

**ZARZĄDZENIE NR 72/2021**  
**STAROSTY TARNOGÓRSKIEGO**

z dnia 14 grudnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 920 z późn. zm.)<sup>1)</sup> i art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

**Zarządzam , co następuje:**

- § 1.** Wprowadza się Procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach.
- § 2.** Procedura, o której mowa w § 1, stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 3.** Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.
- § 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta

**Krystyna Kosmala**

---

<sup>1)</sup>Przepisy wprowadzające zmiany opublikowano w: Dz.U. z 2021 r. poz. 1038, poz. 1834

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach**

**Rozdział 1.  
Przepisy ogólne**

**§ 1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2.** Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

**§ 3.** Ilekcć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - 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, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszające, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach,
- 3) pracowniku - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach,
- 4) pracowniku merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.

**§ 4.** Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem praw oraz niezależności tych osób.

**§ 5.** Niezbędnych informacji o miejscu obsługi osoba ze szczególnymi potrzebami uzyska w Kancelarii Ogólnej podmiotu, która znajduje się na parterze budynku.

**§ 6.** Pracownik Kancelarii Ogólnej 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.

**§ 7.** 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.

**§ 8.** W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP podmiotu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 32 381 37 11 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: kancelaria@tarnogorski.pl.

**§ 9.** Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

- 1) osobiście w Kancelarii Ogólnej: 42-600 Tarnowskie Góry, ul. Karłuszowiec 5,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 42-600 Tarnowskie Góry, ul. Karłuszowiec 5,
- 3) za pomocą faksu nr: 32 381 37 27,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: kancelaria@tarnogorski.pl,
- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki ESP ePUAP: /33o3v5levb/SkrytkaESP

## **Rozdział 2.**

### **Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:**

- 1) Podmiot zapewnia w każdym budynku możliwość wezwania pracownika, za pomocą dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych dostosowanych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami,
- 2) Realizację zadania, o którym mowa w § 10 pkt 1 zapewnia:
  - a) w budynku przy ul. Karłuszowiec 5 – pracownik Kancelarii Ogólnej,
  - b) w budynku przy ul. Sienkiewicza 16 – pracownik Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności lub inna osoba,
  - c) w budynku przy ul. Mickiewicza 41 – pracownik Wydziału Geodezji lub inna osoba,
- 3) Pracownicy, o których mowa w § 10 pkt 2 określają sprawę, którą osoba ze szczególnymi potrzebami zamierza załatwić oraz informują właściwego merytorycznie pracownika o konieczności obsłużenia osoby,
- 4) Pracownik merytoryczny podchodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb asystuje 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 Starostwa Powiatowego.

**§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:**

- 1) Podmiot zapewnia możliwość wejścia do każdego budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,
- 2) Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- 3) Podmiot zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w każdym budynku, w sposób wizualny i dotykowy,

- 4) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszkłone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone,
- 5) 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),
- 6) pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki.

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 lit. a), d), e) ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
- 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,
- 3) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do pętli indukcyjnej wspomagającej słyszenie,
- 4) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
- 5) 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 (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

**§ 13. 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.**

#### **Postanowienia końcowe**

**§ 14.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach 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.

**§ 15.** 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.