

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

W MOPS ZAWIERCIE

Podstawa prawna, definicje

§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 poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w MOPS Zawiercie.
2. **Osoba ze szczególnymi potrzebami** – 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 na zasadzie równości z innymi osobami (np. osoby z dysfunkcjami wzroku, osoby z dysfunkcjami słuchu, osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, kobiety w ciąży, osoby starsze i osłabione, osoby z małymi dziećmi oraz osoby z każdą inną niepełnosprawnością).
3. Niezależnie od zapisów Procedury, każdy pracownik MOPS ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu .
4. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez MOPS odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności, z którym wszyscy pracownicy Ośrodka są zobowiązani do stałej współpracy.

Udogodnienia architektoniczne

§ 2

1. Na każdym parkingu MOPS znajduje się oznaczone kopertą miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Z miejsca można skorzystać poprzez zamieszczenie w widocznym miejscu za szybą auta specjalnej karty parkingowej uprawniającej do tego daną osobę.
2. Dojście do budynku jest przystosowane dla osób z trudnością w poruszaniu się, zapewniona jest odpowiednia szerokość wejścia głównego do budynku oraz drzwi z pochwytym.
3. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami może się odbyć tuż po wejściu do budynku w Biurze Obsługi Interesanta bądź w formie kontaktu zdalnego.
4. Pracownik Biura Obsługi Interesanta informuje pracownika właściwego merytorycznie do konieczności obsłużenia osoby w pokoju obsługi indywidualnej. Pokój obsługi indywidualnej znajduje się na I piętrze, pod nr 101. W przypadku osób z problemem w poruszaniu się bądź inną trudnością uniemożliwiającą samodzielne załatwienie sprawy udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi.
5. Do MOPS i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.
6. Budynki wielokondygnacyjne wyposażone są w windę.

Obsługa osób z trudnościami w komunikowaniu się

§ 3

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w Ośrodku przy pomocy osoby przybranej.
2. Osobą przybraną może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wskazana przez osobę uprawnioną.
3. Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

§ 4

1. Ośrodek zapewnia możliwość korzystania z usługi on-line tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) i systemu językowo-migowego (SJM).
2. Świadczenie to jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

§ 5

1. Niezależnie od sposobów komunikacji osoba ze szczególnymi potrzebami może zwrócić się do MOPS w *Wnioskiem o zapewnienie dostępności* w formie, jaką określi w tym wniosku. Wzór wniosku stanowi załącznik Nr 1 do procedury.
2. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie z zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.
3. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie (telefonicznie, emailowo, osobiście, listownie), w sposób najdogodniejszy dla osoby uprawnionej.
4. Wniosek o zapewnienie dostępności rejestruje się w sekretariacie Ośrodka a następnie zawiadamia koordynatora ds. dostępności .
5. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie niezwłocznie powiadamia się o tym wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).
7. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.

Postępowanie skargowe

§ 6

1. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w § 5 ust 5 i ust 6 wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON w trybie określonym w ustawie.

Załącznik:

Załącznik nr 1 - Wniosek o zapewnienie dostępności

.....
WNIOSKODAWCA -Imię i nazwisko
.....
Adres zamieszkania
.....
Numer telefonu kontaktowego/kontakt sms/email/faks*

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Zawierciu
Ul. Piłsudskiego 47
42-400 Zawiercie

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Rodzaj sprawy:

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

Prośba o przekazanie druków (jeśli dotyczy):

Proponowany termin wizyty w MOPS (co najmniej 3 dni robocze od dnia wpływu do MOPS):

.....

Sposób udzielenie odpowiedzi:

Adres poczty email:

Nr telefonu, komunikacja sms:

Nr telefonu osoby przybranej:

Wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno - komunikacyjnym:

.....
.....

Wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności:

.....
.....

Data i podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe:

Miejsce /nr pokoju/ i termin spotkania

Data i podpis pracownika

Uwagi:

**właściwe zaznaczyć*

KLAUZULA INFORMACYJNA
dla klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zawierciu

Zgodnie z art. 13, art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych, iż:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Zawierciu - 42-400 Zawiercie, ul. Piłsudskiego 47, w imieniu, którego działa Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zawierciu.
- 2) Administrator wyznacza Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych: email: iodo@mopszawiercie.pl, tel. 32 67 27701, listownie - 42-400 Zawiercie ul. Piłsudskiego 47.
- 3) Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w na Pani/Pana wniosek celu realizacji zgłoszenia zapotrzebowania na usługę podczas wizyty w MOPS i wypełnieniu obowiązku na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz ustawy z 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- 4) Odbiorcami danych osobowych są upoważnieni pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zawierciu oraz podmioty, którym należy udostępnić dane osobowe w celu wykonania obowiązku prawnego, a także podmioty, którym dane zostaną powierzone do zrealizowania celów przetwarzania.
- 5) Dane osób po zrealizowaniu celu, dla którego zostały zebrane, będą przetwarzane do celów archiwalnych i przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych obowiązujących u Administratora.
- 6) Istnieje prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych.
- 7) Ma Pan/Pani prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych dotyczących Pana/Pani naruszyłoby przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27.04.2016 r.
- 8) Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym, a osoba, której dotyczą dane jest zobowiązana do podania danych określonych w w/wym. ustawach. Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
- 9) Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu systemowi podejmowania decyzji i nie podlegają profilowaniu.