

Zarządzenie Nr 231/2025
Prezydenta Miasta Stargard
z dnia 10 lipca 2025 roku

w sprawie wprowadzenia procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Stargardzie

Na podstawie art. 30 ust. 1 oraz art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465 z późn. zm.) w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Stargardzie.

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

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.


§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Opinia Nr 231/2025
Do projektu nie zgłasza zastrzeżeń
pod względem prawnym i redakcyjnym

RADCA PRAWNY

Monika Kaszczyszyn-Skiba

Z up. Prezydenta Miasta


Piotr Mync
Z-ca Prezydenta Miasta



UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, podmiot publiczny w ramach zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do podejmowania działań mających na celu uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności oraz usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstaniu. Niniejsze zarządzenie ma na celu uwzględnienie w działalności urzędu potrzeb osób, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Biorąc pod uwagę powyższe, podpisanie niniejszego zarządzenia jest uzasadnione.

Dyrektor Wydziału
Beata Procek

Załącznik do Zarządzenia Nr 231/2025
Prezydenta Miasta Stargard
z dnia 10 lipca 2025 roku

Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami



URZĄD MIEJSKI W STARGARDZIE





Spis treści

I. Wstęp.....	3
II. Cel wprowadzenia:.....	3
III. Ogólny sposób postępowania:	4
1. Podstawowe zasady	4
2. Zasady ogólne obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie	5
IV. Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i mowy.....	5
1. Jak rozpoznać osoby z niepełnosprawnością słuchu?.....	5
2. Sposób komunikacji.	6
3. Kwestie architektoniczne/techniczne	8
V. Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.	9
1. Jak rozpoznać osoby słabowidzące i niewidome?	9
2. Sposób komunikacji.	10
3. Kwestie architektoniczne.....	11
VI. Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu.....	12
1. Niemożność przemieszczania się	12
2. Niepełnosprawności manualne	12
3. Niepełnosprawności układu nerwowego.....	13
4. Sposób komunikacji.	13
5. Składanie dyspozycji	13
VII. Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.	14
1. Jak rozpoznać osobę z niepełnosprawnością intelektualną?	14
2. Rozmowa:	14
3. Składanie dyspozycji.	15
4. Psy asystujące oraz psy przewodniki.....	16
VIII. Korespondencja urzędowa	17
IX. Uwarunkowania prawne.....	18
X. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami poza urzędem.....	19
XI. Zasady przygotowania tekstu łatwego do czytania:.....	20
XII. Wzorcowy opis dostępności w budynkach Urzędu na przykładzie Centrali UKE , który powinien być opublikowany na stronie www urzędu	21
XIII. Źródła	23
XIV. Załącznik WZORCOWE OZNAKOWANIE URZĘDU.....	25





I. Wstęp

1. Urząd Miejski w Stargardzie zwany w dalszej części Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich swoich lokalizacjach.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Ilekroć w dalszej części jest mowa o:
 - 1) osobie ze szczególnymi potrzebami – należy przez to rozumieć osobę, 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 (wg art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami); osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem;
 - 2) pracownik pierwszego kontaktu – pracownik Urzędu, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
 - 3) Urząd – wszystkie lokalizacje Urzędu Miejskiego w Stargardzie.

II. Cel wprowadzenia:

- 1) Poprawa jakości obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim w Stargardzie.
- 2) Określenie obowiązków pracowników w Urzędzie Miejskiego w Stargardzie w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.





III. Ogólny sposób postępowania:

1. Podstawowe zasady

ZANIM POMOŻESZ - ZAPYTAJ.

Sam fakt bycia niepełnosprawnym nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy. Jeżeli znajduje się ona w przyjaznym otoczeniu, zwykle sama da sobie świetnie radę. Dorośli niepełnosprawni chcą być traktowani jak niezależni ludzie. Pomoc należy oferować jedynie wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba może jej potrzebować. Jeżeli tak jest w istocie, zapytaj zanim zaczniesz jej udzielać.

BĄDŹ TAKTOWNY INICJUJĄC KONTAKT FIZYCZNY.

Niektóre osoby niepełnosprawne utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwyatanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj klepania takiej osoby po głowie a także dotykania jej wózka, skutera czy laski. Osoby niepełnosprawne uważają je za część ich przestrzeni osobistej.

POMYŚL ZANIM COŚ POWIESZ.

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka migowego. Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą niepełnosprawną jest proste, po prostu zwracaj się do niej jak do każdej innej osoby. Szanuj jej prywatność. Jeżeli będziesz wypytywał ją o jej przypadłość, może się ona poczuć jakbyś sprowadzał ją wyłącznie do jej niepełnosprawności, a nie widział w niej człowieka (jednak wiele osób niepełnosprawnych nie ma nic przeciwko naturalnej ciekawości dzieci i nie krępują się odpowiadać na zadawane przez nie pytania).

NIE RÓB ŻADNYCH ZAŁOŻEŃ.

Osoby niepełnosprawne same najlepiej wiedzą co mogą zrobić, a czego nie. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności. W zależności od sytuacji, wykluczanie osób niepełnosprawnych z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może stanowić pogwałcenie ich praw.

REAGUJ UPRZEJMIE NA PROŚBY OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.

Jeżeli osoby niepełnosprawne proszą cię o dokonanie pewnych przystosowań w Twojej działalności, to nie jest to skarga. Świadczy to o tym, że czują się w Twoim lokalu na tyle swobodnie, aby mówić o swoich potrzebach. Jeżeli Twoja reakcja będzie pozytywna, na pewno powiedzą swoim znajomym, jak dobrze zostali obsłużeni.



2. Zasady ogólne obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie

- 1) Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
- 2) Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
- 3) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Klienta.
- 4) Pracownik Biura Obsługi Klienta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
- 5) Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Stargardzie,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: URZĄD MIEJSKI W STARGARDZIE;
ul. Hetmana Stefana Czarnieckiego 17;73-110 Stargard,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: urząd@um.stargard.pl,
 - d) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP),
 - e) E-doręczenia (PURDE).

IV. Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i mowy.

1. Jak rozpoznać osoby z niepełnosprawnością słuchu?

Klienta słabosłyszącego można rozpoznać po:

- 1) nienaturalnej postawie ciała (np. nadstawianie jednego ucha, dążenie do zmniejszenia dystansu),
- 2) kilkukrotnym dopytywaniu się o sprawy już omawiane,
- 3) przesyłzeniach,
- 4) braku reakcji na słowa wypowiedziane bez podtrzymania kontaktu wzrokowego,
- 5) niewyraźnym mówieniu,
- 6) mówieniu zbyt głośnym, sprawiającym wrażenie krzyku,
- 7) odpowiadaniu nie na temat,
- 8) odbieganiu od tematu rozmowy,
- 9) patrzeniu na usta,





- 10) niepewnym zachowaniu (bojaźliwość, przestrasz),
- 11) obecności z nim osoby zaufanej / tłumacza języka migowego,
- 12) posiadaniu implantu lub aparatu słuchowego.

Osoby niesłyszące charakteryzuje:

- 1) brak reakcji na dźwięki (ale czasami mogą czytać z ruchu warg),
- 2) niemożliwy lub znacznie utrudniony kontakt przy pomocy mowy.

2. Sposób komunikacji.

Podczas rozmowy należy:

- 1) wykazać się taktem i cierpliwością,
- 2) dbać o utrzymanie kontaktu wzrokowego, nie odwracać głowy w trakcie wypowiedzi,
- 3) wypowiedzi artykułować starannie, ale w sposób naturalny bez przesadnej artykulacji i podnoszenia tonu wypowiedzi,
- 4) zapewnić klientowi komfort akustyczny – nie powinno się przekazywać ważnych informacji w momencie, gdy pracuje głośna drukarka lub dzwoni telefon,
- 5) na koniec spotkania należy upewnić się, że najważniejsze ustalenia podczas rozmowy zostały dobrze zrozumiane,
- 6) w razie potrzeby ponownie wyjaśnić wątpliwe kwestie i potwierdzić z klientem zrozumienie przekazanych informacji,
- 7) nie należy zasłaniać ust ręką ani pochylać głowy,
- 8) zadbać o odpowiednie oświetlenie twarzy osoby mówiącej: twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej,
- 9) odsłonić włosy zasłaniające twarz,
- 10) w razie potrzeby można skorzystać z alternatywnych kanałów komunikacji.

