

**PROCEDURA OBSŁUGI KILIENTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI  
I SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI  
W STAROSTWIE POWIATOWYM W SZYDŁOWCU**

**§ 1.**

1. Procedura określa zasady postępowania pracowników Starostwa w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności w rozumieniu art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062),
2. Niniejsza procedura ma zastosowanie wobec klientów Starostwa Powiatowego w Szydłowcu o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psycho-fizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu w tym również seniorów, zwanych dalej „klientami osp”.
3. Wsparcie osób z niepełnosprawnością w dostępie do usług świadczonych przez Urząd jest obowiązkiem wszystkich pracowników Starostwa.
4. Wszyscy pracownicy Starostwa są zobowiązani do stałej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Starostwo.

**§ 2. Zasady ogólne w obsłudze klientów osp**

1. Klienta osp należy traktować jak każdego innego klienta.
2. Osoba z dysfunkcją powinna zawsze być w centrum uwagi osoby obsługującej, która powinna się zwracać bezpośrednio do niej ze wszystkimi informacjami.
3. Pracownik Starostwa nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób może pomóc klientowi osp
4. W kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami nie należy używać określeń inwalida, kaleka i upośledzony.
5. Każdego klienta osp należy traktować indywidualnie.
6. Klienci osp mają możliwość skontaktowania się z pracownikiem punktu informacyjnego.
7. Klienci z niepełnosprawnościami są obsługiwani poza kolejnością.

**§ 3. Obsługa klientów z dysfunkcjami**

**1. Klienci z dysfunkcjami wzroku.**

- 1) Po dostrzeżeniu klienta z zaburzeniami wzroku pracownik powinien podejść do niego, przedstawić się z imienia, nazwiska oraz stanowiska i zapytać, w czym może pomóc.

- 2) W przypadku klientów poruszających się przy pomocy białej laski pracownik może zaproponować klientowi wsparcie na swoim ramieniu. Należy pamiętać, że to przewodnik idzie przodem oraz powinien dodatkowo precyzyjnie poinformować klienta o zbliżających się przeszkodach.
- 3) Do Starostwa jak i do wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym/psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem lub asystującym. Należy pamiętać o tym, aby nie zwracać się do psa, nie wołać go i nie dotykać.
- 4) Pracownik udziela precyzyjnych informacji, dzięki którym osoby z niepełnosprawnością wzroku będą mogły zobrazować sobie sytuację, w której się znajdują.
- 5) Wskazując miejsce siedzące osobie niewidomej, należy położyć jej dłoń na siedzeniu lub oparciu krzesła.
- 6) Nie należy bez pozwolenia klienta dotykać czy przestawiać używanego przez niego sprzętu.
- 7) Podczas rozmowy z klientem z dysfunkcją wzroku należy stosować różne potwierdzenia głosowe.
- 8) Pracownik powinien na bieżąco informować klienta o wykonywanych czynnościach.
- 9) Pracownik nie może stawiać dodatkowych wymogów przy składaniu podpisu przez klienta z dysfunkcją wzroku wręcz zaproponować klientowi nakierowanie jego ręki w odpowiednie miejsce.

## **2. Klienci z dysfunkcjami ruchu.**

- 1) Wejścia do budynków Starostwa posiadają odpowiednio przystosowane platformy dla osób z niepełnosprawnościami. Przy platformach zlokalizowane są dzwonki do wezwania obsługi.
- 2) Na parterze budynków Starostwa przy placu Marii Konopnickiej i ul. Kościuszki znajdują się punkty informacyjne.
- 3) W budynku Starostwa przy ul. Kościuszki 170 funkcjonuje winda.
- 4) Do czasu pełnego dostosowania budynku Starostwa przy placu Marii Konopnickiej 7, istnieje możliwość obsługi osób z problemami w poruszaniu się na parterze budynku.
- 5) Podczas przywitania z osobą dotkniętą paraliżem, z protezą lub bez dłoni pracownik nie powinien rezygnować z podawania ręki.
- 6) Podczas rozmowy z klientem poruszającym się na wózku inwalidzkim można swobodnie stosować zwroty „proszę podejść”, „chodźmy”.
- 7) Osoby z dysfunkcją ruchu powinny mieć możliwość skorzystania ze standardowego stanowiska obsługi klienta.

- 8) Pracownik powinien pamiętać, że najbardziej komfortowe dla klienta będzie prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób będzie znajdował się na podobnym poziomie.
- 9) Klienci mający problemy z władaniem rękoma w sposób uniemożliwiający im podpisanie się, mogą złożyć oświadczenie woli w formie alternatywnej.

### **3. Klienci z dysfunkcjami słuchu.**

- 1) Starostwo zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego PJM, usługa jest całkowicie bezpłatna dla klientów z dysfunkcją.
- 2) Osoba chcąc skorzystać z usługi tłumacza migowego zgłasza chęć skorzystania z usługi telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej, emaila, wniosku o zapewnienie usługi określonego w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.
  - a) wniosek o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt. 2 po rejestracji w Kancelarii Ogólnej, przekazywany jest do koordynatora ds. dostępności
  - b) koordynator ds. dostępności uzgadnia z tłumaczem języka migowego termin spotkania z klientem (może być online) i o powyższym zawiadamia wnioskodawcę.
- 3) Obsługa klientów z dysfunkcjami słuchu powinna odbywać się w warunkach możliwie pozbawionych hałasu.
- 4) Pracownik powinien używać prostych zdań, o nieskomplikowanej strukturze gramatycznej oraz prostego słownictwa.
- 5) Obsługa osób z dysfunkcją słuchu (zarówno słabosłyszących, jak i głuchych) powinna odbywać się zawsze twarzą w twarz, twarz pracownika powinna być bardzo dobrze widoczna.
- 6) Pracownik powinien utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem i wypowiadać się wyraźnie oraz wspomagać się gestykulacją i mimiką.

### **4. Klienci z dysfunkcjami mowy**

- 1) Pracownik podczas obsługi osoby z niepełnosprawnością mowy powinien skoncentrować się na treści, a nie formie wypowiedzi.
- 2) Pracownik nie powinien udawać, że zrozumiał komunikat klienta jeśli nie jest pewny, czy dobrze zinterpretował wypowiedź osoby z dysfunkcją mowy, powinien ją dopytać lub poprosić o powtórzenie komunikatu.
- 3) Starać się powtarzać co pewien czas informacje, które udało się zebrać aby umożliwić klientowi skorygowania ewentualnie błędnie odczytanych informacji.
- 4) Pracownik nie powinien również przerywać klientowi, dopowiadając lub dokańczając wypowiedzi za niego. W kontakcie telefonicznym należy akceptować większe nasilenie trudności i dłuższe przerwy.
- 5) Nie okazywać zniecierpliwienia, być empatycznym i zyczliwym.

## **5. W kontakcie z klientem z niepełnosprawnością intelektualną:**

- 1) Należy zawsze zwracać się bezpośrednio do klienta, nawet jeśli osoba towarzysząca pomaga mu podjąć decyzję.
- 2) Można używać określenia „niepełnosprawność intelektualna”, należy unikać sformułowania „upośledzenie umysłowe”.
- 3) Pracownik nie powinien pozwalać na skracanie przez klienta dystansu osobistego i samemu go nie skracać, nie traktować klienta w sposób dziecinny lub pobłażliwy.
- 4) Zawsze pamiętać o zarezerwowaniu więcej czasu na obsługę klienta w danej sprawie.
- 5) Należy używać krótkich, prostych zdań i stawiać proste pytania. Nie stosować pojęć abstrakcyjnych i specjalistycznych.
- 6) Należy upewnić się, że klient zrozumiał przekazywane informacje oraz wspomagać się prostym zapisem informacji, rysunkami, notatkami.
- 7) Nie należy z góry zakładać, że osoby te są ubezwłasnowolnione. Klienci z niepełnosprawnością intelektualną mają pełną zdolność do czynności prawnych.

## **6. Klienci z różnymi nietypowymi rodzajami niepełnosprawności**

- 1) Pracownik powinien realizować proces obsługi mimo tików ruchowych klienta.
- 2) Należy przeczekać mimowolnie wypowiedane słowa i kontynuować rozmowę.
- 3) Trzeba pamiętać aby nie przyglądać się ani nie ignorować osoby o nietypowym wyglądzie.
- 4) Należy spokojnie wesprzeć osobę z ujawniającymi się zaburzeniami psychicznymi.
- 5) Pracownik powinien reagować na prośby klienta uzasadnione jego stanem zdrowia lub samopoczuciem.
- 6) Pracownik powinien wykazać się czujnością i wrażliwością, wobec zachowania klienta osp, które może wskazywać na jego złe samopoczucie lub zbliżający się atak choroby, agresji albo autoagresji.