

Celem wdrożenia w Starostwie Powiatowym w Gliwicach systemu obsługi klienta niepełnosprawnego było podniesienie poziomu profesjonalizmu usług świadczonych przez urząd, a także przygotowanie formalnych procedur postępowania z osobami z jakąkolwiek formą dysfunkcji czy kalectwa.

Wprowadzone udogodnienia mają charakter systemowy, dlatego też nie ograniczają się wyłącznie do schematów organizacyjnych, ale w trakcie prowadzonej modernizacji budynku starostwa przewidziano ułatwienia architektoniczne, polegające na wydzieleniu dla osób niepełnosprawnych miejsc na parkingu, które umożliwiają zaparkowanie samochodu blisko wejścia do windy. Natomiast przy wejściu głównym poszerzony został podjazd, chodnik i drzwi tak, aby bez trudu mógł zmieścić się wózek inwalidzki.

W samym procesie obsługi klientów niepełnosprawnych głównym założeniem jest organicznie do minimum konieczności osobistego stawiennictwa takiej osoby w Urzędzie, stąd też na wniosek osoby niepełnosprawnej, formularze urzędowe mogą być do niej wysyłane drogą elektroniczną. Ponadto sam proces obsługi klientów celowo został uproszczony, biorąc w nim udział zarówno stanowiska Biura Obsługi Klienta, jak i właściwi merytorycznie pracownicy Urzędu.

Każdy z pracowników Starostwa jest zobowiązany do osobistego zaangażowania się i okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej. Proces obsługi osób niepełnosprawnych rozpoczyna się w momencie wejścia klienta niepełnosprawnego do Starostwa, a kończy w momencie załatwienia sprawy i opuszczenia Urzędu.

W trakcie remontu budynku wszystkie najczęściej odwiedzane wydziały zostały tak zlokalizowane, by zapewnić dostępność osobom niepełnosprawnym. Osoby niepełnosprawne w miarę możliwości obsługiwane są poza kolejnością. Pierwszy kontakt osoby niepełnosprawnej następuje za pośrednictwem punktu informacyjno – recepcyjnego, który w Starostwie Powiatowym w Gliwicach prowadzony jest na parterze w formie Biura Obsługi Klienta (BOK). To właśnie wtedy, po szczegółowym zdefiniowaniu potrzeby klienta, Pracownik BOK-u jest kompetentny w pierwszym rzędzie do realizacji tej sprawy, bądź też zawiadamia odpowiednią merytorycznie komórkę organizacyjną starostwa oraz kieruje się wraz z osobą niepełnosprawną do punktu obsługi klienta niepełnosprawnego, który znajduje się na I piętrze urzędu.

W tym miejscu, do dyspozycji klienta niepełnosprawnego udostępniony jest telefon, a także komputer z dostępem do internetu i drukarką. Po zakończeniu obsługi klienta niepełnosprawnego pracownik starostwa powiadamia Biuro Obsługi Klienta.

Podobnie, w celu ułatwienia sposobu przemieszczania się po budynku, osoby niepełnosprawne mogą skorzystać ze specjalnej platformy osobowej. Ponadto w celu udania się na pierwsze piętro budynku, gdzie zlokalizowane są m.in. Wydział Architektury i Budownictwa, Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa oraz sala sesyjna, osoby niepełnosprawne mogą także skorzystać z przestronnej windy.

Koordynatorem projektu w jednostce jest Joanna Piktas, naczelnik Wydziału Rozwoju i Promocji.

Zapraszamy do odwiedzenia strony [Telewizyjnego Portalu Szkoleniowo-Edukacyjnego ZPP na której zamieszczony jest film informujący o tej inicjatywie.](#)

## **Dobre praktyki: Wdrożenie systemu obsługi klienta niepełnosprawnego w gliwickim starostwie**

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: wtorek, 17, czerwiec 2014 00:00

Odsłony: 1757

---

*Źródło: materiał powstał w ramach projektu "Innowacyjna i sprawna administracja" współfinansowanego ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, a realizowanego przez Związek Powiatów Polskich*