Warunki rozmowy:

- 1) miejsce i sposób rozmowy powinny zapewniać dyskrecję,
- 2) zaproszenie do stanowiska powinno odbyć się za pomocą słów i gestów (np. słowa „zapraszam do mnie” połączone ze wskazaniem odpowiednich drzwi lub krzesła),
- 3) sposobem na zwrócenie uwagi klienta może być wykonanie energicznego gestu dłonią lub dotknięcie ręki,
- 4) zalecanym rozwiązaniem jest zaproszenie klienta do innego, oddzielnego pomieszczenia w celu przeprowadzenia rozmowy,
- 5) należy spytać, na które ucho klient lepiej słyszy.





Optymalną formę kontaktu dla osób niesłyszących stanowi tłumacz języka migowego.

Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartki, tablet).

Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- 1) zapisywaniu najważniejszych informacji,
- 2) wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego litery drukowane),
- 3) układaniu prostych zdań.

Notatki zawierające dane klienta po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane klientowi lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).

Klient może korzystać z urządzeń wzmacniających dźwięk / głos, np.:

- 1) dodatkowych mikroportów,
- 2) pilotów do sterowania aparatami słuchowymi,
- 3) systemu FM, które:
 - a) mogą przypominać dyktafon lub telefon komórkowy,
 - b) umożliwiają osobie z niepełnosprawnością słuchu „usłyszenie” rozmówcy.

Wszystkie tego typu urządzenia wychwytyują inne dźwięki, dlatego komunikacja z ich wykorzystaniem powinna odbywać się w cichym miejscu. Podczas rozmowy urządzenie należy trzymać w odpowiedniej odległości od ust (nie za daleko i nie za blisko), mówić wyraźnie i w miarę głośno. Nie należy krzyczeć.

Zasady postępowania, gdy klient potrafi czytać z ruchu warg:

- 1) twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez całą wypowiedź,
- 2) należy unikać sytuacji utrudniających komunikację, takich jak:
 - a) przechodzenie między rozmawiającymi osobami,
 - b) zasłanianie ręką lub dokumentami ust podczas mówienia,
 - c) odwracanie się, schylanie,
 - d) obfity zarost na twarzy,
- 3) należy zapewnić odpowiednie oświetlenie w pomieszczeniu (nie powinno być za ciemno),
- 4) należy siadać przodem do źródła światła, tak aby twarz była dobrze widoczna dla klienta,
- 5) twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej.

Szczególną uwagę należy zwrócić na:

- 1) przekazywanie informacji w sposób w pełni zrozumiały dla klienta,
- 2) ustalenie właściwego sposobu komunikacji,
- 3) zapewnienie klientowi możliwości przekazywania informacji zwrotnej i zadawania pytań.





Polski język migowy (PJM)



Z większością osób z niepełnosprawnością słuchu istnieje możliwość komunikacji w polskim języku migowym. Ułatwieniem w komunikacji z osobą niesłyszącą komunikującą się w języku migowym jest usługa wideotłumacza. W niektórych przypadkach będzie to jedyna możliwość skorzystania z usługi Urzędu. Należy mieć na uwadze, że w przypadku skomplikowanych umów urzędowych sama usługa wideotłumacza może być niewystarczająca, dlatego w takiej sytuacji konieczne byłoby zapewnienie tłumacza w urzędzie.

3. Kwestie architektoniczne/techniczne

Należy zwrócić uwagę na:

- 1) równomierne oświetlenie miejsca, w którym obsługiwana jest osoba z niepełnosprawnością słuchu,
- 2) niedopuszczalne jest posadzenie klienta z twarzą skierowaną wprost w kierunku światła; w takiej sytuacji niemożliwe jest czytanie z ruchu warg pracownika urzędu, korzystanie z języka pisanego, czy też odczytywanie języka migowego; należy zadbać, aby kontakt wzrokowy pomiędzy pracownikiem a klientem nie ograniczały meble np. zbyt wysokie lamy, ekrany komputerów,
- 3) jeśli pracownika od klienta oddziela szyba, powinna być maksymalnie przezroczysta i nie może odbijać światła; ewentualne naklejki należy umieszczać z boku, tak aby twarz pracownika była dobrze widoczna dla klienta i odwrotnie; konstrukcja stanowiska wyposażonego w szybę powinna umożliwiać wymianę informacji pisemnych; jeśli szyba ogranicza słyszalność pracownika, należy wyposażyć stanowisko w dodatkowy głośnik i mikrofony lub pętlę indukcyjną; zaleca się, aby udostępnić na potrzeby klientów z niepełnosprawnościami słuchu pomieszczenie oddalone od źródeł hałasu mogących negatywnie wpływać na słyszalność pracownika (trzask zamykanych drzwi, stukot drukarek, rozmowy telefoniczne itp.); stanowisko powinno umożliwiać obsługę klienta w asyście ewentualnej osoby towarzyszącej – tłumacza,

- 4) Należy wyposażyć stanowiska w system wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną, który

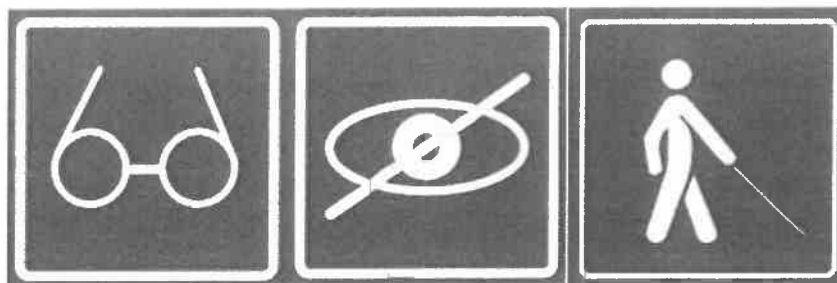


ułatwia osobie słabosłyszącej odbiór dźwięku poprzez aparat słuchowy; pętla indukcyjna stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub tam, gdzie potrzebna jest dobra zrozumiałość mowy; oprócz pętli indukcyjnych montowanych na stałe stosowane są również urządzenia przenośne; należy oznakować drzwi wejściowe oraz stanowiska obsługi specjalnym symbolem (białe ucho na niebieskim tle z

literą T).



V. Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.



1. Jak rozpoznać osoby słabowidzące i niewidome?

Osoby słabowidzące i niewidome charakteryzuje:

- 1) mrużenie i tarcie oczu, przecieranie ich, odwracanie ich od światła,
- 2) nienaturalna pozycja głowy (np. opuszczanie lub odwracanie głowy, brak kontaktu wzrokowego),
- 3) używanie silnych okularów,
- 4) używanie ciemnych przeciwsłonecznych okularów,
- 5) ruchy ochraniające w celu ominięcia przeszkody przy poruszaniu się: wyciąganie przed siebie przedramion, przyciskanie ich do boków by uchronić się przed zderzeniem,
- 6) w przypadku osób z wysoką krótkowzrocznością czytanie tekstu z bardzo bliskiej odległości, ponieważ gorsze jest nie tylko widzenie do dali jak i do bliży,
- 7) w przypadku osób z dalekowzrocznością – oddalanie tekstu od oczu, ze względu na rozmazany obraz z bliskiej odległości,
- 8) poruszanie się przy pomocy długiej, białej laski, przewodnika lub psa przewodnika; korzystają z niej nie tylko osoby niewidome, ale również niektóre osoby słabowidzące, na stałe lub tylko w określonych okolicznościach.

W przypadku wątpliwości warto zapytać, czy klient ma problemy z widzeniem i czy potrzebuje pomocy, a jeśli tak, to jakiej. Niektóre osoby z niepełnosprawnością wzroku korzystają z psa asystującego lub psa przewodnika. Zgodnie z Ustawą należy im zapewnić swobodny dostęp z psem do placówki i np. zaproponować wodę dla psa.

Podczas wizyty w urzędzie osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać z następujących urządzeń pomocniczych:

- 1) lupa/lupa elektroniczna,
- 2) laptop z programem udźwiękowiającym,
- 3) smartfony z programem OCR oraz czytnikiem ekranu,
- 4) smartfony z lupą/programem powiększającym,
- 5) powiększalniki elektroniczne (przypominające nieco duże smartfony),
- 6) różnego typu urządzenia optyczne, jak monookulary, etc.,
- 7) specjalne urządzenia zamieniające pismo czarnodrukowe na alfabet Braille'a / notatniki Braille'a przetwarzające dostępne pliki elektroniczne na alfabet Braille'a, wyposażone równocześnie w mowę syntetyczną,



8) urządzenia lektorskie służące do odtwarzania plików dźwiękowych.

W celu korzystania z powyższych urządzeń potrzebne są:

- 1) zasięg internetu mobilnego (osobisty internet klienta) lub dostęp do Wi-Fi urzędu (wymagają tego programy OCR),
- 2) dobre naświetlenie stanowiska obsługi,
- 3) blat, na którym będzie można położyć skanowany dokument.

Pracownik urzędu powinien posiadać możliwość przesłania za pośrednictwem poczty elektronicznej, w formie dostępnego dokumentu elektronicznego, umowy/wniosku do ewentualnego podpisania przez osobę niewidomą. Dzięki temu, nie posiadając nawet oprogramowania OCR, niewidomy klient będzie miał możliwość zapoznania się z umową/wnioskiem z poziomu własnego smartfona, na którym odbierze on pocztę z załączoną umową od pracownika urzędu

2. Sposób komunikacji.

Nie wszystkie osoby niewidome posługują się alfabetem Braille'a. Obecnie najpowszechniejszą formą udostępniania dokumentów jest forma elektroniczna w postaci plików możliwych do odczytania przez czytnik ekranu (specjalny program odczytujący treści widoczne na ekranie zarówno komputerów jak urządzeń mobilnych). W kontakcie z osobą z niepełnosprawnością wzroku warto upewnić się, jaka forma dokumentacji będzie najwygodniejsza. Większość klientów z niepełnosprawnością wzroku będzie w stanie wskazać dokładny format, w jakim są w stanie odczytać dokument. Często podpisanie od razu w placówce w trudnych warunkach na nieznanym sprzęcie, z wykorzystaniem czytnika lub powiększalnika może być trudne i stresujące. Pamiętajmy, że osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą potrzebować więcej czasu na zapoznanie się z dokumentacją urzędową, warto wtedy udostępnić dokumenty/wzory umów wcześniej, aby klient był w stanie się z nią zapoznać.

Braille jest jedyną formą komunikacji w przypadku części osób głuchoniewidomych.

Dostępność dokumentów w alfabecie Braille'a jest najbardziej korzystna przy obsłudze stacjonarnej w urzędzie.

Dokumenty elektroniczne dostępne dla czytników ekranu:

- 1) powinny być dostępne dla czytników ekranu,
- 2) powinny znaleźć się na witrynach internetowych urzędu i być możliwe do pobrania do pamięci urządzenia,
- 3) powinny być możliwe do wysłania pocztą elektroniczną przez pracownika urzędu do klienta mailem również w trakcie obsługi.

Najlepszą praktyką byłoby wydawanie na prośbę klienta dokumentu w alfabecie Braille'a oraz dokumentów w wersji elektronicznej dostępnych dla czytników ekranu przesyłanych np. mailem. Pracownik Urzędu mógłby wtedy odczytać jedynie dane osobowe, których w takim dokumencie mogłoby nie być – jeśli przyjmujemy, że dokumenty będą wysyłane w wersjach wzorcowych. Inna możliwość to wysyłanie dokumentów w wersjach ze wszystkimi danymi, do akceptacji przez klienta.





Osoby głuchoniewidome, czyli osoby z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu posługują się również językiem migowym, kreśleniem liter na dłoni, czy alfabetem Lorma.

Zasady postępowania:

- a) pracownik powinien zaoferować pomoc (uprzednio przedstawiając się i informując o swoim stanowisku lub funkcji w urzędzie),
- b) po uzyskaniu przyzwolenia na pomoc pracownik powinien zaprowadzić klienta do odpowiedniego miejsca,
- c) klienta nie należy popychać ani chwytać za rękę lub ramię,
- d) dopuszcza się podanie własnego ramienia lub łokcia (informując wcześniej o tym zamiarze); w ten sposób można również wskazać osobie z niepełnosprawnością wzroku krzesło, na którym może usiąść; wówczas najłatwiej jest położyć dłoń osoby niewidomej na oparciu,
- e) pracownik musi pamiętać, by za każdym razem, gdy oddala się od miejsca obsługi informować o tym osobę niewidzącą.

Jeśli osoba niewidoma przychodzi do urzędu z osobą zaufaną, to pracownik urzędu powinien zwracać się do osoby niewidomej jako klienta urzędu i na nią kierować wzrok. Dla osób słabowidzących ważne jest oświetlenie, odpowiednie kontrasty i duże napisy, np. na stanowiskach obsługi. Ważne też, aby unikać powierzchni wielokolorowych, ponieważ na takich powierzchniach trudnej jest dostrzec przedmioty.

3. Kwestie architektoniczne.

W przypadku małej architektury, np. standy, stojaki na ulotki, itp. – powinny być posadowione na podłożu w taki sposób, by osoba niewidoma posługująca się laską mogła wyczuć ich dolną krawędź; niewskazane są stojaki na jednej nóżce, których górną część stanowią elementy wystające poza obręb nóżki, zalecana wysokość, na jakiej powinny znajdować się takie elementy określona została w normie ISO 21542:2011. Niektórym klientom wystarczy wydrukowanie dokumentów w powiększeniu lub bardziej kontrastową czcionką; warto upewnić się, czy procedura wewnętrzna na to zezwala.

Przy składaniu podpisów pod dokumentami osoby niewidzące mogą korzystać ze specjalnych ramek ułatwiających złożenie podpisu. Ramka może być wykonana z kartonu, plastiku, plexi i powinna być wielkości zbliżonej do wielkości pola przeznaczonego do podpisu.

Jeżeli pracownik ani klient nie dysponują taką ramką, można wykorzystać w tym celu linijkę lub paski z grubszego papieru.

W momencie składania podpisu pracownik powinien położyć ramkę (lub linijkę czy paski papieru) w odpowiednim miejscu, oraz (na życzenie klienta) nakierować jego dłoń na wyznaczone ramką pole do złożenia podpisu.

Dodatkowo wskazany jest, aby stanowiska były zaopatrzone w lupy, które pozwolą osobom słabowidzącym na samodzielne odczytanie tekstów. Rozwiązaniem chętnie stosowanym przez niewidomych Polaków niekorzystających z tradycyjnego podpisu jest





tuszczykowy odcisk kciuka lub inne procedury identyfikacji i potwierdzania woli klienta stosowane i akceptowane przez urząd.

Duża grupa preferuje również tradycyjny podpis. Należy pamiętać, że w przypadku niewidomych nigdy nie będzie on identyczny. Poświadczenie notarialne nie jest formą popularną ze względu na dodatkowe koszty, a także w niektórych przypadkach konieczność zaangażowania osoby trzeciej.

Osobie niewidzącej można zaproponować obecność osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów, jednak nie można tego wymagać.

W sytuacji, gdy osoba niewidząca przychodzi do urzędu bez osoby zaufanej, na pracowniku spoczywa obowiązek zapoznania jej z treścią umowy i jej załączników. W przypadku osób niewidzących posiadających odpowiednie programy czytające, które umożliwiają im samodzielne zapoznanie się z treścią dokumentów, dobrym rozwiązaniem jest przekazanie tychże dokumentów w wersji elektronicznej w uzgodnionym wcześniej formacie, w tym również w wersji audio. Wówczas pracownik podczas wizyty klienta w urzędzie musiałby jedynie potwierdzić zgodność podpisywanego dokumentu z tym przekazanym w wersji elektronicznej.

VI. Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu.



Rozpoznanie klienta z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności ruchu.

1. Niemożność przemieszczania się

Grupę tę stanowią osoby na wózkach, poruszające się o kulach lub przy pomocy laski. Mogą to być również osoby ze schorzeniami układu oddechowego lub krążenia, które mogą nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo lub szybko chodzić – osoba może mieć trudność w dostępie do placówki, w poruszaniu się po niej lub w oczekiwaniu na obsługę na stojąco (osoby poruszające się o kulach).

2. Niepełnosprawności manualne

Mogą objawiać się np. niedowładem kończyn górnych lub palców, co poza problemami wskazanymi wyżej może stanowić trudność w przeglądaniu dokumentów, lub wkładaniu dokumentów do „koszulek”; w takich sytuacjach warto zapytać, czy pomóc lub jak pomóc; klient sam będzie w stanie najlepiej wskazać, jakiej pomocy potrzebuje; klienci z niepełnosprawnościami manualnymi nie mogą w pełni poruszać dłońmi, nadgarstkami czy ramionami.



3. Niepełnosprawności układu nerwowego

Poza problemami wskazanymi powyżej mogą charakteryzować się niewyraźną mową, np. wśród osób z porażeniem mózgowym – mimowolnymi ruchami ciała. Osoby z taką niepełnosprawnością mogą się wydawać chore, agresywne, pod wpływem alkoholu lub sprawiać wrażenie wymagających natychmiastowej pomocy medycznej. Osoby z Zespołem Tourette'a mogą wydawać dźwięki lub wykonywać gesty, tiki, których nie są w stanie kontrolować. W takich sytuacjach warto zapytać, czy pomóc lub jak pomóc; klient sam będzie w stanie najlepiej wskazać, jakiej pomocy potrzebuje.

