ZARZĄDZENIE NR 92/2026
STAROSTY KARKONOSKIEGO

z dnia 29 października 2026 r.

w sprawie utworzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 1684 z późn. zm.), art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024 r., poz. 1411 z późn. zm.) oraz w związku z art. 9 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1 Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuje się pracowników Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się dyrektorom wydziałów/ biur oraz pracownikom na samodzielnych stanowiskach pracy.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Starosty Karkonoskiego nr 86/2026 z dnia 30 września 2026 r. w sprawie utworzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Signature Not Verified
Dokument podpisany przez Mirosław Górecki, Powiat Karkonoski
Data: 2026.10.29 14:31:38 CET

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 92/2026
Starosty Karkonoskiego
z dnia 29 października 2026 r.



Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze.

1.Niniejsza procedura zwana dalej „Procedurą” określa standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego poprzez traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
a) osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie – należy przez to rozumieć „każdą 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” W szczególności są to m. in. osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuchoniewidome, głuche i słabosłyszące, mające problemy z komunikacją, osoby w spektrum autyzmu, osoby z trudnościami poznawczymi lub z niepełnosprawnością intelektualną, osoby w kryzysie psychicznym, osoby z epilepsją, osoby z czasową niepełnosprawnością, starsze lub przewlekle chore, opiekunowie z małymi dziećmi, kobiety w ciąży, osoby z nieporęcznym bagażem, cudzoziemcy nieznający języka polskiego, osoby niskorosłe lub wysokorosłe oraz osoby z otyłością, a także osoby wykluczone cyfrowo. Definicję osoby ze szczególnymi potrzebami zawiera art. 2 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r.;

b) Urzędzie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Jeleniej Górze;

c) pracowniku – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze;

d) pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Jeleniej Górze do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw dla których właściwy jest Urząd;

e) ustawie o dostępności- należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

f) ustawie o języku migowym- należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
g) ustawie o dostępności cyfrowej- należy przez to rozumieć ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
h) ustawie o rehabilitacji- należy przez to rozumieć ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

2. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w:
a) budynku przy ul. J. Kochanowskiego 10 w Jeleniej Górze w kancelarii i w wydziałach merytorycznych;
b) budynku przy ul. Podchorążych 15 w Jeleniej Górze w kancelarii i w wydziałach merytorycznych;

3. 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.

4. Każdy pracownik Urzędu 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.

5. Pracownik punktu kancelaryjnego Starostwa przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy, o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia lub pracownik merytoryczny rozmawia bezpośrednio z osobą ze szczególnymi potrzebami o możliwościach załatwienia sprawy. W razie potrzeby obsługa odbywa się w dostępnym architektonicznie, alternatywnym miejscu (np. na parterze budynku), z dojściem wolnym od przeszkód (reklam, potykaczy, banerów itp.). Pracownik pomaga w czynnościach fizycznych na trasie poruszania się klienta, takich jak otwieranie ciężkich drzwi czy zapalanie światła.

6. Każdy ma prawo poinformować o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.

7. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo, po wykazaniu interesu faktycznego, do wystąpienia z wnioskiem o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na stronie internetowej w zakładce bip.powiatkarkonoski.eu/deklaracja-dostępności oraz stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

8. Wniosek można złożyć w dowolnej formie:
a) osobiście w kancelarii;

b) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: ul. J. Kochanowskiego 10, 58-500 Jelenia Góra;

c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@powiatkarkonoski.eu;
d) poprzez e-Doręczenia, adres skrytki to: PL-23356-50155-GBEEJ-19.

9. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w kancelarii urzędu, a następnie przekazuje się koordynatorowi ds. dostępności.

10. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

11. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie powiadamia się o tym wnioskodawcę, wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).

12. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczynę z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.

13. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w ust. 10-11, lub w przypadku braku zapewnienia dostępności, klientowi przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.

14. Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, wybraną formę komunikacji zgodnie z ustawą o języku migowym. Wzór wniosku o udostępnienie usługi stanowi załącznik nr 2 do procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania z usługi klient może wnieść:
a) osobiście w kancelarii;
b) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: ul. J. Kochanowskiego 10, 58-500 Jelenia Góra;
c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@powiatkarkonoski.eu;
d) poprzez e-Doręczenia, adres skrytki to: PL-23356-50155-GBEEJ-19.

15. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się. Kontakt z Urzędem jest możliwy w szczególności:
a) osobiście w kancelarii;

b) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres: ul. J. Kochanowskiego 10, 58-500 Jelenia Góra;
c) telefonicznie nr: 75 64 73 100, 75 64 73 136;
d) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@powiatkarkonoski.eu, koordynator: v.krzeminska@powiatkarkonoski.eu;

e) poprzez e-Doręczenia, adres skrytki to: PL-23356-50155-GBEEJ-19;
f) przez komunikację audiowizualną.

16. Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.

17. Urząd umożliwia klientowi poruszanie się oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. przez odstawienie zbędnego krzesła przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).

18. Urząd zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami częściową dostępność cyfrową strony internetowej, w tym biuletynu informacji publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od urzędu, zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 75 64 73 241 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej: e-mail: bit@powiatkarkonoski.eu

19. Urząd zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku oraz zakresie zadań wydziałów merytorycznych, co najmniej w sposób wizualny, poprzez zamontowane infokioski dostosowane obsługą do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami oraz tablice informacyjne.

20. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej: bip.powiatkarkonoski.eu

§ 2 Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
Urząd zapewnia częściowo wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach, czyli szerokie korytarze i hole, schody, windę, platformę schodową. Budynki Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze położone są przy ul. J. Kochanowskiego 10 oraz przy ul. Podchorążych 15. Przed budynkami wyznaczono miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W budynkach Starostwa zostały zainstalowane pętle indukcyjne. Budynek przy ul. J. Kochanowskiego 10 jest częściowo przystosowany dla osób niepełnosprawnych. Do głównego wejścia do budynku prowadzi platforma podjazdowa o niskim nachyleniu. Dla osób poruszających się na wózkach, przy udziale platformy przyschodowej, dostępny jest korytarz i pomieszczenia na parterze pierwszym i drugim piętrze. Przed głównym wejściem do budynku umieszczony jest dzwonek, za pomocą którego osoba z niepełnosprawnością ruchową może wezwać pracownika służącego pomocą przy obsłudze platformy. W budynku nie ma windy. Istnieje możliwość umówienia spotkania z klientem w jednym z dostępnych pomieszczeń znajdujących się na parterze. Toaleta dla osób z niepełnosprawnością znajduje

się na parterze, na wprost klatki schodowej. Budynek przy ul. Podchorążych 15 jest częściowo przystosowany dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Korytarze, klatki schodowe oraz winda znajdujące się w budynku są ogólnodostępne. Punkt kancelaryjny znajduje się na parterze (poziom 0) w pierwszym pomieszczeniu po lewej stronie od wejścia na daną kondygnację budynku. W budynkach Urzędu zostały zainstalowane infokioski ułatwiające obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

W komunikacji z osobą z niepełnosprawnością ruchu pracownik stosuje następujące zasady:
a) pyta bezpośrednio klienta, czy i w jaki sposób może mu pomóc oraz jaka forma wsparcia będzie odpowiednia;
b) wskazuje miejsce obsługi, do którego można swobodnie podjechać wózkiem lub skuterem;
c) wychodzi zza kontuaru lub biurka, jeżeli stanowisko obsługi jest umieszczone zbyt wysoko i prowadzi rozmowę na tym samym poziomie co klient (siedząc lub stojąc w większej odległości);
d) proponuje niezwłocznie miejsce siedzące klientowi poruszającemu się o kuli, chodziku, lasce lub z balkonikiem, a także seniorom, osobom z otyłością i kobietom w ciąży;
e) proponuje obsługę poza kolejnością osobom z niepełnosprawnością ruchu, po uprzednim zapytaniu, czy życzą sobie takiego udogodnienia;
f) udostępnia sztywne i stabilne podkładki do pisania, jeśli klient musi odręcznie wypełnić formularz lub złożyć podpis;
g) umożliwia, o ile przepisy na to zezwalają, alternatywne formy podpisu osobom, które nie mogą złożyć tradycyjnego podpisu własnoręcznie;
h) akceptuje specjalistyczne technologie asystujące klienta (komunikatory sterowane wzrokiem) i zapewnia czas niezbędny do ich obsługi.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:
a) Urząd zapewnia częściowo elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej;
b) Urząd zapewnia wolną przestrzeń i stara się, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, istnieje także możliwość odprowadzenia osoby niewidomej do konkretnego pomieszczenia dowolnego wydziału lub biura;
c) pracownik podchodzi do osoby niewidomej od przodu, przedstawia się, podaje swoją funkcję i pyta, w jaki sposób może pomóc;
d) prowadząc osobę niewidomą, pracownik po uzyskaniu zgody podaje jej swój łokieć, idzie pół kroku przed nią, krótko opisuje przestrzeń i informuje na bieżąco o przeszkodach (np. „uwaga, schody w dół”)
e) pracownik posługuje się precyzyjnymi określeniami kierunku i położenia (np. „po prawej”, „przed Panią/Panem, zasada „tarczy zegara”), unikając sformułowań „tutaj”, „tam” oraz odniesień do kolorów;
f) pracownik uprzedza klienta słownie o każdym kontakcie dotykowym, o oddaleniu się od stanowiska i powrocie oraz informuje na bieżąco o wykonywanych czynnościach;

