

## **ZARZĄDZENIE Nr 17/2022**

**Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śl.  
z dnia 6 czerwca 2022 r.**

**w sprawie: wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim**

Na podstawie: art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ze zm.)

**zarządzam co następuje:**

### **§ 1**

Wprowadza się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim.

### **§ 2**

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

### **§ 3**

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

### **§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**mgr Irena Obiegły**

**DYREKTOR**



Załącznik do Zarządzenia Nr 17/2022  
z dnia 06.06.2022 r.

Dyrektora  
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie  
w Wodzisławiu Śląskim

## **PROCEDURA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W POWIATOWYM CENTRUM POMOCY RODZINIE W WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§1**

1. W oparciu o ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się wprowadza się rozwiązania organizacyjne zapewniające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie przyjaznych i dostępnych warunków dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, 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, są to osoby np. osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami, w tym ruchowymi, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi.
4. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności, z którym współpracują wszyscy pracownicy jednostki.
5. Każdy pracownik jednostki jest zobowiązany do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub realizuje obsługę na miejscu.
6. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami odbywa się w kancelarii jednostki, gdzie pracownik przeprowadza wstępną rozmowę w celu rozeznania sprawy, którą chce załatwić osoba ze szczególnymi potrzebami. Po rozeznaniu sprawy, zawiadamia pracownika merytorycznego, właściwego do załatwienia danej sprawy.



## Szczegółowe zasady obsługi

### §2

#### 1. Obsługa osób z niepełnosprawnością narządu ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim zapewnia możliwość korzystania z przycisku dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych do budynku, umożliwiającego wezwanie pracownika kancelarii, który udzieli pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami,
- 2) po ustaleniu charakteru sprawy, pracownik kancelarii informuje pracownika merytorycznego o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami,
- 3) pracownik merytoryczny udziela pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami w dotarciu do miejsca obsługi tj. pokoju nr 6 na parterze budynku lub realizuje obsługę na miejscu.

#### 2. Obsługa osób z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie ze szczególnymi potrzebami wraz z psem asystującym, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, bez konieczności zgłaszania wcześniej tego faktu.  
Osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość poruszać się oraz dotrzeć do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) zapewnia się informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, w sposób wizualny – tablica informacyjna znajdująca się na parterze budynku wykonana w kolorach kontrastowych,
- 3) zapewnia się, iż na drodze osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku nie znajdują się żadne przeszkody,
- 4) pracownik merytoryczny uzgadnia z osobą ze szczególnymi potrzebami formy obsługi i udostępniania dokumentów tj. druk dokumentów z powiększoną, nieszyfrowaną czcionką lub dostęp do dokumentów w formie elektronicznej, mających możliwość odtworzenia ich przy użyciu urządzeń udźwiękowiających,
- 5) pracownik merytoryczny pomaga wypełnić dokumenty, a następnie odczytuje je na głos, wskazuje miejsce na podpis przy użyciu specjalnej ramki.

**3. Obsługa osób z niepełnosprawnością narządu słuchu oraz osób mających trudności w komunikowaniu się:**

- 1) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, poprzez usługę zdalnego tłumacza migowego przez strony internetowe (on-line) i aplikacje. Świadczenie to jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącą osobą z niepełnosprawnością w rozumieniu przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
- 2) zapewnia się również osobom ze szczególnymi potrzebami prawo do skorzystania z pomocy osoby „przybranej”. Osobą „przybraną” może być osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wskazana przez osobę uprawnioną,
- 3) zapewnia się dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie tj. pętlę indukcyjną znajdującą się w Zespole Dofinansowań PFRON, Środków Zewnętrznych oraz Wsparcia Uchodźców, pokój nr 14,

**4. Obsługa osób starszych, niesamodzielnych oraz z niepełnosprawnością intelektualną:**

- 1) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim zapewnia możliwość komunikacji w formie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia,
- 2) istnieje możliwość przyścia osoby ze szczególnymi potrzebami z osobą asystującą,
- 3) pracownik merytoryczny dostosowuje słownictwo oraz tempo wypowiedzi do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, jak również jest zobowiązany do upewnienia się czy osoba wszystko prawidłowo rozumiała.

**Postanowienia końcowe**

**§3**

1. Każdy pracownik Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim jest zobligowany do:
  - 1) zapoznania się z niniejszą procedurą,
  - 2) okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z zachowaniem zasady poszanowania godności tych osób.
2. Niniejsza procedura ma również zastosowanie wobec osób ze szczególnymi potrzebami, które posiadają dysfunkcje psychofizyczne, fizyczne, psychiczne i inne, a które utrudniają tym osobom wypełnianie ról społecznych.
3. Niezależnie od sposobów komunikacji, osoba ze szczególnymi potrzebami może zwrócić się do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wodzisławiu Śląskim z wnioskiem o zapewnienie dostępności w formie,



jaka jest dla niego najbardziej dogodna i jaką określi w tym wniosku.

Wzór wniosku stanowi załącznik do niniejszej procedury.

4. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie (telefonicznie, e-mailowo, listownie), w sposób najdogodniejszy dla osoby ze szczególnymi potrzebami. Wniosek tej jest rejestrowany i dekretowany na pracownika merytorycznego oraz koordynatora ds. dostępności.
5. Zapewnienie dostępności wynikające ze złożonego wniosku należy dokonać bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Jeżeli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie powiadamia się Wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje się nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż dwa miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).
7. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny wraz z zapewnieniem dostępu alternatywnego.

DYREKTOR  
*IO*  
mgr Irena Obiegły