

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Lubaczowie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Starostwo Powiatowe w Lubaczowie, zwane dalej „Urzędem”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami.
3. Dostępność dotyczy wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby o szczególnych potrzebach, w tym indywidualnych, wynikających z braku pełnej sprawności. Dostępność dotyczy w szczególności:
 - 1) osób na wózkach inwalidzkich,
 - 2) osób poruszających się o kulach,
 - 3) osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 4) osób niewidomych i słabo widzących;
 - 5) osób głuchych i słabo słyszących;
 - 6) osób głuchoniewidomych;
 - 7) osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
 - 8) osób starszych i osłabionych chorobami;
 - 9) kobiet w ciąży;
 - 10) osób z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
 - 11) osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
 - 12) osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci).
4. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zwana dalej „procedurą”, określa sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Lubaczowie, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

5. Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2. Dostępność architektoniczna

1. Do budynku głównego przy ul. Jasnej 1 prowadzą dwa wejścia ogólnodostępne: od ul. Jasnej i od ul. Konopnickiej.
2. Wejście do Urzędu od strony ul. Jasnej wyposażone jest w windę umożliwiającą swobodny przejazd wózków inwalidzkich, łączącą wszystkie piętra budynku.
3. Drzwi windy otwierają się i zamykają automatycznie.
4. Sekretariat, służący jednocześnie za punkt informacyjny, znajduje się na I piętrze budynku pok. Nr 9.
5. Dla osób na wózkach dostępne są pomieszczenia biurowe na pierwszym i drugim piętrze, do których dojeżdża winda.
6. Przed wejściem od ul. Konopnickiej, w pasie drogowym, wyznaczono miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
7. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem;
 - 1) warunkiem korzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu szczepień weterynaryjnych. Status psa asystującego potwierdza certyfikat wydany po odbyciu szkolenia.
8. W budynku Urzędu zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń, w sposób wizualny.

§ 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- a) Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu powinna odbywać się w pomieszczeniu, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikowanie.
- b) 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.
- c) 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).

- d) Z pomocy osoby towarzyszącej, 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.
- e) Osoby niesłyszące i słabosłyszące mogą załatwić swoje sprawy w Urzędzie w polskim języku migowym (PJM). Tłumacz języka migowego jest dostępny po wcześniejszym umówieniu usługi. Usługa jest bezpłatna. Kontakt: e-mail – starostwo@lubaczow.powiat.pl, lub pod nr. tel. 16 632 87 00.
- f) 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 w następujący sposób:
 - a) wypełnić wniosek znajdujący się na stronie BIP Powiatu Lubaczowskiego: <https://bip.powiatlubaczowski.pl/55,9-dostepnosc> i przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: starostwo@lubaczow.powiat.pl
 - b) telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 16 632 87 00 lub 16 632 87 05.
 - c) osobiście w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Lubaczowie, I piętro pok. nr 9, ul. Jasna 1, 37 – 600 Lubaczów.

§ 4. Dostępność cyfrowa

1. Strona internetowa Powiatu Lubaczowskiego www.powiatlubaczowski.pl jest częściowo zgodna z wymogami ustawy o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
2. Na stronie internetowej można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych.
3. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej można się kontaktować na adres e-mail: starostwo@lubaczow.powiat.pl.
4. Każdy ma prawo do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Można także zażądać udostępnienia informacji w formach alternatywnych, na przykład odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji, itp.

5. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu, zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 16 632 87 00 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: starostwo@lubaczow.powiat.pl.

§ 5. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pracownik Sekretariatu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w Urzędzie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy, o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb tej osoby, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych. Dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
3. Każdy pracownik Urzędu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, przebywającym w Urzędzie, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
4. Każdy pracownik Urzędu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niej i obsługuje ją na miejscu. Po zakończonej obsłudze pomaga jej w opuszczeniu budynku.
5. Każdy pracownik pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie konieczności nakierowuje dłoń osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.
6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych i z niepełnosprawnością intelektualną, Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia.
7. Urząd zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami prawo do skorzystania z pomocy osoby towarzyszącej podczas załatwiania spraw w Urzędzie.
8. Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług można wnieść:

- 1) osobiście w Sekretariacie Starostwa Powiatowego w Lubaczowie, I piętro pok. nr 9, ul. Jasna 1, 37-600 Lubaczów,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: Starostwo Powiatowe w Lubaczowie, ul. Jasna 1, 37-600 Lubaczów,
- 3) za pomocą e-mail: starostwo@lubaczow.powiat.pl.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
2. Wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz skargi na brak zapewnienia dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej można składać za pomocą e-mail: starostwo@lubaczow.powiat.pl.