

Procedury dostępu alternatywnego¹ w Starostwie Powiatowym w Ciechanowie

I. Zapisy ogólne

1. „Procedury dostępu alternatywnego w Starostwie Powiatowym w Ciechanowie” zwanym dalej Starostwem dotyczą zapewniania dostępu alternatywnego osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami to 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, aby przezwyciężyć bariery, by uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami ².
3. Jeżeli Starostwo nie jest w stanie zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami, to jest zobowiązane zapewnić dostęp alternatywny. Brak dostępności, może być spowodowany jedynie względami technicznymi lub prawnymi.
4. Dostęp alternatywny polega w szczególności na:
 - a) zapewnianiu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
 - b) zapewnianiu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych

¹ Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

² Zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

technologii oraz dokumentacji w wersji elektronicznej dostępnej dla osób z różnego rodzaju dysfunkcjami ;

- c) wprowadzaniu takiej organizacji pracy w Starostwie, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Jeśli Starostwo nie będzie w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, wówczas umożliwia kontakt:

- a) telefoniczny,
- b) korespondencyjny,
- c) za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
- d) za pomocą tłumacza języka migowego.
- e) za pomocą tłumacza-przewodnika ³

5. Informacje o dostępności w Starostwie można znaleźć na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Ciechanowie w zakładce „Dostępność” .

6. Koordynatorami do spraw dostępności w Starostwie Powiatowym w Ciechanowie są:

- a) Pani Monika Gwoździk – Sekretarz Powiatu
email: monika.gwozdzik@ciechanow.powiat.pl,
telefon/sms – 729055948,
- b) Pan Andrzej Kalinowski – Kierownik Wydziału Administracji Architektoniczno- Budowlanej i Inwestycji,
e-mail: andrzej.kalinowski@ciechanow.powiat.pl,
telefon/sms 729055922.

7. Starostwo publikuje w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej w zakładce „Dostępność” informacje o

³Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

sposobie zapewniania dostępu alternatywnego: cyfrowego, informacyjno-komunikacyjnego i architektonicznego.

a. **Dostęp alternatywny do treści cyfrowych**

Osoba ze szczególnymi potrzebami, w przypadku problemów z dostępnością cyfrową strony lub aplikacji mobilnej może skontaktować się z Panem Maciejem Pielech – Kierownikiem Referatu Informatyzacji Starostwa,

e-mail – dostepnosc@ciechanow.powiat.pl,

telefon/sms-729055945.

b. Problemy z dostępnością cyfrową należy zgłaszać w formie wniosku na właściwych formularzach:

a. Dostęp cyfrowy – [Załącznik nr 3](#)

II. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym, skargi na brak dostępności oraz pełnomocnictwo

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami w przypadku problemów z dostępnością informacyjno-komunikacyjną ma prawo do składania skarg na brak dostępności oraz udzielenia pełnomocnictwa w zakresie załatwiania spraw formalnych przez osobę przez siebie wyznaczoną. W tej sprawie może skontaktować się z Panią Moniką Gwoździk, e-mail: monika.gwozdzik@ciechanow.powiat.pl, telefon/sms 729055948

2. Problemy z dostępnością informacyjno - komunikacyjną oraz skargi na brak dostępności a także formularze ustanowienia pełnomocnictwa należy zgłaszać w formie wniosku na właściwych formularzach:

a. Dostępność komunikacyjna – [Załącznik nr 1](#)

b. Skarga na brak dostępności – [Załącznik nr 4](#)

c. Pełnomocnictwo – [Załącznik nr 2](#)

3. Starostwo zapewnia obsługę poprzez SMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Kontakt ze Starostwem zapewnia się za pośrednictwem:
 - a) poczty elektronicznej pod adresem:
starostwo@ciechanow.powiat.pl
 - b) stron internetowych Starostwa, pod następującymi adresami:
<https://www.ciechanow.powiat.pl/>
<https://stciechanow.bip.org.pl/>
4. W Starostwie dostępna jest usługa tłumacza on-line polskiego języka migowego oraz systemu językowo - migowego a także zainstalowana jest stacjonarna pętla indukcyjna w kilku punktach obsługi petenta.
5. Osoba niesłysząca lub z niedosłuchem w przypadku awarii lub braku połączenia on-line umożliwiającego realizację tłumaczenia migowego może skorzystać z innej formy pomocy. Zgłoszenie zapotrzebowania na inną formę pomocy należy złożyć za pośrednictwem właściwego wniosku wymienionego w rozdziale III pkt 2 podpunkt „a” niniejszej regulacji .
6. Osoba głuchoniewidoma w przypadku braku możliwości obsługi może złożyć wniosek o zapewnienie właściwej formy komunikacji, która umożliwi dopełnienie formalności na wniosku wskazanym w rozdziale III pkt.2 podpunkt „a” niniejszej regulacji.
7. Wniosek o zapewnienie alternatywnej formy pomocy należy złożyć co najmniej na 3 dni robocze przed wizytą w Starostwie, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
8. Wniosek można złożyć w formie elektronicznej lub osobiście w Starostwie. W przypadku podania numeru telefonu we wniosku, pracownik Starostwa będzie kontaktować się poprzez SMS/MMS.
9. Po dokonaniu zgłoszenia Starostwo zobowiązane jest zapewnić właściwą usługę lub inną alternatywną formę komunikacji w

terminie wyznaczonym lub uzgodnionym z wnioskującym. Jeżeli Starostwo nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:

- a) zawiadamia i uzasadnia ten fakt,
- b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.⁴

- 10. Osoba słabosłyszcząca może załatwić sprawę w pomieszczeniu Starostwa, gdzie zainstalowana jest stanowiskowa pętla indukcyjna.
- 11. W Punkcie Informacyjnym znajdującym się na parterze przy wejściu głównym pracownik pokieruje interesanta do Biura Obsługi Mieszkańców.
- 12. Osoba ze szczególnymi potrzebami może zwrócić się do Starostwa z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dla niej dostępnej (alfabet Braille'a, druk powiększony, dokument w formie odczytywalnej przez system głosowy, itp.).
- 13. Osoba ze szczególnymi potrzebami może przyjść do Starostwa z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem bądź aplikacją, które ułatwią załatwienie sprawy.

III. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym

- 1. Osoba ze szczególnymi potrzebami w przypadku problemów z dostępnością architektoniczną może skontaktować się z Panem Andrzejem Kalinowskim, Kierownikiem Wydziału Administracji Architektoniczno - Budowlanej i Inwestycji, telefon/sms 729055922

e-mail andrzej.kalinowski@ciechanow.powiat.pl

⁴Zgodnie z art.11 i 12 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

2. Wniosek o dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym składamy na formularzu [Załącznik nr 5](#).
3. W budynku Starostwa przy ul.17 Stycznia 7 w Ciechanowie znajdują się dwie windy wewnętrzne, które umożliwią mobilność w sześciokondygnacyjnym budynku.
4. Wejście do Starostwa dostępne jest z dwóch stron budynku. Wejście główne od strony 17 Stycznia (strona północna) ze schodami z obustronnymi barierkami. Dostępne dla osób z ograniczoną mobilnością możliwy jest dzięki windzie zewnętrznej prowadzącej do głównych drzwi wejściowych. Wejście drugie usytuowane od strony parkingu (strona południowa) ze schodami bez barierek.
5. Obsługa klienta w Starostwie jest zorganizowana w taki sposób, że wszystkie sprawy można załatwić na parterze budynku w Biurze Obsługi Mieszkańców. W przypadku, gdy sprawa wymaga pomocy urzędnika, pracownik Biura Obsługi Mieszkańców lub pracownik Punktu Informacyjnego prosi wskazanego urzędnika o osobisty kontakt z klientem w celu załatwienia jego sprawy. Na stronie internetowej Starostwa jest wykaz numerów telefonów do poszczególnych kierowników wydziałów oraz zatrudnionych pracowników.
6. Osoba, która nie może poruszać się lub z innych przyczyn nie może osobiście załatwić spraw, może udzielić pełnomocnictwa, innej osobie do załatwienia spraw urzędowych w swoim imieniu. Wzór pełnomocnictwa - [Załącznik nr 2](#)
7. Wzory dokumentów można pobrać ze strony internetowej BIP Starostwa Powiatowego w zakładce dostępność „[Wzory druków - wnioski, skargi](#)” (<https://stciechanow.bip.org.pl/index//id/1308>)
8. W Budynku Starostwa przy ul. Wyzwolenia 10a w Ciechanowie/ Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej /

nie została zapewniona dostępność w zakresie komunikacji pionowej. Wejście do budynku nie jest dostępne. W budynku winda dochodzi tylko do parteru. Zapewnia się jednak rozwiązania alternatywne. Osoba ze szczególnymi potrzebami może udać się do Biura Obsługi Mieszkańców w budynku Starostwa przy ul 17 Stycznia 7 w Ciechanowie, gdzie może załatwić określone formalności lub zrealizować je drogą elektroniczną.

IV. Skargi

W przypadku niezrealizowania dostępu w sposób wskazany przez wnioskodawcę lub w sposób alternatywny, osoba składająca wniosek może złożyć skargę na brak dostępności, zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego

<https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzu-dziennik-ustaw/kodeks-postepowania-administracyjnego-16784712/dz-8>.

V. Postanowienia końcowe

Wszelkie bieżące sprawy dotyczące braku dostępności Starostwa będą rozpatrywane na zasadach ogólnych wskazanych w punkcie I lub za pomocą Wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno – komunikacyjnej lub cyfrowej.

W przypadku dostępności cyfrowej Starostwo zapewni dostępność nie później niż w ciągu 7 dni ⁵. W przypadku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej Starostwo realizuje wniosek nie później niż w ciągu 14 dni ⁶. W sytuacji, gdy nie będzie możliwe dotrzymanie powyższych terminów, Starostwo niezwłocznie poinformuje o tym fakcie,

⁵ art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

⁶ art. 31 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

Starosta

/-/ Jan Andrzej Kaluszkiewicz