



Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr OPS.0140.6a.2021 Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach z dnia 30 czerwca 2021 r. w sprawie wprowadzenia procedur dotyczących zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w Ośrodku Pomocy Społecznej w Brojcach

**PROCEDURA ZAPEWNIENIA DOSTĘPU ALTERNATYWNEGO DLA OSÓB
ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W BROJCACH**



Procedura dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami

Procedura zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Ośrodku Pomocy Społecznej w Brojcach.

§ 1. Zapisy wprowadzające.

Procedura dotyczy zapewnienia dostępu alternatywnego osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie:

- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej,
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Procedura określa sposób dostępu alternatywnego do usług Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zadania pracowników Ośrodka związane z jego zapewnieniem.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.

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.

Każdy pracownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach niezależnie od niniejszej procedury, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osobę starszą, kobietę w ciąży, osobę z dzieckiem do lat 4, osobę poruszającą się z białą laską lub psem przewodnikiem znajdującą się w budynku lub w jego otoczeniu wychodzi z inicjatywą nawiązania kontaktu. Przeprowadza wstępną rozmowę ustalając cel wizyty w Ośrodku. Kieruje daną osobę do właściwego wydziału merytorycznego. W razie konieczności pomaga w dotarciu do właściwego biura.

Osoby ze szczególnymi potrzebami są załatwiane poza kolejnością, o ile zapytane wyrażą taką chęć.



§ 2. Dostęp alternatywny

Jednostka, która ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności jej usług osobie ze szczególnymi potrzebami na równych prawach z innymi, zobowiązana jest zapewnić dostęp alternatywny.

Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym oraz informacyjno- komunikacyjnym polega w szczególności na:

- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
- wprowadzeniu takiej organizacji Ośrodka, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Dostęp alternatywny w zakresie dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej polega w szczególności na umożliwieniu kontaktu:

- telefonicznego,
- korespondencyjnego,
- za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
- za pomocą tłumacza języka migowego;
- za pomocą tłumacza przewodnika.

Koordynator ds. dostępności w Ośrodku
Pomocy Społecznej w Brojcach e-mail:
ops@brojce.net.pl, tel. (91) 321 03 84

Ośrodek na stronie internetowej BIP w zakładce Dostępność publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach zobowiązani są do każdorazowego informowania Koordynatora ds. dostępności o wpłynięciu wniosku/żądania oraz o sposobie jego rozpatrzenia.

Każdy wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, powinien być odnotowany w „ Rejestrze informacji i wniosków o zapewnienie dostępności”.

Zapewnienie dostępu alternatywnego powinno być odnotowane w „ Rejestrze dostępu alternatywnego” wraz z opisem sposobu zapewnienia dostępu alternatywnego.



§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w budynku OPS w Brojcach:

Przed budynkiem Szkoły Podstawowej niedaleko Ośrodka znajdują się miejsca parkingowe przeznaczone dla osób niepełnosprawnych.

Ośrodek posiada jedno wejście główne od strony ulicy. Do drzwi wejściowych prowadzi szeroki chodnik.

Przed wejściem głównym znajdują się trzy niewielkie schody. Przy schodach brak jest poręczy.

Pomieszczenia Ośrodka Pomocy Społecznej mieszczą się na parterze.

Wejście budynku nie posiada lokalizatorów dźwiękowych dla osób słabowidzących i niewidomych;

W budynku nie ma poziomych oznaczeń informacyjno-dotykowych umożliwiających poruszanie się po budynku osobom słabowidzącym i niewidomym;

W budynku nie ma oznaczeń na drzwiach czytelnych dla osób słabowidzących i niewidomych.

