

Zarządzenie Nr 71/2021
Starosty Jarocińskiego
z dnia 24 listopada 2021r.

w sprawie procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Jarocinie

Na podstawie art. 34 ust. 1 art. 35 ust. 2 i ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 920, z 2021 poz. 1038) oraz w związku z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się „Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Jarocinie”, zwane dalej Procedurą, stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się pracowników Starostwa do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w Procedurze.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Starostwa Powiatowego w Jarocinie.

§ 4.

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Naczelnikowi Wydziału Administracyjno – Inwestycyjnego.

§ 5.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Jarociński

/-/ Lidia Czechak

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Jarocinie.**

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Starostwo Powiatowe w Jarocinie, zwany dalej Starostwem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie określa sposób postępowania pracowników Starostwa w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Starostwa.
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 (art. 2 pkt. 3 Ustawy).
4. Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m.in.:
 - osoby mające trudności w poruszaniu się,
 - osoby niewidome i słabowidzące,
 - osoby głuchoniewidome,
 - osoby głuche i słabosłyszące,
 - osoby w spektrum autyzmu,
 - osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - osoby starsze,
 - opiekunowie z małymi dziećmi,
 - dzieci,
 - osoby z epilepsją,
 - osoby z czasową niepełnosprawnością,
 - kobiety w ciąży,
 - osoby z nieporęcznym bagażem,
 - obcokrajowcy nieznających języka polskiego,
 - 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.
5. Procedura określa sposób postępowania wszystkich pracowników urzędu w stosunku do wyżej wymienionych osób.

§ 2

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 Klienta lub inny pracownik przeprowadza wstępną rozmowę z klientem.
2. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik, o którym mowa w ust. 1, informuje pracownika Starostwa właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami bez zbędnej zwłoki.
3. Każdy pracownik Starostwa udziela klientowi 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 Starostwa.
4. Starostwo zgodnie z art. 6 pkt. 3d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 t.j.) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku (*wzór wniosku – załącznik nr 1*).
5. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Starostwa mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem: 62 747 2431, 62 747 2920
 - b) faksem pod numerem: 62 747 3337,
 - c) poczta elektroniczna: sekretariat@powiat-jarocinski.pl;
 - a) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie Adres skrzynki EPUAP: /d4c7k24nfc/skrytka.
 - b) wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy - FB Powiatu Jarociński
 - d) listownie na adres: Starostwo Powiatowe w Jarocinie, Al. Niepodległości 10 – 12, 63 – 200 Jarocin.

§ 3

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 klienta ze szczególnymi potrzebami.
2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, 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 klienta ze szczególnymi potrzebami. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego klienta, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom klienta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.
4. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczną, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za klienta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
5. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli klient 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 klienta.
6. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć tacy klienci, 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 klient zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób (np. pracowników ochrony).

Wobec klientów kierujemy się zasadą:

„Traktuj innych tak jak chciałbyś, żeby inni traktowali Ciebie”
(H. Jackson Brown Jr.).

§ 4

Obsługa osób

z niepełnosprawnością ruchową i mających trudności w poruszaniu się.

1. Starostwo zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach umiejscowionych w Jarocinie: przy Al. Niepodległości 10-12 oraz przy ulicy Zacisznej 2a. Natomiast w budynku przy ulicy Kościuszki 10 wejście jest niedostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Przed wszystkimi budynkami znajdują się oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
 - a) Budynek przy Al. Niepodległości 10-12
Biura Starostwa umiejscowione są na parterze. Do budynku prowadzą dwa wejścia od strony alei Niepodległości: główne i boczne. Wejście główne jest niedostępne

dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, przed wejściem znajdują się wysokie schody z poręczami. Wejście boczne od strony Al. Niepodległości 12 – to wejście odpowiednie dla osób z niepełnosprawnościami w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób starszych i dla mam z dziećmi. Przed wejściem znajdują się kilkustopniowe schody oraz pochylnia z obustronną poręczą. Przy drzwiach znajduje się dzwonek umożliwiający, w razie potrzeby, przywołanie pracownika Starostwa.

Wewnątrz budynku na parterze znajduje się szeroki korytarz umożliwiający dostanie się do wszystkich pomieszczeń Starostwa w tym: Sekretariatu (biura podawczego), biur poszczególnych wydziałów i referatów oraz toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

b) Budynek przy ulicy Kościuszki 10 w Jarocinie.

Biura Starostwa umiejscowione są na parterze i na pierwszym piętrze.

