

# Standardy usług miejskich przyjaznych dla osób LGBT+

z zakresu obsługi klienta dla Urzędu Miasta Gdańska

1

Tworzenie przestrzeni, która będzie sygnalizowała osobom LGBT+, że jest to **bezpieczne i przyjazne dla nich miejsce**. W komunikacji zewnętrznej, jak również bezpośrednim kontakcie z klientami i klientkami urzędu, komunikowanie postawy otwartości i docenienia różnorodności przez urzędników i urzędniczki (np. na tablicach, korytarzach, stronie internetowej opublikowanie standardów pracy z osobami LGBT+, Karty Różnorodności i in.). Wyznaczenie toalet neutralnych płciowo.

2

Używanie **języka równościowego**, włączającego i dostrzegającego różnorodność jako normy komunikacyjnej w urzędzie. Dotyczy to przede wszystkim sytuacji kontaktu z osobą LGBT+ będącej klientem/klientką UMG, ale również reagowania w innych sytuacjach, gdy używane są słowa wykluczające i dyskryminujące osoby LGBT+.

3

Stosowanie języka równościowego, włączającego i dostrzegającego różnorodność wobec **osób transpłciowych i niebinarnych**. W sytuacji obsługi klienta, stosowanie odzwierciedlenia komunikacyjnego poprzez dostosowanie języka do stosowanych przez klienta/klientkę zaimków, używanych zwrotów lub preferowanego imienia. W niejednoznacznych sytuacjach, w których urzędnik/urzędniczka nie ma pewności co do płci osoby, którą obsługuje, zadawanie pytania o to, jak osoba chce, by się do niej zwracać. Stosowanie w komunikacji pytań o dodatkowe potrzeby.

4

Dopasowanie, w miarę możliwości, **dokumentów wewnętrznych** w taki sposób, by uwzględniały różnorodność płciową oraz istnienie rodzin tworzonych przez osoby tej samej płci wychowujące dzieci. Dotyczy to w szczególności wewnętrznych formularzy, druków, notatek.

5

Współpraca z innymi jednostkami oraz odpowiednimi instytucjami (na wzór współpracy Urzędu Stanu Cywilnego z Wydziałem Spraw Obywatelskich), by w razie potrzeby przekierowywać klientów i klientki LGBT+ w celu kompleksowego załatwienia spraw, w szczególności jeśli dotyczy to zmiany imienia na neutralne płciowo, zmiany dokumentów po procesie prawnego uzgodnienia płci, procedury zmiany nazwiska, wydania numeru PESEL i dowodu osobistego dla dzieci z mających w akcie urodzenia rodziców tej samej płci.

6

W razie potrzeby (np. gdy urzędnik/urzędniczka dowiaduje się o sytuacji dyskryminującej osobę LGBT+ związaną z jej tożsamością płciową lub orientacją seksualną) nawiązanie współpracy z Gdańskim Centrum Równego Traktowania i wskazanie klientowi możliwości skorzystania z miejskich form wsparcia. Stworzenie aktualizowanej listy instytucji i organizacji wspierających osoby LGBT+ i ich bliskich będących w trudnej sytuacji życiowej ze względu na orientację seksualną lub tożsamość płciową. Lista taka powinna być umieszczona w miejscu dostępnym pracownikom urzędu.

7

Uwzględnianie tematu orientacji psychoseksualnej oraz tożsamości płciowej w corocznych szkoleniach urzędników i urzędniczek, służby przygotowawczej oraz osób współpracujących i wspomagających kadry urzędu (praktykantek i stażystów) Korzystanie ze **szkoleń antydyskryminacyjnych**.

8

Tworzenie **inkluzywnego miejsca pracy** dla nieheteronormatywnych i transpłciowych urzędników i urzędniczek poprzez wspieranie działań na rzecz otwartości wobec osób LGBT+ (dzień różnorodności, udział w wydarzeniach Trójmiejskich Dni Równości i in.).

9

Opisanie **procedur** dotyczących spraw, z którymi osoby LGBT+ zgłaszają się do urzędu (zmiany imienia na neutralne płciowo, unifikacji nazwisk przez pary osób tej samej płci itd.)



Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy finansowanego przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG.