

**ZARZĄDZENIE NR 57/2021
STAROSTY DZIAŁDOWSKIEGO**

z dnia 16. grudnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedury określającej standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Działdowie**

Na podstawie art. 4 ust 1 i 2 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062) oraz art. 4 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) zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadzam „Procedurę określającą standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Działdowie”, zwaną dalej Procedurą, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuję pracowników Starostwa Powiatowego w Działdowie do stosowania zasad określonych w Procedurze.

§ 2. Procedura określająca standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Działdowie zostanie zamieszczona na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Działdowie.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
DZIAŁDOWSKI

mgr inż. Paweł Cieśliński

**Procedura określająca standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Starostwie Powiatowym w Działdowie**

I. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Procedura określająca standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Działdowie ustala sposób postępowania pracowników Starostwa w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie Starostwa Powiatowego w Działdowie przyjaznym i dostępnym dla klientów ze szczególnymi potrzebami, w którym będą traktowani w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2. 1. Każdy pracownik Starostwa Powiatowego w Działdowie ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

2. Pracownicy Starostwa zobowiązani są do obsługi klientów z poszanowaniem ich godności.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością.

II. Definicje

§ 3. Ilekroć w Procedurze określającej standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Działdowie jest mowa o:

- 1) Procedurze - należy przez to rozumieć Procedurę określającą standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Działdowie,
- 2) Starostwie - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Działdowie,
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Starostwie Powiatowym w Działdowie na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru,
- 4) osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć 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 przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (np.: osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi - poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, osoby z innymi niepełnosprawnościami oraz osoby z czasową niepełnosprawnością, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi, osoby z wózkami, osoby o nietypowym wzroście),
- 5) osobie uprawnionej - należy przez to rozumieć osobę niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
- 6) osobie przybranej - należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia tej osobie porozumiewania się i udzielenia jej pomocy przy załatwieniu spraw w Starostwie.

III. Warunki lokalowe

§ 4. 1. Starostwo mieści się w budynkach zlokalizowanych w Działdowie przy ulicach:

- 1) Kościuszki 3 – Jagiełły 6/8,
- 2) Skłodowskiej 15A,
- 3) Lidzbarskiej 31.

§ 5. 1. Budynek Starostwa przy ul. Kościuszki 3 znajduje się na trzech kondygnacjach, gdzie:

- 1) klienci obsługiwani są na pierwszym piętrze, na którym znajduje się sekretariat i kancelaria Starostwa,
- 2) budynek nie jest dostosowany do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- 3) wejście do budynku stanowią schody, brak jest podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- 4) budynek nie jest wyposażony w windę, schodołaz ani platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi,
- 5) budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną,
- 6) budynek nie jest wyposażony w toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- 7) istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Starostwa na parterze budynku przy ul. Jagiełły 6/8.

2. Budynek Starostwa przy ul. Jagiełły 6/8 znajduje się na czterech kondygnacjach, gdzie:

- 1) klienci obsługiwani są na:
 - a) parterze (Wydział Zarządzania Kryzysowego i Komunikacji),
 - b) pierwszym piętrze (Wydział Architektoniczno – Budowlany, Wydział Organizacji i Nadzoru, Wydział Finansowy),
 - c) drugim piętrze (Wydział Rolnictwa, Ochrony Środowiska i Leśnictwa, Wydział Edukacji, Zdrowia, Kultury, Sportu i Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi),
 - d) trzecim piętrze (Wydział Architektoniczno – Budowlany, Wydział Finansowy),
 - e) czwartym piętrze (Wydział Organizacji i Nadzoru)
- 2) wejście do budynku stanowią schody oraz podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- 3) budynek nie jest wyposażony w windę, schodołaz ani platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi,
- 4) budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną,
- 5) budynek nie jest wyposażony w toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- 6) istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Starostwa na parterze budynku.

