



Procedura Obsługi Osób Ze Szczególnymi Potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie

Procedura określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami pod kątem zapewniania dostępności w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2024 poz.1411 ze zmianami).

§ 1 Wstęp

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Bornem Sulinowie normuje sposób postępowania jego pracowników 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. 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. Wśród osób ze szczególnymi potrzebami są:
 - 1) osoby mające trudności w poruszaniu się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
 - 2) z niepełnosprawnością wzroku,
 - 3) z niepełnosprawnością słuchu,
 - 4) głuchonieme – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
 - 5) z zaburzeniami psychicznymi,
 - 6) z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
 - 7) mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),

- 8) niskorosłe, wysokorosłe,
- 9) starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- 10) w ciąży,
- 11) z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- 12) osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
- 13) z ciężkim nieporęcznym bagażem,
- 14) obcokrajowcy nieznający 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.

§ 2 Dostępność architektoniczna Biura Obsługi Interesanta

Biuro Obsługi Interesanta zlokalizowane jest na parterze budynku przy głównym ciągu komunikacyjnym, na wprost wejścia głównego Urzędu - w miejscu dostępnym dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Obsługiwane jest przez pracowników Urzędu, którzy udzielają informacji w sprawie możliwości rozwiązania konkretnej sprawy i kierują interesanta do merytorycznego referatu. Informacji udzielają również pracownicy Straży Miejskiej, którzy dyżurują w pomieszczeniu po lewej stronie od głównego wejścia. Główne stanowisko obsługi interesantów nie jest dostępne dla użytkownika wózka inwalidzkiego oraz dla osób o niskim wzroście, ponieważ blat recepcji znajduje się na wysokości 110 cm od poziomu posadzki. Nie ma również przestrzeni umożliwiającej podjechanie pod blat przodem wózka.

Alternatywnie tuż przy Biurze Obsługi Interesanta zapewniono stanowisko obsługi dla osoby poruszającej się na wózku, przy którym osoba z niepełnosprawnością zostanie obsłużona przez osobę merytoryczną. Stanowisko to jest prawidłowo oświetlone i umożliwia wypełnianie dokumentów przy blacie na wysokości 80 cm oraz zapewnia przestrzeń pod blatem.

§ 3 Dostępność informacyjno-komunikacyjna Biura Obsługi Interesanta

Biuro Obsługi Interesanta jest wyposażone w pętlę indukcyjną stacjonarną i przenośną.

Wszystkie systemy wspomagające komunikację z osobami głuchymi i słabosłyszącymi oznaczono odpowiednim piktogramem widocznym z daleka.

Urząd umożliwia dostęp do tłumacza PJM po wcześniejszym zgłoszeniu. Zgłoszenie można złożyć osobiście, przez pełnomocnika, lub za pośrednictwem e-maila, faksu, telefonu bądź poczty, najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym wydarzeniem, z wyjątkiem sytuacji nagłych.

Przy BOI umieszczona jest elektroniczna tablica informacyjna z rozkładem referatów oraz numerami pomieszczeń biurowych.

Prawo wstępu z psem asystującym: do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Na stronie <https://bip.bornesulinowo.pl> znajduje się Informacja o Urzędzie w języku łatwym do czytania i rozumienia (easy to read).

§ 4 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 Interesantów lub inny pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z interesantem.
- 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 osobie 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 Miejski w Bornem Sulinowie zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami (znajdujący się na <https://bip.bornesulinowo.pl/bip/informacie/dostepnosc>), komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- osobiście: w Biurze Obsługi Interesanta Urzędu Miejskiego, przy al. Niepodległości 6 w Bornem Sulinowie w:
 - poniedziałek, wtorek i środę w godzinach 7:00 - 15:00,
 - czwartek w godzinach 7:00 -17:00,
 - piątek w godzinach 7:00 - 13:00,
- korespondencją pocztową na adres: Urząd Miejski w Bornem Sulinowie, al. Niepodległości 6, 78-449 Borne Sulinowo,
- korespondencją elektroniczną na adres mailowy: bornesulinowo@bornesulinowo.pl,
- poprzez ePUAP: /umborne/SkrytkaESP.
- Poprzez eDoręczenia: AE:PL-48341-99362-AATRF-25

