

Zarządzenie nr 49/2023
Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce
z dnia 27.12.2023r.

w sprawie: ustalenia procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce.

Na podstawie art. 4 ust. 2 pkt 1) i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. Z 2022r. nr 2240) oraz art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 poz. 20), w związku z § 5 pkt 3 Regulaminu organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, stanowiącego załącznik do Uchwały nr 189/726/2022 Zarządu Powiatu Wielickiego z dnia 14 listopada 2022r., zarządzam co następuje:

§1

Ustala się procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, w treści stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum
Pomocy Rodzinie w Wieliczce

mgr Anna Front

Radca Prawny
Paulina Romaniec
KR-4702

Starszy Specjalista
pracy w rodzinie

mgr Katarzyna Zaprzezińska-Zachwieja

**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 w 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 przewlekłe 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 sprawę 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.

Starszy Specjalista
pracy z rodziną

mgr Ryszarda Zabrzewska-Zachwieja

Załącznik nr 1 do
Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce
z dnia.....

**Powiatowe Centrum
Pomocy Rodzinie
ul. Niepołomska 26g
32-020 Wieliczka**

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej
i/lub informacyjno- komunikacyjnej**

1. Imię i nazwisko:

2. Preferowana forma nawiązania kontaktu z PCPR –em (zaznacz właściwe)

- a) telefonicznie -
- b) e-mailowo -
- c) korespondencyjnie -
- d) telefonicznie przez osobę trzecią -

3. Proszę wskazać i krótko opisać na czym polega brak dostępności w zakresie:

a) architektonicznej

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

b) informacyjno-komunikacyjnej

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

4. Proszę krótko opisać oczekiwany sposób zapewnienia dostępności przez PCPR:

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

5. Proszę określić rodzaj sprawy, którą chce Pan/Pai załatwić w PCPR (jeśli dotyczy):

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

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis wnioskodawcy)

Załącznik nr 2 do
Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce
z dnia.....

**Powiatowe Centrum
Pomocy Rodzinie
ul. Niepołomska 26g
32-020 Wieliczka**

**Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej
lub jej elementów**

1. Imię i nazwisko:

2. Preferowana forma nawiązania kontaktu z PCPR –em (zaznaczyć właściwe)

a) telefonicznie -

b) e-mailowo -

c) korespondencyjnie -

3. Proszę wskazać i krótko opisać na czym polega brak dostępności cyfrowej:

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

4. Proszę wskazać stronę internetową lub element strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo:

a) strona internetowa lub jej element, która ma być dostępna cyfrowo -

b) alternatywne udostępnienie -

c) korespondencyjnie -

5. Proszę wskazać preferowany przez Pana/Panią sposób dostępu alternatywnego, jeżeli dotyczy.

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

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis wnioskodawcy)

**Powiatowe Centrum
Pomocy Rodzinie
ul. Niepołomska 26g
32-020 Wieliczka**

Wniosek o udostępnienie usługi

1. Dane wnioskodawcy:

- a) Imię i nazwisko:
- b) Adres zamieszkania:
-

2. Proszę wskazać sposób komunikowania się oraz podać dane teleadresowe:

- a) numer telefonu, również w przypadku wykorzystania do komunikacji sms-a lub mms-a -
- b) numer faksu -
- c) numer telefonu do osoby przybranej* -
- d) ePUAP -

3. Metoda komunikacji (proszę zaznaczyć właściwe):

- a) osoba przybrana -
- b) tłumacz języka migowego -
- c) pętla indukcyjna -

4. Rodzaj usługi, z której chce Pan/i skorzystać jako osoba uprawniona.

- Krótki opis sprawy do załatwienia w PCPR-e:
-
-
-
-

.....
5. Proszę zaznaczyć w jakiej formie mają być przekazane wymagane druki i/lub w jaki sposób ma być załatwiona sprawa (zaznaczyć właściwe).

- a) w PJM -
- b) w druku powiększonym -
- c) w języku łatwym do czytania i zrozumienia (ETR) -
- d) w inny sposób, proszę opisać jaki:

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

6. Przewidywany termin wizyty w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie:.....

.....
data i miejsce

.....
podpis wnioskodawcy lub osoby przybranej

*osoba przybrana - osoba, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwianiu spraw w organach administracji publicznej.

