



Ministerstwo
Sprawiedliwości

**KATALOG DOBRYCH PRAKTYK
W UDZIELANIU NIEODPŁATNEJ POMOCY
OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**



NIEODPŁATNE USŁUGI

-POMOC PRAWNA
-PORADY OBYWATELSKIE
-MEDIACJA



Spis treści

1. Wstęp	3
2. Beneficjenci z dysfunkcją narządu wzroku	8
Sposób komunikowania się.....	9
Kwestie architektoniczno-techniczne	9
Składanie podpisu na oświadczeniu lub piśmie	10
3. Beneficjenci z dysfunkcją narządu słuchu	11
Sposób komunikowania się.....	12
Kwestie architektoniczno-techniczne	14
4. Beneficjenci z dysfunkcją narządu ruchu	15
Sposób komunikowania się.....	16
Kwestie architektoniczno-techniczne	16
5. Beneficjenci z niepełnosprawnością intelektualną	18
Sposób komunikowania się.....	18
6. Zakończenie.....	19
7. Podstawy prawne	20



1. Wstęp

Obowiązek świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego został nałożony na powiaty w art. 8 ust. 1 **ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej** (Dz. U. z 2024 r., poz. 1534 oraz Dz. U. z 2025 r., poz. 1166). Minister Sprawiedliwości w celu podniesienia jakości obsługi beneficjentów nieodpłatnej pomocy, w tym ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, postanowił ułatwić to zadanie przygotowując Katalog dobrych praktyk w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. Dokument ten jest opracowaniem wytycznych niwelujących bariery rozpoznane przez osoby z niepełnosprawnościami w możliwości skorzystania z nieodpłatnej pomocy.

Działania w zakresie podnoszenia jakości obsługi osób ze szczególnymi potrzebami stanowią ciągłe wyzwanie, gdyż zakres potrzeb beneficjentów, którym muszą sprostać osoby udzielające nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczące nieodpłatne poradnictwo obywatelskie jest odmienny dla pozostałych grup osób oraz ciągle się zwiększa. Dokument ten zawiera przede wszystkim ogólne zalecenia i odnosi się do czterech podstawowych rodzajów niepełnosprawności, do których zalicza się: osoby ze szczególnymi potrzebami z dysfunkcją narządu wzroku, słuchu oraz osoby z niepełnosprawnością ruchową i intelektualną.

Odmienność wszystkich osób niepełnosprawnych jest wynikiem choroby lub tragicznych zdarzeń losowych, toteż należy je traktować poważnie i z odpowiednim szacunkiem. Chcąc udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością zawsze należy pamiętać o tym, aby:



- przed udzieleniem jakiegokolwiek pomocy należy zapytać się czy pomoc jest w ogóle potrzebna – niepełnosprawność nie oznacza, że osoby nią dotknięte wymagają pomocy, a często bywa wręcz przeciwnie – osoby z niepełnosprawnością chcą czuć się samodzielnie i niezależnie;
- kierować wypowiedzi/pytania bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością – osoby doświadczające niepełnosprawności bardzo cenią sobie bezpośredni kontakt z innymi osobami, chcą o sobie decydować, wobec czego nie należy zwracać się do tłumacza języka migowego osoby towarzyszącej czy też pomocnika, lecz bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej – to ona powinna być zawsze partnerem w rozmowie;
- nie decydować za osoby z niepełnosprawnością – przed zaangażowaniem osoby z niepełnosprawnością w jakąkolwiek czynność lub przedsięwzięcie należy uprzednio zapytać ją o zgodę – osoby z niepełnosprawnością lubią czuć się niezależnie i samodzielnie, a przy tym same najlepiej wiedzą na jaką aktywność mogą sobie pozwolić;
- być ostrożnym w kontakcie fizycznym z osobą ze szczególną potrzebą – w przypadku osób z niepełnosprawnością nawet przyjazny gest poklepania po ramieniu może skończyć się utratą równowagi i upadkiem. Często również te osoby oczekują od innych odpowiedniego traktowania ich sprzętu rehabilitacyjnego (wózka inwalidzkiego, laski, balkonika do chodzenia), z którego korzystają i bez którego trudno jest im funkcjonować.

Osoby ze szczególnymi potrzebami należy traktować jak każdego innego beneficjenta nieodpłatnej pomocy. Pamiętać należy, że niepełnosprawność



nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby.