§ 5 Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

- 1. Zanim pomożesz – zapytaj.** Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma inne potrzeby, dlatego nie zakładaj, że pomoc jest zawsze konieczna. Często w przyjaznym otoczeniu sama poradzi sobie doskonale. Daj przestrzeń osobie ze szczególnymi potrzebami do samodzielności, szanując jej niezależność. Pracownicy Urzędu powinni w pierwszej kolejności kierować się poszanowaniem autonomii interesanta i oferować pomoc tylko wtedy, gdy jest to wyraźnie potrzebne.
- 2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny.** W przypadku osób, które poruszają się na wózku inwalidzkim, używają kul lub laski, zachowaj ostrożność przy kontakcie fizycznym. Dotykanie tych przedmiotów może zaburzyć równowagę osoby, dlatego zawsze zapytaj o zgodę na jakąkolwiek formę pomocy fizycznej. Unikaj dotykania wózka, kuli czy laski, ponieważ te przedmioty stanowią część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
- 3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami.** Osoby z niepełnosprawnością należy traktować jak każdego innego interesanta. Zwracaj się

bezpośrednio do interesanta, a nie do jego asystenta, przewodnika czy tłumacza języka migowego. Zachowuj szacunek i traktuj osobę z niepełnosprawnością na równi z innymi, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Pamiętaj, że wiele osób nie chce być traktowanych wyjątkowo, ponieważ uważają to za formę dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom interesanta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi.

- 4. Nie rób żadnych założeń – każda osoba jest inna.** Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczna, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
- 5. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.** Jeśli osoba 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 interesanta.
- 6. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny.** Mogą się zdarzyć tacy interesanci, 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 interesant zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.
- 7. Zapytaj o preferencje techniczne wspierające dostępność.** Zwróć uwagę na rozwiązania technologiczne, które mogą ułatwić dostępność, takie jak pętla indukcyjna, sprzęt wspomagający komunikację czy aplikacje mobilne. Poinformuj interesanta o dostępnych rozwiązaniach i zapytaj, czy chciałby z nich skorzystać.
- 8. Używaj prostego, zrozumiałego języka.** Komunikacja powinna być jasna i zrozumiała. Unikaj skomplikowanych terminów, które mogą być trudne do zrozumienia. Zwracaj się

do interesanta w sposób naturalny, nie infantylizując języka, zwłaszcza w kontaktach z osobami starszymi. Dostosuj komunikację do wieku i poziomu zrozumienia odbiorcy.

- 9. Bądź przygotowany na różne sytuacje.** Nigdy nie wiesz, kiedy może wystąpić nagła sytuacja, jak np. upadek z wózka czy objawy nawrotu choroby. Zachowaj spokój i w razie potrzeby reaguj szybko i odpowiednio. Dbaj o bezpieczeństwo zarówno swoje, jak i osoby, którą wspierasz. Pamiętaj, aby działać z szacunkiem i w granicach możliwości danej osoby.
- 10. Rozwijaj świadomość i zdobywaj wiedzę.** Nieustanne podnoszenie świadomości i zdobywanie wiedzy na temat obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest kluczowe. Im więcej będziesz wiedział o różnych rodzajach niepełnosprawności, tym lepiej będziesz mógł dostosować swoje podejście do potrzeb interesanta.
- 11. Dbaj o komfort i bezpieczeństwo, stawiaj granice.** Będąc w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami, dbaj nie tylko o ich komfort, ale także o swój. Jeśli czujesz, że Twoje granice są naruszane lub że sytuacja staje się niekomfortowa, nie bój się wyrazić swoich granic w sposób uprzedzający i asertywny. Komfort obu stron jest kluczowy dla udanej interakcji.

Wobec interesantów kierujemy się zasadą:

„Traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie”

(H. Jackson Brown Jr.).

