

ZARZĄDZENIE NR 9/2022
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 12 stycznia 2022 r.

**w sprawie zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Raciborzu**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 z późn. zm.) 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 2. Niniejsze zasady normują sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Celem wprowadzenia zasad 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.

Rozdział 1.
Przepisy ogólne

§ 4. Ileć w niniejszych zasadach 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.),
- 2) Pracownika - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 3) Pracownika merytorycznym - należy przez to rozumieć Pracownika realizującego zadania należące do kompetencji organów obsługiwanych w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 4) BOK – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Raciborzu,
- 5) Starostwie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Raciborzu.

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

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w BOK, który znajduje się na parterze budynku B położonego w siedzibie Starostwa w Raciborzu przy Placu Stefana Okrzei 4.

§ 7. Pracownik BOK przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić. 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 Biuletynu Informacji Publicznej zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32/45–97-300 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: bok@powiatraciborski.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 (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 1062 z późn.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 BOK: Plac Stefana Okrzei 4, 47 – 400 Racibórz,

- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Plac Stefana Okrzei 4, 47 – 400 Racibórz,
- 3) za pomocą faksu nr: 32 / 415 – 87 - 36,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: bok@powiatraciborski.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /powiat raciborski/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) Zapewniono możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Starostwa, umożliwiającego wezwanie pracownika BOK, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik BOK 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 (tj. biura) 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 miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Starostwa.

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

- 1) Zapewniono 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 (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Zapewniono 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) Starostwo zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 4) Pracownik merytoryczny ustala preferencje Klienta w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 5) 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) Zapewniono prawo do pośrednictwa tłumacza polskiego języka migowego. Aby skorzystać z pośrednictwa tłumacza, Klient powinien powiadomić o tym fakcie (np. e-mail, faks) conajmniej trzy dni przed planowanym terminem załatwienia sprawy, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
- 2) Zapewniono 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).
- 3) Zapewniono dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie tj. pętli indukcyjnej.
- 4) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) Pracownik merytoryczny ustala preferencje Klienta 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).

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

- 1) Zapewniono 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 niniejszego zarządzenia, każdy pracownik 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. Zasady określone w niniejszym zarządzeniu mają 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.

§ 16. 1. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam pracownikom Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorom ds. dostępności.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

STAROSTA

Grzegorz Swoboda