Niepełnosprawność niekiedy może oznaczać jedynie inny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się, porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest jednak gorszy od pozostałych. Stosując tę formę oferowania pomocy osoba z niepełnosprawnością będzie miała poczucie, że została potraktowana podmiotowo, a sama pomoc będzie korespondowała z jej faktycznymi potrzebami, nie naruszając jednocześnie przestrzeni osobistej ani nie powodując niekomfortowego samopoczucia.

Wobec osób ze szczególnymi potrzebami może wystąpić konieczność zastosowania specjalnego sposobu komunikacji. Udzielający nieodpłatnej pomocy powinien wykazać się szczególną cierpliwością, a w razie wystąpienia takiej potrzeby, powinien kilkakrotnie wyjaśnić skomplikowane zagadnienia używając prostego i zrozumiałego języka.

Dobłą praktyką w przypadku komunikacji z osobami z niepełnosprawnością jest stosowanie parafrazy i podsumowania rozmowy. Pozwalają one na upewnienie się udzielającego nieodpłatnej pomocy, czy właściwie odczytał intencje osoby z niepełnosprawnością oraz czy osoba, wobec której pomoc jest świadczona, poprawnie zrozumiała treść udzielonej porady. Udzielający nieodpłatnej pomocy powinien mieć na uwadze, że zalecenie używania prostego i zrozumiałego języka, stosowania parafrazy i podsumowywania rozmów oraz zachowanie dobrych manier odnosi się do wszystkich beneficjentów nieodpłatnej pomocy, nie tylko do osób z niepełnosprawnościami.

W sytuacji, gdy osoba ze szczególnymi potrzebami zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z trudnościami i to



do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta pomocy.

Należy również pamiętać, że podmioty administracji publicznej zobowiązane są zadbać o usunięcie barier architektonicznych oraz zapewnić podstawowe urządzenia techniczne przydatne w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością. Nie mniej ważne jest zapewnienie odpowiedniego wsparcia do konkretnego przypadku, np. zapraszając na spotkanie tłumacza języka migowego.

Ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej

zawiera narzędzia wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami. Pierwszym z nich jest regulacja zamieszczona w art. 8 ust. 8 ustawy, przewidująca możliwość udzielania porad poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość dla osób ze znaczną niepełnosprawnością ruchową oraz doświadczających trudności w komunikowaniu się.

Ponadto w art. 11 ust. 6b ustawy przewidziana została możliwości przedstawiania przez organizacje pozarządowe w ramach ofert konkursowych dodatkowych porozumień o wolontariacie zawartych z osobami, które będą wykonywały świadczenia, w tym służyły asystą osobom z niepełnosprawnościami mającym trudności w samodzielnej realizacji porady. Ta regulacja stanowi dodatkowe narzędzie dające starostom możliwość premiowania w konkursach organizacji, które proponują szerszy zakres pomocy. Pozwala to na zwiększenie możliwości uzyskania efektywnej pomocy oferowanej przez osoby z niepełnosprawnościami, ze względu na całłościowy sposób udzielania pomocy.



Osoby z niepełnosprawnościami mogą uzyskać nieodpłatną pomoc nie tylko w powiecie swojego miejsca zameldowania lub zamieszkania, ale także w innym wybranym przez siebie punkcie w kraju. Listę punktów udzielających nieodpłatnej pomocy oraz numery telefonów kontaktowych do informacji i zapisów każdy starosta udostępnia na stronach internetowych urzędu powiatowego. W zakładkach tych stron powinny również być zamieszczone informacje dotyczące sposobu świadczenia nieodpłatnej pomocy, tj. czy z uwagi na obowiązujący stan nadzwyczajny (np. epidemii) usługi są świadczone zdalnie i poza punktem, czy stacjonarnie. Zapisu na termin uzyskania nieodpłatnej pomocy można dokonać również na stronie **Systemu Nieodpłatnej Pomocy**. Takie rozwiązanie daje możliwość osobom z dysfunkcją narządu słuchu lub mowy samodzielnego zarejestrowania się, zmiany terminu umówionej wizyty lub jej odwołania.

