

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Ośrodku Pomocy Społecznej Gminy Nowosolna

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§1. Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Nowosolna, zwany dalej OPS zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

§2. Procedura określa zasady postępowania pracowników OPS w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.

§3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. OPS - należy przez to rozumieć Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Nowosolna;
2. osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, 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 w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami; osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną, z chorobą psychiczną, z Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem;
3. pracowniku pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika OPS, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
4. osobie uprawnionej - należy przez to rozumieć osobę doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

Rozdział 2 - Dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa.

- §1.** Dostępność budynku OPS w została opisana w deklaracji dostępności.
- §2.** Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników pierwszego kontaktu zatrudnionych w OPS.
- §3.** Pracownicy pierwszego kontaktu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to szczególnie osób starszych, osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem.
- §4.** Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość uzyskania wsparcia w zapoznaniu się z topografią budynku.
- §5.** Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w Polskim Języku Migowym, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie.
- §6.** Komunikacja pisemna zewnętrzna i wewnętrzna w OPS odbywa się z zachowaniem zasad edycji tekstu, zgodnym z WCAG 2.1. oraz w języku prostym.
- §7.** Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby OPS mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
- 1.** telefonicznie pod numerem: 42 648 45 20
 - 2.** wysyłając pismo lub wniosek:
 - a.** pocztą elektroniczną na adres: ops@opsnowosolna.pl
 - b.** za pośrednictwem ePUAP: /OPSNOWOSOLNA/SkrytkaESP
 - c.** adres do e-Doręczeń: AE:PL-27026-69514-FTTAU-23

Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

- §1.** Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą być obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w OPS jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

- §2.** Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, a następnie powiadamia odpowiedniego pracownika OPS.
- §3.** Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje tę osobę w miejscu dla niej dostępnym.
- §4.** Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo skorzystać z usługi asystenta, którym jest pracownik merytoryczny odpowiedniego działu OPS, w zakresie: składania dodatkowych wyjaśnień, pomocy w wypełnianiu dokumentów, odczytywania dokumentów oraz doprowadzenia do konkretnego pokoju obsługi. Asystenta wybiera za każdym razem Dyrektor OPS spośród podległych mu pracowników.
- §5.** Do siedziby OPS można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik OPS może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym oraz zaświadczenia o wymaganych i aktualnych szczepieniach.
- §6.**
1. Brak możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu lub online.
 2. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwiać sprawy w OPS przy pomocy osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
 3. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w OPS osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość Polskiego Języka Migowego (PJM), Systemu Językowo - Migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
 4. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

Rozdział 4 - Obowiązki pracowników OPS.

§1.

1. Wszyscy pracownicy OPS mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz za jej przestrzeganie odpowiedzialny jest Dyrektor OPS.
3. Każdy pracownik OPS zobowiązany jest do udzielenia wsparcia w postaci wypełnienia dokumentów, wyjaśnienia ich treści oraz odczytania osobom z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i niepełnosprawnością intelektualną, jeśli osoba ta nie korzysta ze środków pomocniczych (np. lupa, aparat słuchowy).
4. W przypadku wypełnienia dokumentów przez pracownika OPS treść wprowadzonych danych musi zostać przez pracownika odczytana na głos i zaakceptowana przez osobę, której sprawa dotyczy.
5. Każdy pracownik OPS ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska.

Rozdział 5 - Procedura skargowa

§1.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej lub dostępności komunikacyjno- informacyjnej, zwanymi dalej wnioskami o zapewnienie dostępności, stanowiącymi załączniki do niniejszej procedury.
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1, należy złożyć OPS:
 - a. dostarczając je osobiście: Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Nowosolna, ul. Rynek Nowosolna 1, 92-703 Łódź
 - b. wysyłając pocztą na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej Gminy Nowosolna, ul. Rynek Nowosolna 1, 92-703 Łódź

c. wysyłając pocztą elektroniczną na adres e-mail: ops@opsnowosolna.pl

3. OPS realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, OPS powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin, nie dłuższy niż 2 miesiące, od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
4. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, OPS niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp alternatywny oraz informuje o możliwości złożenia skargi na brak dostępności: do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (w przypadku dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej) lub do Dyrektora OPS (w przypadku dostępności cyfrowej).

§2.

1. Niezależnie od złożenia wniosków, o których mowa w § 1, każda osoba może poinformować o braku dostępności.
2. Informację, o której mowa w ust. 1, składa się OPS, w sposób określony w § 1 ust. 2.

Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z OPS:

tel. 42 648 45 20, e-mail: ops@opsnowosolna.pl