

Zarządzenie Starosty Nr 14/2022

Data wydania	2022-04-14
Tytuł	Zarządzenie Starosty Nr 14/2022

Zarządzenie Nr 14/2022

Starosty Hajnowskiego

z dnia 14 kwietnia 2022 r.

w sprawie przyjęcia procedur dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Hajnówce

Na podstawie art. 34 ust. 1, art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022, poz. 583) oraz art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020, poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§1

1. Przyjmuje się w Starostwie Powiatowym w Hajnówce procedury obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami: w bezpośrednim kontakcie, za pośrednictwem skrzynki mailowej i telefonicznie, stanowiące załącznik do Zarządzenia.

§2

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Koordynatorowi Dostępności w Starostwie Powiatowym.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

Załącznik do Zarządzenia nr 14/2022
z dnia 14 kwietnia 2022 r. w sprawie przyjęcia procedur dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Hajnówce

Procedury obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami: w bezpośrednim kontakcie, za pośrednictwem skrzynki mailowej i telefonicznie

Rozdział I

Przepisy ogólne

- §1. Opracowane procedury normują sposób postępowania wobec klientów ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Hajnówce.
- §2. Procedury obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami dotyczą: bezpośredniego kontaktu, kontaktu telefonicznego i mailowego.
- §3. Procedury obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami określają zasady postępowania w przypadku kontaktu z osobami z różnymi potrzebami.
- §4. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Klientcie - 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 o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
 2. Podmiocie lub Urzędzie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Hajnówce.
 3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Hajnówce.
 4. Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w ww. Urzędzie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.
- §5. Podmiot na swojej stronie internetowej zapewnia informację o dostępności podmiotu publicznego w obszarach: cyfrowej, architektonicznej i komunikacyjno - informacyjnej. Informuje o rozwiązaniach, ale też problemach, jakie osoby ze szczególnymi potrzebami spotykają na stronie internetowej, w aplikacji mobilnej i budynkach danego podmiotu publicznego. W tym celu Podmiot opracowuje deklarację dostępności i dokonuje jej aktualizacji do 31 marca.
- §6. Pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznania się z Zarządzeniem i stosowania procedur.

Rozdział II

Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w bezpośrednim kontakcie

- §7. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Punkcie Obsługi Klienta.
- §8. Pracownik Punktu Obsługi Klienta w trakcie rozmowy z Klientem, upewnia się o preferencjach Klienta w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg).
- §9. Pracownik Punktu Obsługi Klienta zwraca się do Koordynatora Dostępności w Starostwie Powiatowym o udzielenie pomocy klientowi w zakresie formy obsługi, jeśli sytuacja tego wymaga.
- §10. Pracownik Punktu Obsługi Klienta przeprowadza z klientem ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą klient

zamierza załatwić w Podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy, o przybyciu Klienta i konieczności jego obsługi.

§11. 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.

§12. Pracownik merytoryczny zwraca się do Koordynatora Dostępności w Starostwie Powiatowym o udzielenie pomocy klientowi, jeśli sytuacja tego wymaga.

§13. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

1. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym 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 ze zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu.
2. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do: dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
3. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi i schody były odpowiednio oznakowane.
4. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
5. Jeśli Klient wyrazi potrzebę pomocy w wypełnieniu dokumentów, Pracownik merytoryczny pomaga w tej czynności za zgodą Klienta, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

§14. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodnie miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
2. 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 (Dz.U. z 2017, poz. 1824 ze zm.)
3. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOON.
4. Prawo, o którym mowa w 3 może być ograniczone wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. z 2019, poz. 742).

§15. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Podmiot na swojej stronie internetowej zapewnia informację o obsłudze osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną w tekście łatwym do czytania.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, w razie potrzeby stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części i upewnia się, iż Klient zrozumiał przekazaną wiadomość.
3. Pracownik merytoryczny w trakcie rozmowy z Klientem, upewnia się o preferencjach Klienta w zakresie udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania), następnie załatwia sprawę zgodnie z sugestiami Klienta.

Rozdział III

Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami przez telefon

§16. Podmiot na swojej stronie internetowej informuje o danych kontaktowych tj. numerze telefonu.

§17. Instrukcja obsługi telefonicznej klientów ze szczególnymi potrzebami:

1. Pracownik przeprowadza z klientem wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą klient zamierza załatwić w Podmiocie.
2. Pracownik informuje klienta o sposobie załatwienia sprawy oraz przekazuje wszelkie informacje rzetelnie, dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, w razie potrzeby stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części i upewnia się, iż Klient zrozumiał przekazaną wiadomość.
3. Pracownik informuje o danych kontaktowych do pracownika merytorycznego, a jeśli to technicznie możliwe - bezpośrednio kontaktuje Klienta z pracownikiem merytorycznym poprzez przełączenie rozmowy.

Rozdział IV

Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną

§18. Podmiot na swojej stronie internetowej informuje o danych kontaktowych tj. adresie email, adresie skrzynki elektronicznej ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) oraz sposobie skutecznego wniesienia podania elektronicznie do Podmiotu.

§19. Instrukcja obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną:

1. Każda osoba w celu uzyskania informacji może skontaktować się z Podmiotem za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Poczta elektroniczną w kontaktach z Podmiotem można wykorzystywać w sprawach, które nie wymagają sformalizowanych środków komunikacji (np. forma pisemna, forma elektroniczna).
3. Przepisy prawa dotyczące kontaktu z Urzędem za pomocą środków komunikacji elektronicznej reguluje Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz.U. z 2021, poz. 735 ze zm.).
4. Pracownik uprawniony do obsługi adresu poczty mailowej Podmiotu przekazuje wpływającą korespondencję zgodnie z zasadami obiegu dokumentów obowiązujących w Podmiocie.
5. Podmiot dopełnia obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 13 ust. 1-2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z dnia 04 maja 2016 r., s. 1)
6. Podmiot zapewnia dostępność cyfrową przesyłanej korespondencji mailowej, zgodnie z obowiązującym standardem WCAG 2.1.

Rozdział V. Postanowienia końcowe

§20. Każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Hajnówce zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, przebywającymi na terenie Podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§21. Każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Hajnówce udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu oraz pomaga w poruszaniu się po budynku, jeśli Klient wyrazi taką wolę.

konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu oraz pomaga w opuszczeniu budynku – o ile Klient wyrazi taką wolę.

Metryka strony

Udostępniający: **Samorząd Powiatu Hajnowskiego**

Wytwarzający/odpowiadający: Starosta Hajnowski Andrzej Skiepmo

Data wytworzenia: **2022-04-30**

Wprowadzający: **Katarzyna Miszczuk**

Data modyfikacji: **2022-04-30**

Opublikował: **Katarzyna Miszczuk**

Data publikacji: **2022-04-30**