Załącznik nr 4 do
Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce
z dnia.....

**Powiatowe Centrum
Pomocy Rodzinie
ul. Niepołomska 26g
32-020 Wieliczka**

Wniosek o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 20) wnioskuję o udzielenie świadczenia.

1. Dane wnioskodawcy:

- a) Imię i nazwisko:
- b) Nr telefonu:
- c) Adres e-mail – w przypadku preferowanego kontaktu za pośrednictwem e-mail
.....

2. Metoda komunikacji (proszę zaznaczyć właściwe):

- a) Polski język migowy (PJM) -
- b) System językowo-migowy (SJM) -
- c) Sposoby komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN) -

3. Przewidywany termin wizyty w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie:

.....
(data i godzina)

4. Rodzaj sprawy, którą chce Pan/i załatwić jako osoba uprawniona i krótki jej opis.

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

-
-
5. W przypadku braku możliwości realizacji przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce wnioskowanego świadczenia, proszę o powiadomienie mnie o tym fakcie wraz z uzasadnieniem oraz o wyznaczenie możliwego terminu realizacji tego świadczenia lub wskazanie innej formy realizacji wnioskowanego świadczenia.
 6. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikacji.

.....
data i miejsce

.....
podpis wnioskodawcy

*Świadczenie może być udzielone nie wcześniej niż po upływie co najmniej 3 dni roboczych od dnia złożenia wniosku w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce.

INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

W związku z przetwarzaniem danych osobowych informujemy – zgodnie z art. 13 ust 1 i ust.2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L z 04.05.2016 r, Nr 119, s. 1) zwanego dalej „RODO” iż:

I. ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem danych osobowych jest Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce, reprezentowane przez Dyrektora, z którym można kontaktować się pod adresem siedziby: ul. Niepołomska 26G, 32-020 Wieliczka oraz pod adresem email: sekretariat@pcpr-wieliczka.pl.

II. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: iod@iods.pl.

III. PODSTAWA PRAWNA I CELE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w związku z Pani/Pana zgłoszeniem w celu rozpatrzenia wniosku i zapewnienia bezpłatnego tłumacza języka migowego oraz w celach sprawozdawczych, statystycznych i archiwizacyjnych na podstawie przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO.

IV. INFORMACJE O WYMOGU/DOBROWOLNOŚCI PODANIA DANYCH ORAZ KONSEKWENCJI NIE PODANIA DANYCH OSOBOWYCH

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz ich niepodanie może wiązać się z brakiem realizacji celów wskazanych w punkcie III.

V. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

1. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
2. Pani/Pana dane osobowe w związku z realizacją usługi będą przetwarzane przez tłumacza języka migowego.
2. Pani/Pana dane mogą być ponadto przekazywane innym podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora np. dostawcom usług IT i innym podmiotom przetwarzającym dane w celu określonych przez Administratora.

VI. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe od momentu pozyskania będą przechowywane przez okres wynikający z odpowiednich regulacji prawnych. Kryteria okresu przechowywania ustala się w oparciu o klasyfikację i kwalifikację dokumentacji w jednolitym rzeczowym wykazie akt.

VII. PRAWA OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZĄ

W związku z przetwarzaniem danych osobowych posiada Pani/Pan prawo do:

- 1) Dostępu do treści swoich danych osobowych,
- 2) Otrzymania kopii danych,
- 3) Sprostowania danych osobowych,
- 4) Usunięcia danych osobowych,
- 5) Ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- 6) Przenoszenia danych osobowych;

- w przypadkach i na warunkach określonych w RODO. Prawa wymienione powyżej można zrealizować poprzez kontakt z Administratorem.

VIII. PRAWO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORCZEGO

Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzasadnione jest, że Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są przez Administratora niezgodnie z przepisami RODO.

IX. ZAUTOMATYZOWANE PODEJMOWANIE DECYZJI W TYM PROFILOWANIE

Na podstawie Pani/Pana danych osobowych nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

X. PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWEJ

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych oraz państw trzecich.

