

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Świeciu**

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

- § 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Świeciu w 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:
- 1) 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), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, niedowidzące, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży;
  - 2) podmiocie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Świeciu;
  - 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Świeciu;
  - 4) pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Świeciu do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.
- § 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 załatwia sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
- § 6. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Podmiotu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 52 56 83 100 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@csw.pl.
- § 7. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:
- 1) osobiście w biurze podawczym: ul. Gen. Józefa Hallera 9, 86-100 Świecie (pokój 109);

- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe, ul. Gen. Józefa Hallera 9, 86-100 Świecie;
- 3) za pomocą faksu pod numerem: 52 56 83 102;
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: sekretariat@csw.pl lub dostepnosc@csw.pl;
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP): adres skrytki /CSW/SkrytkaESP.

## **Rozdział 2**

### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

§ 8. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) podmiot zapewnia możliwość skorzystania z domofonów znajdujących się przy drzwiach wejściowych do budynku podmiotu, umożliwiających wezwanie pracownika Biura Obsługi Klienta, który udzieli pomocy osobie uprawnionej;
- 2) po ustaleniu rodzaju sprawy pracownik Biura Obsługi Klienta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 3) 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, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub załatwia sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

§ 9. W zakresie obsługi osób niewidomych lub niedowidzących:

- 1) podmiot 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) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym;
- 2) podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminów i procedur 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);
- 3) podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- 4) podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
- 5) pracownik merytoryczny 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);
- 6) 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 dłoń Klienta we właściwe miejsce.

§ 10. 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 z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
  - 2) podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
  - 3) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego;
  - 4) 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).
- § 11. 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 z osobą wspierającą;
  - 2) pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

### **Rozdział 3**

#### **Postanowienia końcowe**

- § 12. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Świeciu 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.
- § 13. 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.