

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Wojewódzkim
Inspektoracie Ochrony Środowiska w Opolu**

WSTĘP

1. Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Opolu, zwany dalej „Urzędem”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się tą, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych.
3. Przez osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć m.in.:
 - a) osoby mające trudności w poruszaniu się,
 - b) osoby niewidome i słabowidzące,
 - c) osoby głuchoniewidome,
 - d) osoby głuche i słabosłyszące,
 - e) osoby w spektrum autyzmu,
 - f) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - g) osoby starsze,
 - h) opiekunowie z małymi dziećmi,
 - i) dzieci,
 - j) osoby z epilepsją,
 - k) osoby z czasową niepełnosprawnością,
 - l) kobiety w ciąży,
 - ł) osoby z nieporęcznym bagażem,

m) obcokrajowcy nieznający języka polskiego,

n) 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.

4. Procedura obsługi osób z potrzebami określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami.

PODSTAWOWE ZASADY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

1. Pracownik Urzędu podczas kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do kierowania się następującymi zasadami:

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 ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.

c) **Zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami.** Nie prowadź rozmowy z asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego 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.

d) **Nie rób żadnych założeń.** Każda osoba ze szczególną potrzebą, 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.

e) **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.

f) **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, lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z POTRZEBAMI

1. Osoba z niepełnosprawnością, jeżeli jest taka potrzeba, uzyskuje pomoc pracowników Urzędu.
2. Jeżeli załatwienie sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika, powiadamia się Naczelnika danego wydziału w celu wyznaczenia osoby do załatwienia sprawy.
3. Wyznaczony pracownik udaje się niezwłocznie do osoby z niepełnosprawnością w celu jej kompleksowego obsłużenia oraz udzielenia jej pomocy w wypełnieniu dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy.

4. Po zakończeniu obsługi pracownik służy pomocą osobie z potrzebami w opuszczeniu Urzędu.
5. Każdy pracownik Urzędu niezależnie od ustalonej procedury ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby przybranej. Może nią być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę z niepełnosprawnością w celu ułatwienia porozumienia.
2. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Osoba korzystająca z pomocy osoby przybranej nie może pozyskać informacji za jej pośrednictwem wówczas, kiedy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Urząd zapewnia dostęp do usług tłumacza polskiego języka migowego PJM, systemu językowo – migowego SJM, sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN
5. Wyżej wymienione usługi są bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą z niepełnosprawnością w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

OBSŁUGA OSÓB DOŚWIADCZAJĄCYCH TRUDNOŚCI W OSOBISTYM KONTAKCIE

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy w następujący sposób:

- 1) e-mail: poczta@opole.wios.gov.pl

- 2) telefon: centrala – 77 777 07 00
- 3) fax.: 77 777 07 01
- 4) pocztą tradycyjną na adres: Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Opolu ul. Nysy Łużyckiej 42, 45-035 Opole;
- 5) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej poprzez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej e-PUAP: /dweg163m4/skrytka
- 6) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych: AE:PL-86748-32476-TTCJA-23

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niezależnie od zapisów powyższej procedury każdy pracownik Urzędu mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami zobowiązany jest okazać osobie z potrzebami i z niepełnosprawnością niezbędną pomoc.

Opolski Wojewódzki Inspektor
Ochrony Środowiska w Opolu

mgr Wojciech Jarczak
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/