§ 6 Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się

- 1.** Urząd zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku.
- 2.** Pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, czy mająca trudności w poruszaniu się powinien postąpić wg poniższych zaleceń:
 - 1)** **Zapytaj, w czym możesz pomóc, i podprowadź interesanta do właściwego pokoju.**

Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami nie może dotrzeć do odpowiedniego pokoju, warto zaproponować obsługę na miejscu. Dostosowanie miejsca obsługi do jej

potrzeb jest kluczowe, aby zapewnić komfort i wygodę. Upewnij się, że interesant nie czuje się pospieszany, a Twoja pomoc jest dostosowana do jego tempa.

- 2) Zaproponuj odpowiednie miejsce do obsługi dla osoby na wózku.** Osoby poruszające się na wózku powinny być obsługiwane w miejscach, do których łatwo mogą podjechać wózkiem, a rozmowa powinna przebiegać w komfortowych warunkach. Ważne jest, aby te miejsca były dobrze dostosowane pod względem przestrzeni, tak aby interesant czuł się swobodnie i nie był zmuszony do niekomfortowego ustawienia ciała.
- 3) Proponuj miejsce siedzące dla osób z laską/kulą, balkonikiem oraz seniorów i kobiet w ciąży.** Dbanie o to, aby każda osoba, która potrzebuje wsparcia w poruszaniu się, miała możliwość usiąść w wygodnym miejscu, jest bardzo istotne. Dodatkowo warto pamiętać, że oferowanie siedzenia powinno być standardem w każdej sytuacji, gdzie jest to możliwe, aby nie wymuszać stania, co może być niekomfortowe.
- 4) Szanuj przestrzeń osobistą osoby poruszającej się na wózku.** Wózek inwalidzki to integralna część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nigdy nie dotykaj wózka, nie popychaj go ani nie przestawiaj bez wyraźnej zgody osoby na nim. Może to nie tylko naruszyć jej przestrzeń osobistą, ale także spowodować niebezpieczne sytuacje, jak upadek czy uszkodzenie wózka.
- 5) Utrzymuj odpowiednią odległość podczas rozmowy.** Osoby na wózku inwalidzkim mają ograniczony zasięg wzroku i ruchów ręką. Warto utrzymywać odpowiednią odległość, aby rozmowa była prowadzona w sposób komfortowy, a także pomagać w codziennych czynnościach, takich jak otwieranie drzwi czy zapalanie światła. Unikaj rozmów zza wysokiego kontuaru, ponieważ może to ograniczyć komfort i poczucie swobody rozmowy.
- 6) Dostosuj stanowisko obsługi do osoby na wózku.** Jeśli stanowisko obsługi (np. kontuar) jest za wysokie dla osoby na wózku, należy wyjść zza niego i rozmawiać bezpośrednio z interesantem. Jeżeli interesant ma do wypełnienia formularz, zapewnij podkładki do pisania. Celem jest stworzenie przestrzeni, w której osoba ze szczególnymi potrzebami może czuć się swobodnie i nie napotykać barier

związanych z dostępnością.

