



**ZARZĄDZENIE NR 38/2021**  
**STAROSTY NOWODWORSKIEGO**

z dnia 14 lipca 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami  
w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Mazowieckim**

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2020. poz. 920, z 2021 poz. 1038) oraz art. 4 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 1696), ustalam, co następuje:

**§ 1.** Wprowadzam Standardy Obsługi Osób ze Szczególnymi Potrzebami w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Mazowieckim, w brzmieniu załącznika do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi.

**§ 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Nowodworski

/-/ Krzysztof Kapusta



## **STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W STAROSTWIE POWIATOWYM W NOWYM DWORZE MAZOWIECKIM**

Dokument określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obowiązujące w budynkach Starostwa Powiatowego.

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 przewlekle 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**

a) Budynek Starostwa Powiatowego przy ul. Ignacego Paderewskiego 1 B w Nowym Dworze Mazowieckim, siedziba:

- Starosty i Wicestarosty Nowodworskiego;
- Skarbnika Powiatu;
- Sekretarza Powiatu;
- Biura Rady;
- Wydziału Administracyjno – Organizacyjnego;
- Wydziału Budżetu i Finansów;
- Samodzielnego Stanowiska ds. Kadr;
- Wydziału Architektury i Budownictwa;

- Wydziału Ochrony Środowiska;
- Wydziału Obsługi Szkół i Edukacji;
- Samodzielnego Stanowiska ds. Funduszy Zewnętrznych;
- Wydziału Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami;
- Powiatowego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej;
- Wydziału Inwestycji i Dróg Powiatowych;
- Wydziału Komunikacji i Transportu;
- Zespołu ds. Zamówień Publicznych;
- Zespołu ds. Audytu i Kontroli;
- Zespołu Promocji i Spraw Społecznych;
- Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- Samodzielnego stanowiska ds. Obsługi Kancelarii Niejawnej.

Budynek przy ul. Ignacego Paderewskiego jest 3-kondygnacyjny. Do budynku prowadzą dwa wejścia: główne i boczne. Wejście główne do budynku znajduje się od strony parkingu, przed wejściem występuje stopień oraz pochylnia z obustronną poręczą.

Po lewej stronie wejścia na fasadzie budynku znajduje się tablica instytucji oraz tablice z Godłem Rzeczypospolitej Polskiej oraz Herb Powiatu. Tablice mogą być słabo widoczne dla osób niedowidzących.

Wejście boczne do budynku usytuowane jest od strony ul. Ignacego Paderewskiego przed wejściem występują dwa stopnie oraz pochylnia z obustronną poręczą.

Po lewej stronie, przed wejściem bocznym do Starostwa znajdują się trzy miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Usytuowane są one na chodniku w odległości kilku metrów od wejścia.

Do budynku Urzędu można się dostać korzystając ze schodów lub pochylni. W wejściu znajduje niewielki próg.

W budynku znajduje się dźwig osobowy (winda), który zlokalizowany jest przy wejściu głównym. Ciągi piesze przed budynkiem wyłożone są kostką brukową z nieznacznymi nachyleniami terenu.

Szerokość wejścia do budynku, korytarzy, klatki schodowej są zgodne z wytycznymi ustawowymi.

Punkt Podawczy usytuowany jest na parterze, obsługa osób odbywa się na parterze. Ciągi pieszo - komunikacyjne oddzielone są przeszklonymi drzwiami jednoskrzydłowymi. Drzwi wyposażone są w samozamykacze.

Toaleta dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępna jest na parterze budynku. W toalecie znajduje się przewijak dla dziecka.

Na parterze znajduje się biletomat oraz tablice elektroniczne z wyświetlaczem, informujące o kolejności osób oczekujących do Wydziału Komunikacji i Transportu.

W budynku znajduje się punkt kasowy Mazowieckiego Banku Spółdzielczego w Łomiankach oddział Czosnów, w punkcie kasowym nie ma możliwości dokonania płatności kartą płatniczą.

Osoby korzystające z asysty psa przewodnika mają nieograniczony dostęp do budynku. Możliwość oznaczona piktogramem.

b) Budynek Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim przy ul. Chemików 6 w Nowym Dworze Mazowieckim, siedziba:

- Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie;
- Poradni Psychologiczno - Pedagogicznej;
- Powiatowego Zespołu ds. orzekania o niepełnosprawności;
- Powiatowego Urzędu Pracy – Dział ewidencji świadczeń i informacji;
- Powiatowego Inspektora Nadzoru Budowlanego;
- Powiatowej Stacji Sanitarно - Epidemiologicznej;
- Związku Nauczycielstwa Polskiego – oddział Powiatowy Okręgu Mazowieckiego;
- Środowiskowego Domu Samopomocy Społecznej Caritas Diecezji Warszawsko – Praskiej;
- Sądu Rejonowego w Nowym Dworze Mazowieckim; -przyjazny pokój przesłuchań - „Niebieski Pokój”.

Do budynku prowadzą trzy wejścia:

1. Wejście główne – znajdujące się po środku elewacji od strony ul. Chemików, przed wejściem występują dwa stopnie, brak pochylni;
2. Wejście boczne – znajdujące się na szczycie budynku od strony ul. Chemików, przed wejściem występują dwa stopnie oraz pochylnia z obustronną poręczą;

3. Wejście tylne/ ewakuacyjne – znajduje się od strony ulicy Marii Skłodowskiej – Curie, przed wejściem znajdują się 4 – stopniowe schody.

Budynek przy ulicy Chemików 6 jest 4-kondygnacyjny. Na każde piętro można dotrzeć za pomocą dźwigu osobowego (windy), która znajduje się przy wejściu bocznym. Winda wyposażona jest w przyciski z napisami w języku Braille'a.

W budynku znajdują się dwie klatki schodowe, klatka główna po lewej stronie od wejścia głównego i klatka boczna (ewakuacyjna) po stronie prawej od wejścia głównego.

Szerokość wejścia do budynku, korytarzy, klatki schodowej są zgodne z wytycznymi ustawowymi. Powierzchnia przed pierwszym i ostatnim stopniem w biegu schodów pomiędzy parterem a pierwszym piętrzem na klatce schodowej głównej wyklejona jest taśmą antypoślizgową koloru żółtego o szerokości 50 mm.

W budynku brak ogólnego punktu podawczego. Na każdym piętrze znajdują się jednostki, które posiadają swój punkt podawczy bądź sekretariat. Obsługa osób odbywa się na każdym piętrze. Przejścia pomiędzy poszczególnymi ciągami pieszo – komunikacyjnymi oddzielone są przeszklonymi drzwiami jednoskrzydłowymi. Drzwi wyposażone są w samozamykacze.

Na I piętrze w sekretariacie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie znajduje się przenośny system pętli indukcyjnej do zastosowań indywidualnych. Osoby korzystające z asysty psa przewodnika mają nieograniczony dostęp do budynku. Możliwość oznaczona piktogramem.

- c) Siedziba Wydziału Zarządzania Kryzysowego i Ochrony Ludności Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim przy ulicy Gospodarczej 1 (Budynek Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej).

Budynek parterowy znajduje się na tyłach budynku głównego Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej. Do budynku prowadzi chodnik. Wejście główne poprzez drzwi jednoskrzydłowe, przeszklone, bez progu. W budynku toaleta bez dostosowań dla osób ze szczególnymi potrzebami. Brak tablicy informacyjnej dotyczącej rozmieszczenia pomieszczeń w budynku. Brak oznaczeń brajlowskich. Brak pętli indukcyjnej. Brak punktu podawczego.

- d) Filia Starostwa Powiatowego w Nowym dworze Mazowieckim, mieszcząca się w budynku Urzędu Miejskiego w Nasielsku przy ulicy Elektronowej 3.

- Wydziału Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami

- Wydziału Komunikacji i Transportu,
- Wydziału Architektury i Budownictwa

Budynek przy ulicy Elektronowej 3 jest 3- kondygnacyjny. Przed wejściem głównym znajdują się dwustopniowe schody z naklejonymi żółtymi pasami o szerokości około 10 cm oraz pochylnia dla wózków. Wydziały Starostwa Powiatowego znajdują się na parterze budynku.

W odległości około 10 m w linii prostej od wejścia znajduje się Wydział Komunikacji i Transportu. Obsługa klientów odbywa się przy dwóch okienkach.

W odległości około 9 m w linii prostej od wejścia, za przeszklonymi, jednoskrzydłowymi drzwiami (drzwi bezprogowe) mieści się Wydział Architektury i Budownictwa oraz Wydział Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami.

Na drzwiach nie ma piktogramów, ani oznaczeń brajlowskich.

W budynku brak pętli indukcyjnej.

Na parterze, w lewym skrzydle budynku znajduje się toaleta dla osób ze szczególnymi potrzebami. W budynku brak pokoju dla matki z dzieckiem. Brak ogólnego punktu podawczego dla wydziałów starostwa. Sprawy załatwiane są bezpośrednio w wydziałach. Przed budynkiem urzędu, przy wejściu głównym znajdują się dwa miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami.

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

W budynku Starostwa Powiatowego przy ulicy Ignacego Paderewskiego znajduje się tablica informacyjna o wymiarach 122 cm x 150 cm. Tablica dwukolorowa. Szare tło, na którym umieszczone są: po lewej stronie herb powiatu oraz na pozostałej części napisy w kolorze czarnym, białym i fioletowym. Tablica zawiera informacje o rozmieszczeniu Wydziałów, Zespołów i Stanowisk w budynku.

