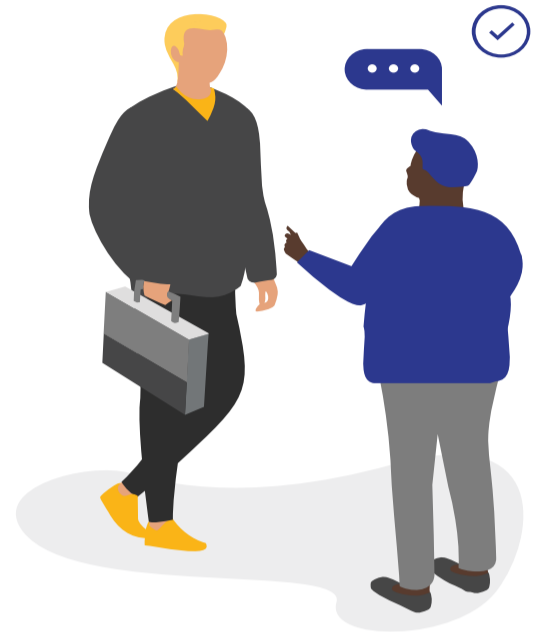




Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami

- Pamiętaj, że dbanie o dostępność **architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną i cyfrową** urzędu to Twój obowiązek.
- Są takie rozwiązania, które wprowadzisz w prosty sposób i bez ponoszenia dużych nakładów. Przykładem mogą być odpowiednie oznaczenia powierzchni szklanych czy elementów wystających w budynkach, które pomagają osobom z niepełnosprawnością wzorku w poruszaniu się po urzędzie.
- Każdy rodzaj niepełnosprawności wymaga **stosowania odpowiedniego sprzętu, procedur czy innych udogodnień**. Wyposaż urząd w **tyfloplan** w celu ułatwienia poruszania się po urzędzie osobom niewidomym. Kup pętlę indukcyjną, aby ułatwić osobom słabosłyszącym załatwienie sprawy urzędowej. „**Cichy pokój**” będzie dobrym rozwiązaniem dla osób w spektrum autyzmu.
- Uświadom pracowników o konieczności zmian. Pamiętaj o możliwych mitach i uprzedzeniach. Przedstawiaj fakty i organizuj szkolenia dla swoich pracowników, aby **uwrażliwić ich na potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności**.
- Nawiąż **współpracę z organizacjami zajmującymi się osobami z niepełnosprawnościami**. Dzięki temu urząd uzyska dostęp do wiedzy eksperckiej, co pomoże w znajdowaniu efektywnych rozwiązań dla różnych rodzajów niepełnosprawności.





Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami



- Ważne jest, aby pracownicy urzędu znali zasady. Oto kilka prostych zasad, które powinni znać wszyscy pracownicy urzędu:

