

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Gminnym Ośrodku Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§1.

Gminny Ośrodek Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie, zwany dalej GOSTiR zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

§2.

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

§3.

Ilekoć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. GOSTiR - należy przez to rozumieć Gminny Ośrodek Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie;
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. pracownikowi pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika GOSTiR, 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 budynków Gminnego Ośrodka Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie została opisana w deklaracji dostępności GOSTiR.

<https://gostir-rzgow.bip.wikom.pl/deklaracja-dostepnosci>

§5.

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

§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.

Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość uzyskania wsparcia w zapoznaniu się z topografią budynku.

§8.

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

Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§9.

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

§10.

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

1. telefonicznie pod numerem: 42 213 30 08,
2. wysyłając pismo lub wniosek:
 - a. pocztą tradycyjną; Gminny Ośrodek Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie, ul. Szkolna 5, 95-030 Rzgów;
 - b. pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@gostir-rzgow.pl;
 - c. za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej:
ePUAP.gov.pl/GOSTiR_Rzgow/skrytka
 - d. adres do e-Doręczeń: AE:PL-52077-63400-GIIVE-13

Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§11.

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

§12.

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

§13.

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.

§14.

Do GOSTiR i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik GOSTiR może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

§15.

1. Osoba głucha ma prawo skorzystać podczas wizyty w GOSTiR z wideo-tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM).
2. Rozmowa pracownika GOSTiR z osobą głuchą będzie prowadzona w czasie rzeczywistym. Pracownik połączy się z tłumaczem, a ten na bieżąco będzie porozumiewał się z osobą głuchą i z pracownikiem GOSTiR.
3. Usługa wideo tłumacza jest bezpłatna, dostępna w godzinach pracy GOSTiR i wymaga wcześniejszego umawiania.

§16.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwiać sprawy w GOSTiR 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 GOSTiR 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 GOSTiR

§17.

1. Wszyscy pracownicy GOSTiR 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 odpowiedzialny jest Dyrektor GOSTiR.
3. Każdy pracownik GOSTiR 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 GOSTiR treść wprowadzonych danych musi zostać przez pracownika odczytana na głos i zaakceptowana przez osobę, której sprawa dotyczy.
5. Każdy pracownik szkoły zobowiązany jest do udziału w kursach, szkoleniach dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami oraz do podejmowania samokształcenia.
6. Każdy pracownik GOSTiR 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

§18.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, lub dostępności komunikacyjno- informacyjnej (załącznik nr 1 do procedury) jak również żądać zapewnienia dostępności cyfrowej (załącznik nr 2 do procedury).
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1, należy złożyć do księgowości GOSTiR:
 - a. dostarczając je osobiście do GOSTiR (ul. Szkolna 5),
 - b. wysyłając pocztą na adres: Gminny Ośrodek Sportu, Turystyki i Rekreacji w Rzgowie, ul. Szkolna 5, 95-030 Rzgów,
 - c. wysyłając pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@gostir-rzgow.pl.
3. GOSTiR realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, GOSTiR powiadamia wnioskodawcę przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin, nie dłuższy niż 2 miesiące, od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
4. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, GOSTiR niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp alternatywny oraz informuje o możliwości złożenia skargi na brak dostępności.

§19.

1. Niezależnie od złożenia wniosków, o których mowa w § 18, każda osoba może poinformować o braku dostępności.

2. Informację, o której mowa w ust. 1, składa się do Dyrektora GOSTiR, w sposób określony w § 18 ust. 2.

Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z Dyrektorem GOSTiR: radekbubas@gostir-rzgow.pl,
tel. 42 213 80 69.