W ramach dostępu alternatywnego w PI znajduje się pracownik, który każdorazowo rozpoczyna obsługę klienta, określając rodzaj sprawy i kierując ją rozwiązaniem. Pracownik pomoże przemieścić się do właściwego wydziału merytorycznego w celu załatwienia sprawy lub przywoła pracownika właściwego wydziału merytorycznego. Jeżeli zaistnieje taka potrzeba, osoba ze szczególnymi potrzebami może telefonicznie przywołać pracownika PI pod numerem telefonu (91) 321 03 84 lub (91) 321 05 04. Po załatwieniu sprawy pracownik właściwego wydziału merytorycznego lub pracownik PI pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w budynku OPS w Brojcach

Z Ośrodkiem można skontaktować się:

- przychodząc osobiście i składając dokumenty w PI mieszczącym się w siedzibie Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach przy ul. Długiej 19A;
- telefonicznie pod numerem: (91) 321 03 84 lub (91) 321 05 04, gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego wydziału merytorycznego;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: ops@brojce.net.pl
- za pośrednictwem skrzynki EPUAP: adres skrzynki: /q00re71nco/skrytka
- korespondencyjnie pod adresem: Ośrodek Pomocy Społecznej w Brojcach, ul. Długa 19A, 72-304 Brojce

Ośrodek w bardzo wyjątkowych sytuacjach po wcześniejszym uzgodnieniu i akceptacji Kierownika Ośrodka zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych.

Ośrodek nie umożliwia wykorzystania na bieżąco zdalnego dostępu online do usług tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje. W przypadku chęci skorzystania z usługi tłumacza migowego należy przynajmniej 3 dni przed planowaną wizytą zgłosić ten zamiar do Ośrodka, a także wskazać metodę komunikowania się.

Zgłoszenie można dokonać:

- e-mailowo - wysyłając na adres poczty elektronicznej Ośrodka wiadomość z prośbą o zapewnienie tłumacza migowego, podając następujące informacje:

imię i nazwisko,

wskazanie preferowanego sposobu kontaktu oraz danych kontaktowych:



e-mailowy,

telefoniczny - przez osobę trzecią,

➤ korespondencyjny.

krótki opis sprawy do załatwienia w urzędzie,

wskazanie metody komunikowania się:

polski język migowy,

system językowo-migowy,

sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

➤ telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, podając dane wymienione powyżej.

Pracownik PI niezwłocznie przekazuje informację do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Dany wydział merytoryczny jest zobowiązany zapewnić usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym. Jeżeli Ośrodek nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas: zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt, wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.

Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach w zakładce Dostępność zamieszczona jest informacja o sposobie zgłoszenia chęci skorzystania z tłumacza migowego.

Ośrodek Pomocy Społecznej w Brojcach nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia). Osoba słabosłysząca może zgłosić potrzebę załatwienia sprawy w wyciszonym pomieszczeniu, a pracownik danego wydziału merytorycznego jest zobowiązany to umożliwić.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Ośrodka z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

§ 5. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej

W sytuacji gdy proponowane przez Ośrodek rozwiązania zapewniające dostępność alternatywną w zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym nie są wystarczające, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z „Wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej”.

Wzór wniosku stanowi Załącznik do niniejszej procedury. Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:

-dane kontaktowe wnioskodawcy;

-wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;

-wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;

-wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.



-rodzaj sprawy, którą wnioskodawca chce załatwić w Ośrodku.

Wniosek o zapewnienie dostępności do Ośrodka można złożyć:

- osobiście - składając go w Punkcie Informacyjnym, ul. Długa 19A, Brojce;
- listownie - wysyłając na adres korespondencyjny;
- e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Ośrodka.

Pracownik PI niezwłocznie przekazuje wniosek do właściwego Wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje wniosek niezwłocznie i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jego złożenia. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Ośrodek niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji wniosku, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

§ 6. Dostęp alternatywny do treści cyfrowych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Brojcach.

Jeśli Ośrodek nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej, Biuletynu Informacji Publicznej lub elementów tych stron, osoba ze szczególnymi potrzebami może:

- skontaktować się z PI Ośrodka pod numerem telefonu (91) 321 03 84, który połączy z właściwym wydziałem merytorycznym.
- wysłać pisemną informację o braku dostępności cyfrowej, ze wskazaniem problemu na adres korespondencyjny Ośrodka lub na adres e-mail.

