

Załącznik do Zarządzenia

Marszałka Województwa Podlaskiego

Nr 30/2024 z dnia 26 stycznia 2024r.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podlaskiego w Białymstoku**

**§ 1. Cel wprowadzenia:**

1. Poprawa jakości obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podlaskiego w Białymstoku.
2. Określenie obowiązków pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego w Białymstoku w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2. Ogólny sposób postępowania:**

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami przybywające do Urzędu przyjmowane są w punktach kontaktowych.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są w pierwszej kolejności.
3. Pracownik punktu kontaktowego ustala charakter sprawy i kontaktuje osobę obsługiwaną z pracownikiem merytorycznym.

**§ 3. Sposób postępowania w zależności od rodzaju niepełnosprawności:**

1. Pracownik merytoryczny obsługujący osobę z niepełnosprawnością ruchową:
  - 1) Obsługuje w/w osobę w punkcie do tego dostosowanym;
  - 2) Zwraca się bezpośrednio do osoby obsługiwanej, utrzymując kontakt wzrokowy;
  - 3) W razie potrzeby, za zgodą osoby obsługiwanej, pomaga wypełnić dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
2. Pracownik merytoryczny obsługujący osoby z niepełnosprawnością słuchu:
  - 1) Obsługuje w/w osobę w pomieszczeniu minimalizującym poziom hałasu, w zależności od potrzeb udostępnia pętlę indukcyjną lub kontakt z tłumaczem Polskiego Języka Migowego;
  - 2) Obsługuje w/w osobę powoli, mówi wyraźnie, nie zasłaniając ust i nie odwracając głowy;
  - 3) Komunikację można uzupełnić poprzez zapisanie informacji czytelnym pismem.
3. Pracownik merytoryczny obsługujący osoby z niepełnosprawnością wzroku:
  - 1) Pracownik punktu kontaktowego zapewnia możliwość wejścia do budynku Urzędu w/w osobie z psem asystującym;
  - 2) Ustala formę udostępniania dokumentów;
  - 3) Pomaga, za zgodą osoby obsługiwanej, wypełnić dokumenty, następnie odczytuje dokumenty, za pomocą specjalnej ramki wskazuje miejsce na podpis;

- 4) Na prośbę osoby obsługiwanej udostępnia urządzenie optyczne.
4. Pracownik merytoryczny obsługujący osoby z niepełnosprawnością intelektualną:
  - 1) Informuje w/w osobę językiem łatwym do zrozumienia, proponuje załatwienie sprawy w obecności asystenta;
  - 2) Dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb, używa prostych, pojedynczych zdań, stosuje powtórzenia, upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat;
  - 3) Zobowiązany jest do obsłużenia w/w osoby bez zbędnej zwłoki.

#### **§ 4. Przepisy końcowe:**

1. Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacje o swojej działalności, regulacjach i procedurach zamieszcza na stronie internetowej oraz stronie BIP.
2. Punkty Kontaktowe:
  - 1) ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1 – hol główny, parter;
  - 2) ul. Poleska 89; budynek A – Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich oraz pok.1 i 2 - parter;
  - 3) ul. Poleska 89; budynek C – pok. 019 i 020 - parter;
  - 4) budynek ul. gen. George’a Smitha Pattona 8 – parter;
  - 5) budynek ul. Jana Kilińskiego 16 – pok. 108, piętro I, winda;
  - 6) budynek ul. Marii Skłodowskiej – Curie 14 - parter;
  - 7) wszystkie budynki – ochrona obiektu.
3. Urząd zapewnia kontakt:
  - 1) telefon nr : 85 6654 172, 85 6654 549;
  - 2) faks nr: 85 6654 175;
  - 3) poczta elektroniczna: [kancelaria@podlskie.eu](mailto:kancelaria@podlskie.eu);
  - 4) listownie: 15-097 Białystok, ul. Marii Skłodowskiej – Curie 14;
4. Niezależnie od przepisów niniejszej procedury każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest okazać wszelką pomoc w załatwieniu spraw osobom ze szczególnymi potrzebami.