Minister Sprawiedliwości rekomenduje również zapoznanie się z przygotowanym poradnikiem prawnym w zakresie orzekania o niepełnosprawności, który został sfinansowany ze środków budżetu państwa przekazanych przez Miasto Katowice. Przedstawia on zagadnienia dotyczące orzeczenia o niepełnosprawności i o wskazaniach do ulg i uprawnień, a także wskazuje komu i jakie prawa oraz usprawnienia przysługują z danego orzeczenia o niepełnosprawności.



[Poradnik prawny](#)





2. Beneficjenci z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku mają ograniczoną możliwość lub całkowitą niemożliwość pozyskiwania informacji wizualnych. Do grupy osób z taką niepełnosprawnością zaliczane są osoby niewidome, ociemniałe oraz osoby słabowidzące. Osoby niewidome to osoby, które urodziły się niewidome lub straciły wzrok do 5 roku życia. Te osoby nie mają albo nie pamiętają wrażeń wzrokowych. Osoby ociemniałe straciły wzrok po 5 roku życia w wyniku nagłego urazu lub stopniowo w następstwie wypadku lub choroby przewlekłej. Osoby słabowidzące to ludzie, którzy na skutek różnych schorzeń tracą wzrok, lecz nie zachodzi u nich całkowita utrata wzroku. Jednocześnie u osób słabowidzących nie może nastąpić poprawa widzenia poprzez noszenie szkieł korekcyjnych.

Osoby niewidome zdobywają informacje za pomocą zmysłów: słuchu, dotyku i węchu. Osoby słabowidzące mogą natomiast wykorzystywać ograniczone możliwości widzenia, często przy użyciu pomocy przedmiotów optycznych (lup, lornetek itp.) albo też dzięki odpowiednio przygotowanym materiałom (np. piktogramom lub informacjom przedstawionym za pomocą większej czcionki).

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku obrazować może: mrużenie i tarcie oczu, brak kontaktu wzrokowego, używanie silnych lub ciemnych okularów; wykonywanie gestów ochronnych w celu ominięcia przeszkody (np. wyciąganie przed siebie ręki); czytanie tekstu z bliska lub z daleka (odpowiednio osoby z krótkowzrocznością lub z dalekowzrocznością).



Sposób komunikowania się

Przy obsłudze osób z niepełnosprawnością wzroku istotne jest, aby na bieżąco przekazywać informacje o wykonywanych czynnościach. Podczas rozmowy nie należy stosować jedynie języka niewerbalnego (potakiwania lub kręcenia głową). Zalecane natomiast jest komunikowanie się z wykorzystaniem komunikatów głosowych, jako potwierdzenie, że udzielający nieodpłatnej pomocy słucha beneficjenta. Dobrym rozwiązaniem jest również informowanie na bieżąco beneficjenta o czynnościach, które aktualnie wykonuje udzielający pomocy.

W sytuacji, gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien przekazywać informacje dotyczące porady bezpośrednio osobie z niepełnosprawnością. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie wtedy, gdy osoba z niepełnosprawnością wyrazi na to zgodę.

Kwestie architektoniczno-techniczne

Udzielający nieodpłatnej pomocy powinien być poinformowany z wyprzedzeniem, że po poradę na danym dyżurze stawi się osoba z dysfunkcją narządu wzroku, aby mógł zaoferować pomoc tej osobie w skierowaniu się do właściwego miejsca. Chcąc pomóc osobie niewidomej/słabowidzącej z dotarciem do miejsce przeznaczenia należy pamiętać o tym, aby w pierwszej kolejności zapytać osobę o to, czy potrzebuje pomocy. Zamiast chwytać taką osobę za rękę lepszym rozwiązaniem jest podanie jej własnego ramienia. Po przejściu do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc, osobie z dysfunkcją narządu wzroku należy wskazać krzesło, na którym może ona usiąść. Aby ułatwić usadzenie beneficjenta można, np. położyć rękę tej



osoby na oparciu krzesła. W sytuacji, gdy punkt nieodpłatnej pomocy usytuowany jest w urzędzie, np. starostwa powiatowego czy miasta, pomoc osobie niewidomej/słabowidzącej może również zapewnić pracownik tego urzędu, np. pracownik ochrony.

Niekiedy jest tak, że osoba z dysfunkcją narządu wzroku porusza się z psem asystującym, a wówczas zwierzęciu należy umożliwić wejście do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc. W takiej sytuacji osoba, która pomaga, powinna skierować osobę z dysfunkcją narządu wzroku do miejsca przeznaczenia, sama powinna iść przed tą osobą i asystującym jej psem. Pies podążający za osobą prowadzącą doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca wskazanego przez osobę prowadzącą. Pamiętać również należy o tym, aby nie zaczepiać psa asystującego (nie głaskać go, nie zwracać się do niego). Osoba z dysfunkcją narządu wzroku korzystająca z usług psa asystującego nie musi po nim sprzątać.

Ponadto osoby z taką niepełnosprawnością często korzystają z odpowiednich programów czytających. Z tego względu informacje zamieszczone na stronach urzędu powiatowego lub gminnego dotyczące nieodpłatnej pomocy powinny być zamieszczone również w programie umożliwiającym ich odczytanie przez osoby z dysfunkcją narządu wzroku.

Składanie podpisu na oświadczeniu lub piśmie

Część osób z dysfunkcją narządu wzroku przy składaniu podpisu korzysta ze specjalnych ramek ułatwiających jego złożenie. Udzielający nieodpłatnej pomocy ułatwiając osobie niewidomej/słabowidzącej złożenie podpisu może użyć linijki lub pasków z grubszego papieru. Przy czym w momencie składania podpisu przez osobę niewidomą/słabowidzącą położyć



powinien linijkę lub pasek w odpowiednim miejscu oraz na życzenie osoby z niepełnosprawnością nakierować jej dłoń na wyznaczone powyższymi przyrządami pole do złożenia podpisu.

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą ustnie złożyć oświadczenie o niemożności poniesienia kosztów odpłatnej pomocy prawnej. Przy skorzystaniu z takiej formy złożenia oświadczenia udzielający nieodpłatnej pomocy sporządza na tą okoliczność notatkę, którą zamieszcza w dokumentacji zamiast pisemnego oświadczenia osoby z niepełnosprawnością.

Wskazane byłoby również wyposażenie punktów nieodpłatnej pomocy w lupę, która umożliwi osobom słabowidzącym samodzielnie odczytanie tekstu, np. oświadczenia. Nie można również zapomnieć o tym, że osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą w trakcie porady posługiwać się różnego rodzaju urządzeniami elektronicznymi, np. elektroniczną lupą, urządzeniem zmieniającym drukowane pismo na alfabet Braille'a. W przypadku gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku nie posiada tego rodzaju urządzeń, udzielający nieodpłatnej pomocy powinien wyraźnie i dokładnie przeczytać treść przygotowanego pisma lub oświadczenia przedkładanego do podpisu.

3. Beneficjenci z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby z niepełnosprawnością słuchu dzieli się na dwie grupy: osoby niesłyszące oraz osoby słabosłyszące. Stopień uszkodzenia słuchu określany jest na podstawie wytycznych Międzynarodowego Biura



Audiofonologii (BIAP) oraz WHO z 1997 roku. Wyróżnia się uszkodzenia stopnia: lekkiego, umiarkowanego, znacznego oraz głębokiego.

Zaburzenie narządu słuchu może występować jako izolowany objaw, ale równie dobrze mogą równolegle współwystępować inne objawy otologiczne, np. szumy uszne lub zawroty głowy oraz objawy pozaotologiczne.

Sposób komunikowania się

Przy kontakcie z osobami z niepełnosprawnością słuchu należy zawsze ustalić preferowany sposób komunikacji. W szczególności należy pamiętać o tym, że nie wszystkie osoby niesłyszące dobrze znają język polski i komunikacja pisemna może być dla nich niezrozumiała. Z kolei dla części osób słabosłyszących przyznanie się do niezrozumienia części wypowiedzi może stanowić problem. Dlatego należy w rozmowie z taką osobą upewnić się czy zrozumiała całą przekazaną treść.

