

Procedura zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Długosiodle.

§ 1. Zapisy wprowadzające.

1. Procedura określa sposoby dostępu alternatywnego do usług Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Długosiodle (dalej Ośrodka lub GOPS) 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. Każdy pracownik Ośrodka niezależnie od niniejszej procedury, widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osobę starszą, kobietę w ciąży, osobę z dzieckiem, 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 pracownika Ośrodka. W razie konieczności pomaga w dotarciu do właściwego biura.
4. 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, zobowiązana 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 Urzędzie Gminy Długosiodło jest Katarzyna Piórkowska, e-mail: pomoc@długosiodlo.pl, tel. 29 642 36 69

§ 3. Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym w budynku GOPS w Długosiodle:

- przed budynkiem Ośrodka znajduje się miejsce parkingowe przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- biura i pomieszczenia GOPS w Długosiodle są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (dźwig),

- wejścia budynku nie 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 pracownicy GOPS każdorazowo rozpoczynają obsługę klienta, określając rodzaj sprawy i kierując jej rozwiązanie. Pracownicy pomogą przemieścić się do właściwego pokoju merytorycznego w celu załatwienia sprawy lub przywoła pracownika właściwego działu merytorycznego. Jeżeli zaistnieje taka potrzeba, osoba ze szczególnymi potrzebami może telefonicznie przywołać pracownika Ośrodka pod numerem telefonu **296423668, 296423670**. Po załatwieniu sprawy pracownik Ośrodka pomaga w wyjściu z budynku.

§ 4. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym w budynku GOPS w Długosiodle.

1. Ośrodek nie zapewnia obsługi poprzez MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Z Ośrodkiem można skontaktować się:
 - przychodząc osobiście i składając dokumenty w pokojach mieszczących się na I piętrze Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Długosiodle, przy ul. Adama Mickiewicza 15;
 - telefonicznie pod numerem: **296423668, 296423670**, gdzie może nastąpić przekierowanie do właściwego działu merytorycznego;
 - za pośrednictwem faksu pod numerem: **297412158**;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: gops@dlugosiodlo.pl
 - za pośrednictwem skrzynki EPUAP, adres skrzynki: /gopsdlugosiodlo/Skrytka
 - korespondencyjnie pod adresem:

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Długosiodle ul. Adama Mickiewicza 15

07-210 Długosiodło

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,
 - telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, podając dane wymienione powyżej.

4. Pracownik Ośrodka niezwłocznie przekazuje informację do Kierownika Ośrodka. Wyznaczony przez Kierownika Ośrodka pracownik zajmuje się organizacją usługi 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. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Długosiodle 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 pomieszczeniu „wyciszonym”, a pracownik Ośrodka 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 niniejszej procedury.
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 siedzibie Ośrodka,
 - listownie - wysyłając na adres korespondencyjny,
 - e-mailowo - przesyłając za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Ośrodka.
4. Kierownik Ośrodka niezwłocznie przekazuje wniosek do właściwego pracownika merytorycznego zgodnie z dekreacją. Pracownik 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 Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Długosiodle.

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 Ośrodkiem pod numerem telefonu **293623668, 296423670,**

- wysłać pisemną informację o braku dostępności cyfrowej, ze wskazaniem problemu na adres korespondencyjny Ośrodka lub na adres e-mail.
- 2. Pracownik Ośrodka (właściwego działu) może zapewnić dostęp alternatywny do treści cyfrowej w następujący sposób:
 - kontakt telefoniczny (np. odczytanie informacji);
 - 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. Pracownicy Ośrodka są zobowiązani 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 GOPS 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 stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszych procedur oraz:
 - dostarczając go osobiście do Ośrodka,
 - wysyłając na adres korespondencyjny Ośrodka,
 - przesyłając na adres poczty elektronicznej Ośrodka.
4. Kierownik Ośrodka niezwłocznie przekazuje żądanie do właściwego pracownika zgodnie z dekreacją. Pracownik 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. Pracownicy Ośrodka są zobowiązani do:
 - każdorazowego pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o wpłynięciu pisemnego żądania;
 - pisemnego informowania Koordynatora ds. Dostępności o sposobie jego rozpatrzenia.