

Załącznik
do Zarządzenia nr 51/2022
Starosty Powiatu Łosickiego
z dnia 28 września 2022 r.

**„Procedura obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Łosicach”**

§1.

Postanowienia ogólne

1. Starostwo Powiatowe w Łosicach, zwane dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Łosicach określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami - interesantów Urzędu.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekłe chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) kobiety w ciąży.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Urzędu.
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie siedziby Urzędu, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§2.

Udogodnienia architektoniczne

1. Dojście do budynku Urzędu jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z windy znajdującej się w budynku przy drzwiach wejściowych po lewej stronie.
3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem pod nr 83 357 19 29, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy oraz umówienia wizyty w Urzędzie.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracowników wyznaczonych do pierwszego kontaktu. Stanowisko jednego z pracowników pierwszego kontaktu mieści się na parterze budynku Urzędu, w sali obsługi interesanta, po lewej stronie od wejścia, a drugiego pracownika pierwszego kontaktu (pracownik Sekretariatu) na I piętrze budynku – pokój nr 29.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Urzędzie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
6. Do Urzędu i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem /asystującym.
7. Obsługa interesanta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w miarę możliwości w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

§3.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w sali obsługi interesanta przy wejściu do budynku.
2. Pracownik widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju lub wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy.
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym miejscu (sala obsługi interesanta) bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej, a po zakończonej obsłudze udziela pomocy w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem: 83 357 19 29
 - b) faksem pod numerem: 83 357 19 29
 - c) pocztą elektroniczną na adres: powiat@losice.pl
 - d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: [/ujmhw2216z/SkrytkaESP](https://ePUAP.gov.pl/ujmhw2216z/SkrytkaESP)
 - e) listownie na adres: Starostwo Powiatowe w Łosicach, ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice.

5. Po zakończeniu obsługi pracownik Urzędu służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Urzędu, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

§4.

Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i ukończyła 16 lat.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Z pomocy osób trzecich osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk, zatrudniony w Urzędzie. Dane pracownika zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności - tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.
6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
 - a) wypełnić wniosek znajdujący się na stronie BIP:
<https://samorząd.gov.pl/web/powiat-losicki/deklaracja-dostepnosci>
i przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: powiat@losice.pl lub za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej: /gjmhw2216z/SkrytkaESP lub faxem na numer 83 357 19 29 lub wysłać pocztą na adres: Starostwo Powiatowe w Łosicach, ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice.
 - b) telefonicznie - za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 83 357 19 29.

§5.

Obieg wniosku o udostępnienie usługi

1. Wniosek, o którym mowa w §4 ust. 7 po rejestracji w sekretariacie Urzędu przekazywany jest do Kierownika Referatu Administracyjno-Organizacyjnego w celu umówienia usługi tłumacza języka migowego.
2. Kierownik Referatu Administracyjno-Organizacyjnego lub wyznaczony przez niego pracownik zawiadamia wnioskującego o terminie udostępnienia usługi.

§6.

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.
2. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, w tym elementów, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, oraz elementów niedostępnych cyfrowo na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w art. 7 ustawy.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności należy złożyć w Starostwie Powiatowym w Łosicach.
4. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

§7.

Sposoby zachowania i postępowania pracowników w przypadku ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami czasowo przebywających na terenie Urzędu

1. Każda osoba będąca pracownikiem Urzędu, która zauważyła pożar lub uzyskała informację o pożarze lub innym zagrożeniu, obowiązana jest zachować spokój i nie dopuszczając do paniki winna natychmiast:
 - 1) zaalarmować wszystkie osoby znajdujące się w sąsiedztwie niebezpiecznego zdarzenia narażone na jego skutki,
 - 2) powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku ogłoszenia ewakuacji, za bezpieczne dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do wyznaczonego punktu zbiórki poza strefę zagrożenia odpowiada pracownik obsługujący, będący w bezpośrednim kontakcie z tą osobą. Inni pracownicy są zobowiązani do pomocy w bezpiecznym przemieszczeniu takiej osoby do punktu zbiórki.
3. Sposoby postępowania wobec osób o ograniczonej zdolności poruszania podczas prowadzenia ewakuacji.
 - 1) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami narządów ruchu:
 - a) jeśli nie wiesz jak pomóc, zapytaj,
 - b) możesz użyć sprzętu ewakuacyjnego (maty/krzesła ewakuacyjne), jeśli znajduje się w budynku,
 - c) w sytuacji, gdy nie ma możliwości ewakuowania osoby mającej duże trudności w poruszaniu się, pomóż jej dotrzeć do bezpiecznego punktu oczekiwań i jak najszybciej powiadom kierującego ewakuacją.
 - 2) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami wzroku:
 - a) jeśli nie wiesz jak pomóc, zapytaj,
 - b) zanim nawiążesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osoby niewidome, wymień swoje imię i powiedz co się dzieje,

- c) chcąc poprowadzić osobę niewidomą do punktu zbiórki, zaproponuj jej swoje ramię/ łokieć, zamiast chwycić ją za rękę,
 - d) idąc opisuj otoczenie i wskazuj przeszkody, np. schody w górę, w dół, wystawiaj się konkretnie - sam okrzyk „uwaga” jest niewystarczający.
- 3) Elementy ułatwiające ewakuację osób z dysfunkcjami słuchu:
- a) osoba głucha nie usłyszy nawet jak powiemy do niej innymi słowami,
 - b) jeśli ktoś nie zna języka migowego, możesz użyć gestów,
 - c) jeśli masz możliwość zapisz informację (np. na telefonie, który ma przy sobie), komunikat powinien być prosty np. pożar - opuść budynek, pożar - idź za mną.

