Zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w PINB Katowice

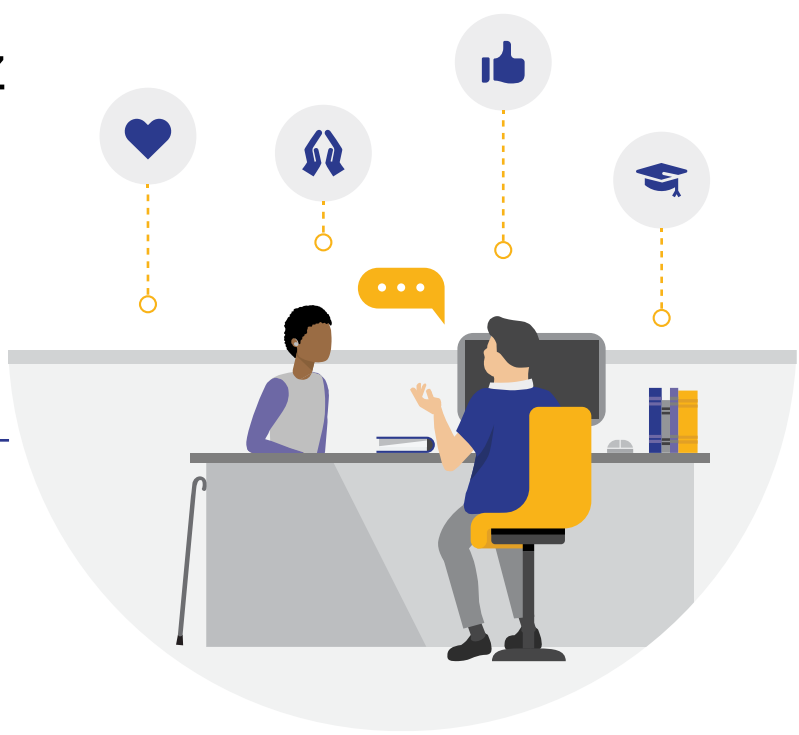
Kto jest osobą ze szczególnymi potrzebami?

Osoba ze szczególnymi potrzebami to taka, która do skorzystania usług PINB potrzebuje albo pewnych udogodnień albo usunięcia barier. Takie osoby to (między innymi):

- ❑ Osoby z niepełnosprawnościami:
  - ❑ Ruchu,
  - ❑ Wzroku,
  - ❑ Słuchu,
  - ❑ Intelektualnymi.
- ❑ Osoby starsze.
- ❑ Kobiety w ciąży.
- ❑ Osoby z małymi dziećmi próbujące załatwić sprawy w urzędzie.
- ❑ Osoby z dużym bagażem.
- ❑ Osoby z zwierzęciem asystującym.
- ❑ Osoby poruszające się o kulach i o lasce
- ❑ Osoby z czasowymi ograniczeniami ruchowymi (np. ze złamaną nogą).
- ❑ Cudzoziemcy



Dostępność: umożliwienie osobom ze szczególnymi potrzebami skorzystanie z usług urzędu tak jak każdemu innemu obywatelowi.



Osoby kontaktowa w sprawach dostępności w PINB Katowice:

Przemysław Makowski
Tel:
Mail: przemyslaw.makowski@pinb.katowice.pl

Zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w PINB Katowice



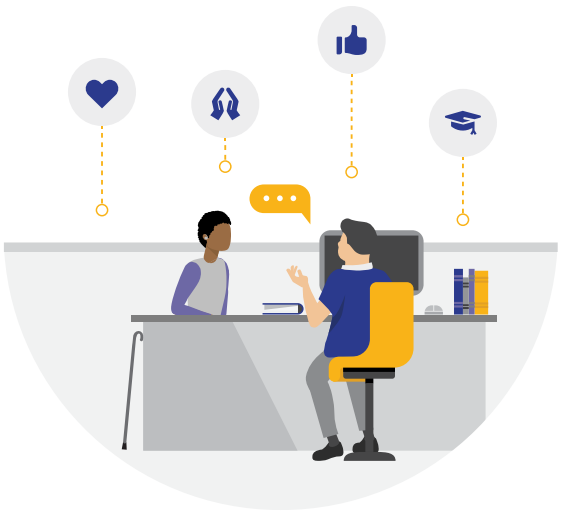
Bądź gotowy do udzielenia pomocy. Poczekaj, aż osoba ze szczególnymi potrzebami poprosi o pomoc.

