

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Czarnkowie.**

### **Rozdział I.**

#### **Przepisy ogólne**

- §1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Czarnkowie 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 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 mające trudności w poruszaniu się, osoby niewidome i słabowidzące, osoby głuchoniewidome, osoby głuche i słabosłyszące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze, osoby z czasową niepełnosprawnością, kobiety w ciąży.
  2. Starostwie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Czarnkowie i jego Delegaturę w Trzciance
  3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie.
  4. Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie 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 zakresie obsługi sprawy wymagającej załatwienia w Starostwie.
- §6.** Pracownik Biura Obsługi Klienta Starostwa w Czarnkowie /pracownik Wydziału Organizacyjno-Ogólnego Delegatury w Trzciance 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.
- §7.** Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się: w Biurze Obsługi Klienta, które znajduje się na parterze budynku Starostwa Powiatowego w Czarnkowie lub w wyznaczonym punkcie na parterze budynku Delegatury w Trzciance w sytuacji, kiedy dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do biura pracownika merytorycznego jest niemożliwe, a ta osoba wyraziła na to zgodę.
- §8.** W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej [www.czarnkowsko-trzcianecki.pl](http://www.czarnkowsko-trzcianecki.pl), Biuletynu Informacji Publicznej [www.bip.czarnkowsko-trzcianecki.pl](http://www.bip.czarnkowsko-trzcianecki.pl) oraz wszystkich pozostałych stron będących w administracji Starostwa, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 67 253 01 60 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [powiat@pct.powiat.pl](mailto:powiat@pct.powiat.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 Obsługi Klienta w Starostwie Powiatowym w Czarnkowie,
  2. drogą pocztową na adres: Starostwo Powiatowe w Czarnkowie, ul. Rybaki 3, 64-700 Czarnków, lub
  3. drogą elektroniczną na adres: [powiat@pct.powiat.pl](mailto:powiat@pct.powiat.pl) lub koordynatora do spraw dostępności: [a.michalska@pct.powiat.pl](mailto:a.michalska@pct.powiat.pl) lub
  4. poprzez ePUAP: /PCT/SkrytkaESP

## Rozdział II.

### Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

**§10.** Pracownik Starostwa podczas kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami zobowiązany jest do kierowania się następującymi zasadami:

1. **Zanim pomożesz – zapytaj.** Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy urzędu 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 rękóm, 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.** 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.
4. **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.
5. **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.

6. **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, lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.

### **Rozdział III.**

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

- §11.** W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
1. Starostwo zapewnia:
    - 1) w budynku Starostwa Powiatowego w Czarnkowie możliwość skorzystania z przycisku przywoławczego znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Starostwa, umożliwiającego wezwanie pracownika Biura Obsługi Klienta, który udzieli takiej osobie pomocy.
    - 2) w budynku Delegatury w Trzciance możliwość skorzystania z podnośnika dla osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się, umożliwiającego swobodny dostęp na parter budynku. Możliwe jest również skorzystanie z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Delegatury, umożliwiającego wezwanie pracownika Wydziału Organizacyjno-Ogólnego, który udzieli takiej osobie pomocy.
  2. Po ustaleniu sprawy pracownik Biura Obsługi Klienta w Czarnkowie /pracownik Wydziału Organizacyjno-Ogólnego w Trzciance informuje pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
  3. Pracownik merytoryczny przychodzi 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.

**§12.** 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 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. 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. Starostwo zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
4. Starostwo 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 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.

**§13.** W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami

w komunikowaniu się:

1. Starostwo 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 z późn. zm.), lub 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).
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).

**§14.** 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 III**

#### **Postanowienia końcowe**

**§15.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa 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.

**§16.** 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.