

## Urząd Skarbowy w Kamieniu Pomorskim

### **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Skarbowym w Kamieniu Pomorskim**

#### **§ 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Skarbowym w Kamieniu Pomorskim, dalej „Procedura” normuje sposób postępowania pracowników Urzędu Skarbowego w Kamieniu Pomorskim, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego, dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
  - a) osobie ze szczególnymi potrzebami- należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Wśród osób ze szczególnymi potrzebami można wyróżnić m.in. osoby:

- ograniczonej możliwości poruszania się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
  - z niepełnosprawnością wzroku,
  - z niepełnosprawnością słuchu,
  - głuchoniewidome- z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
  - z zaburzeniami psychicznymi,
  - z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
  - mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
  - niskorosłe, wysokorosłe,
  - starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
  - w ciąży,
  - z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
  - osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
  - z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.
- b) urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Skarbowy w Kamieniu Pomorskim,
  - c) pracownika - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w urzędzie,
  - d) pracownika merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w urzędzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest urząd.
4. Każdy pracownik urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

5. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w budynku urzędu przy ul. Mieszka I 5b. Klienci głównie obsługiwani są na parterze, gdzie bezpośrednio po wejściu do urzędu, na wprost znajduje się sala obsługi.
6. Posiadamy wyodrębniony pokój do obsługi klientów, który znajduje się na parterze. Pracownik merytoryczny schodzi do klienta w razie takiej potrzeby.
7. Przed wejściem do urzędu znajduje się dzwonek i objaśnienie dla osób ze szczególnymi potrzebami. Pracownik urzędu wychodzi z pomocą w razie konieczności.
8. Urząd zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
9. Osoba ze szczególnymi potrzebami zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług, może wnieść:
  - a) osobiście,
  - b) listownie, adres do korespondencji: ul. Mieszka I 5b, 72-400 Kamień Pomorski,
  - c) za pomocą poczty elektronicznej, e-mail: [us.kamien-pomorski@mf.gov.pl](mailto:us.kamien-pomorski@mf.gov.pl),
  - d) za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP /n63xj1j8g5/skrytkaESP,
  - e) za pomocą faksu pod numerem 91 3821946.
10. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:
  - a) pocztę elektroniczną (e-mail: [us.kamien-pomorski@mf.gov.pl](mailto:us.kamien-pomorski@mf.gov.pl)),
  - b) elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP /n63xj1j8g5/skrytkaESP,
  - c) usługę tłumacza (na wniosek, w ciągu 72 godzin),
  - d) faks pod numerem 91 3821946,
  - e) korespondencję listowną, adres: ul. Mieszka I 5b, 72-400 Kamień Pomorski,
  - f) telefon: 91 3820054, 91 3822554
11. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej <https://www.zachodniopomorskie.kas.gov.pl/urzed-skarbowy-w-kamieniu-pomorskim> w zakładce dostępność.

## § 2.

### Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. **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 osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. **Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny.** Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, dlatego chwyatanie 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.
3. **Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami.** Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom osób ze szczególnymi potrzebami i ograniczeniom wynikającym z jej niepełnosprawności, jednocześnie starając się ją traktować w sposób naturalny i na równi z innymi osobami.
  4. **Nie rób żadnych założeń.** Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identycznymi, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę ze szczególnymi potrzebami decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
  5. **Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.** Jeśli osoba 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 osób ze szczególnymi potrzebami.
  6. **Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny.** Mogą się zdarzyć takie osoby ze szczególnymi potrzebami, 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 osoba zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

### § 3.

#### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.**

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
  - a) osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim nie ma możliwości samodzielnie dostać się do budynku urzędu, ponieważ barierą są schody. Na zewnątrz przy barierce zamontowany jest dzwonek, po którego wciśnięciu wychodzi pracownik i pomaga takiej osobie dostać się do budynku,
  - b) w urzędzie klienci głównie obsługiwani są na parterze, gdzie bezpośrednio po wejściu do urzędu znajduje się sala obsługi klienta. Dodatkowo bezpośrednia obsługa odbywa się również w pokoju 5 (parter). Obsługa osób poruszających się na wózkach inwalidzkich także odbywa się w sali obsługi klienta (brak windy w urzędzie uniemożliwia poruszanie się osób na wózku na wyższe kondygnacje niż parter),

- c) urząd posiada wyodrębniony pokój do obsługi klientów, który znajduje się na parterze (pracownik merytoryczny schodzi do klienta w razie takiej potrzeby),
  - d) urząd dysponuje jednym miejscem parkingowym dla osób z niepełnosprawnościami (miejsce parkingowe usytuowane wzdłuż jezdni),
  - e) w zależności od potrzeb, pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemyz widzeniem:
- a) urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 44) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,
  - b) urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1440),
  - c) pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować osobę z niepełnosprawnością wzroku o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie,
  - d) urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone,
  - e) pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękwiających),
  - f) pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- a) urząd zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t. j. Dz. U z 2023 r. poz. 20),
  - b) urząd zapewnia dostęp do usługi wideo tłumacza lub tłumacza polskiego języka migowego PJM na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami.  
Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawę w urzędzie. Rozmowa pracownika z osobą niesłyszącą lub słabosłyszącą jest prowadzona w czasie rzeczywistym. Wyznaczony pracownik łączy się z tłumaczem, który na bieżąco porozumiewa się z osobą ze szczególnymi potrzebami i z pracownikiem ewentualnie tłumacz PJM jest obecny i wspomaga rozmowę,
  - c) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną - zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
  - d) 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,
  - e) z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej,
  - f) pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami stosując dostępne komunikatory o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym doczytania),
  - g) pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
  - h) jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedź w miarę możliwości stosując inne słownictwo,
  - i) jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację,
  - j) jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jękającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- a) urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do

- czytaniai zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta,
- b) pracownik w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

#### **§ 4.**

##### **Wniosek o zapewnienie dostępności.**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej "wnioskiem o zapewnienie dostępności".
2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Urzędu.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności dostępny jest na stronie internetowej <https://www.zachodniopomorskie.kas.gov.pl/urząd-skarbowy-w-kamieniu-pomorskim/> w zakładce dostępność oraz w sali obsługi klienta.

#### **§ 5.**

##### **Postanowienia końcowe.**

1. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik Urzędu Skarbowego w Kamieniu Pomorskim ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Skarbowym w Kamieniu Pomorskim obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.