

Zarządzenie Nr 36./2022
Starosty Powiatu Wyszowskiego
z dnia 08.07.2022 r.

w sprawie określenia standardu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 528), § 7 ust. 6 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wyszkanie, stanowiącego załącznik do uchwały Nr 107/313/2020 Powiatu Wyszowskiego z dnia 1 września 2020 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wyszkanie, zmienionego uchwałą Nr 142/421/2021 Zarządu Powiatu Wyszowskiego z dnia 30 marca 2021 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wyszkanie i uchwałą Nr 170/531/2021 Zarządu Powiatu Wyszowskiego w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wyszkanie, zarządzam, co następuje:

§ 1.

Określa się w załączniku do niniejszego zarządzenia standard obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie.

§ 2.


Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Wyszkanie.

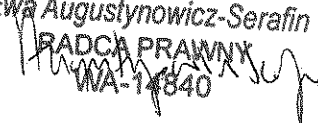
§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jerzy Żukowski

Naczelnik
Wydziału Organizacyjnego

Dariusz Grzegorz Suchenek

Ewa Augustynowicz-Serafin
RADCA PRAWNYK
WA-14840


SANDARD OBSŁUGI KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W STAROSTWIE POWIATOWYM W WYSZKOWIE

Standardy obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym określają wymagania dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc i etapów obsługi oraz świadczonych usług.

Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach;
- osoby niewidome i słabowidzące;
- osoby głuche i słabosłyszące;
- osoby w kryzysach psychicznych;
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoby ze spektrum autyzmu;
- osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi;
- osoby starsze;
- osoby przewlekłe chore;
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci);
- kobiety w ciąży.

1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta.

Starostwo Powiatowe w Wyszkowie zapewnia dostępność w swojej lokalizacji – budynku przy Alei Róż 2 w Wyszkowie. Nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do Starostwa jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona przeszkód. Do budynku można się dostać

korzystając ze schodów lub pochylni. Wejście jest pozbawione progów. Ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku Starostwa umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością na parterze budynku. W budynku jest winda na I piętro gdzie znajduje się Urząd Miejski w Wyszkanie. Punkt obsługi klienta KANCELARIA znajduje się w budynku głównym Starostwa przy Alei Róż 2 w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i głównych drzwi wejściowych do budynku. Napis kancelaria jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast oraz zlokalizowany w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dwa stanowiska z blatem na wysokości do 130 cm dostosowane są do obsługi osób w pozycji stojącej. W strefie obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku. Wyodrębniono także jedno stanowisko, którego blat znajduje się na wysokości do 80 cm. Stanowiska obsługi klienta są dobrze oświetlone. Przy każdym stanowisku twarz pracownika jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, za pracownikiem nie ma okna ani źródła oświetlenia. Strefa obsługi klienta jest wyposażona w miejsca do odpoczynku.

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta.

Budynek Starostwa oznaczony jest tablicą informacyjną umieszczoną w widocznym miejscu. Brak jest piktogramów informujących o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń na poszczególnych kondygnacjach. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą tablicy informacyjnej. W przestrzeni obsługi klienta w kancelarii Starostwa znajduje się stanowisko wyposażone w stanowiskową pętlę indukcyjną, która wspomaga słyszenie, brak jest zdalnego dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz Systemu Językowo-Migowego (SJM). Podczas załatwiania spraw w urzędzie można skorzystać z pomocy **tłumacza języka migowego**. Wystarczy zgłosić taką potrzebę co najmniej na 3 dni robocze przed zaplanowaną wizytą w urzędzie, wysyłając wiadomość na adres e-mail: starostwo@powiat-wyszowski.pl lub telefonicznie +48 29 743 59 35. Starostwo umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak: poczta elektroniczna: starostwo@powiat-wyszowski.pl; Na głównej stronie BIP Urzędu znajduje się zakładka „**Deklaracja dostępności**”, można znaleźć w niej informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych także w pozostałych dwóch budynkach Starostwa przy ul. Zakolejowej 15A, i ul. Świętojańskiej 82C.

3. Zasady obsługi klienta.

Pracownicy Kancelarii i osoby obsługujące klientów wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami a szczególnie z klientami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, osób mających trudności w komunikowaniu się, które znajdą się w budynku Starostwa lub jego otoczeniu. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Starostwie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością. Niewidomy interesant może przyjść do Starostwa z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Pracownicy 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. Każdy interesant ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom Starostwa. Każdy pracownik Starostwa ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Starostwa dla interesantów ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej BIP, w zakładce „Deklaracja dostępności”. Z zasadami dostępności obsługi klienta w Starostwie należy zapoznać wszystkich pracowników obsługujących klientów.

4. Dostępność publikacji, dokumentów i innych treści tworzonych w Urzędzie.

W publikacjach, dokumentach, wzorach dokumentów, ogłoszeniach i innych komunikatach stosuje się język prosty. Dotyczy to zarówno treści w formie drukowanej, jak i cyfrowej. Każdy pracownik Starostwa przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Wszystkie treści tekstowe tworzone w Starostwie są napisane z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę. Podejmowane są starania by wszystkie dokumenty publikowane w formie cyfrowej były zgodne z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa). Za dostępność dokumentów tworzonych w Urzędzie odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności.

5. Za zapewnienie dostępu do standardu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami a także za jego przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Wyszkwie.