

PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI KORZYSTAJĄCYCH Z POMOCY PSA ASYSTUJĄCEGO W URZĘDZIE MIASTA KALWARII ZEBRZYDOWSKIEJ

§ 1. Cel procedury

1. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami, korzystającym z pomocy psa asystującego, możliwości swobodnego i godnego korzystania z usług świadczonych przez Urząd Miasta Kalwarii Zebrzydowskiej.
2. Procedura określa zasady obsługi osób korzystających z pomocy psa asystującego oraz zasady postępowania pracowników Urzędu w kontaktach z tymi osobami.

§ 2. Definicje

Ilektroć w procedurze jest mowa o:

1. **Urządzie** – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Kalwarii Zebrzydowskiej;
2. **osobie ze szczególnymi potrzebami** – należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
3. **psie asystującym** – należy przez to rozumieć odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej;
4. **pracowniku** – należy przez to rozumieć pracownika Urzędu wykonującego czynności związane z obsługą mieszkańców i innych osób korzystających z usług Urzędu.

§ 3. Prawo wstępu do Urzędu

1. Osoba niepełnosprawna korzystająca z pomocy psa asystującego ma prawo wstępu wraz z tym psem do budynków i pomieszczeń Urzędu dostępnych dla interesantów, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Wstęp osoby korzystającej z psa asystującego nie może być uzależniany od wcześniejszego zgłoszenia wizyty.
3. Osoba korzystająca z psa asystującego nie ponosi dodatkowych opłat z tytułu wejścia do Urzędu wraz z psem asystującym.
4. Pracownik Urzędu nie może odmówić obsługi osoby wyłącznie z powodu korzystania przez nią z pomocy psa asystującego.
5. W przypadku, gdy przepisy prawa przewidują obowiązek spełnienia określonych warunków korzystania z prawa wstępu wraz z psem asystującym, osoba korzystająca z tego uprawnienia powinna spełnić warunki określone w tych przepisach.

§ 4. Zasady obsługi

1. Pracownik Urzędu obsługuje osobę korzystającą z pomocy psa asystującego z poszanowaniem jej godności, samodzielności i prawa do decydowania o sposobie korzystania z pomocy psa.
2. W kontakcie z osobą korzystającą z psa asystującego pracownik:
 1. zwraca się bezpośrednio do osoby, a nie do osób jej towarzyszących;

2. nie odwraca uwagi psa od wykonywanych przez niego zadań;
 3. nie głaszcze, nie karmi i nie wydaje poleceń psu bez wyraźnej zgody osoby korzystającej z jego pomocy;
 4. nie chwytą psa za uprząż, smycz ani inne elementy wyposażenia;
 5. nie próbuje samodzielnie prowadzić osoby korzystającej z psa asystującego, chyba że osoba ta wyraźnie zwróci się o pomoc;
 6. udziela pomocy dostosowanej do indywidualnych potrzeb osoby, jeżeli osoba ta o nią poprosi.
3. W przypadku konieczności wskazania osobie drogi lub udzielenia pomocy w poruszaniu się po budynku, pracownik powinien najpierw zapytać osobę, czy potrzebuje pomocy i w jakiej formie.

§ 5. Zasady przebywania psa asystującego w Urzędzie

1. Pies asystujący może przebywać wraz z osobą korzystającą z jego pomocy w pomieszczeniach Urzędu dostępnych dla interesantów.
2. Pies asystujący pozostaje pod opieką osoby, której udziela pomocy, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
3. Pracownicy Urzędu oraz pracownicy ochrony, jeżeli wykonują zadania na terenie Urzędu, nie mogą żądać opuszczenia budynku przez osobę korzystającą z psa asystującego wyłącznie z powodu obecności psa.
4. W przypadku zaistnienia sytuacji mogącej powodować bezpośrednie zagrożenie dla życia lub zdrowia osób przebywających w Urzędzie, należy postępować zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie zasadami bezpieczeństwa i przepisami prawa.

§ 6. Postępowanie w przypadku wątpliwości

1. W przypadku powstania uzasadnionych wątpliwości dotyczących uprawnień do korzystania z prawa wstępu wraz z psem asystującym, pracownik postępuje z poszanowaniem godności i prywatności osoby korzystającej z psa.
2. Wątpliwości, o których mowa w ust. 1, nie mogą stanowić podstawy do arbitralnego odmówienia osobie obsługi.
3. W razie potrzeby pracownik zwraca się do bezpośredniego przełożonego, a w sprawach dotyczących dostępności – do Koordynatora do spraw dostępności.
4. Podejmowane czynności powinny w możliwie najmniejszym stopniu zakłócać obsługę osoby korzystającej z pomocy psa asystującego.

§ 7. Ewakuacja i sytuacje nadzwyczajne

1. W przypadku konieczności ewakuacji pracownicy Urzędu, w miarę możliwości i z uwzględnieniem obowiązujących zasad bezpieczeństwa, udzielają osobie korzystającej z pomocy psa asystującego niezbędnego wsparcia.
2. Sposób udzielenia pomocy powinien uwzględniać indywidualne potrzeby osoby oraz, jeżeli pozwalają na to okoliczności, jej wskazówki dotyczące sposobu postępowania.
3. Pies asystujący powinien, w miarę możliwości, pozostać wraz z osobą, której udziela pomocy.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą i stosowania jej w zakresie wykonywanych obowiązków.
2. Za monitorowanie realizacji procedury odpowiada Koordynator do spraw dostępności.
3. Procedura podlega przeglądowi i aktualizacji w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub wystąpienia potrzeby wynikającej z praktyki jej stosowania.

Sporządziła: Edyta Dąbrowiecka