g) pracownik nie dotyka, nie rozprasza i nie karmi psa przewodnika: za zgodą właściciela może zaproponować psu miskę z wodą;
h) pracownik nie dotyka, nie chwyta ani nie przestawia białej laski bez wyraźnej zgody jej posiadacza;
i) klient sam określa, w jakiej formie chce otrzymać materiały i dokumenty (np. druk powiększony, plik elektroniczny dostępny dla czytników ekranu, alfabet Braille`a)
j) Urząd zapewnia udostępnienie dokumentów z powiększoną czcionką (minimum 16 pkt. krój bezszeryfowy, wysoki kontrast) po uprzednim zapytaniu klienta o preferowane parametry;
k) w Wydziale Komunikacji funkcjonuje system kolejkowy wizualny i dźwiękowy;
l) pracownik merytoryczny pomaga, za zgodą tej osoby, wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis;
m) Urząd udostępnia na żądanie ramkę do podpisu ułatwiającą samodzielne złożenie podpisu we właściwym miejscu;
n) pracownik akceptuje i współpracuje z technologiami asystującymi klienta (np. czytnik ekranu, notatniki brajlowskie, lupy elektroniczne, aplikacje mobilne).

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:
a) Urząd zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego on-line, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym;
b) Urząd zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie, takie jak pętle indukcyjne;
c) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
d) Urząd zapewnia klientowi 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;
e) przed rozpoczęciem obsługi pracownik ustala, w jakim systemie klient chce się porozumiewać (polski język migowy – PJM, system językowo-migowy – SJM, sposoby komunikowania się dla osób głuchoniewidomych – SKOGN);
f) pracownik siada na tym samym poziomie co klient, przed rozpoczęciem mówienia upewnia się, że klient na niego patrzy, mówi wyraźnie, w minimalnie zwolnionym tempie i nie odwraca głowy, umożliwiając czytanie z ruchu warg;
g) Urząd umożliwia kontakt za pomocą wiadomości SMS, poczty elektronicznej, komunikatorów oraz nagrań wideo w PJM, a także korzystanie z aplikacji transkrybujących mowę na tekst;
h) pracownik stosuje zasady języka prostego w komunikatach pisemnych, pamiętając, że dla osób Głuchych język polski bywa drugim językiem, a urząd udostępnia podstawowe druki i karty usług w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR).

4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

a) na miejsce spotkania pracownik wybiera spokojne, ustronne miejsce pozbawione dopływu bodźców, aby zredukować stres klienta związany z obecnością innych klientów;
b) pracownik merytoryczny wyjaśnia cel, przebieg spotkania i w czasie rozmowy z klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat;
c) Urząd zapewnia możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta;
d) obsługa klienta odbywa się w formie przez niego wybranej (linie telefoniczne, e-maile);
e) pracownik nie zakłada z góry, że klient nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, o ile z dokumentów sprawy nie wynika inaczej;
f) Urząd udostępnia materiały, instrukcje i formularze w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR), a na prośbę klienta pracownik pomaga w wypełnieniu wniosku;
g) pracownik korzysta ze wskazanego przez klienta systemu komunikacji alternatywnej i wspomagającej (AAC).

5. W zakresie obsługi osób z trudnościami poznawczymi i społecznymi, w tym osób w spektrum autyzmu:
a) obsługa odbywa się w otoczeniu wolnym od nadmiernych bodźców, pracownik w miarę możliwości wycisza urządzenia emitujące nagłe lub głośne dźwięki i ogranicza jaskrawe oświetlenie;
b) pracownik mówi spokojnie, nie okazuje zniecierpliwienia i daje klientowi czas na reakcję;
c) pracownik stosuje jasną, zwięzłą i dosłowną komunikację, unikając metafor, żartów oraz regularnie upewnia się, czy klient rozumie przekazywane informacje;
d) pracownik akceptuje, że klient nie utrzymuje kontaktu wzrokowego lub nie odwzajemnia sygnałów niewerbalnych i nie ocenia jego zachowania;
e) Urząd wskazuje spokojne miejsce do rozmowy, w którym klient może odpocząć od nadmiaru bodźców;
f) Urząd umożliwia korzystanie z komunikacji alternatywnej i wspomagającej (AAC) oraz własnych technologii asystujących klienta;
g) Urząd udostępnia materiały w prostym języku oraz tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR), a na życzenie klienta przesyła pliki w formie edytowalnej.

