

**Procedura  
obsługi osób ze szczególnymi potrzebami  
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce**

**§1  
Postanowienia ogólne**

1. Celem wprowadzenia procedur jest stworzenie warunków do zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami poczucia komfortu i bezpieczeństwa trakcie załatwiania spraw w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, zwanym dalej PCPR zarówno podczas osobistej wizyty w nim, jak i poprzez wykorzystanie innych dostępnych narzędzi komunikowania się.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce służy ujednoczeniu zasad postępowania pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
4. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy między innymi osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym na wózkach inwalidzkich, o kulach, osoby niewidome i słabo widzące, osoby niesłyszące i słabo słyszące, osoby w kryzysach psychicznych, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, ze spektrum autyzmu, z ograniczonymi możliwościami poznawczymi, osoby starsze, osoby przewlekle chore, osoby o niskim wzroście, w tym również dzieci, osoby z małymi dziećmi, kobiety w ciąży.

**§2**

**Dostępność architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna.**

**I - Budynek posiada:**

1. wyznaczone i oznakowane dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, zlokalizowane bezpośrednio przed wejściem głównym do budynku,
2. w budynku jest winda,
3. przy wejściu głównym znajduje się tablica informująca o lokalizacji pomieszczeń możliwa do odczytania również przez osoby słabo widzące lub niewidome,

4. istnieje możliwość swobodnego poruszania się w budynku przez osoby na wózku inwalidzkim,
5. na parterze znajduje się toaleta dla osób niepełnosprawnych.

## **II - W budynku nie ma:**

1. pasa ostrzegawczego przy drzwiach wejściowych na klatkę schodową i bezpośrednio za nimi,
2. zamontowanego automatycznego napędu w drzwiach wejściowych zewnętrznych i wewnętrznych oraz w drzwiach na klatce schodowej na pierwszym piętrze,
3. zamontowanych płytek kierunkowych,
4. oznaczenie schodów przed krawędzią pierwszego stopnia w dół i w górę,
5. oznaczenie pasem kontrastowym krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia biegu schodów,
6. na końcach poręczy przychodowej zamontowanych oznaczeń pismem wypukłym,
7. na drzwiach wejściowych piktogramu oznaczającego windę,
8. oznaczenie kolorem kontrastowym zewnętrznego przycisku windy na parterze i pierwszym piętrze,
9. oznaczenie piktogramem toalety dla osób niepełnosprawnych,
10. możliwości korzystania po godzinie 15.30 z windy przez klientów OIK,
11. poziomych oznaczeń informacyjno-dotykowych, umożliwiających poruszanie się po budynku osobom słabo widzącym i niewidomym.

## **III - W zakresie architektonicznym oraz informacyjno-komunikacyjnym dostęp alternatywny polega na:**

1. zapewnieniu wsparcia innej osoby,
2. zapewnieniu wsparcia technicznego z wykorzystaniem dostępnych rozwiązań.

## **§3**

### **Dostępność cyfrowa.**

#### **I – Strona internetowa, stworzona zgodnie z WCAG 2.1 posiada:**

1. podwyższony kontrast (czarne tło, żółte litery),
2. możliwość powiększania liter na stronie,
3. możliwość zwiększania interlinii oraz odstępów pomiędzy literami,
4. mapę strony,
5. fokus wokół elementów nawigacyjnych,
6. możliwość używania skrótów klawiszowych na stronie przeglądarki.

#### **II - W zakresie dostępności strony internetowej dostęp alternatywny polega na kontakcie:**

1. telefonicznym,
2. korespondencyjnym,
3. poprzez środki komunikacji elektronicznej,

4. przy udziale tłumacza języka migowego.

### §3

1. W sytuacji gdy pozostające do dyspozycji osoby ze szczególnymi potrzebami rozwiązania dostępności alternatywnej z zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym oraz cyfrowej nie są wystarczające, ona sama lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej. Wzory wniosków odpowiednio, stanowią załączniki nr 1 i nr 2 do niniejszej procedury.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą złożyć wniosek o udostępnienie usługi. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
3. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w PCPR przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą zgodnie z art.7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2023 r., poz. 20) może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

### § 4

#### **Postanowienia końcowe.**

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w §1 ust 3 i ust.4.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce mają obowiązek:
  - a) wychodzić z inicjatywą nawiązania kontaktu w celu okazania pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem jej godności, a w razie potrzeby i za jej zgodą ma służyć pomocą w dotarciu do wskazanego przez nią miejsca załatwienia sprawy, pomóc w wypełnieniu dokumentów,
  - b) udostępnić treści, które są niezbędne do załatwienia sprawy, a które okazały się być niedostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami między innymi poprzez odczytanie tekstu lub wskazanie możliwości bezpłatnego skorzystania z tłumacza języka migowego. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.
3. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce [https:// pcpr-wieliczka.pl](https://pcpr-wieliczka.pl), zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega na wykorzystaniu jednej z poniższych form tj. kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, obsługiwane są poza kolejnością i bez zbędnej zwłoki.