

**ZARZĄDZENIE NR 11/2025**

p.o. Kierownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach  
z dnia 29 grudnia 2025 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach**

Na podstawie art. 4 ust. 1-2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411 ze zm.) oraz art. 5 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440 ze zm.), zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadza się do stosowania w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach Procedurę obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2.1. Wszyscy pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach zobowiązani są do zapoznania się z treścią Procedury.

2. Każdy pracownik zobowiązany jest do jej stosowania oraz udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności i autonomii.

§ 3. Wykonanie Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. Kierownika  
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie  
w Łosicach  
*Emilia Niepogoda*

**Procedura obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami  
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach**

**Rozdział I  
Postanowienia ogólne**

§ 1.1. Procedura określa zasady obsługi oraz ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami korzystających z usług Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach, zwanego dalej PCPR.

2. Siedziba PCPR mieści się na I piętrze budynku Starostwa Powiatowego w Łosicach przy ul. Narutowicza 6.

3. Osobą ze szczególnymi potrzebami jest osoba, która ze względu na swoje cechy lub sytuację wymaga podjęcia dodatkowych działań w celu przezwyciężenia barier w dostępie do usług publicznych.

**Rozdział II  
Udogodnienia architektoniczne i organizacyjne**

§ 2.1. Budynek wyposażony jest w windę umożliwiającą dostęp na I piętro.

2. Osoby z ograniczoną mobilnością mogą uzgodnić wizytę telefonicznie pod nr tel. 83 359 05 51.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

4. Do pomieszczeń PCPR można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

5. W miarę możliwości obsługa odbywa się w warunkach zapewniających komfort komunikacyjny.

**Rozdział III  
Zasady obsługi**

§ 3.1. Pracownik oferuje pomoc i ustala charakter sprawy.

2. W razie potrzeby wzywa właściwego pracownika.

3. Po zakończeniu obsługi zapewnia pomoc w opuszczeniu budynku.

4. Sprawy mogą być załatwiane:

1) telefonicznie pod numerem: 83 359 05 51

2) pocztą elektroniczną na adres: kontakt@pcpr.losice.pl

3) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie eDoreczenia: AE:PL-71930-29931-IVEDI-17

4) listownie na adres: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach, ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice.

**Rozdział IV  
Obsługa osób z trudnościami komunikacyjnymi**

§ 4.1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w PCPR 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 PCPR. 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 Inspektor, zatrudniony w PCPR. 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 PCPR 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 PCPR oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

1) wypełnić wniosek znajdujący się na stronie internetowej: <https://samorzad.gov.pl/web/pcpr-losice/deklaracja-dostepnosci> i przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@pcpr.losice.pl](mailto:kontakt@pcpr.losice.pl) lub za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie eDoreczenia: AE:PL-71930-29931-IVEDI-17 lub wysłać pocztą na adres: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach, ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice.

2) telefonicznie - za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 83 357 19 43.

§ 5.1. Wniosek, o którym mowa w §4 ust. 7 po rejestracji w PCPR przekazywany jest do koordynatora dostępności w celu umówienia usługi tłumacza języka migowego.

2. Koordynator ds. dostępności zawiadamia wnioskującego o terminie udostępnienia usługi.

## **Rozdział V**

### **Zapewnienie dostępności cyfrowej**

§ 6.1. PCPR zapewnia dostępność cyfrową swojej strony internetowej i BIP zgodnie z ustawą o dostępności cyfrowej.

2. Publikowane treści przygotowywane są zgodnie z zasadami WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA.

3. W przypadku braku dostępności zapewnia się alternatywny sposób dostępu.

4. Na stronie internetowej publikowana jest deklaracja dostępności.

## **Rozdział VI**

### **Wniosek o zapewnienie dostępności**

§ 7.1. 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 Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach.

4. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

## **Rozdział VII**

### **Zasady ewakuacji**

§ 8.1. Każda osoba będąca pracownikiem Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach, 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 chwytać 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.

## **Rozdział VIII**

### **Postanowienia końcowe**

- § 9.1. Procedura podlega publikacji w BIP oraz na stronie internetowej PCPR w zakładce „Dostępność”.
- 2. Procedura podlega przeglądowi nie rzadziej niż raz na 2 lata.
  - 3. Każdy pracownik zobowiązany jest do stosowania jej zapisów.

Załącznik nr 1 do

Procedury obsługi i ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami  
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach

Kierownik Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach  
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-Doreczenia .....

☐ 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 Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie 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 Pani/Pana danych osobowych jest **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach (ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice, tel. 83 359 05 51).**
2. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [inspektor@cbi24.pl](mailto:inspektor@cbi24.pl).
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) ww. Rozporządzenia.
6. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
7. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:
  - dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania,
  - wniesienie skargi do organu nadzorczego, w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia tj. Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest obowiązkowe. Nieprzekazanie danych skutkować będzie brakiem realizacji celu, o którym mowa w punkcie 3.

Ponadto informujemy, iż w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych nie podlega Pan/Pani decyzjom, które się opierają wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, o czym stanowi art. 22 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

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 Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach

Kierownik Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach  
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 2024 r., poz. 1411 ze zm.) wskazuję następujące bariery utrudniające lub uniemożliwiające zapewnienie dostępności w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie 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 dostępu<sup>1</sup> (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-Doreczenia .....
- ☐ inny (jaki?) .....

.....  
Podpis wnioskodawcy lub przedstawiciela ustawowego wnioskodawcy

---

<sup>1</sup> 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 2024 r. poz. 1530 ze zm.), 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 2023 r. poz. 20 ze zm.), 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. 2023, poz. 1440 ze zm.)

### **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 Pani/Pana danych osobowych jest **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łosicach (ul. Narutowicza 6, 08-200 Łosice, tel. 83 359 05 51).**
2. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [inspektor@cbi24.pl](mailto:inspektor@cbi24.pl).
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) ww. Rozporządzenia.
6. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
7. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:
  - dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania,
  - wniesienie skargi do organu nadzorczego, w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia tj. Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest obowiązkowe. Nieprzekazanie danych skutkować będzie brakiem realizacji celu, o którym mowa w punkcie 3.

Ponadto informujemy, iż w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych nie podlega Pan/Pani decyzjom, które się opierają wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, o czym stanowi art. 22 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

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

.....  
data i podpis wnioskodawcy