

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Lipsku

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Lipsku, dalej „Procedura” normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Lipsku, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie urzędu przyjaznego i dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć 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 (art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami). Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie dzieci, osoba z dużym bagażem, osoba posługującą się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim;
 - 2) Starostwie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Lipsku;
 - 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie;
 - 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwe jest Starostwo.
4. Każdy pracownik Starostwa zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Starostwa, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
5. Każdy pracownik Starostwa udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się:
 - 1) w budynku przy ul. Rynek 1, w Punkcie Obsługi Interesanta usytuowanym na parterze;
 - 2) w budynku przy ul. Iłżeckiej 6, w zakresie usług świadczonych przez Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności;
7. Pracownik Punktu Obsługi Interesanta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.

8. Starostwo zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. *Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.*
9. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług, osoba ze szczególnymi potrzebami może wnieść:
 - 1) osobiście w Punkcie Obsługi Interesanta;
 - 2) za pośrednictwem poczty, adres do korespondencji: Starostwo Powiatowe w Lipsku, ul. Rynek 1, 27-300 Lipsko;
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej, e-mail: starostwo@powiatlipsko.pl;
 - 4) za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej e-PUAP ([/hi6y047ten/skrytka](https://hi6y047ten.skrytka.gov.pl));
 - 5) za pomocą faksu pod numerem 48 378 30 44.
10. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:
 - 1) pocztę elektroniczną (starostwo@powiatlipsko.pl);
 - 2) elektroniczną skrzynkę podawczą e-PUAP ([/hi6y047ten/skrytka](https://hi6y047ten.skrytka.gov.pl));
 - 3) wiadomości SMS, MMS (507 051 720);
 - 4) faks (48 378 30 44);
 - 5) usługę wideo tłumacza języka migowego (stanowisko z dostępem w Punkcie Obsługi Interesanta);
 - 6) korespondencję listowną (Starostwo Powiatowe w Lipsku, ul. Rynek 1, 27-300 Lipsko);
 - 7) telefon (48 378 30 11, 48 378 30 46).
11. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej <https://samorząd.gov.pl/web/powiat-lipski/> w zakładce obsługa osób z niepełnosprawnością.

§ 2. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. **Zanim pomożesz – zapytaj.** Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy Starostwa powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. **Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny.** Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. **Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami.** Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom osób ze szczególnymi potrzebami i ograniczeniom wynikającym z jej niepełnosprawności, jednocześnie starając się ją traktować w sposób naturalny i na równi z innymi osobami.

4. **Nie rób żadnych założeń.** Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identycznymi, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę ze szczególnymi potrzebami decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
5. **Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.** Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.
6. **Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny.** Mogą się zdarzyć takie osoby ze szczególnymi potrzebami, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak osoba zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

§ 3. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
 - 1) Starostwo zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach przy ul. Rynek 1 oraz ul. Łżeckiej 6;
 - 2) Starostwo nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w budynku przy ul. Partyzantów 4, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu, odbywa się w Punkcie Obsługi Interesanta w budynku przy ul. Rynek 1, po wcześniejszym zgłoszeniu wykorzystując środki umożliwiające komunikowanie się, o których mowa w § 1 ust. 10 pkt 1-4 i 6-7 i/lub przy wykorzystaniu środków umożliwiających komunikowanie się, o których mowa w § 1 ust. 10;
 - 3) W bezpośrednim sąsiedztwie budynków zlokalizowanych przy ul. Rynek 1 i ul. Łżeckiej 6 znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych;
 - 4) W zależności od potrzeb, pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
 - 5) Pracownik realizujący usługę, w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
 - 1) Starostwo zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;

- 2) Starostwo zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848 z późn. zm.);
 - 3) Pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować osobę z niepełnosprawnością wzroku o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie;
 - 4) Starostwo zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
 - 5) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających);
 - 6) Pracownik, o którym mowa w punkcie 5, pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis;
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:
- 1) Starostwo zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.);
 - 2) Starostwo zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza polskiego języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawę w Starostwie. Rozmowa pracownika z osobą niesłyszącą lub słabosłyszącą jest prowadzona w czasie rzeczywistym. Wyznaczony pracownik łączy się z tłumaczem, który na bieżąco porozumiewa się z osobą ze szczególnymi potrzebami i z pracownikiem;
 - 3) Usługa wideotłumacza jest bezpłatna, dostępna od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 - 15.30 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa dostępna jest w Punkcie Obsługi Interesanta na parterze w siedziby głównej Starostwa przy ul. Rynek 1;
 - 4) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Starostwie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną - zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
 - 5) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Starostwie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOBN;
 - 6) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej;

- 7) Starostwo zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne);
 - 8) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami stosując dostępne komunikatory o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania);
 - 9) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
 - 10) Jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedź w miarę możliwości stosując inne słownictwo.
 - 11) Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację;
 - 12) Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jękającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- 1) Starostwo zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta;
 - 2) Pracownik w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, 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.

§ 4. 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. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Starostwa.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności dostępny jest na stronie internetowej <https://samorząd.gov.pl/web/powiat-lipski/> w zakładce obsługa osób z niepełnosprawnością oraz w Punkcie Obsługi Interesanta.

§ 5. Postanowienia końcowe.

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Lipsku ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Starostwie Powiatowym w Lipsku obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

STAROSTA

/-/ Sławomir Śmieciuch