



Załącznik nr 1/2026

Do Zarządzenia nr 13/2026

Starosty Koneckiego z dnia 12 maja 2026 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Końskich

I. Rozdział

Przepisy ogólne.

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Końskich stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie urzędu przyjaznego i dostępnego oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - a) „osobie ze szczególnymi potrzebami” lub „kliencie” - należy przez to rozumieć, „każdą 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. Definicję „osoby ze szczególnymi potrzebami” zawiera art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j. ze zm.);
 - b) „podmiocie” - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Końskich,
 - c) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Końskich;
 - d) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Końskich do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
 - e) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j. ze zm.);
 - f) „ustawie o języku migowym” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2023 poz. 20 t.j.);



Dostępny samorząd 2.0

- g) „ustawie o dostępności cyfrowej” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dz.U.2023 poz.1440 t.j.);
- h) „ustawie o rehabilitacji” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2025 poz. 913 t.j. ze zm.).
- 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
- 5. Każdy pracownik podmiotu 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 w Biurze Obsługi Klienta, które znajduje się na parterze budynku.
- 7. Pracownik Biura Obsługi Klienta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy, o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
- 8. Każdy ma prawo poinformować urząd o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
- 9. Organizację przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków określa Zarządzenie nr 12/2008 Starosty Koneckiego z dnia 3 marca 2008 r. w sprawie załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Końskich. Informacja o trybie składania wniosków i skarg dostępna jest na stronie: [Złóż wniosek lub skargę](#).
- 10. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo po wykazaniu interesu faktycznego złożyć wniosek o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na stronie internetowej podmiotu [deklaracja dostępności](#).
- 11. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie ze zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia usługi.
- 12. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Końskich;
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie;
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: pawel.goraj@konecki.powiat.pl;
 - d) e-doręczenia: **AE:PL-87062-18110-VBWHH**.
- 13. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie urzędu a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
- 14. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni



od dnia złożenia wniosku.

15. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie powiadamia się o tym wnioskodawcę wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).
16. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
17. W przypadku niedochowania terminu, o którym mowa w ust.14 lub w przypadku braku zapewnienia dostępności wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.
18. Podmiot art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o dostępności zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, wybraną formę komunikacji zgodnie z ustawą o języku migowym. Wzór wniosku o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego stanowi załącznik nr 1 do procedury. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej stanowi załącznik nr 2 do procedur. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie
 - b) osobiście w wydziałach Starostwa według właściwości: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie
 - c) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie;
 - d) za pomocą faksu nr: 41 372 83 20;
 - e) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: pawel.goraj@konecki.powiat.pl;
 - f) e-doręczenia: **AE:PL-87062-18110-VBWHH-29**.
19. 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:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie;
 - b) osobiście w wydziałach Starostwa według właściwości: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie;
 - c) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Końskich, ul. Stanisława Staszica 2, 26-200 Końskie;
 - d) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: pawel.goraj@konecki.powiat.pl;
 - e) e-doręczenia: AE:PL-87062-18110-VBWHH-29;
 - f) telefonicznie: 41 260 47 17;



Dostępny samorząd 2.0

- g) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.
20. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
21. Podmiot umożliwia klientowi poruszanie się po instytucji oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
22. Podmiot zapewnia klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
23. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w podmiocie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na stronie internetowej Deklaracja dostępności.
24. Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową strony internetowej, w tym Biuletynu Informacji Publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od urzędu zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 41 260 47 17 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: pawel.goraj@konecki.powiat.pl
25. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.

II. Rozdział

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
 - 1) podmiot zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy,
 - 2) podmiot zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku,
 - 3) dostępność budynków urzędu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej Deklaracja dostępności,
 - 4) w bezpośrednim sąsiedztwie budynków zlokalizowanych przy siedzibie podmiotu znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością,
 - 5) po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Klienta informuje pracownika merytorycznego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami,
 - 6) pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula,



Dostępny samorząd 2.0

balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku urzędu.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:
 - 1) podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej,
 - 2) podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone,
 - a) do Urzędu prowadzą 4 wejścia: wejście A, tj. wejście główne dostosowane dla osób z dysfunkcją narządu wzroku i słuchu, natomiast nie jest dostosowane dla osób z dysfunkcją narządu ruchu (za drzwiami wejściowymi znajdują się schody), wejścia B, C i D pozbawione są barier dla osób z dysfunkcją narządu ruchu,
 - b) w Urzędzie - wejście D od ulicy Ceramicznej, za obecnym Powiatowym Urzędem Pracy, znajduje się winda. Przyciski w windzie są wypukłe, oznaczone alfabetem Braille'a, dodatkowo winda posiada syntezytor mowy, informujący o aktualnej lokalizacji. Drzwi windy oznaczone zostały żółtą taśmą. Do wejścia A, B i C prowadzą chodniki z płyt chodnikowych lub kostki brukowej. Teren jest płaski. Przy schodach do wejścia B i C znajdują się podjazdy dla osób z niepełnosprawnością. Wejście główne A prowadzi do klatki schodowej, gdzie na parterze znajduje się Biuro Obsługi Klienta i Biuro Podawcze. Wejście B, to poczekalnia do Wydziału Komunikacji i Transportu. Dla osób poruszających się na wózkach dostępne są wszystkie kondygnacje budynku: parter, pierwsze, drugie, trzecie i czwarte piętro. Winda w budynku znajduje się w jego tylnej części, przy wejściu D, za Powiatowym Urzędem Pracy. Dojazd do parkingu przy windzie - przez bramę A. Toaleta dla osób z niepełnosprawnością znajduje się na każdej kondygnacji budynku,
 - c) przy wejściach A, B i D są oznaczenia opisane w alfabecie Braille'a. W budynku zamontowano również oznaczenia kontrastowe, w druku powiększonym dla osób słabowidzących oraz pola uwagi,
 - d) przed budynkiem, od ulicy Stanisława Staszica, wyznaczono 5 miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością, natomiast od strony windy – Brama A - wyznaczono 2 takie miejsca. W Biurze Obsługi Klienta - wejście A znajduje się pętla indukcyjna. Na korytarzach po lewej i prawej stronie, umieszczone są krzesła – dla osób oczekujących na złożenie dokumentów w poszczególnych Wydziałach. Obok Biura Obsługi Klienta znajduje się również plan tyflograficzny podmiotu,
 - 3) pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. urządzenia do odczytania i powiększania treści dokumentów).



Dostępny samorząd 2.0

- 4) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłón klienta we właściwe miejsce.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:
 - 1) podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
 - 2) podmiot zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (pętla indukcyjna dostępna w Biurze Obsługi Klienta – wejście A),
 - 3) Pracownik merytoryczny pyta klienta 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).
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
 - 1) podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta,
 - 2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z klientem 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.

III. Rozdział

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 podmiotu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami.
2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, 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 klienta ze szczególnymi potrzebami.
4. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego klienta,



Dostępny samorząd 2.0

nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom klienta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.

5. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczną, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za klienta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
6. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli klient 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 klienta.
7. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć tacy klienci, 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 klient zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.

IV. Rozdział

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Końskich 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.

STAROSTA

Grzegorz Piec

RADCA PRAWNY

mgr Iwona Rogacz, s-Urban



Ukr