

**ZARZĄDZENIE NR 12/2022**  
**STAROSTY CHODZIESKIEGO**

z dnia 10 marca 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Starostwie Powiatowym w Chodzieży**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), zarządzam co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Chodzieży.

**§ 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.

Starosty Chodzieskiego

z dnia 10 marca 2022 r.

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

### **w Starostwie Powiatowym w Chodzieży**

#### **Rozdział 1.**

#### **Przepisy ogólne**

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

**§ 2.** Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Starostwa 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 Klientcie - 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 osobę o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidomą, głuchą, słabo słyszącą, z niepełnosprawnością intelektualną, starszą i kobietę w ciąży,
- 2) Starostwie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Chodzieży,
- 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Chodzieży,
- 4) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Chodzieży do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwe jest Starostwo.

**§ 4.** Każdy pracownik Starostwa zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Starostwa, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

**§ 5.** Każdy pracownik Starostwa 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 Klienta, który znajduje się na I piętrze budynku. W przypadku braku możliwości dotarcia do miejsca obsługi, pracownik udaje się do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę.

**§ 7.** Pracownik Biura Obsługi Klienta przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Starostwie. 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 [www.powiat-chodzieski.pl](http://www.powiat-chodzieski.pl) oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu: +48 67 281 27 21 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [starostwo@powiat-chodzieski.pl](mailto:starostwo@powiat-chodzieski.pl).

**§ 9.** Starostwo 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) 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. Wiosny Ludów 1,64-800 Chodzież,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: ul. Wiosny Ludów 1, 64-800 Chodzież,
- 3) za pomocą faksu nr: +48 67 28 127 11,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [sekretariat@powiat-chodzieski.pl](mailto:sekretariat@powiat-chodzieski.pl),
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: [spchodziesz/SkrytkaESP](mailto:spchodziesz/SkrytkaESP).

## **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) Starostwo zapewnia możliwość wezwania pracownika Biura Obsługi Klienta, który udzieli osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Klienta informuje pracownika merytorycznego 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 Starostwa.

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

- 1) Starostwo 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) Starostwo zapewnia 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) 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).
- 4) 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) Starostwo zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
- 2) Starostwo 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) Starostwo zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie).
- 4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) 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) Starostwo zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) 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 Chodzieży 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.