Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 2/2022  
Dyrektora Zespołu Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie z dnia 29.03.2022r.

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**w Zespole Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie**

**§1.**

**Postanowienia ogólne.**

1. Zespół Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.2.Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Zespole Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie określa sposób postępowania pracowników ZSP w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – uczniów, słuchaczy, pracowników, interesantów ZSP. 3.Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, 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.  
4.Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:  
a) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach  
inwalidzkich, poruszające się o kulach,  
b)osoby niewidome i słabowidzące,  
c) osoby głuche i słabosłyszące,  
d) osoby w kryzysach psychicznych,  
e) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,  
f)osoby ze spektrum autyzmu,  
g) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,  
h) osoby starsze,  
i) osoby przewlekle chore,  
j)osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,  
k)osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),  
l) kobiety w ciąży.  
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom ZSP.  
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług  
świadczonych przez ZSP odpowiedzialny jest każdy pracownik ZSP.  
7. Wszyscy pracownicy ZSP są zobowiązani do stałej współpracy  
z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez ZSP.  
8. Każdy pracownik ZSP, niezależnie od niniejszych Procedur, ma  
obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi  
potrzebami przebywającymi na terenie ZSP, tj. m.in.  
poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do  
odpowiedniego miejsca w szkole lub stanowiska pracy.

**§ 2.**

**Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.**

1. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem  
z poruszaniem się, mogą skorzystać z numeru telefonu 44 755 29 98 znajdujących się w sekretariacie, celem przywołania pracownika pierwszego kontaktu.  
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z ZSP pod nr tel. 44 744 29 98 celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracownika wyznaczonego do pierwszego kontaktu. Stanowisko mieści się w sekretariacie ZSP, w holu, po lewej stronie od wejścia bocznego dla uczniów.

4. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.  
W sytuacji, gdy w ZSP jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.  
5. Do ZSP i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem  
asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

6. Obsługa klienta z niepełnosprawnością słuchu odbywa się w pomieszczeniu cichym, w którym nie ma dodatkowych elementów mogących utrudniać komunikację.

**§ 3.**

**Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.**

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w sekretariacie lub w wyznaczonym pokoju. Pomieszczenia te znajdują się na parterze budynku ZSP.  
2. Pracownik ZSP widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do ZSP lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić w ZSP. Jeśli to możliwe załatwia sprawę w sekretariacie bądź kieruje daną osobę do wyznaczonego pokoju. Następnie zawiadamia bezpośrednio właściwego do załatwienia sprawy pracownika.  
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze  
szczególnymi potrzebami w wyznaczonym stanowisku na parterze budynku bądź na stanowisku zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

4. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby ZSP mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

a) telefonicznie pod numerem: 44 755 29 98

b) pocztą elektroniczną na adres: [sekretariat@zspnr1.pl](mailto:sekretariat@zspnr1.pl),

c) listownie na adres: Zespół Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie, ul. Wojciecha Kossaka 1a, 26-300 Opoczno.

5. Po zakończeniu obsługi pracownik ZSP służy pomocą osobie ze  
szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku ZSP, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

**§ 4.**

**Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.**

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w ZSP przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna, która została wybrana przez osobę uprawnioną i ukończyła 16 lat.  
2. Zadaniem osoby towarzyszącej ma być pomoc w załatwieniu spraw  
w ZSP. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego(PJM), systemu językowo - migowego (SJM) ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).  
3. Z pomocy przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać   
w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej..

**§ 5.**

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy,  
po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno–komunikacyjnej, zwanym dalej wnioskiem o zapewnienie dostępności.2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do Dyrektora ZSP.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 1 do procedury i można go pobrać ze strony internetowej ZSP.

**§ 6.**

**Postanowienia końcowe.**

1. Niezależnie od zapisów niniejszej Procedury, każdy pracownik ZSP jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

**Załącznik numer 1**

**Wniosek o zapewnienie dostępności**

Do Zespołu Szkół Powiatowych im. Stanisława Staszica w Opocznie (dalej „ZSP”) można złożyć wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej (dalej „wniosek”).

