o swój komfort, bądź uważny/a i stawiaj.

§ 4. Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową

- Używaj swobodnie zwrotów „proszę podejść:”, „chodźmy” w kontakcie z osobami poruszającymi się na wózku.
- Nie dotykaj sprzętu rehabilitacyjnego bez zgody właściciela- stanowi on część sfery osobistej.
- Nie wykonuj gwałtownych ruchów przy osobie mającej problem z poruszaniem się, gdyż możesz ją przewrócić.
- Stara się dostosować poziom wzroku do osoby poruszającej się na wózku lub niskim wzroście.

§ 5. Obsługa klienta z niepełnosprawnością wzroku

- Używaj swobodnie zwrotów takich jak: „do widzenia”, „proszę zobaczyć”
- Podejdź do interesanta i przedstaw się
- Informuj interesanta o sytuacji w placówce, wpływającej na proces obsługi oraz swoich bieżących czynnościach
- Nie używaj zwrotów „tam” i „tu”, nie pokazuj ręką kierunku

- Wskazując położenie jakiegoś przedmiotu użyj opisu tarczy zegara (na przykład „drzwi wyjściowe znajdują się na godzinie piętnastej”). Zapytaj czy takie informacje są zrozumiałe. Jeśli interesant niewidomy ma wątpliwości zastosuj informacje w oparciu o pojęcia z prawo/lewo(„lekko w prawo”, „lekko w lewo”).
- Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku podaj swoje ramie i idź pół kroku przed nią.
- Jako przewodnik idź przodem i ostrzegaj dokładnie właściciela.
- Zadbaj o możliwość zapoznania się przez klienta z treścią dokumentu poprzez jego odczytanie na głos, propozycje udziału w tej czynności osoby zaufanej interesanta lub udostępnienie dokumentu w wersji elektronicznej.

§ 6. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu

- Możesz używać określenia głuchy, ale nie głuchoniemy.
- Wyeliminuj lub ogranicz hałas w miejscu obsługi.
- Nie podchodź nagle z tyłu i nie dotykaj bez uprzedzenia.
- Nie zasłaniaj twarzy- zadbaj o jej widoczność i dobre oświetlenie.
- Utrzymaj kontakt wzorkowy.

§ 7. Obsługa klienta z niepełnosprawnością mowy

- Koncentruj się na treści, a ni formie wypowiedzi.
- Nie udawaj, że zrozumiałeś wypowiedź, jeśli tak nie jest.
- Nie przerywaj i nie kończ domyślnie wypowiedzi za interesanta.
- Możesz poprosić o zapisanie informacji.
- Nie okazuj zniecierpliwienia- bądź empatyczny i życzliwy.

§ 8. Obsługa interesanta z niepełnosprawnością intelektualną

- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do interesanta, nawet jeśli osoba towarzysząca pomaga mu podjąć decyzję.
- Nie pozwól na skracanie przez interesanta dystansu osobistego i sam go nie skracaj, nie traktuj interesanta w sposób dziecinny i pobłażliwy.
- Zarezerwuj więcej czasu na obsługę interesanta w danej sprawie
- Używaj krótkich, prostych zdań i stawiaj proste pytania.
- Nie używaj pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznych.
- Upewnij się, że interesant zrozumiał przekazywane informacje

- Możesz wspomagać się na przykład prostym zapisem informacji, rysunkami, notatkami.
- Nie zakładaj z góry ubezwłasnowolnienia interesanta. Jeśli jest on ubezwłasnowolniony częściowo, poproś kuratora o potwierdzanie czynności.

§ 9 Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno- komunikacyjnej (załącznik nr 1 do procedury)

Wniosek o zapewnienie dostępności osoba składa do Urzędu Miasta

- osobiście w punkcie informacji na parterze
 - 2) faksem na numer: **(94) 3652283**
 - 3) e-puap: /l209p8fiew/SkrytkaESP
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: ratusz@swidwin.pl
 - 5) listownie na adres: Urząd Miasta Świdwin, plac Konstytucji 3 Maja 1, 78-300 Świdwin
2. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności zamieszczony jest na stronie internetowej BIP w zakładce „deklaracja dostępności” .

§ 10. Zasady końcowe

1. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik Urzędu Miasta Świdwin ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgoda tej osoby, powinien pomoc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych oraz organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby niepełnosprawnością w Urzędzie Miasta Świdwin obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.