

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Zawierciu

**PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB MAJĄCYCH TRWAŁE LUB OKRESOWE
TRUDNOŚCI W KOMUNIKOWANIU SIĘ**

§ 1.

Procedury obsługi osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się określają zasady dostępu do usług przy wykorzystaniu środków wspierających komunikowanie się w Starostwie Powiatowym w Zawierciu.

§ 2.

Ilekroć w Procedurze jest mowa o :

- a) Ustawie o języku migowym - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- b) Starostwo - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Zawierciu;
- c) Osobie uprawnionej - oznacza to osobę doświadczającą trwałe lub okresowo trudności w komunikowaniu się;
- d) Osobie przybranej - oznacza to osobę która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwianiu spraw w Starostwie;
- e) Świadczeniu - należy przez to rozumieć usługę osoby tłumaczącej, posługującej się językiem migowym.

§ 3.

W celu zapewnienia sprawnej obsługi osób uprawnionych, o których mowa w ustawie o języku migowym wprowadza się w Starostwie Powiatowym w Zawierciu następujące zasady dostępu do usług przy wykorzystaniu środków wspierających komunikowanie się:

- 1) Osoba uprawniona może komunikować się za pośrednictwem:
 - poczty elektronicznej: adres e-mail: sod@zawiercie.powiat.pl
 - elektroniczna skrzynka podawcza; adres: ePUAP/spzawiercie/skrytka
 - e-doręczenia AE:PL-95514-69635-URRWD-27
- 2) Osoba uprawniona ma prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej. Pomoc może być ograniczona wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.
- 3) Osoba uprawniona ma prawo do skorzystania ze świadczenia tłumacza posługującego się językiem migowym. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
- 4) W ramach wsparcia osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się wyznacza się pracowników Starostwa, którzy podlegają szkoleniu z zakresu posługiwania się językiem migowym i są zatrudnieni w następujących komórkach organizacyjnych Starostwa:

- Tomasz Marciszewski - Kancelaria Główna i Archiwum - parter budynku przy ul. Sienkiewicza 34, pokój nr 10, adres e-mail: tmarciszewski@zawiercie.powiat.pl,
- Tamara Majka - Punkt Informacyjny- wejście główne, parter budynku przy ul. Sienkiewicza 34, adres e-mail: tmajka@zawiercie.powiat.pl,
- Renata Kowalczyk - I piętro budynku przy ul. Sienkiewicza 34, pokój nr 102, adres e-mail: rkowalczyk@zawiercie.powiat.pl,
- Bożena Szydlak - Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych - III piętro budynku przy ul. Sienkiewicza 34, pokój nr 312, adres e-mail: bszydlak@zawiercie.powiat.pl,
- Katarzyna Berżowska - Wojciechowska - Wydział Komunikacji - I piętro budynku przy ul. Niedziałkowskiego 15, pokój nr 29, adres e-mail: kberzowska@zawiercie.powiat.pl.

§ 4.

Osoba uprawniona ma prawo do swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się.

§ 5.

1. Osoba uprawniona, która będzie chciała załatwić sprawę w Starostwie może skorzystać z pomocy osoby posługującej się językiem migowym. Usługi osoby tłumaczącej zwane są dalej „świadczeniem”.

2. W celu uzyskania pomocy osoby posługującej się językiem migowym, osoba uprawniona powinna zgłosić taką potrzebę w formie wniosku, stanowiącego załącznik do Procedury obsługi osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się.

3. Wniosek można złożyć:

- a) pocztą elektroniczną na adres: sod@zawiercie.powiat.pl
- b) e-doręczenia: AE:PL-95514-69635-URRWD-27
- c) listownie na adres: Starostwo Powiatowe w Zawierciu, ul. Sienkiewicza 34, 42-400 Zawiercie,
- d) osobiście w siedzibie Starostwa Powiatowego w Zawierciu, ul. Sienkiewicza 34, 42-400 Zawiercie,

Kancelaria Główna, pok. 9 / Punkt Informacyjny przy wejściu głównym do budynku.

4. Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

5. Po dokonaniu zgłoszenia Starostwo jest zobowiązane do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym.

6. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia, zawiadamia się osobę uprawnioną

o wyznaczaniu możliwego terminu realizacji świadczenia lub wskazuje się na inną formę realizacji dostępu do usługi. Zawiadomienie zawiera uzasadnienie dokonanej zmiany.

7. Osoba realizująca świadczenie jest obowiązana zachować w tajemnicy informacje związane z osobą uprawnioną, za wyjątkiem przypadku gdy:

- a) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia osoby uprawnionej;
- b) osoba uprawniona lub jej przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy.

8. Starostwo udostępnia dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy, w formie dostępnej dla osób uprawnionych, na ich wniosek i zapewnia pomoc wyznaczonego pracownika w ich wypełnieniu.

§ 6.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą stosuje się przepisy ustawy o języku migowym.

§ 7. Zgłoszenie zostanie przekazane do koordynatora dostępności, który skontaktuje się za pomocą wybranego przez osobą uprawnioną sposobu komunikowania się z urzędem, w celu potwierdzenia miejsca i terminu spotkania.