

ZARZĄDZENIE NR .....<sup>94</sup>..... /2021  
Starosty Puławskiego  
z dnia .....<sup>21</sup>..... października 2021 r.

w sprawie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Starostwie Powiatowym w Puławach

Na podstawie art. 34 ust. 1 i 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 920 z późn. zm.), oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) w związku z art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) zarządza się, co następuje:

§1.

1. Wprowadza się standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Puławach stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Wprowadza się wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.
4. Zobowiązuje się pracowników Starostwa Powiatowego w Puławach do stosowania zasad określonych w standardach.

§2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§3.

Niniejsze zarządzenie podaje się do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz publikację w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Puławach.

§4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

STAROSTA

  
Danuta Smaga

KIEROWNIK  
Wydziału Zdrowia  
Spraw Społecznych i Obywatelskich  
Marek  
Marcin Rojczyk  
RADCA PRAWNY  
Bartosz Grzęda  
Lb-2126

SEKRETARZ POWIATU

  
Waldemar Orłowski

## **Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Puławach**

### **§1**

#### **Cel**

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Puławach (dalej „Starostwo”) określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi, sposób postępowania pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – klientów Starostwa.

### **§2**

#### **Osoby ze szczególnymi potrzebami**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Do osób ze szczególnymi potrzebami należą w szczególności osoby:
  - a) na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się,
  - b) niewidome i słabo widzące,
  - c) głuche i słabo słyszących,
  - d) głuchoniewidome,
  - e) z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi.

### **§3**

#### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta**

1. Siedziba Starostwa oznaczona jest czerwoną tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu.
2. Do siedziby Starostwa w Puławach, przy al. Królewskiej 19 (dalej także „budynek”) można dostać się korzystając ze schodów lub pochylni.
3. Kancelaria ogólna znajduje się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i wejścia głównego do budynku. Punkt jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast.
4. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą tablicy rozkładu pomieszczeń.
5. Ciągi komunikacyjne na parterze budynku Starostwa umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością. W budynku brak jest windy.
6. Starostwo umożliwi obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się, takie jak:
  - a) korespondencja tradycyjna: Starostwo Powiatowe w Puławach, al. Królewska 19, 24 – 100 Puławy,

- b) poczta elektroniczna: [starostwo@pulawy.powiat.pl](mailto:starostwo@pulawy.powiat.pl),
  - c) rozmowy telefoniczne: 81 886 11 00 (numer telefonu do sekretariatu Starostwa),
  - d) przesłanie wiadomości tekstowej, w tym z wykorzystaniem wiadomości sms, mms (numer telefonu do Koordynatora ds. dostępności: 695 411 500),
  - e) przesyłanie faksów na numer: 81 886 11 79,
  - f) elektroniczna skrzynka podawcza: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>,
  - g) za pomocą formularza: <https://www.pulawy.powiat.pl/kontakt.html>.
7. Osoby niesłyszące przy załatwianiu spraw w Starostwie mogą skorzystać w formie zdalnej (online), z usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) lub tłumacza Systemu Językowo-Migowego (SJM).
8. Aby skorzystać z pomocy tłumacza należy wcześniej zgłosić do Starostwa zamiar posłużenia się tą formy komunikacji. Zgłoszenie należy dokonać co najmniej na trzy dni przed planowaną wizytą w Starostwie oraz wskazać metodę komunikowania się.
9. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 8 można przekazać w następujący sposób:
- a) wypełnić formularz stanowiący załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr ...**94**.../2021 Starosty Puławskiego z dnia **21.10.2021** – pobrać go można ze strony internetowej Starostwa (zakładka „Koordynator ds. dostępności”) <https://sppulawy.e-biuletyn.pl/index.php?id=1426> i przesłać go za pomocą poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej na adres [starostwo@pulawy.powiat.pl](mailto:starostwo@pulawy.powiat.pl);
  - b) kontakt telefoniczny, sms, mms z określeniem rodzaju załatwianej sprawy i metody komunikowania się pod numer telefonu: 695 441 500.

#### §4

##### Zasady obsługi klienta

1. Pracownicy Starostwa powinni wychodzić z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to w szczególności osób starszych, niewidomych, niedowidzących i głuchych, które znajdują się w budynku Starostwa lub jego otoczeniu.
2. Kancelaria ogólna, ułatwia interesantom uzyskanie informacji o lokalizacji poszczególnych pomieszczeń i stanowisk obsługi w budynku.
3. Jeśli charakter sprawy wymaga obecności pracownika merytorycznej komórki organizacyjnej, Koordynator ds. dostępności lub pracownik Kancelarii ogólnej powiadamia bezpośrednio właściwego do załatwienia sprawy pracownika lub kierownika tej komórki organizacyjnej o takiej potrzebie, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. Powiadomiony pracownik danej komórki organizacyjnej Starostwa lub inna osoba wyznaczona przez kierownika tej komórki organizacyjnej, udaje się niezwłocznie do Kancelarii ogólnej i jeżeli jest taka możliwość lub prośba klienta, pomaga jej w dostaniu się do właściwej komórki organizacyjnej lub organizuje spotkanie na wyznaczonym do bezpośredniej obsługi klienta stanowisku na parterze budynku Starostwa, o którym mowa w ust. 5, w szczególności udzielając informacji czy wyjaśnień, przyjmując i wydając dokumenty.
5. Pokój nr 102, znajdujący się na parterze może być wykorzystywany jako stanowisko do bezpośredniej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, które nie będą musiały przemieszczać się do odległych części budynku, do których odstęp jest utrudniony ze względu na schody.