Wybór sposobu komunikowania się z osobą z dysfunkcją narządu słuchu uzależniony jest m.in. od tego czy po nieodpłatną pomoc zgłosiła się osoba niesłysząca czy niedosłysząca, a także, czy dysfunkcja ta jest wrodzona czy nabyta. W przypadku, gdy niepełnosprawność pojawiła się w trakcie życia osoby z niepełnosprawnością oznacza to, że posługiwała się ona wcześniej językiem mówionym. Wobec tego, najprawdopodobniej potrafi komunikować się w sposób zbliżony do tradycyjnego (czyli mówi, pisze lub potrafi rozpoznać mowę z ruchu ust). W komunikacji z taką osobą należy pamiętać o tym, aby mówić wyraźnie i dokładnie wypowiadać słowa i sylaby. Ważne jest także, aby utrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą oraz aby nie zasłaniać ust podczas rozmowy. Z osobami z dysfunkcją narządu słuchu można komunikować się również



używając pisma odręcznego. W tym przypadku należy pisać wyraźnie, najlepiej wielkimi drukowanymi literami. Istotne jest także, aby podczas rozmowy maksymalnie zredukować lub całkowicie wyeliminować hałas.

Osoby z wrodzoną dysfunkcją narządu słuchu posługują się językiem migowym. Wobec takich osób konieczne jest wykorzystanie przy komunikowaniu się z nimi tłumacza języka migowego. Ustawodawca mocą art. 9 ust. 1 **ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się** (Dz.U. z 2023 r. poz. 20) nałożył na organy administracji publicznej obowiązek zapewnienia między innymi osobom niesłyszącym możliwości korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza – przewodnika. Wyróżnia się trzy sposoby komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami słuchu, tj. polski język migowy (PJM), przez który należy rozumieć naturalny wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób z niepełnosprawnościami; system językowo-migowy (SJM), który stanowi podstawowy środek komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękowo-artykulacyjną oraz sposób komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN), czyli podstawowy środek komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, w którym sposób przekazu komunikatu jest dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania dysfunkcji narządu wzroku i słuchu.

Osoba ze szczególnymi potrzebami chcąc skorzystać z nieodpłatnej pomocy jest zobowiązana przekazać informację o używanym sposobie komunikowania się do urzędu starostwa (miasta) „właściwego miejscowo” dla punktu nieodpłatnej pomocy co najmniej 3 dni robocze przed zdarzeniem. W sytuacji zgłoszenia się takiej osoby po nieodpłatną pomoc,



punkt świadczący pomoc w porozumieniu ze starostwem powinien zapewnić na czas udzielania pomocy tłumacza metod komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami.

Przy komunikowaniu się z osobą z dysfunkcją narządu słuchu przydatne może być urządzenie przypominające dyktafon, które umożliwia osobie niedosłyszącej usłyszenie rozmówcy. Używając tego urządzenia należy przysunąć je blisko ust by mówić wyraźnie i w miarę głośno, przy tym należy zwracać uwagę na to, czy jest się zrozumiałym. W sytuacji zorientowania się, że osoba niesłysząca nie rozumie należy powtórzyć wypowiedź lub inaczej ją sformułować.

W przypadku, gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający nieodpłatnej pomocy powinien przekazywać informacje dotyczące porady bezpośrednio osobie z niepełnosprawnością. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie wtedy, gdy osoba z niepełnosprawnością wyrazi na to zgodę.

Kwestie architektoniczno-techniczne

Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy osobie z dysfunkcją narządu słuchu należy używać równomiernego oświetlenia lokalu, w którym pomoc jest świadczona. Nie można posadzić beneficjenta pomocy twarzą skierowaną wprost w kierunku światła, bowiem nie będzie miał możliwość czytania z ruchu warg, korzystania z języka pisanego czy też odczytywania języka migowego. Pamiętać należy o tym, aby nie ograniczać kontaktu wzrokowy, np. monitorem komputera. Przy obsłudze osób z niepełnosprawnościami słuchu przydatna być może pętla indukcyjna. Jest to potoczne określenie systemu wspomagania słuchu



wykorzystujące pętlę induktofoniczną. Jej użycie umożliwia osobie niedosłyszającej odbiór nieskazitelnie czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną, w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy. Najczęściej pętle indukcyjne stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub po prostu tam, gdzie potrzebna jest dobra zrozumiałość mowy.

4. Beneficjenci z dysfunkcją narządu ruchu

Wśród osób z niepełnosprawnością ruchu można wyróżnić trzy kategorie niepełnosprawności: niemożność przemieszczania się, niepełnosprawności manualne oraz niepełnosprawności układu nerwowego.

Do pierwszej z powyższych kategorii zalicza się osoby korzystające z różnego rodzaju sprzętu wspomagającego mobilność: wózków, kul, lasek, chodzików, ortez czy protez.