**Kto może złożyć wniosek**

Klient w zakresie dostępności ZSP może:

1)  poinformować o braku dostępności;

2)  złożyć wniosek o zapewnienie dostępności;

3)  złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

Zgłoszenie, o którym mowa w pkt 1, ma charakter wyłącznie informacyjny i może być złożone przez każdego klienta ZSP.

Wniosek, o którym mowa w pkt 2, może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy. Po wykazaniu interesu faktycznego, tj. wskazaniu realnej potrzeby skorzystania z usług ZSP osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo wystąpić do ZSP z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

**Wniosek zawiera:**

1)  dane kontaktowe wnioskodawcy;

2)  wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;

3)  wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;

4) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

**Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku następuje bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, to ZSP niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności w zakresie określonym we wniosku ZSP jest obowiązany zaproponować rozwiązanie alternatywne oraz dołączyć uzasadnienie.

**Złożenie wniosku**

Wniosek można:

1) przesłać na adres: ul. Wojciecha Kossaka 1a, 26-300 Opoczno

2) złożyć w sekretariacie ZSP w godzinach funkcjonowania ZSP;

3) przesłać pocztą elektroniczną, na adres e-mail: sekretariat@zspnr1.pl

Wnioski rozpatrywane są przez osobę wyznaczoną do prowadzenia spraw związanych z zapewnieniem dostępności.

**Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy ZSP nie zapewnił wnioskodawcy dostępności:

1)  w sposób i w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku (podstawowe załatwienie sprawy), albo

2)  w terminie 2 miesiące od dnia złożenia wniosku (w terminie wydłużonym), albo

3)  z powodów określonych w zawiadomieniu o braku możliwości zapewnienia dostępności

– wnioskodawca ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

Wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi w terminie 30 dni od dnia, w którym upłynął odpowiednio termin, o którym mowa w pkt 1 lub 2, albo od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3.

Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej (dalej „żądanie”)

**Kto może wystąpić z żądaniem**

Każda osoba w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych Poradni lub ich elementów może:

1) poinformować o braku dostępności;

2) złożyć żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej;

3) złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

**Żądanie zawiera:**

1)  dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;

2)  wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej ZSP, które mają być dostępne cyfrowo;

3)  wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;

4)  wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

**Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej ZSP następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.

Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej ZSP nie może nastąpić w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem, to ZSP niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności cyfrowej, jednak nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem ZSP powiadamia osobę występującą z żądaniem o jej przyczynach i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu wraz z uzasadnieniem.

**Złożenie żądania**

Żądanie można:

1) przesłać na adres: ul. Wojciecha Kossaka 1a, 26-300 Opoczno

2) złożyć w sekretariacie ZSP w godzinach funkcjonowania ZSP;

3) przesłać pocztą elektroniczną, na adres e-mail: sekretariat@zspnr1.pl

Wnioski rozpatrywane są przez osobę wyznaczoną do prowadzenia spraw związanych z zapewnieniem dostępności.

**Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy:

1)  ZSP odmówi zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej ZSP, wskazanych w żądaniu, albo.

2) osoba występująca z żądaniem odmówi skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu.

– osoba występująca z żądaniem ma prawo do złożenia do ZSP skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

# Wniosek o zapewnienie dostępności

## Instrukcja wypełniania

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Podmiot publiczny ustali Twoje prawo do żądania dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny.