- 7) Alternatywne formy podpisu – uwzględnij możliwość dostosowania do niepełnosprawności manualnej.** Zwracaj uwagę, że osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, w tym manualnymi, mogą mieć trudności w podpisywaniu dokumentów w tradycyjny sposób. Zawsze zapytaj, czy istnieje alternatywna forma podpisu, która będzie dla nich komfortowa. Upewnij się, że przepisy zezwalają na taką formę i, jeśli to możliwe, umożliwiają jej zastosowanie.
- 8) Używaj naturalnych zwrotów w komunikacji.** Używanie zwrotów typu "proszę podejść" czy "chodźmy" w kontakcie z osobą na wózku nie jest niewłaściwe, jeśli osoba czuje się z tym komfortowo. Zawsze pamiętaj, aby nie traktować osoby z niepełnosprawnością jak osoby, która nie jest w stanie podejmować decyzji. Chodzi o to, aby zachować pełny szacunek i naturalność w komunikacji.
- 9) Nigdy nie dotykaj sprzętu rehabilitacyjnego bez zgody osoby.** Każde urządzenie rehabilitacyjne, jak wózek inwalidzki, kule, laska czy balkoniki, jest częścią przestrzeni osobistej interesanta. Zanim zdecydujesz się na jakikolwiek kontakt z tym sprzętem, zawsze zapytaj, czy osoba pozwala Ci go dotknąć. Działaj zawsze w sposób szanujący jej prywatność.
- 10) Unikaj gwałtownych ruchów.** W przypadku osób z problemami w poruszaniu się warto zachować szczególną ostrożność przy wszelkich interakcjach. Gwałtowne ruchy mogą łatwo spowodować utratę równowagi, co w przypadku osób o ograniczonej mobilności jest szczególnie niebezpieczne. Zawsze stawiaj na spokojne i wyważone działania.
- 11) Nie wyznaczaj osobnego stanowiska obsługi.** Wyznaczenie osobnego stanowiska obsługi dla osób z niepełnosprawnością ruchową może być traktowane jako forma wykluczenia. Zamiast tego dostosuj istniejące stanowiska, aby były dostępne dla wszystkich. Tylko w wyjątkowych przypadkach, np. w sytuacjach, które tego wymagają, należy przejść do alternatywnych rozwiązań.
- 12) Dostosuj poziom wzroku do osoby na wózku.** Staraj się dostosować sposób, w jaki prowadzisz rozmowę, do poziomu wzroku osoby na wózku lub o niskim wzroście.

Warto klęknąć lub usiąść, aby zachować równą wysokość i nie zmuszać osoby do patrzenia w górę, co może być niewygodne i niekomfortowe.

§ 7 Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku

- 1) Zapewnienie dostępu do psa asystującego.** Zgodnie z ustawą, osoba z niepełnosprawnością wzroku ma prawo wprowadzić psa asystującego do budynku Urzędu. Należy zagwarantować, że pies będzie miał wystarczająco dużo miejsca, aby pozostać blisko właściciela, zwłaszcza w trakcie procesu obsługi. Dbłość o swobodę poruszania się psa asystującego to także element szacunku dla osoby z niepełnosprawnością.
- 2) Dbaj o komfort psa asystującego.** Pamiętaj, że pies asystujący jest w pracy i nie należy go rozpraszać, głaskać ani dotykać bez zgody jego właściciela. Możesz zaoferować psu wodę, jeśli właściciel na to pozwala, ale zawsze z zachowaniem szacunku dla osoby i jej potrzeby zaufania do swojego psa.
- 3) Ułatwienie poruszania się po budynku.** Upewnij się, że przestrzeń w Urzędzie jest wolna od przeszkód (np. krzesła przy ladzie), które mogłyby utrudnić poruszanie się z psem asystującym. Zapewnij również możliwość poruszania się bezpiecznymi ścieżkami, a także informuj o wszelkich przeszkodach (np. schodach, progach).
- 4) Dostępność dokumentów.** Dokumenty oraz informacje o działalności Urzędu muszą być dostępne w formatach, które są możliwe do odczytania przez urządzenia udźwiękowiające (np. pliki PDF, pliki tekstowe, pliki w formacie DOCX). Pracownicy powinni również znać procedurę udostępniania tych dokumentów, gdy interesant zgłosi chęć skorzystania z takich form.
- 5) Przygotowanie do obsługi osoby z niepełnosprawnością wzroku.** Gdy pracownik Urzędu dowie się, że interesant ma niepełnosprawność wzroku, powinien:
 - dopytać, jaka forma obsługi jest dla niego najdogodniejsza - nie wszystkie osoby niewidome czy słabowidzące korzystają z alfabetu Braille'a, więc zawsze warto zapytać o preferencje,
 - przywitanie się i przedstawienie - przed nawiązaniem kontaktu fizycznego, powiadom osobę ze szczególnymi potrzebami, kim jesteś i w jaki sposób możesz

pomóc. Pamiętaj o informowaniu o czynnościach, które wykonujesz,

- opis otoczenia i przeszkód na drodze - opisz interesantowi wszystko, co znajduje się na jego drodze, w tym wszelkie przeszkody, zmiany poziomu (np. schody, progi) oraz istotne elementy otoczenia.