3. Budynek Starostwa przy ul. Skłodowskiej 15A znajduje się na trzech kondygnacjach, gdzie:

- 1) klienci obsługiwani są na parterze i pierwszym piętrze (Wydział Geodezji) oraz na drugim piętrze (Wydział Gospodarki Nieruchomościami),
- 2) budynek nie jest dostosowany do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- 3) wejście do budynku stanowią schody, brak jest podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- 4) budynek nie jest wyposażony w windę, schodołaz ani platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi,
- 5) budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną,
- 6) budynek nie jest wyposażony w toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- 7) istnieje możliwość obsługi klienta przez pracownika Starostwa na parterze budynku.

4. Budynek Starostwa przy ul. Lidzbarskiej 31 znajduje się na dwóch kondygnacjach, gdzie:

- 1) klienci obsługiwani są na parterze (przyjmowanie wniosków) i pierwszym piętrze (orzekanie),
- 2) budynek jest dostosowany do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- 3) wejście do budynku stanowią schody, jest podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- 4) budynek jest wyposażony w windę,
- 5) budynek jest wyposażony w toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami,

- 6) budynek nie jest wyposażony w pętlę indukcyjną,
- 7) przed budynkiem zostało wydzielone miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.

IV. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 6. 1. W przypadku wywołania pracownika Starostwa do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.

2. Pracownik przeprowadza rozmowę wstępną z klientem Starostwa będącym osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.

3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik Starostwa może:

- 1) udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień,
- 2) wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego,
- 3) odebrać od klienta i potwierdzić wpływ do Starostwa pisma/ wniosku, następnie przekazać go do zarejestrowania w punkcie kancelaryjnym Starostwa,
- 4) sporządzić za klienta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika Starostwa w obecności klienta.

4. Po zakończonej obsłudze pracownik Starostwa zobowiązany jest do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.

V. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

§ 7. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Starostwie korzystając z niżej wymienionych usprawnień:

- 1) z pomocy osoby przybranej,
- 2) dostępu do świadczenia tłumacza PJM (polskiego języka migowego),
- 3) z usług w postaci środków wspierających komunikowanie się:
 - a) poczty elektronicznej: sekretariat@e-starostwo.pl,
 - b) faksu: 23 697 59 41,
 - c) listownie na adres korespondencyjny Starostwa.

§ 8. 1. Osoba przybrana może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej, z wyjątkiem objętych ochroną informacji niejawnych zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.

§ 9. 1. Osoba uprawniona powinna zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Starostwie z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, wnosi się na druku, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej Procedury z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się wskazanych w § 7.

3. Zgłoszenie może złożyć osoba wymieniona w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

4. Pomoc tłumacza języka migowego jest bezpłatna dla osoby uprawnionej.

5. Po dokonaniu zgłoszenia Starostwo zobowiązane jest do zapewnienia obsługi osobie uprawnionej przez tłumacza języka migowego w wyznaczonym lub uzgodnionym terminie.

6. Korzystanie z usług tłumacza języka migowego odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

VI. Strony internetowe Starostwa

§ 10. 1. Strony internetowe Starostwa dostępne są pod adresami:

- 1) www.powiatdzialdowski.pl

2) www.dzialdowo.starostwo.gov.pl

2. W prawych górnych rogach stron głównych znajdują się przyciski, które umożliwiają zmianę wielkości czcionki oraz ustawienia kontrastu na stronie. Ustawienie rozmiaru tekstu możliwe jest również za pomocą skrótów ctrl+ / ctrl-.

3. Korzystając ze wskazanej w ust. 2 ikonki możliwy jest wybór bardziej czytelnej czcionki, dostosowanie koloru tła oraz powiększenie/zmniejszenie czcionki.

4. Obsługa stron możliwa jest dzięki przypisanym skrótom klawiatury, w tym: PgUp / PgDn, Tab.

VII. Postanowienia końcowe

§ 11. Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik Starostwa, mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązany jest okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc.