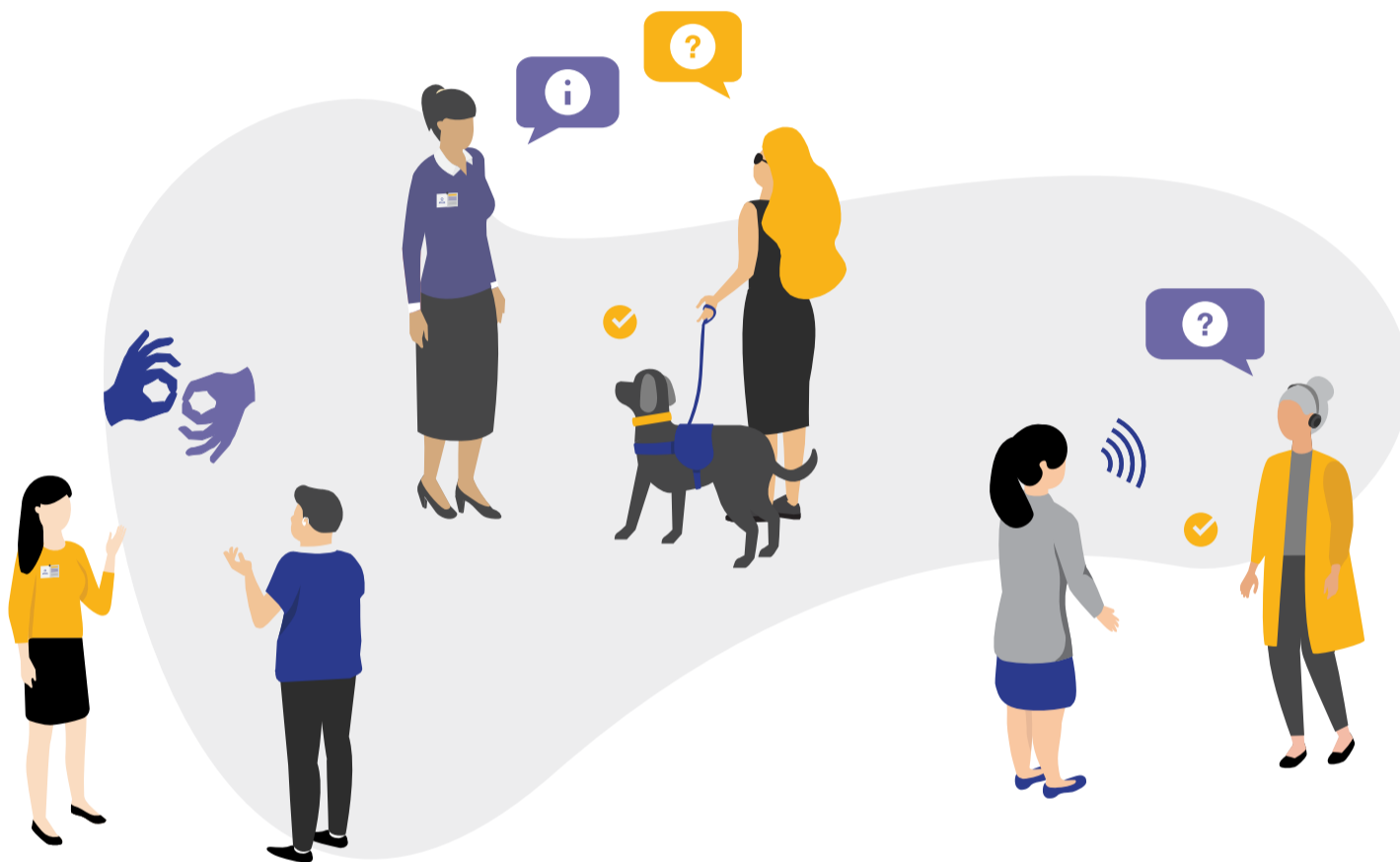
- **Nie dotykaj sprzętu**, którego używają osoby z niepełnosprawnością. To ich **przestrzeń prywatna**.
- **Nie przesuwaj i nie przestawiaj białej laski**, za pomocą której porusza się osoba z niepełnosprawnością wzroku – jeśli położona przeszkadza, **poproś o przesunięcie**.
- **Nie pchaj ani nie przesuwaj osoby** poruszającej się na **wózku**, jeśli sama o to nie poprosi. **Nie kładź niczego** na wózku lub kolanach osoby poruszającej się na wózku. **Nie opieraj się** o wózek.
- Podczas rozmowy z osobą na wózku lub z osobą z niskorosłością stań w odległości wygodnej dla obu stron. **Nie kucaj i nie pochylaj się**. **Możesz usiąść** na krześle lub ławce.





Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami

- Gdy **prowadzisz osobę niewidomą**, pamiętaj – to **ona trzyma Ciebie** za łokieć lub ramię.
- **Nie zwracaj uwagi na psa asystującego**. Nie rozprasza go. Nie głośzcz. Nie patrz mu w oczy. Możesz zaproponować wodę dla psa.



- W rozmowie z klientem **skieruj ku niemu twarz**, aby mógł odczytać z ruchu Twoich ust to, co mówisz. **Nie zasłaniaj ręką ust** – to może przeszkadzać w zrozumieniu tego, co mówisz.
- **Osoby z niepełnosprawnościami i innymi potrzebami (np. kobiety w ciąży lub z małymi dziećmi) obsłuż w pierwszej kolejności.**