- 6) Obsługa podpisu osoby z niepełnosprawnością wzroku.** Umożliwienie składania podpisu za pomocą specjalnej ramki jest kluczowe. W przypadku potrzeby, pracownik powinien pomóc nakierować rękę interesanta w odpowiednie miejsce, aby zapewnić mu komfort i pewność przy składaniu podpisu.
- 7) Używaj neutralnych zwrotów.** Można swobodnie używać zwrotów takich jak „do widzenia” lub „proszę zobaczyć”. Pamiętaj, aby nie używać tych zwrotów w sposób, który może być uznany za nieodpowiedni. Zawsze warto obserwować, czy interesant czuje się komfortowo z danym językiem.
- 8) Przywitaj i przedstaw się.** Pracownik powinien podejść do osoby z niepełnosprawnością wzroku i przedstawić się. Należy również powiadomić, że ma się do czynienia z osobą, która może potrzebować wsparcia w poruszaniu się po budynku.
- 9) Prowadź właściwą komunikację.** Unikaj przekazywania informacji za pomocą gestów czy mimiki twarzy, gdyż nie będą one zrozumiałe dla osoby niewidomej. Unikaj używania słów „tu” i „tam” oraz wskazywania ręką kierunku. Lepiej zamiast tego opisać lokalizację przy użyciu zegara lub kierunków (np. „drzwi wyjściowe są na godzinie trzeciej”, „lecko w prawo”).
- 10) Informuj o przeszkodach i zmianach w otoczeniu.** Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, powinieneś podać jej swoje ramię, a następnie iść pół kroku przed nią. Wskazując miejsce do siedzenia, umieść jej rękę na oparciu lub siedzisku. Należy dokładnie informować o przeszkodach, aby interesant czuł się bezpiecznie.

§ 8 Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się

- 1) Zadbaj o odpowiednią formę komunikacji.** Nie zakładaj z góry, że każda osoba niesłysząca zna język migowy. Wiele osób czyta z ruchu warg lub komunikuje się pisemnie. Na początku zapytaj, jaka forma porozumiewania się będzie najwygodniejsza. Obserwuj sygnały i

dostosuj się do potrzeb interesanta.

- 2) **Mów wyraźnie i naturalnie.** Nie krzycz i nie spowalniaj przesadnie tempa mówienia. Mów normalnym tonem, wyraźnie artykułując słowa. Unikaj zasłaniania twarzy - interesant musi mieć dobrą widoczność ust. Zadbaj o dobre oświetlenie i kontakt wzrokowy.
- 3) **Nie odwracaj głowy podczas mówienia.** Osoby czytające z ruchu warg muszą widzieć Twoją twarz. Rozmawiając, patrz na rozmówcę i nie odwracaj głowy w bok ani nie mów w trakcie pisania lub odwracania się.
- 4) **Zadbaj o spokojne otoczenie.** Hałas utrudnia komunikację - jeśli to możliwe, zaproponuj rozmowę w cichszym pomieszczeniu. Ogranicz hałasy, wyłącz radio, zamknij okno lub drzwi, jeśli jest to potrzebne.
- 5) **Wspomagaj się pisemną komunikacją.** Jeśli rozmowa ustna sprawia trudności, nie wahaj się zapisywać informacji na kartce, komputerze czy telefonie. Używaj prostych słów i krótkich zdań. Pamiętaj, że dla osób posługujących się językiem migowym język polski może być językiem obcym.
- 6) **Bądź cierpliwy i elastyczny.** Jeśli interesant nie zrozumie Twojej wypowiedzi, powtórz ją innymi słowami. Nie okazuj zniecierpliwienia. Daj czas na odpowiedź lub zapisanie informacji.
- 7) **Nie zaskakuj i nie dotykaj bez uprzedzenia.** Aby przywołać uwagę osoby niesłyszącej, możesz delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać ręką – ale nigdy nie dotykaj niespodziewanie i nie podchodź z tyłu.
- 8) **Wspieraj się gestami i mimiką.** Komunikaty wzmacniaj prostą gestykulacją i wyrazistą mimiką - to bardzo pomaga w zrozumieniu treści.
- 9) **Rozmawiaj z osobą, nie z tłumaczem.** Jeśli interesant korzysta z tłumacza języka migowego - stacjonarnego lub online - zawsze zwracaj się bezpośrednio do interesanta, a nie do tłumacza. To buduje szacunek i zaangażowanie w relację.
- 10) **Używaj właściwej terminologii.** Możesz używać określenia „głuchy”, jeśli rozmówca sam się tak przedstawia. Unikaj jednak przestarzałych i niewłaściwych określeń, takich jak „głuchoniemy”.

