

ZARZĄDZENIE Nr 29/2023

Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku

z dnia 02 listopada 2023r.

w sprawie Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku

Na podstawie art. 3 pkt. 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2240) oraz § 21 Regulaminu Organizacyjnego Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 14/2023 Kierownika MGOPS w Lubsku z dnia 10 sierpnia 2023r, zarządza się co następuje:

§ 1

Wprowadza się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku.

§ 2

Procedura, o której mowa w § 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 3

Dostępność architektoniczna budynku stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

§ 4

Nadzór nad wykonywaniem Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 5

Traci moc zarządzenie nr 1/2022 Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku z dnia 22.02.2022r. w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku oraz zarządzenie nr 12/2022 Kierownika Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku z dnia 10.11.2022r. w sprawie wprowadzenia zmiany Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Kierownik Miejsko-Gminnego
Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku

mgr Laura Bondarenko

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników MGOPS w Lubsku w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Ośrodka przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
2. Podmiocie - należy przez to rozumieć Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubsku,
3. Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku,
4. Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Lubsku do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

§ 4. Każdy pracownik podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w pokojach pracowników socjalnych zgodnie z rejonizacją bądź na zewnątrz budynku w razie braku możliwości wejścia na teren budynku.

§ 7. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP urzędu MGOPS w Lubsku zapewnia się alternatywny dostęp, który

w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 68 455 83 80 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubsku - mgops@lubsko.pl

§ 8. Podmiot zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami o którym mowa w § 13, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Klient może wnieść:

1. osobiście w sekretariacie Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubsku, ul. 3 Maja 1, 68-300 Lubsko
3. za pomocą faksu nr: 68 455 83 81,
4. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: mgops@lubsko.pl,
5. poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /lubsko/skrytkaESP

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 9. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Pracownicy wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z petentem ze szczególnymi potrzebami. Istnieje również w Ośrodku możliwość rezerwacji wizyty lub na prośbę klienta poprzez rozmowę telefoniczną umożliwia się wezwanie pracownika merytorycznego, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na zewnątrz budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Ośrodka.

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu

1. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.
2. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia

2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).

3. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

§ 11. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się

1. Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
3. Osoba chcąc skorzystać z usługi tłumacza zgłasza chęć skorzystania z usługi tłumacza za pomocą wniosku o którym mowa w § 13,
4. Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie).
5. Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
6. Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 12. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat

§ 13. Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do MGOPS w Lubsku.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 1 do przedmiotowego zarządzenia.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Lubsku ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 15. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Kierownik Miejsko-Gminnego
Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku

mgr Laura Bondarenko

Lubsko, dnia _____

Wniosek o zapewnienie dostępności

1. Dane osoby wnioskującej o zapewnienie dostępności:

Imię i nazwisko _____

Adres zamieszkania _____

2. Bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym:

3. Kontakt z wnioskodawcą (należy wypełnić właściwą opcję):

- listownie, na adres _____
- mailowo, na adres _____
- telefonicznie, na numer telefonu _____

4. Proponowany sposób zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy:

Dostępność architektoniczna budynku

1. Opis dostępności wejścia do budynku

Budynek Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Lubsku mieści się przy al. Niepodległości 1, 68-300 Lubsko. Budynek trzykondygnacyjny, posiada trzy wejścia główne na poziomie chodnika i dwa znajdujące się powyżej poziomu chodnika. Wejście główne usytuowane jest od strony ul. Konopnickiej – **wejście C21**, wejście przystosowane jest dla osób niepełnosprawnych. Szklane drzwi same się rozsuwają. Drzwi wejściowe są o szerokości zapewniającej swobodny wjazd wózkiem inwalidzkim. Kasa MGOPS znajduje się na parterze budynku, do której dostęp możliwy jest drzwiami bocznymi znajdującymi tuż przy kasie. Biura MGOPS znajdują się na parterze budynku, jednak dostęp do nich stanowią bariery architektoniczne. Konieczne jest wejście po trzech schodach od wejścia głównego oraz bocznego - **wejście B**. Księgowość MGOPS znajduje się na I piętrze budynku – konieczne wejście po schodach, brak windy.

Pracownicy MGOPS w Lubsku schodzą do klientów, aby umożliwić im załatwienie sprawy.

2. Opis dostępności korytarzy, schodów i wind

W odniesieniu do osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim, sprawny dostęp jest tylko do kasy MGOPS. W budynku brak jest windy lub platformy zamontowanej przy poręczy schodów.

3. Opis dostosowań – pochylni, platform, informacji głosowych, pętli indukcyjnych

W budynku jest przenośna pętla indukcyjna, nie ma jednak oznaczeń w alfabecie Braill'a ani oznaczeń kontrastowych czy druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

4. Informacje o miejscu i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

W odległości ok. 5m od budynku MGOPS od wejścia głównego C21 znajduje się parking z wydzielonymi miejscami parkingowymi dla osób niepełnosprawnych.

5. Informacja o prawie wstępu z psem asystującym i ewentualnych uzasadnionych ograniczeniach

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

6. Informacje o możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu lub online

Brak jest tłumacza migowego na miejscu, nie ma także możliwości skorzystania z usługi tłumacza on-line.