§8.

Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

Załącznik nr 1 do Procedury
obsługi i ewakuacji osób
ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym
w Łosicach

Starosta Powiatu
Łosickiego
ul. Narutowicza 6
08-200 Łosice

Wniosek o udostępnienie usługi

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko

Dane kontaktowe

2. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę wybrać jeden):

- | | | |
|--------------------------|------------------------------------|-------|
| ☐ | adres poczty elektronicznej | |
| ☐ | numer telefonu | |
| ☐ | numer telefonu do osoby przybranej | |
| ☐ | e-PUAP | |
| ☐ | inny (jaki?) | |

3. Metoda komunikacji:

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | osoba przybrana |
| ☐ | tłumacz polskiego języka migowego (PJM) lub systemu językowo - migowego (SJM) |

4. Krótki opis sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Starostwie Powiatowym w Łosicach

5. Proszę o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

- ☐ w PJM
☐ w druku powiększonym
☐ w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) w inny sposób (jaki?)

6. Proponowany termin wizyty:

7. Podpis wnioskodawcy

Obowiązek informacyjny dla osoby składającej wniosek o udostępnienie usługi:

Na podstawie art. 14 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

- 1) Administratorem Państwa danych jest Starosta Powiatu Łosickiego z siedzibą (ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice, tel. 83 357 19 29).
- 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: iod@losice.pl lub pisemnie pod adres Administratora.
- 3) Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu niezbędnym do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
- 4) Administrator przetwarza Państwa dane osobowe w zakresie minimalnym, niezbędnym do realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.
- 5) Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych, w tym przepisów archiwalnych.
- 6) Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegać profilowaniu.

- 7) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
- 8) W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
- a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - d) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO);
- 9) Państwa dane osobowe zostały pozyskane od podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów prawa oraz, z którymi zostały zawarte stosowne umowy i porozumienia.
Wykaz podmiotów dostępny jest w siedzibie Administratora.
- 10) Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

Ja, zapoznałam/em się z informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych.

.....
data i podpis wnioskodawcy

Załącznik nr 2 do Procedury obsługi
osób i ewakuacji osób ze
szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym
w Łosicach

Starosta Powiatu
Łosickiego
ul. Narutowicza 6
08-200 Łosice

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Dane kontaktowe wnioskodawcy:

Imię i nazwisko

Dane kontaktowe

Dane kontaktowe przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy (jeżeli dotyczy):

Imię i nazwisko

Dane kontakt

2. Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Starostwie Powiatowym w Łosicach w zakresie:

- ☐ architektonicznym
☐ informacyjno-komunikacyjnym

Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność

--

Preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

--

3. Na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Starostwie Powiatowym w Łosicach w zakresie:

☐ cyfrowym

adres strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, która nie jest dostępna cyfrowo:

opis elementu, do którego ma być zapewniony dostęp:

opis alternatywnego sposobu dostępu¹ (jeżeli dotyczy):

4. Preferowany sposób komunikowania się i dane do komunikowania (proszę wybrać jeden):

- ☐ adres poczty elektronicznej
- ☐ numer telefonu
- ☐ numer telefonu do osoby przybranej
- ☐ e-puap
- ☐ inny (jaki?)

5. Podpis wnioskodawcy lub przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy:

¹ Art. 7.1. W przypadku gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, zapewnia alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

2. Alternatywny sposób dostępu polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123 i 730), lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza-przewodnika, o których mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), jeżeli podmiot publiczny udostępnia taką możliwość. (Na podstawie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848))

Obowiązek informacyjny dla osoby składającej wniosek o udostępnienie usługi:

Na podstawie art. 14 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

- 1) Administratorem Państwa danych jest Starosta Powiatu Łosickiego z siedzibą (ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice, tel. 83 357 19 29).
- 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: iod@losice.pl lub pisemnie pod adres Administratora.
- 3) Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu niezbędnym do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
- 4) Administrator przetwarza Państwa dane osobowe w zakresie minimalnym, niezbędnym do realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.
- 5) Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych, w tym przepisów archiwalnych.
- 6) Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegać profilowaniu.
- 7) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
- 8) W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
 - a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - d) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO);
- 9) Państwa dane osobowe zostały pozyskane od podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów prawa oraz, z którymi zostały zawarte stosowne umowy i porozumienia. Wykaz podmiotów dostępny jest w siedzibie Administratora.
- 10) Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

Ja, zapoznałam/em się z informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych.

.....
data i podpis wnioskodawcy