Wejście do budynku znajduje się od ul. Kościuszki 10. Do biur wydziału prowadzą wysokie i wąskie schody wewnętrzne z poręczą po jednej stronie. W budynku brak jest udogodnień dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich bądź mających problem z poruszaniem się. Budynek wyposażony jest w dzwonek przywoławczy znajdujący się przy drzwiach wejściowych. Po przywołaniu pracownika Starostwa może on obsłużyć osobę ze szczególnymi potrzebami bezpośrednio przy wejściu lub skierować do Sekretariatu (biura obsługi klienta) w sąsiednim budynku przy alei Niepodległości 10, gdzie pracownik Sekretariatu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą z niepełnosprawnością w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy, następnie powiadamia, właściwego do jej załatwienia, pracownika odpowiedniego wydziału Starostwa. Powiadomiony pracownik udaje się niezwłocznie do Sekretariatu w celu obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami. Po zakończeniu obsługi pracownik Sekretariatu służy pomocą interesantowi w opuszczeniu Starostwa. W budynku znajduje się toaleta ogólnodostępna, która nie jest przystosowana dla osób z niepełnosprawnościami.

c) Budynku przy ulicy Zacisznej 2a w Jarocinie.

Biura Starostwa umiejscowione są na parterze. Przed wejściem do budynku znajdują się kilkustopniowe schody oraz pochylnia z obustronną poręczą. Wejście jest odpowiednie dla osób z niepełnosprawnościami w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób starszych i dla mam z dziećmi. Obsługa klientów w Referacie odbywa się z pomocą systemu kolejkowego. W budynku znajduje się toaleta ogólnodostępna, która nie jest przystosowana dla osób z niepełnosprawnościami.

2. Pracownik Starostwa po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchową, 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, do którego można podjechać wózkiem w taki sposób, by rozmowa była prowadzona w warunkach komfortowych dla osób z niepełnosprawnością ruchu.
- 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 z niepełnosprawnością. Nigdy nie należy dotykać, popychać ani przestawiać czyjegoś wózka bez jego wyraźnej zgody. Próbując pomóc osobie poruszającej się na wózku, np. poprzez przechylenie go lub podniesienie, możemy spowodować urwanie się jakiejś 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 z za wysokiego kontuaru itp.
- f) Jeśli stanowisko obsługi (kontuar) jest zbyt wysoko, by osoba na wózku mogła swobodnie rozmawiać z pracownikiem, pracownik powinien wyjść z za kontuaru, by ją obsłużyć. Ważnej jest również zapewnienie podkładek do pisania, jeśli osoba na wózku ma wypełnić jakiś formularz lub złożyć podpis.
- g) Należy pamiętać, że niepełnosprawności ruchu to także np. dysfunkcje manualne czy neurologiczne – klient może skorzystać np. z alternatywnych form podpisu, jeśli przepisy na to zezwalają.

§ 5

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.

1. Starostwo zgodnie z art. 6 pkt.1d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 t.j.) zapewnia możliwość wejście do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2021.573 t.j.). Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym. Należy umożliwić klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
2. Starostwo zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
3. Starostwo zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów (w tym w formacie pdf), informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach itp. zgodnie

z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dz.U.2019.848).

4. Stanowisko obsługi klienta wyposażone jest w ramkę do podpisu ułatwiającą złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.
5. Wyznaczony pracownik Starostwa po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością wzroku, powinien:
 - a) pamiętać, że tylko niektóre osoby z dysfunkcją wzroku korzystają z alfabetu Braille'a. Zawsze należy pytać osobę z niepełnosprawnością wzroku, jaka jest najlepsza w jej przypadku forma obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających itp.).
 - b) zanim nawiąże kontakt fizyczny, przywitać się, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia klienta na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować klienta o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.
 - c) zadbać, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzącej, niewidomej) nie znajdowały się żadne przeszkody (np. „potykacze”, standy, stojaki na ulotki itp.), a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
 - d) umożliwić składanie własnoręcznego podpisu osobie z niepełnosprawnością wzroku za pomocą specjalnej ramki i w razie potrzeby nakierować jej dłoń we właściwe miejsce.
 - e) 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.

§ 6

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i trudnościami w komunikowaniu się.

1. Starostwo zapewnia obsługę z pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2017.1824 t.j.), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje. Każdorazowo tłumaczenie odbywa się w czasie rzeczywistym. Klient nie musi z wyprzedzeniem zgłaszać chęci skorzystania z usługi. Z usługi można skorzystać również zdalnie, za pośrednictwem urządzenia wyposażonego w kamerę i dostęp do Internetu (może być to komputer, laptop, tablet lub telefon komórkowy). W celu skorzystania ze zdalnego dostępu do usługi należy wejść na stronę internetową Starostwa i kliknąć piktogram

z dwoma migającymi dłońmi. Wówczas nastąpi połączenie z tłumaczem, który następnie nawiąże połączenie z urzędem i pomoże w załatwieniu sprawy.

2. Starostwo zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu i mowy prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017.1824 t.j.).
3. W punkcie obsługi klienta Starostwa przy Al. Niepodległości 10-12 dostępna jest pętla indukcyjna, która wspomaga słyszenie. Stanowisko oznaczone jest odpowiednim piktogramem, widocznym na wejściu do Sekretariatu. Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa przez cały czas. Informacja o pętli umieszczona jest na stronie internetowej Starostwa.
6. Wyznaczony pracownik Starostwa po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością słuchu, powinien:
 - a) 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).
 - b) pamiętać, że dla osób niesłyszących posługujących się językiem migowym, język polski jest językiem obcym, o zupełnie innej składni. Wszystkie komunikaty (w tym pisemne) powinny być możliwie uproszczone, by osoba z niepełnosprawnością słuchu mogła je łatwiej zrozumieć.
 - c) aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, pracownik powinien obserwować, jakie osoba niesłysząca daje sygnały. Jeżeli nie rozumie, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, powinien ją o tym poinformować.
 - d) pamiętać, że zanim zacznie mówić do osoby niedosłyszącej lub niesłyszącej, powinien upewnić się, że klient na niego patrzy. Aby zwrócić uwagę osoby z niepełnosprawnością słuchu, można delikatnie dotknąć jej ramienia lub pomachać do niej ręką.
 - e) jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć jej, możliwie innymi słowami.
 - f) jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
 - g) 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.

§ 7

Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.

1. Starostwo zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
2. Wyznaczony pracownik Starostwa po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba z niepełnosprawnością intelektualną bądź innymi dysfunkcjami poznawczymi, powinien:
 - a) w czasie rozmowy z klientem używać prostych zdań pojedynczych. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał.
 - b) dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
 - c) stosować powtórzenia, które pomogą zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać.
 - d) na koniec rozmowy upewnić się, że klient zrozumiał komunikat i wie, co dalej zrobić.
 - e) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
 - f) osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jej asystenta.

§ 8

Obsługa osób w spektrum autyzmu.

3. Starostwo zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (tekst ETR).
4. Wyznaczony pracownik urzędu po uzyskaniu informacji, że w instytucji pojawiła się osoba w spektrum autyzmu bądź innymi zaburzeniami funkcji poznawczych, powinien:
 - a) zadbać o spokojne miejsce do rozmowy, najlepiej odosobnione - dobrą praktykę stanowią pokoje wyciszenia, czyli miejsca, w których nie występują czynniki rozprasające. Takie warunki ułatwiają kontakt z osobą w spektrum autyzmu.
 - b) zadbać o to aby została obsłużona w pierwszej kolejności - dla osób z autyzmem stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. W obecności innych obcych osób narasta w nich lęk, gdyż nie wiedzą co i kiedy się stanie, a to może prowadzić do zaburzeń zachowania.
 - c) nie zniechęcać się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy. Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
 - d) daj rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekaj, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórz pytanie.
 - e) zachować się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych krokach w działaniu. Nie zaskakiwać.

- f) unikać abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor. Rozmawiając z osobą w spektrum autyzmu należy mówić o konkretach – krótkie, proste komunikaty werbalne.
- g) jasno formułuj swoje oczekiwania – osoby z zaburzeniami w spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje,
- h) dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością.
- i) upewnić się, że rozmówca rozumie i wie co ma dalej zrobić - pamiętaj, że niektóre osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania, najlepiej w formie pisemnej (regulamin, instrukcja).
- j) wykazać się szacunkiem, cierpliwością i zrozumieniem.
- k) osoby w spektrum autyzmu mogą przyjść do urzędu w towarzystwie asystenta. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do klienta, nie do jego asystenta.

§ 9

Postanowienia końcowe.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązany jest okazać osobie z niepełnosprawnością wszelką pomoc.

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE USŁUGI

składany przez osoby uprawnione określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.)

1. Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
2. Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):
.....
3. SPRAWA (co klient chce załatwić w Urzędzie):
.....
.....
.....
.....
4. PRZEWIDYWANY TERMIN WIZYTY W URZĘDZIE:
.....
5. FORMA KONTAKTU (podkreślić właściwe)
 - a) tłumacz polskiego języka migowego (PJM)
 - b) tłumacz systemu językowo-migowego (SKM)
 - c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)
 - d) pomoc pracownika Urzędu..... posługującego się językiem migowym
 - e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

ADNOTACJE URZĘDOWE