



Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 23
z dnia 18.05.2022 r.

**Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Powiatowym Urzędzie Pracy w Giżycku**

Rozdział I

Przepisy ogólne

§ 1

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Giżycku w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami. Opisywana procedura 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 pozwalające na przezwyciężenie barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

§ 2

Zadaniem wprowadzenia „Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Giżycku” jest stworzenie urzędu przyjaznego i dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienia im poczucia bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3

Ilekoć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Klientcie, należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.
- 2) Podmiocie, należy przez to rozumieć Powiatowy Urząd Pracy w Giżycku.
- 3) Pracownikowi, należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Giżycku do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4

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

§ 5

Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje taką osobę na wyznaczonym stanowisku. Po zakończeniu obsługi pracownik, jeżeli zachodzi taka potrzeba, służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 6

W przypadku braku możliwości dostępu cyfrowego osób ze szczególnymi potrzebami do strony internetowej Powiatowego Urzędu Pracy w Giżycku oraz Biuletynu Informacji Publicznej zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na kontakcie telefonicznym z Koordynatorem ds. dostępności pod numerem 87 429 64 67 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: kadry@gizycko.pup.gov.pl.

§ 7

Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację z urzędem w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania z usług świadczonych przez podmiot Klient może wnieść:

- 1) osobiście w sekretariacie urzędu pok. 15,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres: Powiatowy Urząd Pracy w Giżycku ul. Gdańska 11, 11-500 Giżycko,
- 3) za pomocą faksu pod numerem: 87 429 64 75,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e – mail: kadry@gizycko.pup.gov.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: /PUPGiżycko/SkrytkaESP.

Rozdział II

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 8

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Dostępność budynku Powiatowego Urzędu Pracy w Giżycku została opisana w deklaracji dostępności urzędu.
2. Osoby poruszające się na wózku mogą skontaktować się telefonicznie z urzędem pod numerem 87 429 64 40 (sekretariat) w celu ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
3. Wszystkie stanowiska obsługi Klienta Powiatowego Urzędu Pracy w Giżycku mieszczą się na parterze budynku, pracownik merytoryczny podchodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku urzędu.

§ 9

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Urząd zapewnia możliwość wejścia 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 bez konieczności zgłoszenia wcześniej

tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.

2. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
3. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

§ 10

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
2. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język gestów, język migowy, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 11

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

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjęcia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 12

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Powiatowego Urzędu Pracy w Giżycku ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien wypełnić dokumenty i wskazać miejsce podpisu.

§ 13

Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadania dysfunkcji psychofizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.