

**ZARZĄDZENIE NR 6/2022
STAROSTY WODZISŁAWSKIEGO**

z dnia 24 stycznia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim.

§ 2. Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu/Koordinatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim**

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym 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 ze zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śląskim
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim 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 realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się:

- 1) przy ul. Boguminskiej 2 w Punkcie Obsługi Klienta, który znajduje się na parterze budynku,
- 2) przy ul. Pszowskiej 92a w Punkcie Obsługi Klienta, który znajduje się na II piętrze budynku lub w Punkcie Obsługi Klienta znajdującym się w Wydziale Komunikacji i Transportu oraz Powiatowym Zespole ds. Orzeczenia o Niepełnosprawności na parterze budynku,
- 3) przy ul. L. Mendego 3 w Punkcie Obsługi Klienta, który znajduje się na parterze budynku.

§ 7. Pracownik Punktu 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. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śląskim zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32-4539710 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: starostwo@powiatwodzislawski.pl.

§ 9. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062 ze zm.) 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 Punkcie Obsługi Klienta znajdującym się w: Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim przy ul. Bogumińskiej 2 lub przy ul. Pszowskiej 92a
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śląskim ul. Bogumińska 2, 44-300 Wodzisław Śląski
- 3) za pomocą faksu nr: 32-4539721
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: starostwo@powiatwodzislawski.pl
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /2415/skrytka

Rozdział 2.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

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

- 1) Podmiot w siedzibie przy ul. Bogumińskiej 2 zapewnia możliwość skorzystania z przycisku dzwonka znajdującego przy drzwiach wejściowych do

budynku podmiotu, umożliwiającego wezwanie pracownika Punktu Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy.

- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Punktu 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 realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
- 4) Podmiot w siedzibie przy ul. Pszowskiej 92a zapewnia możliwość osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się na parterze budynku.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 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 zapewni 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. poz. 848).
- 3) Podmiot zapewni informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy w terminach określonych przyjętego Zarządzenia Nr 57/2021 Starosty Wodzisławskiego z dnia 18.08.2021 Planie działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim na lata 2021-2024.
- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną

zczionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urzędów udźwiękawiających).

- 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.

§ 12. 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 usługi dostępu do zdalnego tłumacza migowego 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) Podmiot zapewni Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie) w terminach określonych przyjętego Zarządzenia Nr 57/2021 Starosty Wodzisławskiego z dnia 18.08.2021 Planie działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim na lata 2021-2024.
- 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).

§ 13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Podmiot zapewni informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia w terminach określonych przyjętego Zarządzenia Nr 57/2021 Starosty Wodzisławskiego z dnia 18.08.2021 Planie działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wodzisławiu Śląskim na lata 2021-2024.
- 2) Podmiot zapewnia możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 3) 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.

Rozdział 3. Postanowienia końcowe

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim 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.

§ 15. 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.