Osoby z niepełnosprawnością manualną może charakteryzować, np. niedowład kończyn górnych lub palców. Te osoby mają trudności w całkowitym poruszeniu dłońmi, nadgarstkami czy ramionami.

Osoby z dysfunkcją narządu ruchu obrazować może: odmienna od zazwyczaj spotykanej postawa ciała, nadstawianie jednego ucha, dążenie do skrócenia dystansu, patrzenie na usta rozmówcy, brak reakcji na wypowiedziane przez udzielającego nieodpłatnej pomocy słowa, niewyraźna mowa, mowa bardzo głośna, brak reakcji na dźwięki.



Sposób komunikowania się

Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością ruchu powinna przebiegać w sposób naturalny, tak jak w przypadku każdego innego klienta. O ile osoba z dysfunkcją narządu ruchu nie porusza się na wózku istotne jest, aby przed udzieleniem nieodpłatnej pomocy zaproponować miejsce siedzące takiej osobie. Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy beneficjentowi poruszającemu się na wózku lub niskiego wzrostu najbardziej komfortowe jest prowadzenie rozmowy, gdy wzrok obu osób znajduje się na podobnej wysokości. W miarę możliwości należy usiąść lub stanąć w takiej odległości, aby beneficjent nie musiał podnosić głowy, a sama rozmowa przebiegała w komfortowych warunkach. W sytuacji, gdy osoba z dysfunkcją narządu ruchu zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z niepełnosprawnością i to do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta nieodpłatnej pomocy.

Kwestie architektoniczno-techniczne

Punkty nieodpłatnej pomocy muszą być usytuowane w takich miejscach (budynkach, lokalach), aby osoby z niepełnosprawnością ruchu mogły do nich dotrzeć i swobodnie się w nich poruszać. Przy wejściu do budynku oraz lokalu nie powinno być progów i stopni. W obrębie ciągów ruchu pieszego na obszarze budynku i w obrębie dojścia do lokalu zalecane jest wyznaczenie trasy wolnej od przeszkód o szerokości 1,60 m. W przypadku węzłów różno - poziomowych konieczne jest zastosowanie oprócz schodów także dźwigów osobowych, przeznaczonych do obsługi beneficjentów ze sprzętem wspomagającym mobilność (np. wózkami).



Jeżeli jednak punkt mieści się w budynku, do którego swobodny dostęp dla osób z dysfunkcją narządu ruchu jest utrudniony, udzielający nieodpłatnej pomocy lub pracownik urzędu (jeżeli punkt umiejscowiony jest w siedzibie urzędu) zapewnić powinni pomoc tym osobom w dotarciu do pomieszczenia, w którym udzielana jest nieodpłatna pomoc.

Pamiętać należy, że sprzęt wspomagający mobilność osób z niepełnosprawnością ruchu należy do przestrzeni osobistej tej osoby, w którą nie można ingerować bez wcześniejszego zapytania i uzyskania zgody.

W sytuacji konieczności złożenia przez osoby z dysfunkcją narządu ruchu podpisu lub wypełnienia dokumentów, formularzy zaleca się zapewnienie osobie z niepełnosprawnością podkładki pod dokumenty (w szczególności znajdzie ona zastosowanie wobec osób poruszających się na wózku) w wielu przypadkach możliwość podpisania dokumentów na kolanach będzie najwygodniejszą formą dla tych osób.

Osoby z dysfunkcją narządu ruchu mogą ustnie złożyć oświadczenie o niemożności poniesienia kosztów odpłatnej pomocy prawnej. Przy skorzystaniu z takiej formy złożenia oświadczenia udzielający nieodpłatnej pomocy sporządza na tą okoliczność notatkę, którą zamieszcza w dokumentacji zamiast pisemnego oświadczenia osoby z niepełnosprawnością.

W przypadku zgłoszenia się po nieodpłatną pomoc osoby nie będącej w stanie pisać, przy składaniu przez nią podpisu należy mieć na uwadze art. 79 **ustawy z 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny** (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1071). Osoba niemogąca pisać może złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej w ten sposób, że uczyni na dokumencie tuszowy odcisk



palca, a obok niego osoba przez nią upoważniona napisze jej imię i nazwisko oraz złoży swój podpis, albo w ten sposób, że zamiast składającego oświadczenie podpisze się osoba przez niego upoważniona, a jej podpis będzie poświadczony przez notariusza, wójta/burmistrza/prezydenta miasta, starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie osoby ze szczególną potrzebą.