Pracownik właściwego wydziału merytorycznego może zapewnić dostęp alternatywny do treści cyfrowej w następujący sposób:

- kontakt telefoniczny (np. odczytanie informacji, opisanie filmu bez audiodeskrypcji);
- poczta email (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym);
- korespondencyjnie (np. przesłanie dokumentu w formacie tekstowym na wskazany adres korespondencyjny).

Przyjmuje się, że informacja o objętości do 1 strony A4 może zostać odczytana od ręki. Na przesłanie dokumentu w formie tekstowej, odczytanie dłuższych tekstów lub tłumaczenie migowe należy się umówić w innym terminie, z zastrzeżeniem, że terminy procedury są regulowane ustawowo, tj.: 7 dni, z możliwością przedłużenia do 2 miesięcy od otrzymania wniosku.

Wydziały Ośrodka są zobowiązane do:

- każdorazowego pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
- pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

§ 7. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

Każdy ma prawo wystąpić do OPS w Brojcach z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej albo jej elementu lub o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu. Wzór żądanie stanowi załącznik do niniejszej procedury.

Żądanie mieszkańca powinno zawierać:

-dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem,



- wskazanie strony internetowej lub elementu, którego wniosek dotyczy,
- sposób kontaktu,
- formę przekazania niedostępnej treści
- wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

Żądanie można złożyć wypełniając Formularz żądania o udostępnienie informacji niedostępnej, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszych Procedur oraz:

- dostarczając go osobiście do PI Ośrodka,
- wysyłając na adres korespondencyjny Ośrodka,
- przesyłając na adres poczty elektronicznej Ośrodka.

Pracownik PI niezwłocznie przekazuje żądanie do właściwego wydziału merytorycznego zgodnie z dekreacją. Wydział merytoryczny zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe, Ośrodek niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

Pracownicy Ośrodka są zobowiązani do:

- każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
- pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

§ 8 Procedura na wypadek korzystania przez osobę ze szczególnymi potrzebami z psa asystującego lub z psa przewodnika

Ośrodek Pomocy Społecznej w Brojcach zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami możliwość wstępu do budynku z psem asystującym bądź psem przewodnikiem.

Pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej – daje osobie niewidomej lub niedowidzącej możliwość samodzielnego i bezpiecznego poruszania się bez obawy natrafienia na przeszkodę. Pies asystent (zwany też serwisowym) osoby niepełnosprawnej ruchowo – asystuje osobie niepełnosprawnej ruchowo poruszającej się na wózku.

Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.

Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

§ 9 Zasady postępowania z psem przewodnikiem / psem asystującym (Informacja dla Pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Brojcach)

Widząc osobę ze szczególnymi potrzebami z psem pamiętaj, że:

1. Pies powinien mieć możliwość wejścia do budynku lub pomieszczenia.
2. Pies często będzie podążał za pracownikiem i doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca obsługi wskazanego przez Ciebie.
3. W każdym wypadku zapytaj właściciela psa o najwygodniejszy dla niego sposób poruszania się i komunikowania wskazówek dotyczących nawigacji w przestrzeni.



-
4. W razie wątpliwości dotyczących statusu psa, masz prawo poprosić właściciela o stosowne dokumenty.
 5. Właściciel psa powinien mieć przy sobie świadectwa szczepień weterynaryjnych oraz certyfikat potwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem/serwisowym.
 6. Jeśli właściciel psa, poruszając się, chciałby skorzystać z Twojej pomocy, idź po przeciwnej stronie niż pies.
 7. Pies nie musi mieć założonego kagańca ani być prowadzony na smyczy.
 8. Nie głośzcz psa, nie dotykaj go, nie patrz mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób nie rozpraszaj w pracy.
 9. Pamiętaj, aby zawsze iść przed właścicielem psa lub w inny uzgodniony z właścicielem psa sposób.
 10. Zaproponuj podanie psu wody.

ZAŁĄCZNIKI:

1. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i komunikacyjnej
2. Żądanie zapewnienia dostępności strony internetowej lub jej elementów