4. Sposób komunikacji.

W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową komunikacja powinna odbywać się w sposób naturalny, tak jak w przypadku każdego innego klienta. Warto natomiast zwrócić uwagę na wskazówki informacyjne dla klientów z tym rodzajem niepełnosprawności, które powinny być jasne i precyzyjne oraz informować, w jaki sposób można wejść/wjechać do budynku na wózku, itp., a następnie gdzie można usiąść lub podjechać w taki sposób, aby rozmowa była prowadzona w komfortowych warunkach dla klientów z niepełnosprawnością ruchową.

Zasady postępowania:

Pracownik urzędu po zauważeniu, że w placówce pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchu, powinien:

- 1) zapytać, czy może pomóc i podprowadzić ją do stanowiska obsługi klienta, lub innego stanowiska,
- 2) zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską lub kulą lub balkonikiem w związku z trudnością utrzymania równowagi,
- 3) pamiętać, że sprzęt osoby z niepełnosprawnością ruchową należy do przestrzeni osobistej, w którą nie wolno wkraczać bez uprzedniego zapytania i uzyskania zgody,
- 4) pamiętać, że klient ma ograniczone pole zasięgu wzroku (od 80 – 110 cm wysokości) i w związku z tym pracownik powinien utrzymywać stosowną odległość oraz wysokość w stosunku do klienta, aby nie wprawiać go w dyskomfort podczas prowadzenia rozmowy,
- 5) pamiętać, że klient może skorzystać z alternatywnych form podpisu, zgodnych z rozwiązaniami przyjętymi w urzędzie.

5. Składanie dyspozycji

Złożenie podpisu pod umową/dokumentem przez osobę nie mogącą złożyć podpisu, ale mogącą czytać, może odbyć się w następujący sposób:

- 1) Klient może podpisać umowę/dokument w obecności pracownika urzędu poprzez złożenie tuszowego odcisku palca na dokumencie w miejscu przeznaczonym na podpis, a pracownik urzędu napisze obok odcisku imię i nazwisko klienta i obok złoży





swój podpis i imienną pieczęć lub z wykorzystaniem innych procedur identyfikacji i potwierdzania woli klienta stosowanych i akceptowanych przez urzędy.

- 2) Klient złoży podpis na umowie/dokumencie w taki sposób, że w miejscu przeznaczonym na podpis podpisze się inna osoba, a jej podpis zostanie poświadczony przez notariusza lub wójta (burmistrza, prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie klienta nie mogącego pisać, lecz mogącego czytać.
- 3) Złożenie podpisu przez pełnomocnika w formie:
 - a) zwykłej pisemnej, która oznacza możliwość sporządzenia pełnomocnictwa przez osobę z niepełnosprawnością ze wskazaniem czynności, jakie są powierzane pełnomocnikowi i własnoręcznym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. W tym przypadku nie jest konieczny udział notariusza dla jego ważności. Równocześnie praktyką urzędu, mającą na celu uniemożliwienie fałszowania pełnomocnictw jest wymóg udzielania pełnomocnictwa w obecności pracownika urzędu,
 - b) pełnomocnictwa w formie aktu notarialnego, w którym zawarto umocowanie do dokonywania w imieniu i na rzecz klienta czynności urzędowych, czynności faktycznych.

VII. Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną

1. Jak rozpoznać osobę z niepełnosprawnością intelektualną?

Ze względu na różny stopień niepełnosprawności intelektualnej określenie osoby z tą niepełnosprawnością może okazać się możliwe dopiero przy bezpośredniej rozmowie. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności, dlatego potrzebuje więcej czasu na dostosowanie się do nowej sytuacji.

2. Rozmowa:

- 1) bezpośredni kontakt z pracownikiem urzędu ułatwi komunikację,
- 2) w czasie rozmowy zalecane jest używanie prostych zdań pojedynczych,
- 3) pytania powinny być na tyle proste, aby można było udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy,
- 4) dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał,
- 5) należy dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- 6) powtórzenia mogą pomóc zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać,
- 7) jeżeli istnieje taka możliwość, należy zobrazować wypowiedź ilustracją lub odręcznym rysunkiem,





- 8) spotkanie nie powinno się odbywać pod presją ani czasu ani miejsca, dlatego zalecane jest umówienie się na konkretną godzinę, co pozwoli na rozmowę w komfortowych warunkach,
- 9) na koniec należy jasno określić, co trzeba zrobić z daną informacją, np. proszę zapamiętać, przekazać rodzinie,
- 10) obsługując osobę z niepełnosprawnością intelektualną pracownik powinien pamiętać o kilku zasadach ułatwiających komunikację oraz relację z klientem z niepełnosprawnością intelektualną:
 - a) osoba z niepełnosprawnością intelektualną sama decyduje o tym czego chce, a czego nie chce, ma też prawo zmieniać swoje zdanie, co może wymagać więcej cierpliwości i uwagi ze strony pracownika urzędu,
 - b) należy szanować sferę prywatną osoby z niepełnosprawnością intelektualną i nie wolno inicjować kontaktu fizycznego (np. chwywania z dłoni), ale także pracownik ma prawo powiedzieć stanowczo i taktownie, że sam / sama nie życzy sobie takiego kontaktu, kiedy dana osoba go inicjuje,
- 11) podczas rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną:
 - a) pracownik powinien zawsze mówić wprost do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej asystenta,
 - b) należy zwrócić uwagę czy asystent nie wywiera presji lub nie sugeruje pewnych działań osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W przypadku zaobserwowania powyższej sytuacji należy zastosować się do obowiązujących w urzędzie procedur.

3. Składanie dyspozycji.

Pracownik urzędu musi mieć zawsze pewność, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną podjęła samodzielną decyzję, a nie została zmuszona do wykonania jakiejś czynności. Podczas obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną ważne jest ustalenie przez pracownika urzędu czy osoba, z którą prowadzona jest rozmowa nie została ubezwłasnowolniona częściowo lub całkowicie, a tym samym ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Klienci mogą wymagać dodatkowego wytłumaczenia zawartości dokumentów lub procedur; w takiej sytuacji warto wykazać się cierpliwością i zrozumieniem. Dobrą praktyką będzie wzmożenie czujności w przypadku podejmowania przez klienta ryzykownej decyzji finansowej lub decyzji o skutkach finansowych, warto upewnić się kilkakrotnie czy decyzja ta jest przemyślana.





4. Psy asystujące oraz psy przewodniki.



Część osób z niepełnosprawnościami przy wykonywaniu czynności dnia codziennego korzysta z pomocy specjalnie wyszkolonych psów różnych ras. Dzięki nim osoby z niepełnosprawnościami mogą pokonywać bariery życia codziennego, co daje im poczucie niezależności.

Psy tego typu są przypisane do konkretnej osoby i mogą pełnić następujące role:

- 1) pies przewodnik – pies wyszkolony do pomocy osobie niewidomej lub słabowidzącej przy poruszaniu się w przestrzeni publicznej. Pies współpracuje z jedną, konkretną osobą,
- 2) pies asystent, znany też jako pies serwisowy – pies wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością fizyczną w czynnościach dnia codziennego, których osoba nie może wykonać sama ze względu na np. ograniczoną możliwość poruszania się czy niesprawność manualną. Psy pomagają np. przy ubieraniu się, zapalaniu i gaszeniu światła,
- 3) pies wspomagający osoby z niepełnosprawnością słuchu – pies wyszkolony do informowania właściciela o sygnałach dla niego niesłyszalnych: dźwiękach klaksonów, dzwonków do drzwi, sygnałach alarmowych itp.,
- 4) pies wspomagający osoby z epilepsją, cukrzycą lub uszkodzeniami mózgu – pies wyszkolony do wyczuwania ataków choroby, alarmowania w razie potrzeby otoczenia chorego oraz udzielania pierwszej pomocy np. poprzez przyniesienie choremu leku lub dawki cukru.

