

Zarządzenie Nr 21
Starosty Bialskiego
z dnia 8 czerwca 2022 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Białej Podlaskiej.

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

§ 1.

Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Białej Podlaskiej.

§ 2.

Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3.

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Bialski: Mariusz Filipiuk

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Białej Podlaskiej**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Starostwo Powiatowe w Białej Podlaskiej, zwane dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie określa sposób postępowania pracowników Urzędu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – interesantów Urzędu.
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 zaliczamy 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 Urzędu.
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez Urząd.
8. Każdy pracownik Urzędu, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na

terenie siedziby Urzędu, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne

1. Na parkingu Urzędu znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, zlokalizowane obok podjazdu dla wózków.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych, celem przywołania pracownika pierwszego kontaktu.
3. Pracownikiem pierwszego kontaktu ustala się Koordynatora ds. dostępności.
4. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z Urzędem pod nr 83 351-13-42 lub 605-890-990, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracownika wyznaczonego do pierwszego kontaktu.
6. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.
7. Do Urzędu 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.

§ 3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Centrum Obsługi Interesanta na parterze budynku Urzędu.
2. Pracownik pierwszego kontaktu widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do Urzędu lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w Urzędzie. Jeśli to możliwe załatwia sprawę w Centrum Obsługi Interesanta bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju. Następnie zawiadamia bezpośrednio właściwego do załatwienia sprawy pracownika.
3. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Urzędu mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) telefonicznie pod numerem: 83 351-13-95, 83 351-13-42 lub 605-890-990 (SMS/MMS),
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: starostwo@powiatbialski.pl ,
 - 3) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: ePUAP:/Oo830hsfxc/skrytka ,
 - 4) listownie na adres: Starostwo Powiatowe ul. Brzeska 41, 21-500 Biała Podlaska,

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

§ 4. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie 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 Urzędzie. 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 przybranej 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 niesłyszące przy załatwieniu spraw w Urzędzie mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
5. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w Urzędzie oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać na wniosku znajdującym się na stronie BIP Urzędu w zakładce Koordynator ds. dostępności (Procedura skargowa i wnioski o zapewnienie dostępności).
6. Wniosek można:
 - 1) przesłać na adres Starostwo Powiatowe w Białej Podlaskiej u. Brzeska 41, 21-500 Biała Podlaska,
 - 2) złożyć w Kancelarii ogólnej Starostwa Powiatowe w Białej Podlaskiej (pok. 316) w godzinach od 7.30 do 15.30,
 - 3) przesłać za pośrednictwem EPUAP -ePUAP:/0o830hsfxc/skrytka,
 - 4) przesłać pocztą elektroniczną- starostwo@powiatbialski.pl ,
 - 5) telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 83 351 13 95, 83 351-13-42 lub 605-890-990 SMS/MMS).

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego 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.