VIII. Przetwarzanie danych osobowych

§ 12. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z informacjami zawartymi w Klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych w przedmiocie korzystania z pomocy tłumacza języka migowego, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

IX. Załączniki stanowiące integralną część Procedury:

Załącznik nr 1 - Zgłoszenie zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego

Załącznik Nr 2 - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w przedmiocie korzystania z pomocy tłumacza języka migowego

**Załącznik nr 1 do Procedury określającej
standardy obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Działdowie**

**ZGŁOSZENIE
ZAMIARU KORZYSTANIA Z POMOCY TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO**

- 1) imię i nazwisko:
- 2) adres zamieszkania:
- 3) adres e-mail lub numer faksu do kontaktu:
- 4) numer telefonu kontaktowego do osoby przybranej:
- 5) rodzaj orzeczenia o niepełnosprawności /* „właściwe podkreślić”:
- kwalifikujące przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności (znaczny, umiarkowany, lekki),
 - o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów, wydane przed ukończeniem 16 roku życia.
- 6) cel wizyty i temat sprawy:
-
-
- 7) preferowany termin spotkania (data, godzina):
-
- 8) inne propozycje:
-
-
-

UWAGA!

Warunkiem skorzystania z bezpłatnego świadczenia tłumacza języka migowego jest okazanie orzeczenia, o którym mowa w pkt 5.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb korzystania z pomocy tłumacza języka migowego zgodnie z Rozporządzeniem 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 (RODO).

.....

(data, podpis)

ADNOTACJE URZĘDOWE:

- Miejsce spotkania (adres, nr pokoju):
- Ustalony termin spotkania:
- Usługę świadczyć będzie:
- Uwagi:

**Załącznik nr 2 do Procedury określającej
standardy obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami w Starostwie Powiatowym
w Działdowie**

**Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych
w przedmiocie korzystania z pomocy tłumacza języka migowego**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 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), dalej jako „RODO” informuję, że:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Starosta Działdowski z siedzibą w Starostwie Powiatowym w Działdowie przy ul. Kościuszki 3, 13-200 Działdowo, telefon: 23 697 59 40, e-mail: sekretariat@e-starostwo.pl.

2. W sprawie związanych z ochroną danych osobowych, w tym sposobami i zakresem przetwarzania Pana/Pani danych osobowych oraz przysługujących uprawnień może Pan/Pani kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych mailowo na adres: iod@e-starostwo.pl lub pocztą tradycyjną na adres: Starostwo Powiatowe w Działdowie, ul. Kościuszki 3, 13-200 Działdowo.

3. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia zgłoszenia zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego, co stanowi wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

4. Podstawą prawną przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

5. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom, z wyjątkiem podmiotów publicznych uprawnionych do ich przetwarzania na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

6. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, o którym mowa w pkt 3, zaś po tym czasie mogą być one przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres wynikający z Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67).

7. W związku z przetwarzaniem Pana/Pani danych osobowych przysługują Panu/Pani następujące uprawnienia:

- a) prawo dostępu do danych osobowych (uzyskania ich kopii),
- b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych - w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne,
- c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym) w przypadkach, w których przetwarzanie nie jest obowiązkiem prawnym nałożonym na Administratora,
- d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- e) prawo do przenoszenia danych osobowych, które są przetwarzane w systemach informatycznych na podstawie udzielonej zgody,
- f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych realizowanego w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi.

8. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pana/Pani danych osobowych, przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

9. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych w zakresie wynikającym z przepisów prawa jest wymogiem ustawowym i jest Pan/Pani zobowiązany/a do ich podania. W sytuacji, gdy Pan/Pani zgłasza zamiar korzystania z pomocy tłumacza języka migowego, brak podania danych niezbędnych do wywiązania się z zakresu zgłoszenia, uniemożliwi organowi jego rozpoznanie.

10. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.

11. Pana/Pani dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu¹.

¹ - Profilowanie - polega na dowolnym zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych pozwalającym ocenić czynniki osobowe osoby fizycznej, a w szczególności analizować lub prognozować aspekty dotyczące efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji lub zainteresowań, wiarygodności lub zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się osoby, której dane dotyczą - o ile wywołuje skutki prawne względem tej osoby lub w podobny sposób znacząco na nią wpływa.