Sposób postępowania w przypadku wejścia do urzędu osoby z psem asystującym / przewodnikiem:

- 1) pies powinien mieć możliwość wejścia do urzędu,
- 2) pies powinien być odpowiednio oznakowany: powinien być ubrany w specjalną uprząż z widocznym napisem „pies asystujący / pies przewodnik”,
- 3) pies nie musi mieć założonego kagańca,
- 4) w razie wątpliwości dotyczących statusu psa, pracownik urzędu ma prawo poprosić właściciela o stosowne dokumenty; właściciel psa powinien mieć przy sobie świadectwa szczepień psa oraz certyfikat stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem,
- 5) jeśli klient poruszając się po urzędzie, chciałby skorzystać z pomocy pracownika, pracownik powinien iść po przeciwnej stronie niż pies,
- 6) pies często będzie podążał za pracownikiem i doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca obsługi wskazanego przez pracownika; w każdym przypadku należy jednak zapytać właściciela psa o najwygodniejszy dla niego sposób poruszania się po urzędzie i komunikowania wskazówek dot. nawigacji po przestrzeni urzędu,
- 7) należy umożliwić klientowi poruszanie się po urzędzie oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie



blisko klienta podczas procesu obsługi),

- 8) psa nie należy głaskać, dotykać, patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy; pracownik powinien również pamiętać o tym, by zawsze iść przed klientem lub w inny sposób uzgodniony z klientem,
- 9) głaskanie lub wołanie psa przewodnika / asystującego rozprasza jego uwagę, która musi być skupiona tylko na osobie z niepełnosprawnością, dlatego nie należy dotykać zwierzęcia ani nic do niego nie mówić; pies pracujący z osobą z niepełnosprawnością najczęściej ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”,
- 10) pracownik urzędu może proponować podanie psu wody, ale koniecznie musi o to zapytać osobę niewidomą; w gestii klienta leży również zapewnienie miski dla psa. Osoba z niepełnosprawnością wzroku poruszająca się w asyście psa czasem potrzebuje podpowiedzi np. w kwestii miejsca, do którego powinna podejść. Na ogół wystarczy, że przy stanowisku odezwie się pracownik, np. następującymi słowami: „w sprawie złożenia wniosku – zapraszam panią/pana z psem”. Gdyby klient potrzebował przebyć dłuższy odcinek, to na jego życzenie można mu podpowiadać drogę: kierunki albo posłużyć się kątem geometrycznym lub godziną na tarczy zegara. Warto pamiętać, że pracownik znajdujący się naprzeciwko podaje informacje o kierunku właściwe dla klienta.

VIII. Korespondencja urzędowa

Istotnym aspektem komunikacji z klientami są kwestie dostępnej formy korespondencji urzędu i materiałów dla klienta (przede wszystkim wnioski, umowy, podania, itp.). Poniżej podajemy wskazówki techniczne pozwalające zapewnić wysoką czytelność, przejrzystość i jasność korespondencji urzędowej dla tej grupy klientów. W przypadku korespondencji wskazane jest zadbanie o jej wysoką czytelność przez:

- 1) ograniczenie liczby krojów czcionki w jednym tekście do max 3: nagłówki, śródtytuły i tekst właściwy mogą mieć różny krój, natomiast tekst właściwy powinien być napisany jednym krojem czcionki. Ewentualne wyróżnienia fragmentów powinny następować przez zastosowanie kursywy, pogrubień i podkreśleń – należy je jednak stosować oszczędnie, gdyż użyte w nadmiarze – zmniejszają czytelność tekstu. Bezwzględnie należy unikać pisania fragmentów tekstu wersalikami,
- 2) zastosowanie podstawowych krojów czcionek (tj. typu regular, book), których małe litery cechują się stosunkowo małymi wydłużeniami górnymi i dolnymi liter oraz dużym światłem wewnętrznym liter. Jednym z wymogów dostępności (WCAG 2.1.) jest używanie czcionek bezszeryfowych. Czcionki szeryfowe sprawiają, że osoby z niepełnosprawnością wzroku mają trudności z interpretacją kształtów poszczególnych liter,
- 3) właściwą wielkość czcionki. Standardowo w przypadku publikacji drukowanych tekst zwykły powinien mieścić się w ramach 12 – 14 pt, z nagłówkami 16 – 18 pt i małymi elementami, takimi jak przypisy, minimalnie 6 pt. Należy zapewnić możliwość





powiększenia wielkości czcionki w dokumentach przekazywanych osobom z niepełnosprawnościami wzroku, w tym seniorom lub dostarczenia klientom przed podpisaniem dokumentu wzorca umownego pocztą elektroniczną lub na nośniku umożliwiającym powiększenie,

- 4) odpowiednie światło i kompozycję wizualną tekstu. Interlinia powinna wynosić minimum 120%-140% wysokości czcionki. Lepsze są wiersze krótsze niż dłuższe – najlepiej nie dłuższe niż 50-60 znaków ze spacjami. Zgodnie z przyzwyczajeniem wydawniczym dla naszej części świata raczej nie justuje się wierszy krótszych niż 40 znaków ze spacjami. Nie należy rozdzielać pomiędzy 2 linijki istotnych ciągów logicznych takich jak daty, imię+nazwisko czy nie+czasownik,
- 5) zgodnie z zaleceniami międzynarodowego standardu dostępności WCAG 2.1. teksty powinny być wyrównywane do lewej krawędzi. Ułatwia to śledzenie i rozumienie tekstu dyslektykom i osobom słabowidzącym,
- 6) dobry kontrast tekstu – litery powinny wyraźnie odcinać się z tła, a druk powinien być wyraźny,
- 7) liniową strukturę logiczną tekstu. Powinna być liniowa, bez dygresji i długich wtrąceń w nawiasach, a graficzne rozłożenie na stronie – proste i wyraziste zgodnie z zasadą od góry do dołu i podziałem logicznym na akapity. Należy wystrzegać się zbyt długich i wielokrotnie złożonych zdań. Należy unikać efektów takich jak przenikanie się tekstów lub tekstów i rysunków (w przypadku dokumentów elektronicznych rysunki powinny zawierać opis alternatywny inny niż nazwa czyli nie 123.jpg).

IX. Uwarunkowania prawne

W przypadku osób niemogących pisać, podczas podpisywania dokumentów znaczenie ma regulacja zawarta w art. 79 Kodeksu Cywilnego. Zgodnie z jego treścią „Osoba niemogąca pisać może złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej w ten sposób, że uczyni na dokumencie tuszowy odcisk palca, a obok tego odcisku osoba przez nią upoważniona wypisze jej imię i nazwisko oraz złoży swój podpis albo w ten sposób, że zamiast składającego oświadczenie podpisze się inna osoba przez niego upoważniona, a jej podpis będzie poświadczony przez notariusza lub wójta (burmistrza, prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie osoby niemogącej pisać.”.

Zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 roku o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (...), osoby z niepełnosprawnościami mają prawo wstępu z psem przewodnikiem, psem asystującym lub psem wspomagającym do większości budynków użyteczności publicznej. Art. 20a ww. ustawy precyzuje, w jakich obiektach mogą te psy przebywać – w grupie tej zawierają się urzędy. Na mocy ww. Ustawy pies wspomagający osobę z niepełnosprawnością wchodzący do budynku użyteczności publicznej nie musi mieć kagańca. Musi jednak spełniać pewne warunki: powinien być ubrany w specjalną uprzęż z widocznym napisem „Pies asystujący”, a jego właściciel powinien mieć przy sobie świadectwa szczepień psa oraz certyfikat





stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem. W razie wątpliwości dotyczących statusu psa, pracownik urzędu ma prawo poprosić właściciela o okazanie stosownych dokumentów. Certyfikaty wydają organizacje szkolące psy, które uzyskały stosowne uprawnienia od Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

X. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami poza urzędem

W wyjątkowych przypadkach na wniosek czy też zgłoszenie osoby z niepełnosprawnością ruchową lub na wniosek zgłoszony przez rodzinę lub bliskich osoby z niepełnosprawnością ruchową, wskazanym jest zapewnienie w urzędzie rozwiązań umożliwiających obsługę takiej osoby poza urzędem.

Przypadki niepełnosprawności, kwalifikujące osobę do obsługi poza urzędem, to głównie schorzenia powodujące, że osoby z niepełnosprawnością są na stałe unieruchomione („przykute do łóżka”) w wyniku całkowitego lub częściowego paraliżu kończyn górnych i dolnych, przy jednoczesnej pełnej władzy umysłowej.

Do grupy osób o znacznym stopniu niepełnosprawności ruchowej mogą być zakwalifikowane np. osoby:

- 1) po udarze,
- 2) po wylewie,
- 3) po wypadku komunikacyjnym / drogowym,
- 4) po innych wypadkach,
- 5) chorujące na chorobę Parkinsona,
- 6) w zaawansowanym stadium stwardnienia rozsianego,
- 7) sparaliżowane lub unieruchomione z różnych innych powodów.

Osoba z niepełnosprawnością lub jej rodzina/bliscy zainteresowani obsługą poza urzędem powinni dokonać zgłoszenia za pośrednictwem urzędu lub dostępnych kanałów komunikacji oferowanych przez urząd, które umożliwiają wnioskodawcy przesłanie następujących informacji:

- 1) dane osoby wnioskującej: imię, nazwisko, adres miejsca spotkania,
- 2) numer telefonu kontaktowego – w celu umówienia wizyty przez pracownika urzędu,
- 3) krótki opis niepełnosprawności (np. osoba po udarze – mówi, ale nie będzie mogła złożyć odręcznego podpisu z powodu porażenia kończyn górnych),
- 4) temat spotkania.