1. Wypełnij WIELKIMI LITERAMI wyraźnym pismem.
2. Pola wyboru zaznacz znakiem X.
3. Wypełnij pola obowiązkowe zaznaczone \*.
4. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie.

| Podmiot objęty wnioskiem | | Wpisz dane w polach poniżej. |
| --- | --- | --- |
| Nazwa |  | |
| Ulica, numer domu i lokalu |  | |
| Kod pocztowy |  | |
| Miejscowość |  | |
| Państwo |  | |

| Dane wnioskodawcy | Wpisz dane w polach poniżej. |
| --- | --- |
| Imię\* |  |
| Nazwisko\* |  |
| Ulica, numer domu i lokalu |  |
| Kod pocztowy |  |
| Miejscowość |  |
| Państwo |  |
| Numer telefonu |  |
| Adres e-mail |  |

## Zakres wniosku

1. **Jako barierę w dostępności wskazuję:\***

Napisz, dlaczego jest Ci trudno skorzystać z podmiotu publicznego. Możesz wskazać kilka barier. Jeżeli w polu jest zbyt mało miejsca, dodaj opis jako załącznik wniosku.

1. **Potrzebuję zapewnienia dostępności, żeby:\***

Napisz, dlaczego potrzebujesz zapewnienia przez podmiot publiczny dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

1. **Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:**

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby podmiot publiczny zapewnił dostępność w określony sposób.

## Oświadczenie

W polu wyboru obok Twojego statusu wstaw znak X.

Jeśli posiadasz, załącz do wniosku dokument potwierdzający Twój status**.**

| **Wybór** | | | **Mój status** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Osoba ze szczególnymi potrzebami | | |
|  | Przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami | | |

## Sposób kontaktu\*

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku.

| **Wybór** | | | **Sposób kontaktu** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Listownie na adres wskazany we wniosku | | |
|  | Elektronicznie, poprzez konto ePUAP | | |
|  | Elektronicznie, na adres email | | |
|  | Inny, napisz jaki: | | |

## Załączniki

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

## Data i podpis

**Data Podpis**

Format dd-mm-rrrr

**Załącznik nr 2**

Miejscowość, data

Imię i nazwisko

Adres do korespondencji  
(pole nie jest wymagane)

Nazwa i adres podmiotu, do którego składasz informację

# Informacja o braku dostępności

Uprzejmie informuję o braku dostępności Państwa podmiotu dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podmiot nie spełnia wymogów dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej ponieważ:

Podpis (pole nie jest wymagane)

## Podstawa prawna

Art. 29 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

### **Załącznik nr 3**

### **Wniosek z żądaniem o zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej**

**Instrukcja wypełniania**

|  |  |
| --- | --- |
| Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej. Podmiot publiczny ustali Twoje prawo do żądania dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny. | 1. Wypełnij WIELKIMI LITERAMI wyraźnym pismem. |
| 1. Pola wyboru zaznacz znakiem X. |
| 1. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie. |
| 1. Wypełnij pola obowiązkowe zaznaczone \*. |

| **Podmiot objęty wnioskiem** | Wpisz dane w polach poniżej. |
| --- | --- |
| Nazwa |  |
| Ulica, numer domu i lokalu |  |
| Kod pocztowy |  |
| Miejscowość |  |
| Państwo |  |

| **Dane wnioskodawcy** | Wpisz dane w polach poniżej. |
| --- | --- |
| Imię\* |  |
| Nazwisko\* |  |
| Ulica, numer domu i lokalu |  |
| Kod pocztowy |  |
| Miejscowość |  |
| Państwo |  |
| Numer telefonu |  |
| Adres e-mail |  |

**Zakres wniosku**

1. **Jako barierę w dostępności wskazuję:\***

Opisz czego dotyczy żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Jeżeli jakieś informacje nie są dla ciebie dostępne, napisz którą informację udostępnić i w jakiej formie, na przykład odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp. Żądanie powinno zawierać wskazanie, o którą stronę internetową lub aplikację mobilną chodzi.

1. **Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:**

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby podmiot publiczny zapewnił dostępność w określony sposób.

**Sposób kontaktu\***

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku.

| **Wybór** | | | **Sposób kontaktu** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Listownie na adres wskazany we wniosku | | |
|  | Elektronicznie, poprzez konto ePUAP | | |
|  | Elektronicznie, na adres email | | |
|  | Inny, napisz jaki: | | |

**Załączniki**

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

**Data i podpis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Data** | **Podpis** |
| Format dd-mm-rrrr |  |