

Zarządzenie nr 5/2021
Kierownika
Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gołańczy
z dnia 13 września 2021 r.

w sprawie zapewniania dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gołańczy.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), w związku z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ustala się „Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gołańczy”, stanowiące załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje pracowników Ośrodka do stosowania zasad wprowadzonych niniejszym zarządzeniem.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

.....

Podpis Kierownika

Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gołańczy

§ 1. Zapisy wprowadzające.

1. Procedury określają sposoby dostępu alternatywnego do usług Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gołańczy dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zadania pracowników Ośrodka związane z jego zapewnieniem.
2. 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.
3. 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.
4. Każdy pracownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gołańczy niezależnie od niniejszych procedur, 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.
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami są załatwiane poza kolejnością, o ile zapytane wyrażą taką chęć.

§ 2. Dostęp alternatywny

1. Jednostka, która ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności jej usług osobie ze szczególnymi potrzebami na równych prawach z innymi, zobowiązany jest zapewnić dostęp alternatywny.
2. 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.
3. 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.
4. Koordynatorem ds. dostępności w Mieście i Gminie Gołańcz jest Michał Gorlaszka, e-mail: kierownik@mgopsgolancz.pl, tel. 512 212 742
 5. Ośrodek na stronie internetowej BIP w zakładce Dostępność publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w budynku MGOPS w Gołańczy:

- przed budynkiem Ośrodka znajdują się miejsca parkingowe przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami;
 - przy głównym wejściu na poziomie chodnika znajduje się system przyzywowe, który pozwala na przywołanie pracownika Punktu Informacyjnego (dalej PI);
 - biura i pomieszczenia na I i II piętrze są niedostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (brak windy i podjazdu);
 - wejścia budynku nie posiadają/posiadają 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 do właściwego wydziału merytorycznego. 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 **67 34 85 912**. Po załatwieniu sprawy pracownik właściwego wydziału merytorycznego lub pracownik PI pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w budynku MGOPS w Gołańczy

1. Ośrodek nie zapewnia obsługi poprzez MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Z Ośrodkiem można skontaktować się:
 - przychodząc osobiście i składając dokumenty w PI mieszczącym się na parterze Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gołańczy, przy ul. Libelta 4;
 - telefonicznie pod numerem: **67 34 85 912** lub **516 144 795**, gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego wydziału merytorycznego;
 - za pośrednictwem faksu pod numerem: **67 26 12 161**
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: punkt@mgopsgolancz.pl
 - za pośrednictwem skrzynki EPUAP: adres skrzynki: /MGOPS_Golancz/skrytka
 - korespondencyjnie pod adresem:

**Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gołańczy,
ul. Karola Libelta 4,
62-130 Gołańcz**
2. 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.
3. 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.
4. 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:
 - a) zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt,
 - b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.
 5. Na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gołańczy w zakładce Dostępność zamieszczona jest informacja o sposobie zgłoszenia chęci skorzystania z tłumacza migowego.
 6. Ośrodek Pomocy Społecznej w Gołańczy 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.
 7. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Ośrodka z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

§ 5. Wniosek o zapewnienie dostępności

1. 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 nr 1 do niniejszych procedur.
2. 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.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności do Ośrodka można złożyć:
 - osobiście - składając go w Punkcie Informacyjnym, ul. Libelta 4, Gołańcz;
 - listownie - wysyłając na adres korespondencyjny;
 - e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Ośrodka.
4. 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 Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Gołańczy.

1. 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 **67 34 85 912**, 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.
2. 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).
 3. 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.
 4. 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

1. Każdy ma prawo wystąpić do MGOPS w Gołańczy z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej albo jej elementu lub o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Wydziały Ośrodka są zobowiązane do:
 - każdorazowego pisemnym informowaniu Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
 - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej

Miejsko-Gminny Ośrodek
Pomocy Społecznej w Gołańczy
ul. Karola Libelta 4
62-130 Gołańcz

Wniosek o zapewnienie **dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej.**

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony urzędu i podaj wybrane dane kontaktowe:
 - telefonicznie:
 - e-mailowo:
 - korespondencyjnie:
 - telefonicznie przez osobę trzecią:

3. Wskaż i krótko opisz brak dostępności:

- architektonicznej:

.....
.....
.....

- informacyjno-komunikacyjnej:

.....
.....
.....

4. Krótko opisz oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez Ośrodek.

.....
.....
.....

5. Określ rodzaj sprawy, którą chcesz załatwić w Ośrodku (jeśli dotyczy)

.....
.....
.....

.....
miejsowość, data,

.....
podpis Wnioskodawcy

Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

Miejsko-Gminny Ośrodek
Pomocy Społecznej w Gołańczy
ul. Karola Libelta 4
62-130 Gołańcz

Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub jej elementów

1. Imię i nazwisko:
2. Wskaż preferowaną formę kontaktu ze strony urzędu i podaj wybrane dane kontaktowe:
 - telefonicznie:
 - e-mailowo:
 - korespondencyjnie:

3. Czego dotyczy żądanie:

.....
.....
.....

Wskaż stronę internetową lub element strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo:

- strony internetowej lub jej elementu, która ma być dostępna cyfrowo,
 - alternatywne udostępnienie
 - korespondencyjnie:
4. Wskaż preferowany przez Ciebie sposób dostępu alternatywnego, jeżeli dotyczy.

.....
.....

.....
miejsowość, data,

.....
podpis Wnioskodawcy