Zalecane przypadki, uzasadniające wydelegowanie przez urząd pracownika do odbycia wizyty u osoby z niepełnosprawnością zainteresowanej obsługą poza oddziałem to:

- 1) podpisanie pierwszej umowy, wniosku,
- 2) podpisanie pierwszej umowy wraz z pełnomocnictwem,
- 3) udzielenie pełnomocnictwa,
- 4) sporządzenie pisemnego polecenia na wypadek śmierci.

Do obsługi osoby z niepełnosprawnością urząd wyznacza pracownika/pracowników o odpowiednich uprawnieniach, aby umożliwić pełne sfinalizowanie oferowanej usługi i wszystkich formalności z nią związanych.





Dalsza obsługa klienta, poza urzędem powinna w miarę możliwości przebiegać za pośrednictwem standardowych kanałów obsługi, jakie urząd udostępnia klientom. Pracownik/pracownicy urzędu wyznaczony/wyznaczeni do obsługi osoby z niepełnosprawnością poza urzędem powinien/powinni podczas obsługi tej osoby zachować się w sposób uwzględniający zasady *savoir vivre* oraz być przygotowanym/przygotowani na obsługę osoby z niepełnosprawnością z uwzględnieniem nietypowych sytuacji, np. „tuszowy odcisk kciuka”. Dopuszczalne jest wymaganie od klienta okazania podczas wizyty dokumentów, takich jak dokument tożsamości. Klient powinien jednak zostać wcześniej uprzedzony o takiej konieczności (np. podczas umawiania wizyty).

XI. Zasady przygotowania tekstu łatwego do czytania:

Standardy „tekstu łatwego do czytania” są użyteczne w formułowaniu przekazu nie tylko dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, ale także dla tych, dla których język informacji nie jest pierwszym językiem, lub dla osób, które z innych powodów (np. urazu powypadkowego) mają trudności z czytaniem. Najważniejsze zasady:

- 1) Poznaj odbiorców tekstu, ich zdolności do przyswajania nowych informacji i potrzeby komunikacyjne.
- 2) Jeśli to możliwe, zaangażuj osoby z niepełnosprawnością intelektualną w proces redagowania informacji, tekstu, przekazu skierowanego do nich.
- 3) Używaj prostego języka:
 - a) usuń z tekstu zbędne szczegóły, pozostaw tylko najważniejsze informacje,
 - b) nie używaj słów żargonowych, specjalistycznych, opisujących szczegóły techniczne, skrótów, słów zaczerpniętych z języków obcych,
 - c) używaj prostych zdań pojedynczych, unikaj zdań wielokrotnie złożonych,
 - d) używaj prostej interpunkcji, unikaj średników, dwukropków, myślników, zbyt wielu przecinków,
 - e) w tekście zwracaj się bezpośrednio do czytelników,
 - f) używaj cyfr zamiast słów,
 - g) nie używaj dużych liczb i wyrażeń procentowych – zamiast „5” napisz „kilka”,
 - h) jasno określ, co trzeba zrobić z daną informacją, np. zapamiętaj, przekaz rodzinie, odpowiedz.
- 4) Rozplanuj tekst i rysunki na stronie zgodnie z zasadami:
 - a) używaj dużej czcionki – co najmniej 12 pkt dla zwykłego tekstu i co najmniej 14 pkt dla tytułów, śródtytułów oraz ważnych informacji,
 - b) używaj czcionki prostej, tzw. bezszeryfowej (np. Arial lub Univers), bez ozdobników,
 - c) nie używaj czcionki w kolorach białym i żółtym,
 - d) jeśli stosujesz papier kolorowy, upewnij się, czy jest widoczny kontrast między nim a czcionką,
 - e) informacje drukuj na papierze matowym, który nie daje odblasku, i na tyle grubym, aby tekst nie prześwitywał na drugą stronę,
 - f) nie wpisuj tekstu bezpośrednio nad zdjęciem lub rysunkiem,





- g) unikaj większych fragmentów tekstu pisanych wielkimi literami, pochyłym drukiem lub podkreślonych,
- h) informacje bardzo ważne ujmij w ramkę i zaznacz pogrubioną czcionką,
- i) nie formatuj tekstu, pozostaw prawy brzeg niewyrównany.

XII. Wzorcowy opisu dostępności w budynkach Urzędu na przykładzie Centrali UAE, który powinien być opublikowany na stronie www urzędu

Udogodnienie	Opis
Lokalizacja i dojazd	Budynek położony jest w pobliżu skrzyżowania ulic Prostej i Towarowej w dzielnicy Wola. Budynek oddalony jest jedynie ok. 5 minut jazdy samochodem od Dworca Centralnego. Lokalizacja umożliwia sprawny dojazd do innych części miasta, zarówno komunikacją miejską - stacja metra Rondo Daszyńskiego, jak i własnym środkiem transportu. <u>Trasa</u> UAE zajmuje piętra 1-2 oraz 7-12. Do budynku prowadzą wejścia od ul. Giełdowej (strona wschodnia i zachodnia). Dojście do budynku jest równe, gładkie i ma szerokość min. 1,8 m. Drzwi wejściowe otwierają się automatycznie. Przy wejściu zamontowany jest domofon i przycisk przywołania.
Oznaczenie	Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną przy obu wejściach.
Parking + Miejsca postojowe	3 ogólnodostępne miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością zlokalizowane od strony ul. Giełdowej.
BOK/Recepcja	Recepcja zlokalizowana jest na parterze w pobliżu wejścia do budynku. Lada recepcji jest obniżona do wysokości 80 cm z miejscem na nogi pod blatem o wysokości min. 67 cm, głębokość: 30 cm. W budynku dostępna jest również kancelaria i miejsce obsługi Klienta.
Trasa wolna od przeszkód	Aranżacja przestrzeni, szerokość korytarzy i drzwi oraz brak zmian poziomów zapewnia trasę wolną od przeszkód.
Winda	Szerokość kabin dźwigów wynosi około 105 cm, windy wyposażono w lustra umieszczone naprzeciwko wejścia do kabiny, na całej powierzchni ścian. Panel sterujący jest wyposażony w dodatkowe oznakowania dla osób niewidomych. Windy wyposażone są w komunikaty głosowe informujące o numerze piętra i kierunku jazdy windy.
Toaleta	Toalety dla osób z niepełnosprawnością znajdują się na parterze oraz na 1, 2, 7, 9 i 10 piętrze.
Obsługa osób słabosłyszących	Stacjonarne pętle indukcyjne zamontowane są w: 1. recepcji (parter), 2. kancelarii UAE (I piętro),





URZĄD MIEJSKI W STARGARDZIE

Udogodnienie	Opis
	<p>3. sali edukacyjnej (X piętro),</p> <p>4. przestrzeni muzeum telekomunikacji i poczty (X piętro).</p> <p>Stacjonarne pętle indukcyjne są włączone i gotowe do pracy bez konieczności ich aktywacji i wcześniejszego zgłoszenia chęci wykorzystania przez Klienta.</p> <p>Dodatkowo w Centrali znajdują się dwie przenośne pętle indukcyjne wykorzystywane podczas spotkań, rekrutacji i obsługi Klientów. We wszystkich miejscach, w których wykorzystywane są przenośne pętle indukcyjne znajduje się informacja dotycząca konieczności zgłoszenia chęci ich wykorzystania przez Klienta.</p>
Obsługa niesłyszących	<p>Zarówno w Centrali, jak również we wszystkich Delegaturach UAE dostępna jest usługa tłumacza języka migowego oraz systemu językowo-migowego online.</p> <p>Z infolinią UAE (tel.: 22 330 4000) możliwe jest połączenie za pośrednictwem tłumacza PJM i SJM online.</p> <p>Dodatkowo w Departamencie Polityki Konsumenckiej pracują dwie osoby posługujące się językiem migowym.</p> <p>Z usługi można skorzystać na dwa sposoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poza UAE – za pośrednictwem komputera/laptopa/tabletu/telefonu z kamerą i dostępem do Internetu. Aby połączyć się z tłumaczem wystarczy wejść na naszą stronę www i kliknąć ikonkę tłumacza by połączyć się z tłumaczem języka migowego, który następnie zadzwoni do UAE i pomoże w załatwieniu sprawy telefonicznie. • Osobiście – w tym przypadku, nasz pracownik połączy się z tłumaczem języka migowego online.
Obsługa niewidomych i słabowidzących	<p>Zarówno w Centrali jak i we wszystkich Delegaturach UAE na drzwiach głównych pomieszczeń użytkowych zostały zamieszczone naklejki z oznaczeniami w alfabecie Braille'a.</p> <p>Oznaczenia w systemie Braille'a są umieszczone na wysokości ok. 120 cm od podłogi, tuż nad klamką.</p> <p>Dodatkowo w Centrali UAE na wszystkich piętrach zamontowano oznaczenia w języku Braille'a na poręczach ewakuacyjnych klatek schodowych.</p> <p>Na piętrach zajmowanych przez UAE, w holach windowych, dostępne są plany tryflograficzne dla osób niewidomych i słabowidzących.</p> <p>Dodatkowo w recepcji na parterze można wypożyczyć mobilne plany tryflograficzne.</p>
Pies asystujący	<p>Do wszystkich naszych Delegatur oraz Centrali UAE zapraszamy osoby z niepełnosprawnościami razem z psami przewodnikami.</p>





Udogodnienie	Opis
Pokój/miejsce/kącik dla dziecka	W budynku znajduje się pokój przeznaczony do wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników UKE z jednoczesnym sprawowaniem opieki nad dzieckiem.
Wi-Fi	Na terenie UKE dostępne jest Wi-Fi.
www	Serwisy UKE częściowo spełniają wymagania zawarte w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Źródło :(<https://uke.gov.pl/centrala-uke/>)

XIII. Źródła

Akty prawne

- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.(Dz.U. z 2024, poz. 726);
- Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (Dz.U. z 2024 r. poz. 1130 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz.U. z 2025, poz. 418);
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1251);
- Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 r. Podpisana przez Polskę w dniu 30 marca 2007 r., ratyfikowana Ustawą z dnia 15 czerwca 2012 r.;
- Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U. 2023, poz. 20);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2024 r. poz. 44);
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.).

Publikacje

- Planowanie dostępności – prawo w praktyce; Materiał wydany przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji;
- Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością – dokument wydany przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich”. Bank dostępny – dostosowanie polskich banków do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych – dokument wydany przez Narodowy Bank Polski oraz Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”;
- Osoby niewidome i słabowidzące w przestrzeni publicznej. Zalecenia, przepisy, dobre praktyki¹³; – publikacja Polskiego Związku Niewidomych;





- Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych – publikacja zaadaptowana przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych;
- DOBRE PRAKTYKI obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki-III Edycja;
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych; Materiał wydawany w ramach organizacji Konsorcjum Word Wide Web;
- WCAG 2.0 Podręcznik Dobrych Praktyk – Fundacja Widzialni.



XIV. Załącznik WZORCOWE OZNAKOWANIE URZĘDU



Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram parking

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram pochylnia

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram platforma schodowa

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram dostępny BOK/Recepcja

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram toalety dla osób z niepełnosprawnościami

