

ZARZĄDZENIE NR 76/2021
STAROSTY POLKOWICKIEGO

z dnia 21 grudnia 2021 r.

**w sprawie utworzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Polkowicach**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 920, z 2021 r. poz. 1038, 1834), art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 1062) oraz w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) zarządzam, co następuje:

§ 1. **1** Wprowadzam Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Polkowicach stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

3. Zobowiązuje się pracowników Starostwa Powiatowego w Polkowicach do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Polkowicki

Kamil Ciupak

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESARIUSZA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W STAROSTWIE POWIATOWYM W POLKOWICACH

I. Wprowadzenie

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Polkowicach określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi oraz świadczonych usług. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

1. osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, 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.

II. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi interesariusza

1. Starostwo zapewnia dostępność w swojej lokalizacji w budynku mieszczącym się przy ul. św. Sebastiana 1 w Polkowicach. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Starostwa jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód.
2. Do budynku Starostwa można się dostać korzystając z jednego z trzech wejść. Pierwsze główne wejście znajduje się przy ul. św. Sebastiana i prowadzi do niego schody oraz podjazd. Wejście jest pozbawione progów i prowadzi na 1 poziom Starostwa. Po wejściu, po lewej stronie znajduje się Biuro Obsługi Interesariusza. Drugie wejście znajduje się przy ul. Ogrodowej. Wejście jest pozbawione progów, a drzwi otwierają się automatycznie. Trzecie wejście znajduje się przy ul. Młyńskiej, przy którym znajduje się parking dla osób z niepełnosprawnościami. Wejście to jest dostosowane dla osób z niepełnosprawnościami i umożliwia dotarcie do wszystkich

stanowisk pracy Starostwa Powiatowego. Wejście jest pozbawione progów.

Przy drzwiach znajduje się przycisk otwierający drzwi.

3. Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Starostwa umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością.
4. Biuro Obsługi Interesariusza znajduje się na pierwszym poziomie budynku w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Natomiast kasa Starostwa znajduje się na poziomie zero, na wprost wejścia od ul. Ogrodowej w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych.
5. W strefach obsługi interesariusza zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.
6. Stanowisko Biura Obsługi Interesariusza oraz Kasa są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz pracownika obsługi jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, a za pracownikiem nie ma okna.
7. Strefa obsługi interesariusza jest wyposażona w miejsca do odpoczynku.
8. W Starostwie w pobliżu punktu obsługi klienta nie ma kącika dla dzieci oraz miejsca do ich karmienia oraz przewijaka.

III. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi interesariusza

1. Budynek Starostwa oznaczony jest tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Budynek Starostwa wyposażony jest w windę, z której można skorzystać w przypadku kontaktu z pracownikiem pracującym na wyższej kondygnacji. Wejście do windy znajduje się w holu. W przypadku braku możliwości skorzystania z windy obsługa interesariusza odbywać się będzie w dogodnym miejscu
3. W budynku, przy wejściu od strony ul. Młyńskiej zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poziomie zero Starostwa Powiatowego w Polkowicach. Informacja ta podana jest za pomocą dotykowego i kontrastowego planu tyflograficznego.
4. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu poszczególnych poziomach w sposób głosowy dostępny w Biurze Obsługi Interesariusza za pomocą przekazu słownego osoby obsługującej.

5. W przestrzeni obsługi interesariusza istnieje możliwość zniesienia przenośnej pętli indukcyjnej, która wspomaga słyszenie. Osoba słabosłysząca powinna zgłosić chęć skorzystania z pętli. Urządzenie działa w godzinach pracy Starostwa. Informacja o pętli w budynku jest również umieszczona na stronie internetowej Starostwa.
6. W Urzędzie zapewniono dostęp do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Aby skorzystać z usługi należy powiadomić pracowników Starostwa na 3 dni robocze przed wizytą. Pomoc tłumacza języka migowego jest darmowa. W celu zapewnienia tłumacza języka migowego należy złożyć wniosek dostępny na stronie internetowej Starostwa.
7. Wszystkie stanowiska obsługi interesariusza wyposażone są w ramki powiększające odczytywanie dokumentów papierowych ułatwiające ich odczytanie przez osobę słabowidzącą.
8. Starostwo umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak:
 - 1) poczta elektroniczna: sekretariat@powiatpolkowicki.pl
 - 2) strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: [Oficjalna strona Powiatu Polkowickiego](#), [Biuletyn Informacji Publicznej Powiatu Polkowickiego](#).
9. Na głównej stronie Biuletynu Informacji Publicznej znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). Informacje znajdują się w menu bocznym po lewej stronie, w zakładce „Dostępność”
10. Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami Starostwo zapewnia komunikację w formie określonej we wniosku. Wzór wniosku można pobrać ze strony BIP.

IV. Zasady obsługi interesariusza

1. Pracownicy Starostwa Powiatowego w Polkowicach wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, osób starszych, kobiet w ciąży, osób z małymi dziećmi. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Starostwie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością. Istnieje również w Wydziale Komunikacji możliwość rezerwacji wizyty.

2. Niewidomy interesant może przyjść do Starostwa z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy Starostwa są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu wniosku pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.
3. Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Starostwa. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Starostwa dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie BIP.
4. Z zasadami dostępności obsługi interesariusza w Starostwie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących interesariuszy.

V. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Starostwie

1. Każdy pracownik Starostwa przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy, najkrótszy oraz dostępny.
2. Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialni są pracownicy Starostwa.

(wzór)

Polkowice, dnia _____

Starostwo Powiatowe w Polkowicach
ul. św. Sebastiana 1
59-100 Polkowice

Wniosek o zapewnienie tłumacza Polskiego Języka Migowego lub innego

Na podstawie art.12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym
i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 poz. 1824)

1. Dane kontaktowe osoby wnioskującej:

Imię i nazwisko _____

Adres zamieszkania _____

Telefon lub e-mail _____

Termin wizyty w Starostwie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku):

2. Wskaż metodę komunikowania się:

- a. Polski Język Migowy (PJM);
- b. System językowo-migowy (SJM);
- c. Sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Sprawa (napisz, co chcesz załatwić w Starostwie):

4. Kontakt z wnioskodawcą (należy wypełnić właściwą opcję):

- listownie, na adres _____
- mailowo, na adres _____
- telefonicznie, na numer telefonu _____
- inna forma _____

podpis

Klauzula informacyjna:

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), informuję, że:

- 1) administratorem Pani/pana danych osobowych jest Starosta Polkowicki z siedzibą ul. św. Sebastiana 1, 59-100 Polkowice;
- 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym skontaktować można się pod adresem iod@powiatpolkowicki.pl bądź ul. św. Sebastiana 1, 59-100 Polkowice;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia wniosku o zapewnienie dostępności;
- 4) podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest ustawa z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w przypadku podania danych osobowych nieobowiązkowych wyraża Pani/Pan zgodę w celu realizacji wniosku o zapewnienie dostępności;
- 5) Pani/Pana dane udostępniane będą podmiotom świadczącym Administratorowi usługi, które dla realizacji celów są niezbędne, w tym w szczególności podmiotom świadczącym usługi informatyczne, wsparcia technicznego i organizacyjnego;
- 6) okres przechowywania Pani/Pana Danych osobowych wynika z Rozporządzenia w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, dane osobowe przetwarzane na podstawie wyrażonej zgody będą przechowywane przez okres 6 lat od dnia realizacji wniosku, nie dłużej niż do cofnięcia zgody;
- 7) posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych, o ile inne przepisy prawa nie uniemożliwiają Administratorowi Danych Osobowych realizacji tych praw, prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- 8) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych narusza Pani/Pana prawa lub wolności;
- 9) podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne dla realizacji wniosku, brak ich podania uniemożliwi Pani/Panu korzystanie z przysługujących na podstawie określonych przepisów praw;
- 10) na podstawie Pani/Pana danych nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany; dane nie podlegają profilowaniu ani udostępnianiu do państw trzecich oraz organizacji międzynarodowych.