

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Pułtusk

I. Postanowienia ogólne

1. Starostwo Powiatowe w Pułtusk, zwane dalej Starostwem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie określa sposób postępowania pracowników Starostwa w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Starostwa.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, 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.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zalicza się m. in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekłe chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,

- 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) kobiety w ciąży.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Starostwa.
 6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Starostwo odpowiedzialni są pracownicy Starostwa.
 7. Każdy pracownik Starostwa ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie siedziby Starostwa, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

II. Udogodnienia architektoniczne.

1. Dojście do budynku Urzędu jest częściowo przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z przycisku znajdującego się w budynku przy drzwiach wejściowych oznaczonych literą B celem przywołania pracownika. Wewnątrz budynku znajduje się winda, umożliwiającą dostanie się na piętro budynku.
3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie ze Starostwem pod nr 233067102, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy oraz umówienia wizyty w Starostwie.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.
5. W sytuacji, gdy w Starostwie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.
6. Do Starostwa i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem / asystującym.

7. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w miarę możliwości w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

III. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Starostwa lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Starostwie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju lub wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy.
2. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym miejscu przy wejściu do budynku bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej, a po zakończonej obsłudze udziela pomocy w opuszczeniu budynku Starostwa.
3. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Starostwa mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) telefonicznie pod numerem: 233067102,
 - 2) faksem pod numerem: 233067109,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres:
sekretariat@powiatpultuski.pl
kancelaria@powiatpultuski.pl
 - 4) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP:
1424/SkrytkaESP
 - 5) listownie na adres: Starostwo Powiatowe w Pułtusk, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 11, 06-100 Pułtusk.

4. Po zakończeniu obsługi pracownik Starostwa służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku Starostwa, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

IV. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Starostwie przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i ukończyła 16 lat.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw w Starostwie. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo – migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Z pomocy osób trzecich osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobą odpowiedzialną jest informatyk, zatrudniony w Starostwie. Dane pracownika zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności – tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.
6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w Starostwie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego jest bezpłatna i nie wymaga wcześniejszego umawiania się na wizytę.

V. Wniosek o zapewnienie dostępności.

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej lub elementu strony internetowej, w tym elementów, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, oraz elementów niedostępnych cyfrowo na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w art. 7 ustawy. 3. Wniosek o zapewnienie dostępności należy złożyć w Starostwie Powiatowym w Pułtusku. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

VI. Postanowienia końcowe.

Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Starostwa jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

STAROSTA

Jan Zdzewski

Sporządził: Sylwia Deluś