



Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Opatowie.

Rozdział 1

Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Opatowie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie podmiotu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - a) „osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie” - należy przez to rozumieć „każdą osobę, 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 przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”. W szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekłe chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi potrzebami zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
 - b) „podmiocie” - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Opatowie,
 - c) „pracowniku” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Opatowie;
 - d) „pracowniku merytorycznym” - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Opatowie do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot;
 - e) „ustawie o dostępności” należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. 2024 poz. 1411 t.j.);
 - f) „ustawie o języku migowym” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2023 poz. 20 t.j.);





- g) „ustawie o dostępności cyfrowej” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. (Dz.U.2023 poz.1440 t.j.);
- h) „ustawie o rehabilitacji” należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 913 z późn. zm. t.j.).
- 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
- 5. Każdy pracownik podmiotu 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, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
- 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w kancelarii Starostwa Powiatowego w Opatowie, które znajduje się na I piętrze budynku.
- 7. Pracownik biura kancelarii przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba zamierza załatwić w podmiocie. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.
- 8. Każdy ma prawo poinformować podmiot o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
- 9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo, po wykazania interesu faktycznego, do wystąpienia z wnioskiem o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku zamieszczony jest na naszej stronie internetowej w zakładce Deklaracja dostępności link https://www.opatow.pl/strona-175-deklaracja_dostepnosci.html oraz stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
- 10. Wniosek można złożyć w dowolnej formie:
 - a) osobiście w biurze podawczym,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: adres Starostwo Powiatowe w Opatowie ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów.,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: powiat@opatow.pl,
 - d) poprzez e-doręczenia, adres skrytki to: AE:PL-34526-65838-GRGUD-42 <https://www.gov.pl/web/e-doreczenia/najwazniejsze-informacje-dla-obywatela>
- 11. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie podmiotu, a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności.
- 12. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
- 13. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie





powiadamia się o tym wnioskodawcę, wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).

14. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczynę z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
15. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w rozdziale 1 ust. 12-13 lub w przypadku braku zapewnienia dostępności, klientowi przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.
16. Podmiot zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, wybraną formę komunikacji zgodnie z ustawą o języku migowym. Wzór wniosku o udostępnienie usługi stanowi załącznik nr 2 do procedury. Zgłoszenie chęci skorzystania z usługi klient może wnieść:
 - a) osobiście w biurze podawczym,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: na adres Starostwo Powiatowe w Opatowie ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów;
 - c) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: powiat@opatow.pl,
 - d) poprzez e-doręczenia, adres skrytki to: AE:PL-34526-65838-GRGUD-42
17. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:
 - a) osobiście w biurze podawczym;
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty: na adres Starostwo Powiatowe w Opatowie ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów.,
 - c) telefonicznie nr: 15 868 29 71 lub 797 994 701,
 - d) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: powiat@opatow.pl,
 - e) poprzez e-doręczenia, adres skrytki to: AE:PL-34526-65838-GRGUD-42,
 - e) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.
18. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
19. Podmiot umożliwia klientowi poruszanie się po podmiocie oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska obsługi (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi).
20. 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.
21. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w podmiocie, w tym dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności, publikowane





są na stronie internetowej <https://www.opatow.pl/strona-174-koordynator-do-spraw-dostepnosci.html>

22. Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową strony internetowej, w tym biuletynu informacji publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od podmiotu, zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 797 994 701 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej: e-mail: powiat@opatow.pl
23. Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.

Rozdział 2

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się.

1. Podmiot zapewnia częściowo wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynku, czyli szerokie korytarze i hole, schody, windy, platformę, drzwi wewnętrzne, przejścia między pomieszczeniami.
2. Dostępność budynków podmiotu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na stronie internetowej <https://www.opatow.pl/strona-175-deklaracja-dostepnosci.html>
3. W bezpośrednim sąsiedztwie budynku zlokalizowanym przy ul. Henryka Sienkiewicza 17, znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
4. Po ustaleniu sprawy pracownik biura kancelarii informuje pracownika właściwego merytorycznie do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
5. Pracownik merytoryczny przychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku podmiotu.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu.

1. Podmiot częściowo zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej.





2. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi są odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
3. Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
4. Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą tej osoby wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

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

1. Podmiot zapewnia obsługę za pośrednictwem osoby posługującej się językiem migowym zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania.
2. Podmiot zapewnia klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie takie jak pętle indukcyjne, plany tyflograficzne naścienne z nadajnikami mikronawigacyjnymi, beaconami emitującymi fale bluetooth.
3. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
4. Pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną.

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział 3

Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Zanim pomożesz – zapytaj. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy podmiotu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności klienta ze szczególnymi potrzebami.





2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do klienta ze szczególnymi potrzebami.
4. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do klienta ze szczególnymi potrzebami jak do każdego innego klienta, nie skupiając się na jego niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom klienta i ograniczeniom wynikającym z jego niepełnosprawności, jednocześnie starając się go traktować w sposób naturalny i na równi z innymi klientami.
5. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczną, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za klienta z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie go – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
6. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli klient ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby klienta.
7. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć tacy klienci, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak klient zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób.

Rozdział 4

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik podmiotu 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.





Załącznik nr 1
do Procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym w Opatowie

.....
Data

.....
Miejscowość

.....
Imię i Nazwisko

.....
Nr telefonu

.....
e-mail – kontakt za pośrednictwem e-maila

**Starostwo Powiatowe w Opatowie,
ul. Henryka Sienkiewicza 17**

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej

1. Imię i Nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony naszego podmiotu i podaj wybrane dane kontaktowe:
 - telefonicznie:
 - e-mailowo:
 - korespondencyjnie:
 - telefonicznie przez osobę trzecią:
3. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:
 - architektonicznej:

.....
.....

- informacyjno-komunikacyjnej:

.....
.....

.....





4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez nasz podmiot.

.....
.....
.....

5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w naszym podmiocie (jeśli dotyczy)

.....
.....

.....

Podpis Wnioskodawcy





Załącznik nr 2
do Procedury obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym w Opatowie.

.....
Data

.....
Miejscowość

.....
Imię i Nazwisko

.....
Nr telefonu

.....
e-mail – kontakt za pośrednictwem e-maila

**Starostwo Powiatowe w Opatowie,
ul. Henryka Sienkiewicza 17**

Wniosek o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym
i innych środkach komunikowania się wnioskuję o udzielenie świadczenia:

1. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się:
 - polski język migowy (PJM);
 - system językowo-migowy (SJM);
 - sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
2. Proponowany termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych
od złożenia wniosku, z wyłączeniem sytuacji nagłych):

.....

3. Rodzaj sprawy (krótki opis)

.....
.....
.....





4. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania.
5. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez (Starostwo Powiatowe w Opatowie) zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, przekazanych (Starostwo Powiatowe w Opatowie) w związku z zapewnieniem bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego.

.....

Podpis Wnioskodawcy

