

## Niepełnosprawni dyskryminowani w ursynowskim urzędzie?

data aktualizacji: 2022.01.22



**Pod koniec grudnia jedna z mieszkanek dzielnicy, matka niepełnosprawnego dorosłego dziecka, poskarżyła się na brak kolejek priorytetowych w urzędzie dzielnicy. W tej sprawie interweniuje radny. Miasto twierdzi, że choć nie ma przywilejów dla osób z niepełnosprawnościami, to urzędnicy pomagają takim interesantom.**

*- Mój syn jest niepełnosprawny intelektualnie, nie fizycznie. Dla Niego usiedzenie w miejscu dłuższy czas jest niemożliwe. Pobudza się sensorycznie. Po około 30 minutach czekania zdenerwowałam się i zapytałam, czy jest możliwość szybszego załatwienia sprawy. Chodziło o wyrobienie dowodu osobistego dla syna - opisuje nam sytuację pani Agnieszka.*

Po interwencji ona i jej syn zostali obsłużeni przez naczelniczkę wydziału, która udostępniła kobiecie swój numer telefonu i obiecała w przyszłości wszelką pomoc w załatwieniu spraw w urzędzie.

Na sytuację opisaną przez matkę niepełnosprawnego syna zareagował radny Piotr Świątkowski, który wysłał w tej sprawie pismo do burmistrza.

*- Miasto i dzielnica mają obowiązek wspierać najbardziej potrzebujących. Osoby z niepełnosprawnościami również są zmuszone korzystać z urzędów. Dlatego długie oczekiwanie w kolejkach, bez jakiegokolwiek formy pierwszeństwa dla tej grupy osób, jest zjawiskiem niedopuszczalnym - napisał do burmistrza Roberta Kempy.*

## Co na to urząd?

- Nie ma czegoś takiego jak kolejki priorytetowe. Nie było ich nigdy. Wszyscy są równi. Nasi urzędnicy zawsze reagują, gdy zauważą, że ktoś w kolejce wymaga pomocy i szybkiego obsłużenia - odpowiada burmistrz. Ta zasada dotyczy wszystkich warszawskich urzędów dzielnicowych.

Całym zajściem zdziwiona jest Monika Beuth-Lutyk, rzeczniczka stołecznego ratusza.

- Słyszałam o tej sprawie. To incydentalny przypadek. Ursynowski ratusz jest liderem w obsłudze klienta. Nie dostawialiśmy wcześniej skarg na pracę urzędników. Faktycznie, nie ma czegoś takiego jak specjalne przywileje dla osób z niepełnosprawnościami. Nie ma odgórnych zaleceń, są ogólne zasady dotyczące dostępności dla tych osób - podkreśla.

Może warto się pochylić nad tym problemem i wprowadzić rozwiązania, które ułatwiłyby „urzędowe życie” niepełnosprawnym?

- Ja tego nie rozumiem. Dlaczego nie można wprowadzić jakiegoś specjalnego trybu, zmian systemowych ułatwiających im życie? - zastanawia się radny Świątkowski.

## „Nigdy nie spotkałam się z dyskryminacją”

Pani Daria z ciężką niepełnosprawnością, poruszająca się na wózku inwalidzkim, zgadza się z tym, że osoby niepełnosprawne powinny być uprzywilejowane. Podkreśla jednak: - Nigdy nie byłam w sytuacji, żebym nie dostała pomocy w urzędzie. Pomagają nie tylko pracownicy, ale także ludzie w kolejkach. Przepuszczają. Pierwszy raz słyszę o takim incydencie. Inna sprawa, że kolejek w ogóle powinno nie być.

Może ich nie być, wystarczy zapisać się online na wizytę w urzędzie. Jednak nie wszyscy mają taką możliwość i nie wszyscy umieją z niej skorzystać. Pan Marek, niepełnosprawny mieszkaniec Ursynowa, problem widzi w czym innym.

- Ja jeżdżę na wózku, niedowidzę. Załatwiam wiele spraw w urzędzie. Już przy recepcji oferują mi pomoc. Podwiezienie windą, czy wypełnienie dokumentów. Dla mnie generalnie nie ma problemu, żeby poczekać w kolejce. Ja nie potrzebuję przywilejów. Na oko wydaje się, że człowiek na wózku nie powinien czekać. Ale dla mnie dużo gorzej mają osoby, które poruszają się o kulach. To oni nie powinni stać w kolejce, a na pewno nie kobiety w ciąży - mówi.

Źródło: <https://haloursynow.pl/artykuly/niepelnosprawni-dyskryminowani-w-ursynowskim-urzedzie,19163.htm>