

Zarządzenie Nr 38/2022
Starosty Oleśnickiego
z dnia 31 sierpnia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r., poz. 1526), Zarządzenia Nr 56/2020 Starosty Oleśnickiego z dnia 30 września 2020 r. w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust 1 i 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Starostwa Powiatowego w Oleśnicy.

§ 3

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Sławomir Kapica

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Oleśnicy, zwanego dalej urzędem, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami, będącymi klientami urzędu.
2. Urząd zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich swoich lokalizacjach.
3. Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest stworzenie przyjaznych i dostępnych warunków obsługi w urzędzie, zapewniających poczucie bezpieczeństwa i komfortu osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie, należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) tj. „osobę, 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”, w szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekłe chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży.
5. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom urzędu.
6. Każdy pracownik urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie urzędu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób. Urzędnik wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu z ww. osobami.
7. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez urząd odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

§ 2

Etapy i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Podawczym na parterze budynku.
2. Każdy pracownik urzędu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi.
3. Pracownik Biura Podawczego przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
4. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten

- obsługuje osobę ze szczególnymi potrzebami w Biurze Podawczym, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku, jeżeli zachodzi taka potrzeba.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik Urzędu zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.
 6. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą osoby ze szczególnymi potrzebami) wypełnić dokumenty składane w urzędzie, następnie odczytuje ich treść do akceptacji osoby, która je składa i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.
 7. Pracownik prowadzący sprawę pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających, odczytanie dokumentu, udostępnienie stanowiska komputerowego w celu prowadzenia komunikacji w formie pisemnej).
 8. W czasie rozmowy z klientem, pracownik dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 3.

Udogodnienia

1. Dostępność budynków Starostwa Powiatowego w Oleśnicy została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej: www.olesnica.starostwo.gov.pl.
2. Do budynku urzędu prowadzą dwa wejścia od ul. J. Słowackiego: wejście główne A (ze schodami) oraz drugie wejście B znajdujące się w przyziemiu, prowadzące do windy, która obejmuje swym zasięgiem wszystkie kondygnacje budynku.
3. Z boku budynku urzędu, od strony ul. Wały Jagiellońskie, znajduje się parking z wyznaczonymi dwoma miejscami dla niepełnosprawnych.
4. Każdym wejściem do budynku Starostwa Powiatowego w Oleśnicy może wejść osoba z psem asystującym oraz psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.
5. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w urzędzie przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą może zostać każda osoba fizyczna wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat zgodnie z art. 3 pkt. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.).
6. Osobom niesamodzielnym, starszym, z niepełnosprawnością intelektualną urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
7. Urząd, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062 ze zm.), zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:
 - 1) telefonicznie pod numerem: 71 314 01 14,
 - 2) osobiście w Biurze Podawczym Starostwa Powiatowego w Oleśnicy,

- 3) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Oleśnicy, ul. J. Słowackiego 10, 56-400 Oleśnica,
 - 4) za pomocą faksu numer: 71 314 01 10,
 - 5) poprzez wiadomość SMS/MMS na numer telefonu: 570 926 240,
 - 6) za pomocą poczty elektronicznej: biuropodawcze@powiat-olesnicki.pl,
 - 7) poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (ePUAP), adres skrytki: 24414gknic.
8. Osoba uprawniona może zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w urzędzie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy. Po dokonaniu zgłoszenia, urząd zobowiązany jest do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej przez tłumacza migowego w uzgodnionym terminie. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia we wskazanym lub uzgodnionym terminie, zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną wskazując możliwy termin realizacji świadczenia. Osoba zgłaszająca zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania celu wizyty w urzędzie i tematu sprawy. Korzystanie z usług tłumacza języka migowego odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Zgłoszenie chęci skorzystania z usług tłumacza można wnieść z wykorzystaniem formularza „Zgłoszenie zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego”, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej procedury, w sposób określony w ust. 7 (Kontakt telefoniczny możliwy za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie).
9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062 ze zm.). Formularz „Wniosku o zapewnienie dostępności” stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury. Wniosek można złożyć w sposób określony w ust. 7, pkt. 2-7.
10. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej, w tym BIP, Starostwa Powiatowego w Oleśnicy zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu 570 926 240 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej: biuropodawcze@powiat-olesnicki.pl.

§ 4.

Postanowienia końcowe

1. Wszyscy pracownicy urzędu mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Za zapewnienie dostępu do procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są naczelnicy wydziałów, kierownicy zespołów oraz samodzielne stanowiska Starostwa Powiatowego w Oleśnicy.

do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy

Miejscowość:, dnia

Imię i nazwisko Wnioskodawcy:

Adres zamieszkania:

Adres poczty elektronicznej (e-mail):

Numer telefonu osoby przybranej (jeżeli dotyczy):

Starostwo Powiatowe w Oleśnicy

**ul. J. Słowackiego 10
56-400 Oleśnica**

Zgłoszenie zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego

Zwracam się z prośbą o zorganizowanie wsparcia tłumacza języka migowego podczas mojej wizyty w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy.

Proponowany termin spotkania: data: godzina:

Sprawa dotyczy:

.....

Metoda komunikowania się:*

- ☐ PJM – polski język migowy
- ☐ SJM – system językowo migowy
- ☐ SKOGN - sposób komunikowania się osób głuchoniemych.

.....

*Zaznaczyć właściwe

(data i podpis Wnioskodawcy)

Pouczenie:

1. Po dokonaniu zgłoszenia Starostwo Powiatowe w Oleśnicy jest zobowiązane do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym, na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.).
2. Starostwo Powiatowe w Oleśnicy, w przypadku braku możliwości realizacji świadczenia zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wyznaczając możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji uprawnień określonych w ww. ustawie.



**KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W RAMACH REALIZACJI ZADAŃ
WYNIKAJĄCYCH Z PRZEPISÓW O ZAPEWNIANIU DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (RODO), przekazujemy Pani/Panu poniższe informacje związane z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych.

Administrator danych osobowych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Starosta Powiatu Oleśnickiego ul. J. Słowackiego 10 56- 400 Oleśnica
Dane kontaktowe	Z AD można się skontaktować: – tel.: 71/314-01-14, 71/314-01-11 – fax: 71/314-01-10 – e-mail: biuropodawcze@powiat-olesnicki.pl
Inspektor Ochrony Danych	mgr inż. Sebastian KOPACKI - iodo@powiat-olesnicki.pl
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Państwa dane osobowe zwykłej oraz szczególnej kategorii dot. zdrowia będą przetwarzane ze względu na konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z realizacją zadań wynikających z przepisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych zawartych we jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, art. 9 ust.2 lit. a) RODO, art. 30. ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Okres, przez który będą przetwarzane	Pani/Pana dane osobowe będą: a. przetwarzane w celu ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obronie przed roszczeniami przez okres wskazany w Ustawie - Kodeks cywilny; b. analizy i przygotowania odpowiedzi na wniosek lub skargę; c. związany z przechowywaniem dokumentacji w związku ze złożonym wnioskiem lub skargą zgodnie z przepisami dotyczącymi archiwizacji dokumentów w jednostkach publicznych.
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
Prawa osoby, której dane dotyczą	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia (o ile przepisy prawa nie nakazują AD dalszego ich przetwarzania), ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych oraz prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych .
Dodatkowe informacje	Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednak ich niepodanie może uniemożliwić rozpatrzenie wniosku. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu jak również nie będą przekazywane do Państwa trzeciego. Więcej informacji na temat przetwarzania przez Nas Państwa danych osobowych można znaleźć na stronie www.Urzedu .

do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Oleśnicy

Miejscowość:, dnia

.....
(imię i nazwisko Wnioskodawcy)

.....

.....

(adres Wnioskodawcy)

Starostwo Powiatowe w Oleśnicy**ul. J. Słowackiego 10****56-400 Oleśnica****Wniosek o zapewnienie dostępności**

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 z późn zm.), jako: *

- osoba ze szczególnymi potrzebami,
- przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami

wnoszę o zapewnienie dostępności w zakresie: *

- dostępności architektonicznej,
- dostępności informacyjno – komunikacyjnej

Wskazuję barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą dostępność Starostwa Powiatowego w Oleśnicy (wraz z uzasadnieniem):

.....

.....

.....

Jednocześnie wskazuję preferowany sposób zapewnienia dostępności (jeżeli dotyczy):

.....

.....

.....

Wykazanie interesu faktycznego:

.....

.....

.....

.....



Jednocześnie wnioskodawca wskazuje następujący sposób kontaktu:

- Telefonicznie:
- Adres pocztowy:
- Adres e-mail:
- Inna forma kontaktu (jaka?) :

.....

(data i podpis Wnioskodawcy)

Pouczenie:

1. Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
2. Jeżeli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w pkt. 1, Starostwo Powiatowe w Oleśnicy niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
3. W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, Starostwo Powiatowe w Oleśnicy niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości, co nie zwalnia Starostwa Powiatowego z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego, o którym mowa w art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2020 r., poz. 1062 z późn. zm.).
4. W zawiadomieniu, o którym mowa w pkt. 3, Starostwo Powiatowe w Oleśnicy uzasadnia swoje stanowisko, w szczególności wskazuje okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności.
5. Skargę na brak dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej reguluje art. 32 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2020 r., poz. 1062 z późn. zm.).

**Zaznaczyć właściwe*

**KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W RAMACH REALIZACJI ZADAŃ
WYNIKAJĄCYCH Z PRZEPISÓW O ZAPEWNIANIU DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (RODO), przekazujemy Pani/Panu poniższe informacje związane z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych.

Administrator danych osobowych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest: Starosta Powiatu Oleśnickiego ul. J. Słowackiego 10 56- 400 Oleśnica
Dane kontaktowe	Z AD można się skontaktować: – tel.: 71/314-01-14, 71/314-01-11 – fax: 71/314-01-10 – e-mail: biuropodawcze@powiat-olesnicki.pl
Inspektor Ochrony Danych	mgr inż. Sebastian KOPACKI - iodo@powiat-olesnicki.pl
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Państwa dane osobowe zwykłej oraz szczególnej kategorii dot. zdrowia będą przetwarzane ze względu na konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z realizacją zadań wynikających z przepisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych zawartych we jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, art. 9 ust.2 lit. a) RODO, art. 30. ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Okres, przez który będą przetwarzane	Pani/Pana dane osobowe będą: a. przetwarzane w celu ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obronie przed roszczeniami przez okres wskazany w Ustawie - Kodeks cywilny; b. analizy i przygotowania odpowiedzi na wniosek lub skargę; c. związany z przechowywaniem dokumentacji w związku ze złożonym wnioskiem lub skargą zgodnie z przepisami dotyczącymi archiwizacji dokumentów w jednostkach publicznych.
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
Prawa osoby, której dane dotyczą	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia (o ile przepisy prawa nie nakazują AD dalszego ich przetwarzania), ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych oraz prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych .
Dodatkowe informacje	Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednak ich niepodanie może uniemożliwić rozpatrzenie wniosku. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu jak również nie będą przekazywane do Państwa trzeciego. Więcej informacji na temat przetwarzania przez Nas Państwa danych osobowych można znaleźć na stronie www.Urzedu .