Przy drzwiach wejściowych umieszczono piktogramy informujące o:

- możliwości skorzystania z pętli indukcyjnej w strefie obsługi klienta,
- możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego,
- możliwości wprowadzenia psa przewodnika do budynku
- krzesła przeznaczonym do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

W punkcie obsługi klienta znajduje się pętla indukcyjna, która wspomaga słyszenie.

Stanowisko oznaczone jest odpowiednim piktogramem, widocznym po wejściu do budynku.

Osoba słabosłysząca nie musi zgłaszać chęci skorzystania z pętli. Urządzenie działa przez cały czas. Informacja o pętli umieszczona jest na stronie internetowej Starostwa.

W budynku Starostwa zapewniono dostęp do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego, co oznaczono piktogramem, widocznym bezpośrednio po wejściu do budynku. Każdorazowo tłumaczenie odbywa się w czasie rzeczywistym. Klient nie musi z wyprzedzeniem zgłaszać chęci skorzystania z usługi.

Z usługi można skorzystać również zdalnie, za pośrednictwem urządzenia wyposażonego w kamerę i dostęp do Internetu (może być to komputer, laptop, tablet lub telefon komórkowy). W celu skorzystania ze zdalnego dostępu do usługi należy wejść na stronę internetową Starostwa Powiatowego i kliknąć piktogram z dwoma migającymi dłońmi. Wówczas nastąpi połączenie z tłumaczem, który następnie nawiąże połączenie z urzędem i pomoże w załatwieniu sprawy.

Stanowisko obsługi klienta wyposażone jest w ramkę do podpisu ułatwiającą złożenie podpisu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą.

W budynku Starostwa Powiatowego przy ulicy Chemików 6 znajdują się dwie tablice informacyjne. Jedna z nich umieszczona przy wejściu głównym po stronie lewej o wymiarach 100 cm x 150 cm. Tablica dwukolorowa. Szare tło, na którym umieszczone są: po lewej stronie herb powiatu oraz na pozostałej części napisy w kolorze czarnym. Tablica zawiera informacje o rozmieszczeniu jednostek w budynku. Druga tablica o wymiarach 35 cm x 52 cm umieszczona jest przy windzie naprzeciw wejścia bocznego.

Starostwo Powiatowe w Nowym Dworze Mazowieckim umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie:

- poczta elektroniczna: [sekretariat@nowodworski.pl](mailto:sekretariat@nowodworski.pl); kancelaria@nowodworski.pl
- wiadomości wysyłane przez komunikator internetowy - FB powiatu nowodworskiego
- wiadomości wysyłane przez stronę BIP powiatu nowodworskiego
- strony dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami: [www.nowodworski.pl](http://www.nowodworski.pl), [www.bip.nowodworski.pl](http://www.bip.nowodworski.pl) .

Na głównej stronie powiatu, w zakładce „Dostępność” znajduje się informacja o zakresie działalności powiatu oraz dostępności architektonicznej budynków. Informacje zapisane są

w postaci pliku odczytywalnego maszynowo w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W zakładce tej można znaleźć również informację o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o dostępnych toaletach i miejscach parkingowych.

#### 4. Zasady obsługi klienta

W celu zapewnienia jak najwyższych standardów obsługi klienta, w Starostwie Powiatowym przy ul. Ignacego Paderewskiego pracownicy punktu podawczego wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu 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. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji dużej liczby interesantów pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Niewidomy interesant może przyjść do budynku urzędu z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu wcześniej. Pracownicy służą pomocą w wypełnieniu dokumentów za osobę niewidomą lub słabowidzącą. W takim przypadku po wypełnieniu dokumentu pracownik zobowiązany jest odczytać dokument i przekazać go do akceptacji przez osobę zainteresowaną.

Wszelkie informacje dotyczące dostępności Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim znajdują się w zakładce „Dostępność”.

Wszyscy pracownicy Starostwa zostali poinformowani i zapoznani z dokumentami dotyczącymi obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

#### 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 również cyfrowej.

Każdy pracownik starostwa przygotowuje materiały do publikacji w sposób możliwie najprostszy i najkrótszy (unikając zdań złożonych i słownictwa branżowego). Większość dokumentów stworzone jest z użyciem bezszeryfowej czcionki i posiadają właściwą strukturę. Grafiki i zdjęcia w większości publikowane są z opisem alternatywnym. Większość dokumentów publikowanych jest w formie cyfrowej, zgodnej z wymogami standardu WCAG 2.1. na poziomie AA (lub według aktualnie obowiązującego prawa).