§ 9 Obsługa osób z niepełnosprawnością mowy

- 1) Skup się na treści, nie na formie wypowiedzi.** Słuchaj uważnie, co interesant chce przekazać - nawet jeśli mówi wolno, niestandardowo lub z trudnością. Twoim celem jest zrozumienie przekazu, a nie ocena sposobu mówienia.
- 2) Nie udawaj, że rozumiesz, jeśli tak nie jest.** Jeśli masz trudność ze zrozumieniem wypowiedzi interesanta, otwarcie i uprzejmie poproś o powtórzenie lub doprecyzowanie. To pokazuje szacunek i zaangażowanie.
- 3) Daj czas na wypowiedź - nie przerywaj.** Nie kończ zdań za interesanta ani nie próbuj zgadywać, co chce powiedzieć. Pozwól mu mówić we własnym tempie i w sposób, jaki jest dla niego możliwy.
- 4) Zadawaj pytania i dopytuj.** Jeśli coś pozostaje niejasne - dopytuj, nawet kilkakrotnie. Powtarzanie nie jest brakiem kompetencji, ale oznaką troski o dobrą komunikację.
- 5) Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.** Możesz na głos powtórzyć to, co zrozumiałeś z wypowiedzi interesanta, aby upewnić się, że interpretacja jest poprawna. Daje to obu stronom jasność.
- 6) Zaproponuj zapisanie informacji.** Jeśli interesantowi łatwiej będzie coś napisać - udostępnij kartkę, długopis lub urządzenie do pisania. To naturalna i akceptowalna forma komunikacji.
- 7) Zachowaj cierpliwość i empatię.** Nie okazuj zniecierpliwienia ani pośpiechu. Okazuj szacunek, uprzejmość i życzliwość - to kluczowe elementy profesjonalnej i dostępnej obsługi.

§ 10 Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

- 1) Mów prosto i jasno.** Używaj krótkich, pojedynczych zdań. Jeśli musisz przekazać więcej informacji, podziel je na małe części i po każdej upewnij się, że interesant zrozumiał, o czym mówisz.
- 2) Dostosuj tempo i słownictwo.** Mów powoli i zrozumiale. Używaj prostych słów - unikaj pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznego języka urzędowego. Jeśli osoba nie rozumie -

powtórz to samo inaczej, w jeszcze prostszej formie.

