Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Skarżysku – Kamiennej.

Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Skarżysku - Kamiennej w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie podmiotu 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:
   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, przewlekle chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
   b) „podmiocie” - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Skarżysku –Kamiennej;
   c) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Skarżysku - Kamiennej;
   d) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Skarżysku - Kamiennej do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
   e) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
   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.);
   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 2024 poz. 1494 t.j.).
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 Interesanta, które znajduje się na parterze budynku.
7. Pracownik Biura Obsługi Interesanta 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 podmiot o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo, po wykazania interesu faktycznego, do wystąpienia z wnioskiem o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na naszej stronie internetowej Deklaracja dostępności oraz stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
10. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie z zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.
11. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie:
    a) osobiście w Biurze Obsługi Interesanta;
    b) Pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Skarżysku – Kamiennej ul. Konarskiego 20, 26-110 Skarżysko – Kamienna;
    c) Za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: starostwo@skarzysko.powiat.pl ;
    d) e-doręczenia Adres skrytki to: AE:PL-44509-64051-CDSVE-25 Informacje dla obywatela.
12. Wniosek o zapewnienie dostępności zostaje zarejestrowany, a następnie zawiadamia się koordynatora ds. dostępności.
13. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
14. 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).
15. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
16. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w pkt 13 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.
17. 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 Interesanta;
b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Skarżysku – Kamiennej ul. Konarskiego 20, 26-110 Skarżysko – Kamienna;
c) za pomocą faksu nr: 41 2524001;
d) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: starostwo@skarzysko.powiat.pl;
e) e-doręczenia Adres skrytki to: AE:PL-44509-64051-CDSVE-25 Informacje dla obywatela.

18. 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 Interesanta;
    b) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Skarżysku – Kamiennej ul. Konarskiego 20, 26-110 Skarżysko – Kamienna;
    c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: starostwo@skarzysko.powiat.pl;
    d) e - doręczeń: Adres skrytki to: AE:PL-44509-64051-CDSVE-25 Informacje dla obywatela;
    e) telefonicznie: 41 3953000.
19. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
20. 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).
21. 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.
22. 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 .
23. 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 3953000 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: starostwo@skarzysko.powiat.pl

I. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.

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 częściowo wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku, czyli szerokie korytarze i hole, schody, windy, platformę, drzwi wewnętrzne, przejścia między pomieszczeniami.
2) Dostępność budynków podmiotu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej https: Deklaracja dostępności.
3) W bezpośrednim sąsiedztwie budynków zlokalizowanych przy ul. Konarskiego, przy ul. Górniczej i ul. Jana Kochanowskiego znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
4) Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
5) 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 podmiotu.

2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu.

1) Podmiot częściowo 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 przeszklone drzwi są odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
3) 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 udźwiękawiających).
4) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą tej osoby wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się.

1) Podmiot zapewni 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 takie jak pętle indukcyjne, plany tyflograficzne naścienne z nadajnikami mikronawigacyjnymi beaconami emitujące fale bluetooth.
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 z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną.

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.

II. 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.

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 rękom, 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, 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.

III. 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.

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Skarżysku – Kamiennej 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.

Treść z nagłówka.

Zestaw logotypów: po lewej znak Funduszy Europejskich dla Rozwoju Społecznego stylizowana flaga z trzema gwiazdami, obok flaga Polski i napis „Rzeczpospolita Polska”, a po prawej informacja „Dofinansowane przez Unię Europejską” wraz z flagą UE, nazwa projektu Dostępny Samorząd 2.0.

Treść ze stopki.

Tekst alternatywny: Logotyp Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, stylizowany znak graficzny w kolorach czerwonym i zielonym obok nazwa „Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych”.

Załącznik nr 1
do Procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Skarżysku – Kamiennej.

……
Data i Miejscowość

Imię i Nazwisko……
Adres…….
Nr telefonu……
e-mail……

Starostwo Powiatowe
w Skarżysku - Kamiennej
ul. Konarskiego 20
26-110 Skarżysko – Kamienna

Wniosek o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego.

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się wnioskuję o udzielenie świadczenia:

1. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się:
   - polski język migowy (PJM);
   - system językowo-migowy (SJM);
   - sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
2. Proponowany termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych od złożenia wniosku, z wyłączeniem sytuacji nagłych):
   ……
3. Rodzaj sprawy (krótki opis).
   ……
   ……
   ……
4. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
5. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Starostwo Powiatowe w Skarżysku - Kamiennej w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO (Rozporządzenie 2016/679).

Podpis Wnioskodawcy……

Załącznik nr 2
do Procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Skarżysku – Kamiennej.

……
Data i miejscowość

Imię i Nazwisko……
Adres…….
Nr telefonu……
e-mail……

Starostwo Powiatowe
w Skarżysku - Kamiennej
ul. Konarskiego 20
26-110 Skarżysko – Kamienna

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.

1. Imię i nazwisko:……
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony Urzędu i podaj wybrane dane kontaktowe:
   - telefonicznie:
   - e-mailowo:
   - korespondencyjnie:
   - telefonicznie przez osobę trzecią:
3. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:
   - architektonicznej:

……
……

   - informacyjno-komunikacyjnej:

……
……

4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez Urząd.

……
……

5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w Urzędzie (jeśli dotyczy)

……
……

6. Administratorem danych osobowych jest Starostwo Powiatowe w Skarżysku - Kamiennej. Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniosku o zapewnienie dostępności na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c oraz e RODO (Rozporządzenie 2016/679), w związku z realizacją obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Podpis Wnioskodawcy……