# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Przedszkolu Miejskim nr 4 w Ozorkowie

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

### §1.

Żłobek Samorządowy w Ozorkowie, zwana dalej Żłobkiem , zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

### §2.

Procedura określa zasady postępowania pracowników Przedszkola w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.

### §3.

Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Żłobku - należy przez to rozumieć Żłobek Samorządowy w Ozorkowie;
2. osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, 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; osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu, osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną, z chorobą psychiczną, z Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem;
3. pracowniku pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika Żłobka, który został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez osobę ze szczególnymi potrzebami;
4. osobie uprawnionej - należy przez to rozumieć osobę doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

## Rozdział 2 - Dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa.

### §4

Dostępność budynku Żłobka Samorządowego w Ozorkowie została opisana w deklaracji dostępności żłobka.

### <https://zsozorkow.bip.wikom.pl/deklaracja-dostepnosci>

### §5.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników pierwszego kontaktu zatrudnionych w Żłobku.

### §6.

Pracownicy pierwszego kontaktu wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to szczególnie osób starszych, osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem.

### §7.

Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR).

## Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

### §8.

Komunikacja pisemna zewnętrzna i częściowo wewnętrzna w ŻŁobku odbywa się z zachowaniem zasad edycji tekstu, zgodnym z WCAG 2.1. oraz w języku prostym.

### §9.

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Żłobka mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

1. telefonicznie pod numerem: 42-710-31-75
2. wysyłając pismo lub wniosek:

poczta tradycyjną: 95-035 Ozorków ul. Lotnicza 3,

* 1. pocztą elektroniczną na adres: pm4ozorkow@wikom.pl,
	2. adres do e-Doręczeń: AE:PL-85496-90046-TISAR-24

## Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

### §10.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą być obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Żłobku jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

### §11.

Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, a następnie powiadamia odpowiedniego pracownika Żłobka.

### §12.

Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten obsługuje tę osobę w miejscu dla niej dostępnym.

### §13.

Do Żłobka można wejść z psem asystującym po wcześniejszym umówieniu i omówieniu wizyty w sekretariacie placówki. Pracownik Żłobka może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem asystującym poprzez okazanie certyfikatu potwierdzającego jego status. Certyfikat wydawany jest przez uprawniony do tego podmiot, prowadzący szkolenie psów asystujących. Najczęściej są to rozmaite organizacje, wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. Rejestr organizacji szkolących psy dla osób z niepełnosprawnością można znaleźć na stronie Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych

Certyfikat powinien zawierać:

* miejsce i datę wydania certyfikatu,
* numer i datę wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych,
* rasę, imię oraz datę urodzenia psa,
* imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystujący będzie służył,
* podstawę prawną wydania certyfikatu oraz pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat.

Pracownik Żłobka może poprosić również o książeczkę aktualnych szczepień weterynaryjnych. Psa asystującego powinien być wyposażony w specjalną uprząż. Pracujący pies musi mieć umieszczony, w widocznym miejscu na uprzęży, napis „pies asystujący”. Pies nie musi być na smyczy i nosić kagańca. Właściciel odpowiada za swojego psa i ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone na terenie placówki. Żłobek Samorządowy
w Ozorkowie po zgłoszeniu potrzeby zapewnia dla psa asystującego dostęp do miski ze świeżą wodą.

### §14.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwiać sprawy w Przedszkolu przy pomocy osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.
2. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Żłobku osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość Polskiego Języka Migowego (PJM), Systemu Językowo - Migowego (SJM) i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

## Rozdział 4 - Obowiązki pracowników.

### **§15.**

1. Wszyscy pracownicy Żłobka mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz za jej przestrzeganie odpowiedzialni jest Dyrektor Żłobka.
3. Każdy pracownik Żłobka zobowiązany jest do udzielenia wsparcia w postaci wypełnienia dokumentów, wyjaśnienia ich treści oraz odczytania osobom z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i niepełnosprawnością intelektualną, jeśli osoba ta nie korzysta ze środków pomocniczych (np. lupa, aparat słuchowy).
4. W przypadku wypełnienia dokumentów przez pracownika Żłobka treść wprowadzonych danych musi zostać przez pracownika odczytana na głos i zaakceptowana przez osobę, której sprawa dotyczy.
5. Każdy pracownik Żłobka ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska.

## Rozdział 5 - Procedura skargowa

### §16.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej lub dostępności komunikacyjno- informacyjnej, zwanymi dalej wnioskami o zapewnienie dostępności, stanowiącymi załączniki nr 1 i 2
do niniejszej procedury. Wnioskodawca musi wskazać, że brak dostępności w danym zakresie utrudnia mu korzystanie z budynku lub usług oferowanych przez podmiot publiczny.
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1, należy złożyć do ŻŁobka:
3. dostarczając je osobiście do ŻŁobka: 95-035 Ozorków, ul Lotnicza 3,
4. wysyłając pocztą na adres: Żłobek Samorządowy w Ozorkowie, 95-035 Ozorków,
ul Lotnicza 3,
5. wysyłając poczta elektroniczną na adres e-mail: pm4ozorkow@wikom.pl
6. Przedszkole realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, Przedszkole powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin, nie dłuższy niż 2 miesiące, od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
7. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, Przedszkole niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp alternatywny oraz informuje o możliwości złożenia skargi na brak dostępności: do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (w przypadku dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej) lub do Burmistrza Miasta Ozorkowa (w przypadku dostępności cyfrowej).

### §17.

1. Niezależnie od złożenia wniosków, o których mowa w § 17, każda osoba może [poinformować o braku dostępności](https://uml.lodz.pl/niepelnosprawni/bez-barier/dostepnosc/#c76426).
2. Informację, o której mowa w ust. 1, składa się do sekretariatu Przedszkola, w sposób określony w § 17 ust. 2.

## Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z sekretariatem ŻŁobka.

 pm4ozorkow@wikom.pl, tel. 42 710-31-75