- 3) **Pomagaj zapamiętać informacje.** Powtarzaj najważniejsze rzeczy. Możesz posłużyć się prostym zapisem, rysunkiem lub krótką notatką, która ułatwi interesantowi zapamiętanie kroków, które ma wykonać. Na koniec rozmowy upewnij się, że interesant wie, co dalej. Zapytaj, czy wszystko jest jasne, i poproś interesanta, by własnymi słowami powtórzył, co ma zrobić. Jeśli potrzeba - jeszcze raz wyjaśnij.
- 4) **Traktuj interesanta z szacunkiem.** Okazuj cierpliwość, życzliwość i zrozumienie. Nie spiesz się - obsługa może potrwać dłużej, ale to ważne, by interesant czuł się komfortowo i był właściwie poinformowany.
- 5) **Nie traktuj interesanta dziecinnie ani pobłaźliwie.** Zachowuj się z szacunkiem, utrzymuj dystans osobisty i nie skracaj go - nawet jeśli interesant sam to robi. Pamiętaj, że to osoba dorosła, która ma prawo do poważnego traktowania.
- 6) **Rozmawiaj z interesantem, nie z jego opiekunem.** Jeśli interesant przychodzi z asystentem lub opiekunem, mów zawsze bezpośrednio do niego. Osoba towarzysząca może wspierać decyzję, ale interesant powinien być traktowany jako główny rozmówca.
- 7) **Nie oceniaj zdolności interesanta na podstawie wyglądu czy sposobu mówienia.** Nie zakładaj, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną jest ubezwłasnowolniona. Jeśli pojawią się wątpliwości co do jej uprawnień do podejmowania decyzji, uprzejmie poproś o dokument potwierdzający zakres ewentualnego ubezwłasnowolnienia.
- 8) **Możesz używać terminu „niepełnosprawność intelektualna”.** Unikaj określeń przestarzałych i obraźliwych, takich jak „upośledzenie umysłowe”.
- 9) **Zarezerwuj więcej czasu na obsługę.** Osoby z niepełnosprawnością poznawczą mogą potrzebować więcej czasu na zrozumienie informacji, podjęcie decyzji czy sformułowanie pytań. Uwzględnij to w planowaniu obsługi.

§ 11 Wniosek o zapewnienie dostępności

- 1) **Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo złożyć wniosek o zapewnienie dostępności.** Z takiego prawa może skorzystać zarówno sama osoba z niepełnosprawnością, jak i jej przedstawiciel ustawowy – pod warunkiem wykazania interesu faktycznego, czyli

rzeczywistej potrzeby skorzystania z danej usługi, informacji lub przestrzeni.

2) Wniosek dotyczy dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

Oznacza to, że osoba może zgłosić potrzebę np. dostosowania wejścia do budynku, umożliwienia korzystania z tłumacza języka migowego, materiałów w tekście łatwym do czytania, większego kontrastu wizualnego dokumentów itp.

3) Wniosek składa się do Urzędu Miasta w Bornem Sulinowie. Właściwym miejscem do złożenia wniosku jest siedziba Urzędu Miejskiego przy al. Niepodległości 6, 78-449 Borne Sulinowo.

4) Wzór wniosku dostępny jest online. Formularz do wypełnienia można pobrać lub wypełnić elektronicznie na stronie podmiotowej BIP Urzędu – w zakładce poświęconej dostępności. Znajdują się tam również informacje, w jaki sposób wniosek można przekazać (osobiście, pocztą, e-mailem, przez ePUAP, eDoręczenia itp.).

§ 12 Zasady końcowe

1) Pomoc należy się każdemu – z szacunkiem i empatią. Każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Bornem Sulinowie ma obowiązek udzielenia pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami - niezależnie od zapisów szczegółowych procedur. Pomoc ta musi być świadczona z poszanowaniem godności osoby i w sposób dla niej komfortowy.

2) Pomoc przy wypełnianiu dokumentów. Jeśli osoba tego potrzebuje i wyrazi zgodę, pracownik może pomóc jej w wypełnieniu dokumentów, przeczytaniu treści lub wskazaniu miejsca do podpisu - w taki sposób, by nie naruszyć jej prywatności ani poczucia samodzielności.

3) Procedura obejmuje różne rodzaje niepełnosprawności. Zasady zawarte w procedurze mają zastosowanie wobec wszystkich osób ze szczególnymi potrzebami, w tym również osób z trudnościami wynikającymi z niepełnosprawności psychofizycznych, fizycznych czy psychicznych - zarówno trwałych, jak i czasowych.

4) Obsługa poza kolejnością. Osoby z niepełnosprawnościami oraz inne osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki - w sposób uprzejmy, sprawny i uwzględniający ich potrzeby.