

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim**

### **§1. Wstęp**

1. Starostwo Powiatowe w Drawsku Pomorskim (dalej: Starostwo) ma swoje siedziby w budynkach: przy ul. Plac Elizy Orzeszkowej 3, przy ul. Plac Elizy Orzeszkowej 3a oraz przy ul. Piłsudskiego 20. Główna siedziba Starostwa znajduje się przy ul. Plac Elizy orzeszkowej 3.
2. Starostwo Powiatowe w Drawsku Pomorskim zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, do których zalicza się m.in.:
  - osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
  - osoby niewidome i słabowidzące,
  - osoby głuche i słabosłyszące,
  - osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
  - osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
  - osoby ze spektrum autyzmu,
  - osoby starsze,
  - kobiety w ciąży,
  - osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi.
3. Niniejsza procedura określa sposób postępowania pracowników Starostwa w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Starostwa przyjaznym i dostępnym oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

### **§2. Udogodnienia architektoniczne**

1. Przy budynkach Starostwa znajdują się oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
2. Wejścia do budynków są przystosowane dla osób z niepełnosprawnością – w szczególności dla osób poruszających się na wózkach.

3. Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynków umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością.
4. Punkty obsługi klienta znajdują się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynków.
5. Stanowiska w punktach obsługi klienta są dobrze oświetlone.
4. W pobliżu punktów obsługi klienta zlokalizowane są kąciaki dla dzieci.

### **§3. Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w każdym z budynków Starostwa, w wyznaczonych do tego punktach.
2. Pracownicy punktów obsługujących klienta przeprowadzają z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę, w celu ustalenia charakteru sprawy. Następnie zawiadamiają pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy, o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
3. Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Starostwa.
4. Osoby o szczególnych potrzebach obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
5. Niewidomy interesant może przyjść do Starostwa z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. W tym celu należy umożliwić interesantowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym. Pracownicy Starostwa są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub słabowidzącą składanych dokumentów. W takim przypadku, po wypełnieniu wniosku, pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.
6. Każdy pracownik Starostwa zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Starostwa, kierując się poszanowaniem niezależności tych osób.

### **§4. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. Budynki Starostwa oznaczone są tablicami informacyjnymi umieszczonymi w widocznym miejscu oraz piktogramami informującymi o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami.

2. W budynkach zapewniono informacje na temat rozkładu pomieszczeń.
3. 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 formach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.).
4. Aby skorzystać z usługi, należy powiadomić o tym pracowników Starostwa w dowolnej formie, co najmniej na 3 dni robocze przed zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
5. Podmiot 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.
6. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby urzędu, mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
  - telefonicznie na numer: 94 363 34 64,
  - faksem na numer: 94 363 20 23,
  - pocztą elektroniczną na adres: [powiatdrawski@powiatdrawski.pl](mailto:powiatdrawski@powiatdrawski.pl)
  - za pomocą skrzynki podawczej ePUAP: /4s36bf5mqq/skrytka
  - listownie na adres: Plac Elizy Orzeszkowej 3, 78-500 Drawsko Pomorskie
7. Na stronie internetowej Starostwa, w zakładce „Informator”, znajduje się informacja o zakresie działalności urzędu, w postaci nagrania w PJM, pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania.
8. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej zgodnie z ustawą dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.). Informacje o trybie złożenia wniosku zamieszczone są na stronie internetowej Starostwa oraz stronie BIP.

## **§5. Postanowienia końcowe**

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc, z poszanowaniem jej godności.