

Zarządzenie Nr
Wójta Gminy Kolsko
z dnia

w sprawie: procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Kolsko

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r., poz. 1465 z późn. zm.) oraz Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2024 poz. 1411) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do służbowego wykorzystania „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Kolsko, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wójt Gminy Kolsko
Iwona Brzozowska



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik nr 1

do Zarządzenia nr

Wójta Gminy Kolsko

z dnia

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Kolsku

I. Postanowienia ogólne.

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Kolsku, dalej „Procedura” normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego i dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - a) Osobie ze szczególnymi potrzebami - 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. Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, 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 dzieci, osoba z dużym bagażem, osoba posługując się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim;
 - b) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Kolsku;
 - c) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie;
 - d) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwe jest Urząd.

4. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

II. Ogólne etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. W celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z klientem.
2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w ustępie 1, informuje pracownika Urzędu właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
3. Każdy pracownik Urzędu udziela klientowi ze 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 zgodnie z artykułem 6 punkt 3 litera d Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej we wniosku dostępnym na stronie www.kolsko.bip.net.pl w zakładce dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:
 - a) osobiście w sekretariacie,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Urząd Gminy ul. Piastowska 12, 67-415 Kolsko,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@gminakolsko.com.pl
 - d) adres skrytki ePUAP /0804032/skrytka
6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w budynku przy ul. Piastowskiej 12, w Sali posiedzeń usytuowanej na parterze.

III. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Zanim pomożesz – zapytaj. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy Urzędu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby. Wiele osób ze szczególnymi potrzebami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom.

4. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identycznymi, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę ze szczególnymi potrzebami 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 osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Pamiętaj, mogą się zdarzyć takie osoby ze szczególnymi potrzebami, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z ograniczeniami danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak osoba zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

IV. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. W zakresie obsługi osób mających trudności w poruszaniu się i ograniczonej mobilności:

1. Urząd nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w całym budynku przy ul. Piastowskiej 12. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami mających trudności w poruszaniu, odbywa się w w/w budynku na parterze w Sali posiedzeń.
2. Pracownik Urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z ograniczoną mobilnością czy mająca trudności w poruszaniu się powinien:
 - a) Zapytać, w czym może pomóc i podprowadzić ją do właściwego stanowiska/pokoju, bądź jeśli niemożliwe jest dotarcie do adekwatnego stanowiska – obsłużyć ją na miejscu.
 - b) Zaproponować miejsce obsługi, dostosowane do potrzeb danej osoby, aby rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych.
 - c) Zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską, kulą, balkonikiem itp., osobom starszym i kobietom w ciąży.
 - d) Pamiętać, że wózek stanowi część przestrzeni osobistej osoby ze szczególnymi potrzebami. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać czyjegoś wózka bez jego wyraźnej zgody. Próbuąc pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiegś jego części lub wypadnięcie osoby z wózka.
 - e) Pamiętać, że osoba poruszająca się na wózku ma ograniczony zasięg wzroku i ruchu ręką, w związku z tym należy utrzymywać właściwą odległość podczas prowadzenia rozmowy, pomagać w otwieraniu drzwi, zapalaniu światła (np. w toalecie), unikać obsługi zza wysokiego kontuaru itp.

- f) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść zza kontuaru, by ją obsłużyć. Ważne jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.
 - g) Należy pamiętać, że ograniczona mobilność to także np. dysfunkcje manualne czy neurologiczne – klient może skorzystać np. z alternatywnych form podpisu, jeśli przepisy na to zezwalają.
3. W wejściu do budynku od strony parkingu znajduje się odpowiednio oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
- 2. W zakresie obsługi osób z dysfunkcją wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**
- 1. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w artykule 2 punkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
 - 2. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
 - 3. Pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z dysfunkcją wzroku powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z dysfunkcją wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować osobę o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.
 - 4. Urząd zapewnia, by na drodze osoby z dysfunkcją wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
 - 5. Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
 - 6. Pracownik, o którym mowa w punkcie 5, pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
 - 7. Pamiętać, że pies asystujący jest w pracy i nie wolno go rozpraszać dotykiem, głaskaniem itp. Można to uczynić jedynie, jeśli jego właściciel wyrazi na to zgodę. Można zaoferować psu wodę do picia.

3. W zakresie obsługi osób niesłyszących, niedosłyszących oraz mających trudności w komunikowaniu się:

1. Urząd zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego.
2. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
3. Pracownik obsługujący powinien pamiętać, że nie wszystkie osoby niesłyszące posługują się językiem migowym. Duża część z nich czyta z ruchu warg oraz komunikuje się pisemnie. Należy zapewnić możliwość dogodnej dla klienta formy komunikacji, nie odwracać głowy w trakcie mówienia, wyraźnie artykułować słowa, czytelnie pisać.
4. Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami stosując dostępne komunikatory o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).
5. Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
6. Jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedź w miarę możliwości stosując inne słownictwo.
7. Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
8. Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy, np. po udarze, jąkającą się, należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.

4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych:

1. Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

5. W zakresie obsługi osób w kryzysie psychicznym:

Komunikując się z osobami doświadczającymi kryzysu psychicznego, pamiętaj o podstawowych zasadach:

1. Stwórz przyjazną i bezstresową atmosferę rozmowy.
2. Dostosuj komunikację do rozmówcy. Staraj się uwzględnić jego potrzeby, poziom zrozumienia i komfort emocjonalny, opierając się na obserwacji i bezpośrednich sygnałach.