6. W zakresie obsługi osób w kryzysie psychicznym:
a) pracownik tworzy spokojną, przyjazną atmosferę rozmowy, mówi spokojnie i nie okazuje zniecierpliwienia;
b) pracownik formułuje krótkie, jasne wypowiedzi i daje klientowi czas na reakcję, a w razie potrzeby powtarza informację innymi słowami;
c) pracownik nie ocenia i nie krytykuje tego, co mówi klient i jak się wyraża, wykazując zrozumienie dla trudności takich jak senność, apatia czy zmieniony ton głosu;
d) Urząd umożliwia kontakt bezpośredni (telefon, e-mail, konsultacje on-line, wiadomości SMS) osobom, które mają trudność z bezpośrednimi interakcjami;
e) po spotkaniu pracownik może przekazać klientowi krótkie pisemne lub mailowe podsumowanie ustaleń i umożliwia zadanie pytań drogą elektroniczną.

§ 3 Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

a) 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;
b) 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 oraz przestawiania ich wózka, kuli czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część swojej przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny;
c) zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami, nie prowadź rozmowy z jego asystentem, przewodnikiem czy tłumaczem języka migowego;
d) zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami z szacunkiem jak do każdego innego dorosłego klienta, nie skupiając się na jego 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;
e) nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczna, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za 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;
f) 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;
g) 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 nietypowo lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

§ 4 Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami i poszanowania ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis, mając na uwadze zapisy Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169)

2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Procedurą stosuje się dobre praktyki w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz Standardy Dostępności w Samorządzie, w szczególności rozdział 6 dotyczący obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do udzielenia bezpośrednio wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami podczas ewakuacji budynku przy ul. J. Kochanowskiego 10 w Jeleniej Górze oraz budynku przy ul. Podchorążych 15 w Jeleniej Górze, zgodnie z instrukcją bezpieczeństwa pożarowego.
5. Uwagi i wnioski dotyczące sposobu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami klienci mogą zgłaszać bezpośrednio do koordynatora do spraw dostępności.
6. Procedura podlega przeglądowi i aktualizacji przez koordynatora do spraw dostępności nie rzadziej niż raz na 2 lata.
7. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej w formie dostępnej cyfrowo.

Załącznik Nr 1 do Załącznika Nr 1

..……
Miejscowość, data

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej

1. Imię i nazwisko:
……

2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony naszego podmiotu i podaj wybrane dane kontaktowe:

- telefonicznie:

- e-mailowo:

- korespondencyjnie:

- telefonicznie przez osobę trzecią:

-SMS:

- za pośrednictwem osoby przybranej (dane kontaktowe):……..

3. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:

architektonicznej:

……
……
……..…….

informacyjno-komunikacyjnej:

……
……
……..……..

4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez nasz podmiot.

……
……
……..…….

5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w naszym podmiocie (jeśli dotyczy)

……
……
……

6. Wskaż preferowaną formę otrzymania dokumentów (zaznacz „X”):

- druk powiększony:

- tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR):

- alfabet Braille`a:

- dostępny cyfrowo i edytowalny plik elektroniczny:

- nagranie w polskim języku migowym PJM):

- inna (jaka):

7. Wnoszę o obsługę poza kolejnością ze względu na trudności w poruszaniu się, staniu lub trudności poznawcze: TAK / NIE

……

Podpis wnioskodawcy

Załącznik Nr 2 do Załącznika Nr 1

……
Miejscowość, data

Wniosek o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się wnioskuję o udzielenie świadczenia:

…….
Imię i nazwisko

……..
Nr telefonu

……..
e-mail – kontakt za pośrednictwem e-maila

1. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się:

- polski język migowy (PJM);
- system językowo-migowy (SJM);
- sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN);
- pomoc osoby przybranej (art. 3 pkt 1 ustawy o języku migowym).

2. Proponowany termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych od złożenia wniosku, z wyłączeniem sytuacji nagłych):
……

3. Rodzaj sprawy (krótki opis)

……
……
……

4. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

….……

Podpis wnioskodawcy