6. Niewidomy, niedowidzący klient może przyjść do Starostwa z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu.
7. 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.
8. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Starostwa można znaleźć na stronie internetowej, w zakładce „Koordynator ds. dostępności” <https://sppulawy.e-biuletyn.pl/index.php?id=1426>.

## §5

### **Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Starostwie**

1. W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach należy stosować język prosty.
2. Materiały przeznaczone do publikacji powinny cechować prosta forma i zwięzłość, należy unikać zdań złożonych oraz branżowej terminologii. Treści tekstowe tworzone w Starostwie powinny być tworzone z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadać właściwą strukturę. Każda publikowana grafika/zdjęcie czy inny element nietekstowy powinien posiadać opis alternatywny.
3. Wszystkie dokumenty powinny być publikowane w formie cyfrowej zgodnie z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Starostwie odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

Załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr 94...../2021

Starosty Puławskiego

Z dnia 21 października  
2021r.

....., dnia .....

(miejscowość)

Starostwo Powiatowe w Puławach  
al. Królewska 19  
24 – 100 Puławy

### WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

#### DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:

Imię i nazwisko: .....

Adres zamieszkania: .....

Telefon lub email: .....

#### Jeżeli składasz wniosek w imieniu innej osoby, wpisz poniżej swoje dane:

Imię i nazwisko: .....

Adres zamieszkania: .....

Telefon lub email: .....

Termin wizyty w Starostwie (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do Starostwa):

.....

Wskaż metodę komunikowania się<sup>1</sup>:

1. polski język migowy (PJM),
2. system językowo-migowy (SJM).

Sprawa (napisz, co chcesz załatwić w Urzędzie):

.....

.....

.....

(podpis)

<sup>1</sup> Właściwe podkreślić.

## **Klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Starosta Puławski z siedzibą w Puławach al. Królewska 19, 24-100 Puławy, tel.81 886 11 00, adres email: [starostwo@pulawy.powiat.pl](mailto:starostwo@pulawy.powiat.pl)

2. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [rodo@pulawy.powiat.pl](mailto:rodo@pulawy.powiat.pl) lub listownie na podany wyżej adres administratora danych z dopiskiem „Do Inspektora ochrony danych”.

3. Państwa dane osobowe oraz Państwa przedstawicieli ustawowych będą przetwarzane w celu realizacji wniosku o zapewnienie tłumacza migowego, dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w związku z art. 6 ust 1 lit c RODO.

4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres 10 lat po zakończeniu sprawy z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych, w tym przepisach archiwalnych, tj. ustawy z dnia 14 lipca 1983r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz aktach wykonawczych do ustawy.

5. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

6. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:

- dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych.

- wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

7. Przy składaniu wniosku są Państwo zobowiązani do podania imienia i nazwiska oraz wybranych przez siebie danych kontaktowych. Przekazanie pozostałych danych jest dobrowolne, tzn. to Państwo decydują o ich przekazaniu.

8. Ponadto informujemy, iż w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych nie podlega Pan/Pani decyzjom, które się opierają wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, o czym stanowi art. 22 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

9. Państwa dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.



Załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr <sup>94</sup>...../2021

Starosty Puławskiego

z dnia <sup>21 października</sup>.....  
<sup>2021 r.</sup>

....., dnia .....

(miejscowość)

**Starostwo Powiatowe w Puławach**  
**al. Królewska 19**  
**24 – 100 Puławy**

**WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ  
LUB INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ<sup>2</sup>**

**DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ WNIOSEK:**

Imię i nazwisko: .....

Adres zamieszkania: .....

Telefon lub email: .....

**Jeżeli składasz wniosek w imieniu innej osoby, wpisz poniżej swoje dane:**

Imię i nazwisko: .....

Adres zamieszkania: .....

Telefon lub email: .....

Proszę o zapewnienie dostępności w następującym zakresie:

**DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY:**

Opisz brak dostępności:

.....  
.....

**DOSTĘP INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY:**

Opisz brak dostępności:

.....  
.....

Wskaz/określ sposób zapewnienia dostępności:

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

(podpis)

<sup>2</sup> Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **Klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informuję, iż:

7. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Starosta Puławski z siedzibą w Puławach al. Królewska 19, 24-100 Puławy, tel.81 886 11 00, adres email: [starostwo@pulawy.powiat.pl](mailto:starostwo@pulawy.powiat.pl)

8. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [rodo@pulawy.powiat.pl](mailto:rodo@pulawy.powiat.pl) lub listownie na podany wyżej adres administratora danych z dopiskiem „Do Inspektora ochrony danych”.

9. Państwa dane osobowe oraz Państwa przedstawicieli ustawowych będą przetwarzane w celu realizacji wniosku o zapewnienie tłumacza migowego, dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w związku z art. 6 ust 1 lit c RODO.

10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres 10 lat po zakończeniu sprawy z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych, w tym przepisach archiwalnych, tj. ustawy z dnia 14 lipca 1983r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz aktach wykonawczych do ustawy.

11. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

12. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:

- dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych.

- wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

7. Przy składaniu wniosku są Państwo zobowiązani do podania imienia i nazwiska oraz wybranych przez siebie danych kontaktowych. Przekazanie pozostałych danych jest dobrowolne, tzn. to Państwo decydują o ich przekazaniu.

8. Ponadto informujemy, iż w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych nie podlega Pan/Pani decyzjom, które się opierają wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, o czym stanowi art. 22 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

9. Państwa dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.