



I. **Postanowienia ogólne.**

§ 1

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w siedzibie Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej w Czerwionce-Leszczynach (zwanej dalej POW) określa sposób postępowania pracowników POW w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedur jest stworzenie POW miejscem przyjaznym i dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami, w którym będą traktowane w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2

1. Każdy pracownik POW ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Pracownicy POW zobowiązani są do odnoszenia się do wychowanków, opiekunów i wszystkich pozostałych osób z poszanowaniem ich godności.

II. **Warunki lokalowe.**

§ 1

1. POW mieści się na parterze w budynku zlokalizowanym w Czerwionce-Leszczynach przy ul. 3 Maja 42.
2. Wejście do budynku prowadzi od strony budynku z cegły tzw. LO. Do wejścia prowadzą schody 4 stopnie. Przed wejściem znajduje się dzwonek umożliwiający przywołanie pracownika POW.

3. Przed wejściem głównym do budynku szkoły znajduje się podjazd dla niepełnosprawnych i istnieje możliwość skorzystania z pomieszczenia szkoły celem obsłużenia klienta.
4. Przy każdym pomieszczeniu POW znajduje się tabliczka tyflograficzna z opisem brajlowskim, wypukłymi literami, kolorystyką dostosowaną dla osób z dysfunkcją narządu wzroku oraz technologią NFC. Na tabliczkach znajdują się informacje dotyczące działu oraz numeru pokoju.

III. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 1

1. W sytuacji, gdy w POW jest wielu interesantów pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
2. W przypadku wywołania pracownika POW do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.
3. Pracownik przeprowadza rozmowę wstępną z klientem w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
4. Po ustaleniu przedmiotu sprawy pracownik POW może:
 - udzielić niezbędnej porady i/lub wyjaśnień;
 - wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego;
 - odebrać od klienta i potwierdzić wpływ do POW pisma/wniosku następnie przekazać go do zarejestrowania;
 - sporządzić za klienta pismo/wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika POW w obecności klienta.
5. Istnieje możliwość wydrukowania dokumentu z drukiem powiększonym lub przesłanie dokumentu w wersji elektronicznej na prośbę klienta.
6. Istnieje możliwość skorzystania z ramki do podpisu przeznaczony dla osób z dysfunkcją narządu wzroku.
7. Osoba ze specjalnymi potrzebami może przyjść do POW z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu.



§ 2

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w POW korzystając z n/w usprawnień:
 - pętli indukcyjnej znajdującej się w sekretariacie POW



- pomocy osoby przybranej (osobą przybraną może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumiewania się tej osoby i udzielenia jej pomocy przy załatwieniu spraw w POW);

- - bezpłatnej obecności tłumacza PJM „na żywo” w siedzibie POW - w tym celu należy zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia co najmniej 3 dni wcześniej (za pomocą maila ppow@powiatrybnicki.pl);



- z usług w postaci środków wspierających komunikowanie się:

- Poczty elektronicznej: ppow@powiatrybnicki.pl
- Faksu: 32 7231494
- Listownie na adres POW

IV. **Strona internetowa**

§ 1

1. Strona internetowa POW dostępna jest pod adresem <http://pow-czerwionka-leszczyny.pl/>
2. W prawy głównym rogu znajdują się zakładki oznaczone symbolami dostosowania dla osób ze szczególnymi potrzebami:



3. Korzystając ze wskazanych ikonek możliwe jest zaznajomienie się z zasadami korzystania z usługi tłumacza migowego oraz pętli indukcyjnej. Ponadto wybór ostatniej ikonki umożliwia dobór bardziej czytelnej czcionki, dostosowanie koloru tła oraz kontrastu, powiększenia/zmniejszenia czcionki.

v. **Skargi**

Skargi można składać w trybie art. 18 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 poz. 1062 t.j.).