Bądź cierpliwy – w razie potrzeby powtórz określone zdania czy słowa. Trudniejsze dane, takie jak adres czy nazwisko można zapisać na kartce.



Pamiętaj, że język urzędowy może być trudny w odbiorze dla osoby ze szczególnymi potrzebami.

Rozmawiając z osobą ze szczególnymi potrzebami skieruj do niej twarz, nie zasłaniaj ręką ust, nie patrz w monitor, nie skłaniaj głowy (np. czytając dokumenty).



Jeżeli osoba potrzebuje tłumacza, pamiętaj żeby mówić do tej osoby, a nie do tłumacza.



Poświęcaj osobom ze szczególnymi potrzebami pełna uwagę.

Posługuj się prostym językiem. Formułuj krótkie wypowiedzi.
Unikaj rozbudowanych zdań.

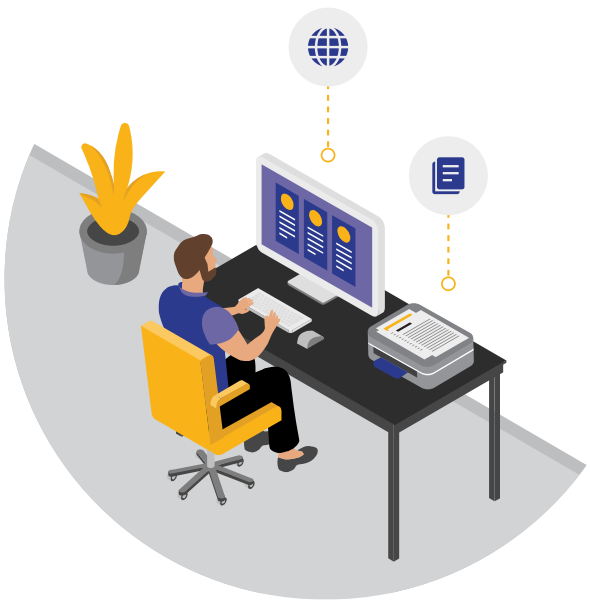
Nie zaczepiaj, nie rozpraszaj zwierząt asystujących.

Nie wahaj się poprosić o pomoc osób odpowiedzialnych za dostępność w PINB Katowice.
Dziel się swoimi doświadczeniami z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w zespole.

Dostępność PINB Katowice

- W pobliżu urzędu są miejsca do parkowania dla osób niepełnosprawnych. Do urzędu jest tez łatwy dostęp za pomocą komunikacji publicznej. W budynku znajdują się: samoczynnie rozsuwane drzwi wejściowe, podnośnik dla wózków inwalidzkich i winda. Progi w PINB zostały kontrastowo oznaczone.





- Drzwi mają szerokość umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim
- Urząd oferuje klientom ze szczególnymi potrzebami możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu.



- Opracowano procedury zapewniania dostępności na wniosek osób ze szczególnymi potrzebami.
- Pracownicy sekretariatu są przeszkoleni w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.



- Opracowano informację o urzędzie w języku prostym do czytania (ETR).

Dostępność PINB Katowice – dalsze działania

- Dążymy do uproszczenia pism urzędowych.



- Chcemy być przygotowani do obsługi osób niesłyszących, słabosłyszących, niewidomych i słabowidzących



- Nawiązano współpracę z Urzędem Miasta Katowice w celu lepszego dostosowania budynku do osób ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza w obszarze:
  - ❑ Dostosowania toalet do osób ze szczególnymi potrzebami.
  - ❑ Wprowadzenia oznaczeń dla osób niewidomych.
  - ❑ Aktualizacji procedury ewakuacyjnej.

- **Podstawa prawna**
  - ❑ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
  - ❑ Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych