

Standardy świadczenia bezpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego i edukacji prawnej udzielanych osobom ze szczególnymi potrzebami

– zgodnie z „Katalogiem dobrych praktyk w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 9 grudnia 2020r wydanym przez Ministerstwo Sprawiedliwości

Ogólne zasady obsługi beneficjentów ze szczególnymi potrzebami

1. Zapewnienie poczucia samodzielności, niezależności i prawa do samostanowienia osoby, której udzielana jest pomoc
2. Zwracanie się bezpośrednio do beneficjenta pomocy, nawet w sytuacji, gdy towarzyszy mu opiekun
- osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie wyłącznie za zgodą osoby, która zgłosiła się po pomoc
3. Udzielanie pomocy wyłącznie za zgodą beneficjenta na każdym etapie udzielania pomocy
4. Poszanowanie przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością
5. Po udzieleniu pomocy w formie sporządzenia pisma należy poinstruować osobę z niepełnosprawnością, o kolejnych etapach załatwienia sprawy lub w imieniu tej osoby przesłać sporządzone pismo do właściwej instytucji

Zasady udzielania pomocy osobom z dysfunkcją narządu wzroku

Sposoby i zasady komunikowania się

1. Informowanie na bieżąco o wykonywanych czynnościach
2. Posługiwanie się wyłącznie językiem werbalnym, wykorzystywanie komunikatów głosowych, jak np. potwierdzanie słuchania wypowiedzi beneficjenta

Kwestie architektoniczno – techniczne

1. Zapewnienie osobie z dysfunkcją narządu wzroku bezpiecznego dotarcia do miejsca obsługi, np. poprzez podanie ramienia, nakierowanie dłoni zainteresowanego na miejsce, gdzie może usiąść
2. Angażowanie pracowników ochrony, jako osób pierwszego kontaktu, w pomoc w poruszaniu się po urzędzie osobom z niepełnosprawnościami,
3. Umożliwienie wejścia do urzędu osobie z dysfunkcją narządu wzroku wraz z psem asystującym
4. Wyposażenie stron internetowych urzędów powiatowych w programy odczytujące informacje dotyczące nieodpłatnej pomocy

Składanie podpisu na oświadczeniu lub piśmie

1. Zastosowanie ułatwień w składaniu podpisu osobie z dysfunkcją narządu wzroku poprzez wprowadzenie specjalnych ramek lub pól na podpis
2. Zwolnienie z ponoszenia kosztów odpłatnej pomocy prawnej następuje po złożeniu przez osobę z dysfunkcją narządu wzroku ustnego oświadczenia o niemożności ponoszenia w/w kosztów – *udzielający pomocy powinien sporządzić notatkę ze złożonego przez beneficjenta oświadczenia*
3. Umożliwienie osobie z niepełnosprawnością korzystania z urządzeń pomocniczych, jak np. elektroniczna lupa lub wyraźne odczytanie przygotowanego pisma przez osobę udzielającą pomocy

Zasady udzielania pomocy osobom z dysfunkcją narządu słuchu

Sposoby i zasady komunikowania się

1. Ustalenie preferowanego sposobu komunikowania się (czytanie z ruchu warg, pismo odręczne – o ile osoba niesłysząca zna język polski)
2. Redukowanie hałasu z otoczenia, mogącego zakłócać komunikację
3. Umożliwienie osobie z dysfunkcją narządu słuchu korzystania z usług tłumacza języka migowego
- osoba chcąca skorzystać z nieodpłatnej pomocy powinna uprzedzić urząd starostwa o planowanej wizycie na 3 dni wcześniej – punkt świadczący usługę ma obowiązek zapewnić wsparcie tłumacza odpowiedniego dla danej formy komunikowania się beneficjenta, tj.: polski język migowy, system językowo -migowy, przeznaczony dla osób głuchoniewidomych
4. Umożliwienie korzystania z urządzeń pomocniczych
5. Wypowiadanie się głośno, wyraźnie, formułowanie prostych wypowiedzi, upewnianie się u osoby zainteresowanej czy rozumie przekazywane treści

Kwestie architektoniczno – techniczne

1. Zapewnienie równomiernego oświetlenia w punkcie obsługi, pozwalającego osobie słabosłyszącej czytać z ruchu warg
2. Podtrzymywanie kontaktu wzrokowego z osobą, której udzielana jest nieodpłatna pomoc
3. Wyposażenie punktu obsługi w pętlę indukcyjną

Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Sposoby i zasady komunikowania się

1. Zapewnienie miejsca siedzącego dla osoby zgłaszającej się po pomoc
- osoba udzielająca pomocy również powinna zajmować miejsce siedzące, aby wzrok obu osób znajdował się na podobnej wysokości

Kwestie architektoniczno – techniczne

1. Usytuowanie budynków, lokali w urzędach starostwa świadczących nieodpłatną pomoc w miejscach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami
2. Unikanie progów, stopni i przeszkód na drodze do punktu obsługi
3. Zastosowanie dźwigów osobowych, w przypadku piętrowych budynków, dostosowanych także dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich
4. Udzielenie osobie z niepełnosprawnością pomocy w poruszaniu się wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody tej osoby
5. Zapewnienie warunków do wypełnienia dokumentów, składania podpisów, np. na podkładkach pod dokumenty

Składanie podpisu na oświadczeniu lub piśmie

1. Zwolnienie z ponoszenia kosztów odpłatnej pomocy prawnej następuje po złożeniu przez osobę z dysfunkcją narządu wzroku ustnego oświadczenia o niemożności ponoszenia w/w kosztów – *udzielający pomocy powinien sporządzić notatkę ze złożonego przez beneficjenta oświadczenia*
2. Umożliwienie osobie, której udzielana jest nieodpłatna pomoc złożenia oświadczenia woli poprzez odcisk palca lub poprzez podpis osoby upoważnionej (art. 79 ustawy z 23.04.1964r kodeks cywilny)

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Sposoby i zasady komunikowania się

1. Formułowanie prostych wypowiedzi; stosowanie powtórzeń, dostosowywanie tempa i słownictwa do rozmówcy
2. Potwierdzanie u osoby, której udzielana jest pomoc, czy rozumie komunikowane treści

Źródło: *Katalog dobrych praktyk, w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami*, 9 grudnia 2020, Ministerstwo Sprawiedliwości

link do dokumentu: <https://np.ms.gov.pl/aktualnosci/np.ms.gov.pl,28>