3. Stosuj jasną komunikację – formułuj krótkie i zwięzłe wypowiedzi, unikaj metafor i języka, który może być źle zinterpretowany.
4. Twórz jasne i zwięzłe instrukcje, które pomogą takim osobom uniknąć niepotrzebnego przeciążenia informacyjnego. Uprość procedury i ogranicz ich liczbę do minimum.
5. Upewnij się, czy Twój rozmówca dobrze rozumie przekazywane przez Ciebie informacje, a w razie potrzeby – powtórz wypowiedź lub formułuj je w inny sposób.
6. Daj swojemu rozmówcy czas na reakcję lub ustosunkowanie się do przedstawionej przez Ciebie sprawy. Dostosuj tempo i strukturę działań do indywidualnych potrzeb osób z zaburzeniami poznawczymi.
7. Mów spokojnie i nie okazuj zniecierpliwienia, szczególnie, gdy Twój rozmówca ma złożone potrzeby komunikacyjne (np. mówi wolniej). Jeśli widzisz taką potrzebę – poświęć mu więcej czasu.
8. Nie oceniaj tego, co mówi rozmówca.
9. Dostosuj sposoby komunikacji, oferując różne formy kontaktu, takie jak dedykowane linie telefoniczne, czaty online czy e-maile. Stosuj komunikację w formie wybranej przez rozmówcę.
10. Zapewnij możliwość asysty lub pozwól na obecność asystenta danej osoby podczas jej obecności w urzędzie.
11. Zdarza się, że osoba w kryzysie psychicznym korzysta ze wsparcia asystenta/ asystenta zdrowienia, trenera samodzielnego życia lub trenera pracy. Asystent/ trener może towarzyszyć takiej osobie podczas załatwiania sprawy w urzędzie i należy umożliwić mu pracę. Pamiętaj, by zwracać się bezpośrednio do klienta, a nie do jego osoby asystującej.
12. Okazuj empatię oraz kontroluj komunikację werbalną i niewerbalną.
13. Wykazuj zrozumienie dla trudności wynikających z kryzysu psychicznego (dla senności czy zmienionego tonu głosu itp.).

6. W zakresie obsługi osób z trudnościami poznawczymi i społecznymi.

Osoby z trudnościami społecznymi i poznawczymi będą lepiej przyswajać jasne i zwięzłe komunikaty, jeśli zostaną one poparte informacją wizualną.

1. Stwórz przyjazną i bezstresową atmosferę rozmowy.
2. Dostosuj komunikację do rozmówcy. Staraj się uwzględnić jego potrzeby, poziom zrozumienia i komfort emocjonalny, opierając się na obserwacji i bezpośrednich sygnałach.
3. Stosuj jasną komunikację – formułuj krótkie i zwięzłe wypowiedzi, unikaj metafor i języka, który może być źle zinterpretowany.
4. Twórz jasne i zwięzłe instrukcje, które pomogą takim osobom uniknąć niepotrzebnego przeciążenia informacyjnego. Uprość procedury i ogranicz ich liczbę do minimum.
5. Upewnij się, czy Twój rozmówca dobrze rozumie przekazywane przez Ciebie informacje, a w razie potrzeby – powtórz wypowiedź lub formułuj ją w inny sposób.
6. Daj swojemu rozmówcy czas na reakcję lub ustosunkowanie się do przedstawionej przez Ciebie sprawy. Dostosuj tempo i strukturę działań do indywidualnych potrzeb osób z zaburzeniami poznawczymi.

7. Mów spokojnie i nie okazuj zniecierpliwienia, szczególnie, gdy Twój rozmówca ma złożone potrzeby komunikacyjne (np. mówi wolniej). Jeśli widzisz taką potrzebę – poświęć mu więcej czasu.
8. Okazuj empatię oraz kontroluj komunikację werbalną i niewerbalną. Świadomie stosuj komunikację niewerbalną – wykorzystuj gesty, obiekty referencyjne (np. zegarek, gdy mowa o czasie), mimikę oraz kontakt wzrokowy. Jednocześnie akceptuj to, że rozmówca nie odwzajemnia tych sygnałów (niektóre osoby w spektrum autyzmu mogą mieć problem z utrzymaniem koncentracji przy jednoczesnym utrzymywaniu kontaktu wzrokowego).
9. Nie oceniaj tego, co mówi rozmówca.
10. Używaj środków wsparcia wizualnego i technik ułatwiających zrozumienie, takich jak piktogramy czy proste instrukcje krok po kroku – będzie to szczególnie ważne dla osób doświadczających trudności z koncentracją lub rozumieniem.
11. Zapewnij możliwość asysty lub pozwól na obecność asystenta danej osoby podczas jej obecności w urzędzie.
12. Zdarza się, że osoba z zaburzeniami poznawczymi lub społecznymi korzysta ze wsparcia asystenta, trenera samodzielnego życia lub trenera pracy. Asystent/trener może towarzyszyć takiej osobie podczas załatwiania sprawy w urzędzie i należy umożliwić im pracę. Pamiętaj, by zwracać się bezpośrednio do klienta, a nie do jego osoby asystującej.
13. Zapewnij dostęp do specjalistycznych urządzeń i aplikacji wspierających komunikację, zarządzanie czasem i regulację bodźców sensorycznych.
14. Pamiętaj, że dla osób z zaburzeniami poznawczymi bardzo ważne jest odpowiednie przystosowanie i oznaczenie otoczenia. Wyznacz spokojne miejsca, w których osoby te będą mogły odpocząć od nadmiaru bodźców i wyciszyć się.

V. Wniosek o zapewnienie dostępności.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej "wnioskiem o zapewnienie dostępności".
2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Urzędu.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności dostępny jest na stronie internetowej urzędu.
<https://kolsko.bip.net.pl/kategorie/191-dostepnosc-dla-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami/artykuly/768-kontakt-do-koordynatora-ds-dostepnosci-na-terenie-gminy-kolsko?lang=PL>.

Wójt Gminy Kolsko

Iwona Brzozowska