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



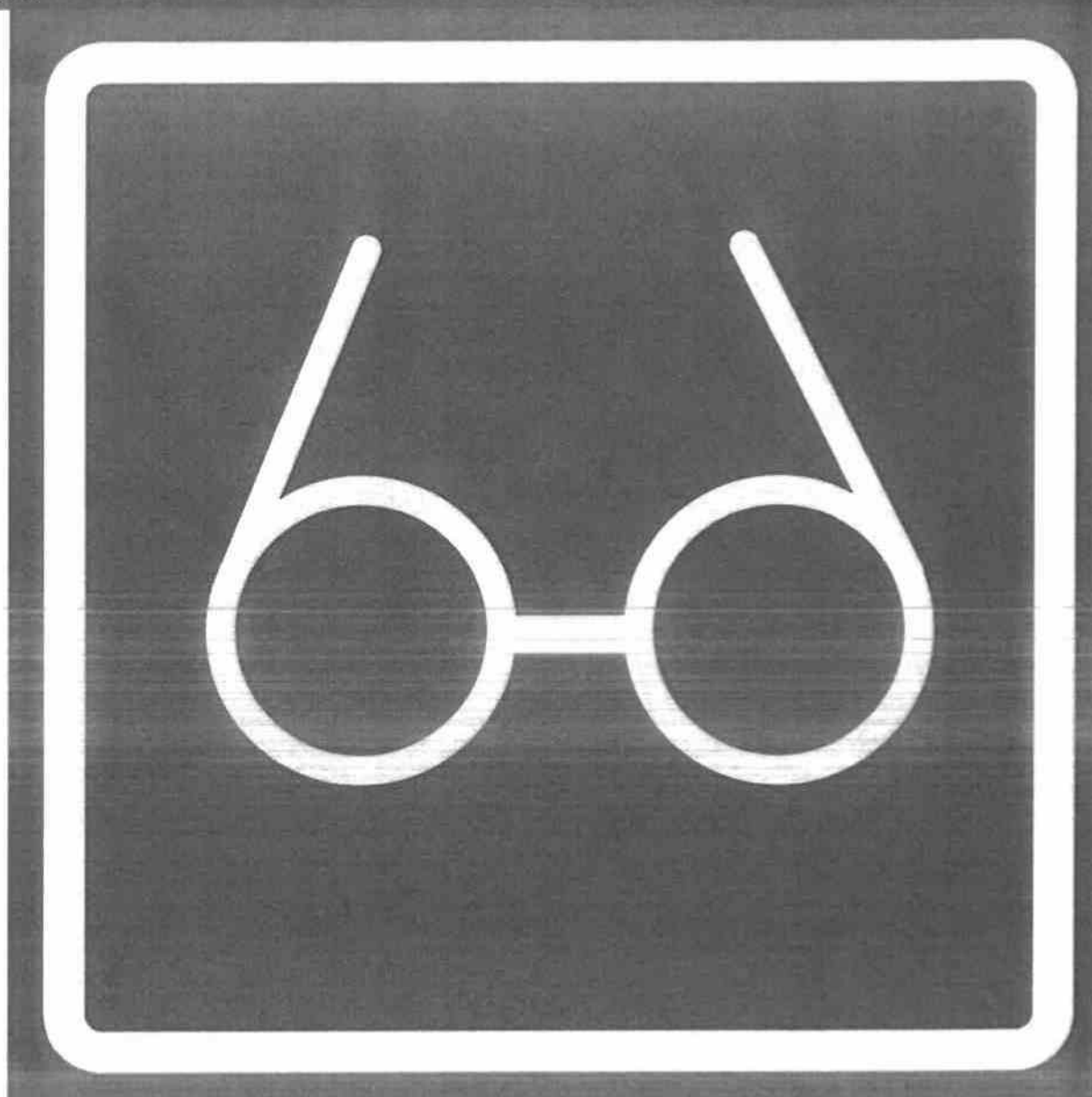
Piktogram dostępna winda

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



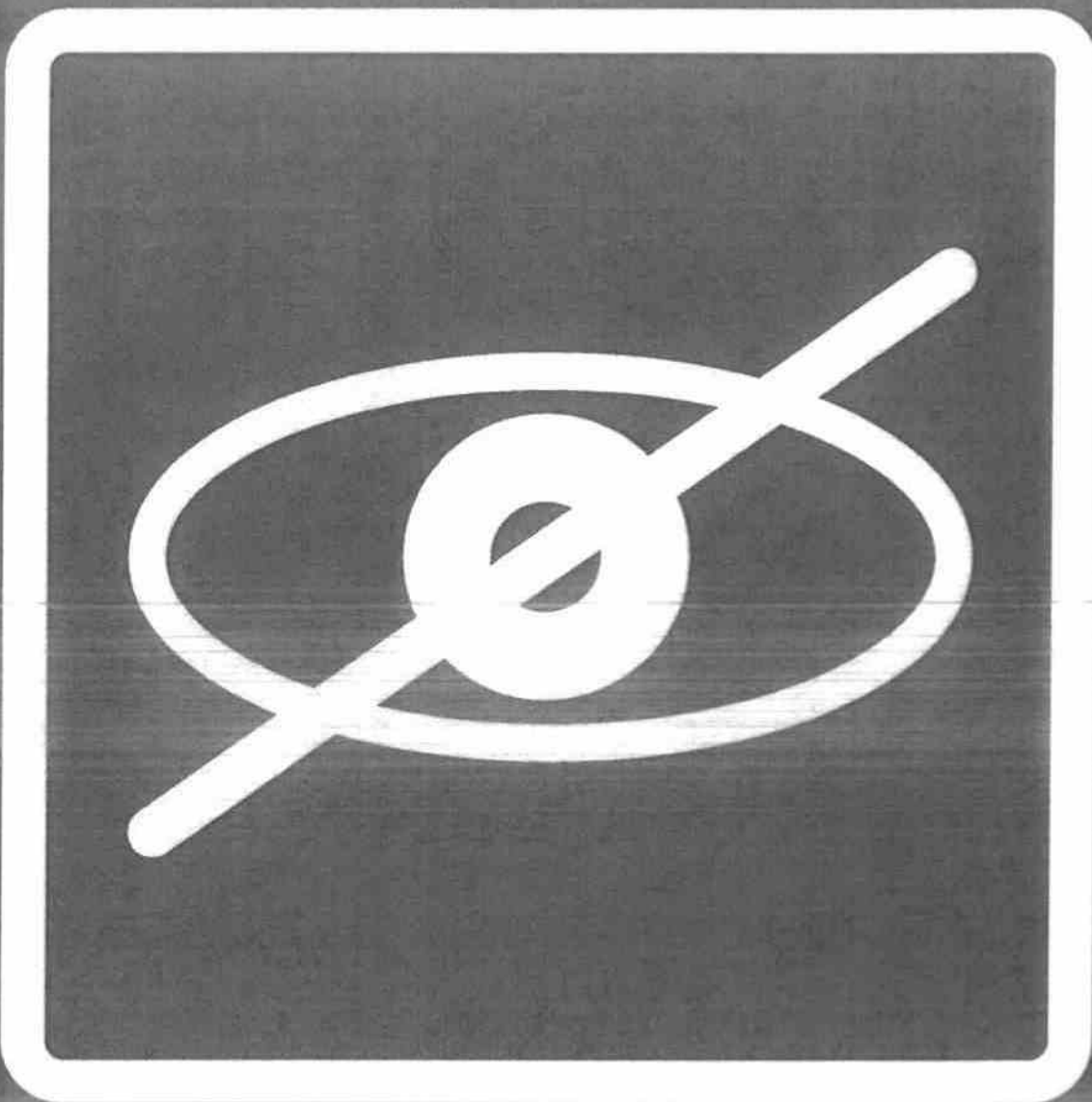
Piktogram obsługa poza kolejnością

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram udogodnienia dla osób słabowidzących

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram udogodnienia dla osób niewidomych

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram pokój/miejsce dla dziecka

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram tłumacz PJM/SJM

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



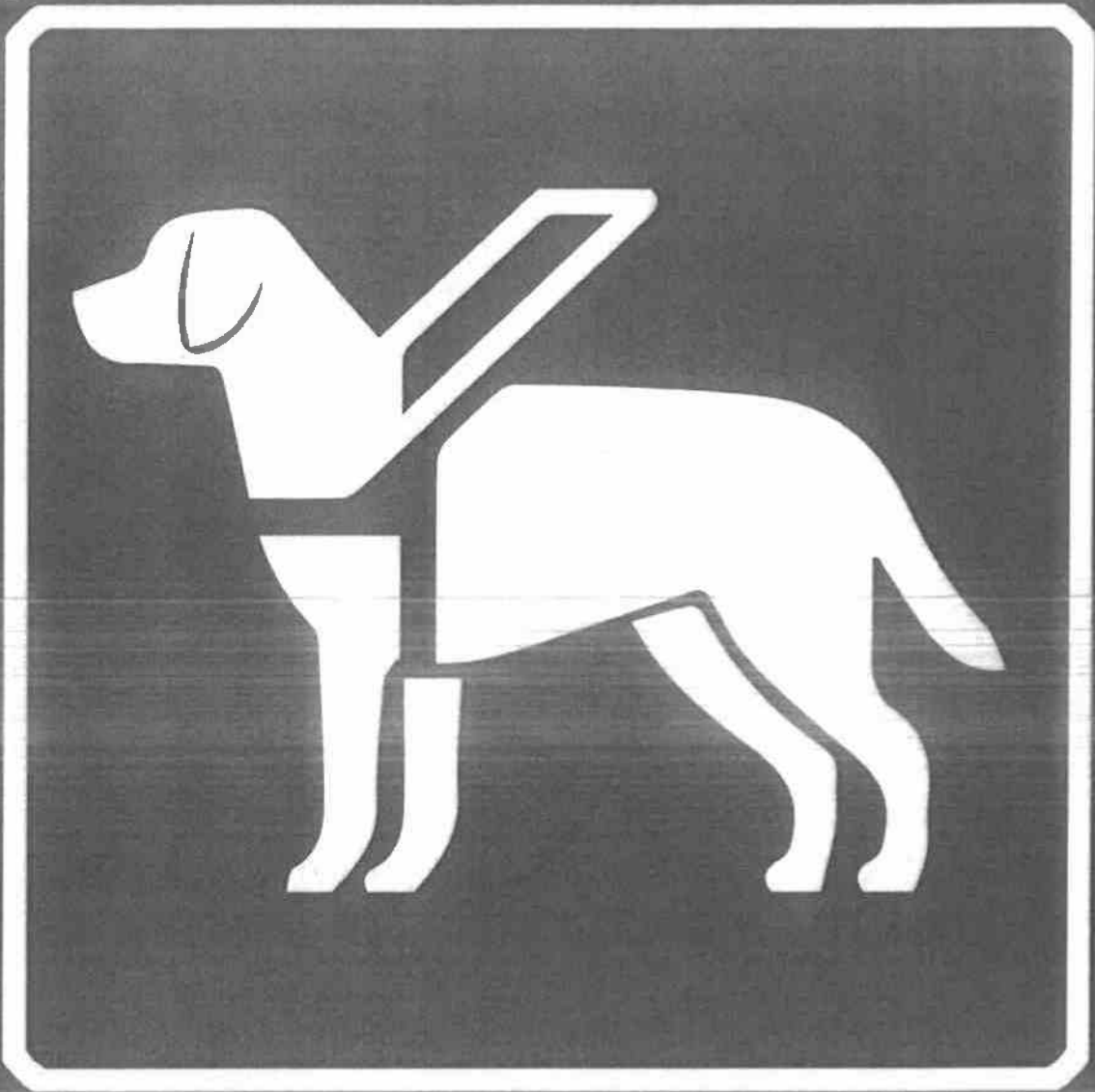
Piktogram trasa wolna od przeszkód

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram pętla indukcyjna

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



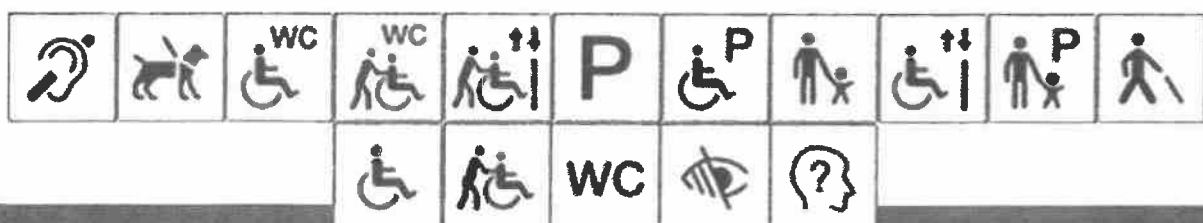
Piktogram pies asystujący

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>



Piktogram przewijak

Źródło: <https://www.uke.gov.pl/dostepnosc/dostepne-udogodnienia-w-urzedzie-komunikacji-elektronicznej,15.html>





FUNDACJA AKADEMIA INNOWACJI NOVUM

ul. Dmowskiego 30B/2

05-270 Marki

KRS:0000606291

NIP:7811924925

REGON: 363933130

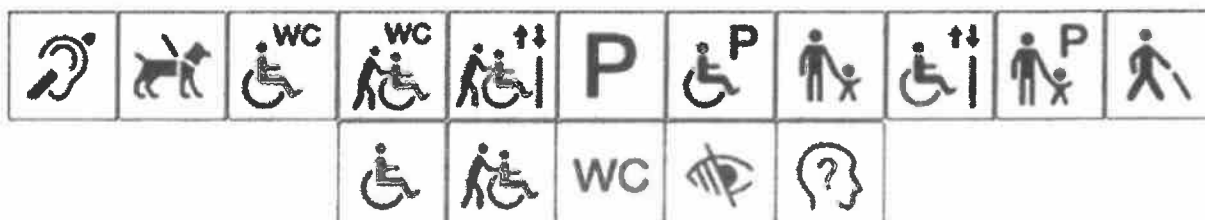
e-mail: fundacjanovum@gmail.com

biuro@fain.com.pl

www.fain.com.pl

tel. 501231796

501771484



Fundacja Akademia Innowacji NOVUM

ul. Dmowskiego 30B/2; 05-270 Marki ; www.fain.com.pl