5. Beneficjenci z niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przejawiać trudności w przyswajaniu faktów z różnych źródeł, skupieniem uwagi na jednej czynności lub myśli, formułowaniu zdań czy podejmowaniu decyzji. Można wyróżnić cztery stopnie niepełnosprawności intelektualnej: lekki, umiarkowany, znaczny oraz głęboki. Ten rodzaj niepełnosprawności jest często niepełnosprawnością ukrytą, ponieważ dana osoba, nie posiada cech fizycznych, które odróżniałyby ją do osób sprawnych. Rozpoznanie niepełnosprawności intelektualnej może nastąpić dopiero podczas rozmowy.

Pamiętać należy o tym, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną często posiadają zdolność do czynności prawnych, mają stały dochód, którym mogą swobodnie dysponować.

Sposób komunikowania się

W trakcie udzielania nieodpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnością intelektualną należy używać prostych zdań pojedynczych. Kierując do tych osób pytania należy pamiętać, aby były one na tyle proste, żeby umożliwiały odpowiedź na nie jednym lub kilkoma słowami lub skinieniem



głowy. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej wypowiedzi należy się upewnić, czy rozmówca zrozumiał treść przekazu. Ponadto należy dostosować sposób, tempo wypowiedzi oraz słownictwo do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną. Może również wystąpić konieczność powtórzenia kilka razy wypowiedzi lub ewentualnego jej zilustrowania.

Udzielający nieodpłatnej pomocy musi bezwzględnie pamiętać o tym, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną same podejmują decyzję o tym czego potrzebują. Mają też prawo zmieniać swoje zdanie podczas udzielania porady, co może wiązać się z koniecznością wykazania się przez udzielającego nieodpłatnej pomocy większej cierpliwości.

W sytuacji, gdy osoba z niepełnosprawnością intelektualną zgłosi się po poradę z osobą towarzyszącą, udzielający pomocy powinien pamiętać, że beneficjentem nieodpłatnej pomocy jest właśnie osoba z niepełnosprawnością i to do niej należy kierować wypowiedzi. Osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie jedynie za zgodą beneficjenta pomocy.

6. Zakończenie

Udzielający nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami nie powinni ograniczać się jedynie do przedstawienia rozwiązania problemu tych osób, ale również przekazywać tym osobom dalszy sposób postępowania. W sytuacji, gdy przedmiotem usługi było sporządzenie pisma, osoby udzielające nieodpłatnej pomocy poza jego sporządzeniem, poinformować powinny osoby z niepełnosprawnościami do jakiego urzędu,



sądu, instytucji należy się z tym pismem udać. Dobrą praktykę w tym zakresie wypracował Urząd Miasto Lublin, którego pracownicy za osobę z niepełnosprawnością wysyłają pismo do właściwej jednostki. W tym mieście stosowana jest jeszcze jedna dobra praktyka, w przypadku zgłoszenia się po nieodpłatną pomoc osoby ze szczególnymi potrzebami do punktu umiejscowionego w szkołach, dyrektor szkoły pomaga takiej osobie w dotarciu do pomieszczenia, w którym udzielana jest pomoc.

Na uwagę zasługują również działania podejmowane w ramach nieodpłatnej pomocy skierowane do osób ze szczególnymi potrzebami wypracowana przez Urząd Miasta Lublin. W celu zapewnienia osoby tłumacza migowego na czas udzielania nieodpłatnej pomocy Urząd Miasta Lublin nawiązuje kontakt z jednym z portali internetowych, który umożliwia bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza migowego w trybie zdalnym lub stacjonarnym.

7. Podstawy prawne

1. Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych (Dz. U 2012 r. poz.1169 ze zm.);
2. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2024 r. poz. 1411);
3. Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023 r. poz. 20);
4. Ustawa z 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz.U. z 2025 r. poz. 418);
5. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1225);



6. Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025 r. poz. 1071);
7. Ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1534 oraz Dz. U. z 2025 r., poz. 1166).



NIEODPŁATNE USŁUGI

- POMOC PRAWNA
- PORADY OBYWATELSKIE
- MEDIACJA