

# **PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

## **W PODLASKIM ODDZIALE STRAŻY GRANICZNEJ:**

1. Interesanci ze szczególnymi potrzebami przyjmowani są w budynku nr 1 Komendy Podlaskiego Oddziału SG im. gen. dyw. Henryka Minkiewicza z siedzibą Białymstoku zlokalizowanym przy ul. Gen. J. Bema 100, 15-370 Białystok. Wejście na teren Komendy Oddziału, a następnie do budynku nr 1 odbywa się poprzez furtkę w ogrodzeniu Komendy Oddziału, która znajduje się po prawej stronie od bramy wjazdowej. Wejście na obniżony chodnik prowadzący ze strony miasta do furtki ograniczone jest przez dwuramienny słup elektryczny, utrudniający poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich (działka, na której znajduje się chodnik i słup nie należy do POSG). Po lewej stronie furtki znajduje się domofon, za pomocą którego można kontaktować się ze służbą dyżurną biura przepustek oraz prosić o wsparcie przy wejściu do biura przepustek.

Po przekroczeniu furtki, po prawej stronie znajduje się podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, który prowadzi do drzwi wejściowych budynku nr 1. Wejście prowadzi do holu biura przepustek, gdzie osoby ze szczególnymi potrzebami zgłaszają do służby dyżurnej biura przepustek swoje przybycie i przedstawiają cel wizyty. Służba dyżurna biura przepustek, powiadamia osobę wskazaną przez interesanta, a osoba ze szczególnymi potrzebami oczekuje w holu na jej przybycie. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą być obsługiwane w miejscu wyznaczonym w holu biura przepustek lub w asyście osoby merytorycznie obsługującej wizytę przechodzą do pomieszczenia, w którym zostaną obsłużone. Z biura przepustek przechodzi się na teren komendy Oddziału poprzez „kołowrotki” lub poprzez drzwi wejściowe, a następnie przez bramkę. Z przejścia przez „kołowrotek,, nie mogą korzystać osoby na wózkach inwalidzkich ze względu na stopień przy wyjściu z biura przepustek. Osoby na wózkach inwalidzkich w celu wjazdu na teren komendy oddziału mogą korzystać z drugiego wejścia.

2. Podlaski Oddział Straży Granicznej dysponuje miejscami parkingowymi dla osób ze szczególnymi potrzebami na terenie Komendy Oddziału. Trzy miejsca parkingowe znajdują się na parkingu przy budynku nr 2 i są stosownie oznakowane. Wjazd na teren Komendy Oddziału odbywa się w reżimie kontroli dostępu. Osoba ze szczególnymi potrzebami po zaparkowaniu pojazdu zobligowana jest do powrotu na biuro przepustek celem przejścia procedury opisanej w pkt. 1. Dodatkowe miejsca parkingowe przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami znajdują się przy budynku nr 3 (3 miejsca), przy budynku nr 8 (2 miejsca) oraz przy budynku nr 22 (jedno miejsce).
3. Winda dla osób ze szczególnymi potrzebami znajduje się w budynku nr 22, w którym funkcjonuje Służba Zdrowia Podlaskiego Oddziału SG. Pozostałe budynki Komendy Oddziału posiadające po dwie kondygnacje nie posiadają wind. Interesanci z niepełnosprawnością ruchową mogą być obsłużeni na parterze budynków.
4. W budynkach Komendy Oddziału nie funkcjonują systemy informacji głosowych, pętli indukcyjnych oraz innych wspomagających osoby słabosłyszące. W budynkach nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a. Toalety znajdują się na każdej kondygnacji budynku. Toalety przystosowane do potrzeb osób poruszających się na wózku znajdują się na parterze budynku nr 2 i 22.
5. Do Komendy Oddziału oraz jej budynków jest możliwość wejścia osoby ze szczególnymi potrzebami wraz z psem asystującym. Warunkiem wejścia z psem asystującym jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę ze szczególnymi potrzebami certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba ze szczególnymi potrzebami nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
6. Obsługa osób niesłyszących, niedosłyszących i głuchoniemych w Podlaskim Oddziale Straży Granicznej w tym możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego odbywa się zgodnie z następującą procedurą:

- zgodnie z zapisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jedn. Dz.U z 2017 r., poz. 1824) Podlaski Oddział Straży Granicznej (POSG) udostępnia osobom doświadczającym (trwale lub okresowo) trudności w komunikowaniu się, zwanym dalej "osobami uprawnionymi" następujące usługi umożliwiające, bądź wspierające kontakt z funkcjonariuszami/pracownikami Oddziału:
  - z pomocy osoby przybranej, pośredniczącej w kontakcie z POSG.
- przez osobę przybraną, zgodnie z art. 3 ust.1 ustawy należy rozumieć osobę, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw w Komendzie Podlaskiego Oddziału Straży Granicznej. Może to być znajomy lub członek rodziny, wybrany przez osobę doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się:
  - z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza – przewodnika.
- Podlaski Oddział Straży Granicznej zapewnia możliwość skorzystania przez osoby uprawnione z pomocy tłumacza PJM (polski język migowy), SJM (system językowo – migowy) lub SKOGN (sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych). Osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, w terminie **co najmniej 3 dni roboczych poprzedzających datę planowanej wizyty** w Oddziale.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko oraz adres osoby zgłaszającej,
- wskazanie wybranej metody komunikowania się,
- propozycja terminu i godziny spotkania,
- krótkie określenie sprawy,
- kontakt ze zgłaszającym, na który zostanie nadesłana informacja zwrotna dotycząca realizacji świadczenia usługi (np. numer telefonu, adres poczty elektronicznej).

- W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w postaci zapewnienia usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika we wskazanym w zgłoszeniu terminie, Oddział zobowiązany jest do poinformowania osoby uprawnionej o zaistniałym fakcie (wraz z podaniem uzasadnienia), z równoczesnym wskazaniem propozycji innych możliwych terminów wizyty/spotkania, bądź innej metody/sposobu kontaktu:
  - ze środków wspierających komunikowanie się.

Zgłoszenia można dokonać w jednej z następujących form:

- e-mailem,
- faksem,
- listownie (**3** dni liczone od dnia otrzymania zawiadomienia przez Urząd),
- telefonicznie za pośrednictwem osoby przybranej pod nr.