

ZARZĄDZENIE NR 46/18
DYREKTORA
Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Białymstoku
z dnia 03 października 2018 r.

w sprawie ustalenia procedury dotyczącej obsługi osób niepełnosprawnych
w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Białymstoku

Na podstawie art. 9 ustawy z dnia 9 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1824) w związku z § 3 ust. 4 pkt 2 Regulaminu Organizacyjnego Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Białymstoku stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 285/4029/2018 Zarządu Województwa Podlaskiego z dnia 17 kwietnia 2018 r. ze zm., zarządza się, co następuje:

§ 1.

Ustala się procedurę dotyczącą obsługi osób niepełnosprawnych w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Białymstoku, w treści stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

Ustala się treść formularza zgłoszenia o udostępnienie usługi tłumacza w treści stanowiącej Załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Białymstoku

§ 1. Wstęp

1. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku, zwany dalej Ośrodkiem, zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Ośrodka w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

§ 2. Udogodnienia architektoniczne

Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są na terenie parkingu od strony wejścia głównego do budynku Ośrodka przy ul. Kombatantów 7.

§ 3. Punkty kontaktowe dla osób niepełnosprawnych w Ośrodku

Punkty kontaktowe dla osób niepełnosprawnych w Ośrodku wyznaczone są w następujących miejscach:

- 1) sekretariat Ośrodka – pok. 116 w budynku przy ul. Kombatantów 7;
- 2) pok. 1 (parter) w budynku przy ul. Kombatantów 7.

§ 4. Punkty obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie

Punkty obsługi osób niepełnosprawnych w Ośrodku wyznaczone są w następujących miejscach:

- 1) sekretariat Ośrodka – pok. 116 w budynku przy ul. Kombatantów 7;
- 2) pok. 1 (parter) w budynku przy ul. Kombatantów 7.

§ 5. Etapy obsługi osób niepełnosprawnych

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Ośrodka w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 3.
2. Pracownik punktu kontaktowego przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje powiadomiona odpowiednia komórka organizacyjna.
3. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Ośrodka, o których mowa w § 4 lub na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Ośrodku przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
2. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Ośrodku. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOIGN.
3. Z pomocy osoby 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 wyłącznie osobie uprawnionej.
4. Ośrodek zapewnia, na zasadach określonych w ust. 5-12, dostęp do świadczenia usług tłumacza:

- a) polskiego języka migowego PJM,
 - b) systemu językowo-migowego SJM,
 - c) sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
5. Świadczenie to może być realizowane również przez pracownika Ośrodka posługującego się PJM lub SJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się.
 6. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 511 z późn. zm.).
 7. W celu skorzystania z pośrednictwa tłumacza konieczne jest powiadomienie Ośrodka o takiej potrzebie, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
 8. Zgłoszenie powinno zawierać następujące elementy: imię i nazwisko osoby uprawnionej, adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym), propozycję terminu, wskazanie metody komunikowania się, krótki opis sprawy do załatwienia w Ośrodku, adres kontaktu zwrotnego, na który zostanie przesłana informacja z potwierdzeniem spotkania.
 9. Zgłoszenia można dokonać w jednej ze wskazanych form: pisemnie, za pomocą faksu, e-maila, przy pomocy osoby trzeciej, ze wskazaniem metody komunikowania się.
 10. Zgłoszenia o zapewnienie tłumacza można także dokonać za pomocą formularza stanowiącego załącznik do niniejszej procedury, udostępnionego na stronie internetowej Ośrodka www.rops-bialystok.pl oraz BIP Ośrodka.
 11. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie ze zgłaszającym, dogodny termin realizacji świadczenia.
 12. Kontakt z Ośrodkiem możliwy jest za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - 1) telefonicznie na numer: 85 744 72 72;
 - 2) faksem na numer: 85 744 71 37;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: rops@rops-bialystok.pl;
 - 4) osobiście w Ośrodku, poprzez punkty kontaktowe o których mowa w § 3.
 - 5) listownie na adres: 15-110 Białystok, ul. Kombatantów 7;
 13. za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ROPS w Białymstoku:
<https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/skargi-wnioski-zapytania-do-urzedu/ropsbialystok>

§ 7. Obieg zgłoszenia o udostępnienie usługi tłumacza języka migowego

1. Zgłoszenie składane przez osobę uprawnioną po rejestracji w Kancelarii, przekazywane jest do Dyrektora Ośrodka, który wskazuje komórkę właściwą ze względu na merytoryczne załatwienie sprawy.
2. Pracownik komórki merytorycznej, po uzgodnieniu terminu z pracownikiem Ośrodka posługującym się językiem migowym, zawiadamia zgłaszającego o terminie i sposobie załatwienia sprawy.
3. Jeżeli treść zgłoszenia wskazuje, że pomoc pracownika Ośrodka posługującego się językiem migowym może okazać się niewystarczająca lub gdy osoba uprawniona nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika Ośrodka, Dyrektor Ośrodka przekazuje wniosek o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje do Działu Administracyjno-Finansowego celem podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje wnioskowane przez uprawnionego.
4. Ośrodek, w przypadku braku możliwości realizacji świadczenia we wskazanym lub uzgodnionym z uprawnionym terminie, zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną, wskazując możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji uprawnień.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Procedura ma zastosowanie również wobec seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psycho-fizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Ośrodka zobowiązany jest okazać osobie niepełnosprawnej wszelką pomoc.

Zgłoszenie o udostępnienie usługi tłumacza

składany przez osoby określone w art. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 poz. 11824)

- 1) Imię i nazwisko osoby uprawnionej:
- 2) Adres zamieszkania (wraz z kodem pocztowym):
.....
- 3) Kontakt tel.:, faks: e-mail:
- 4) Niniejsze zgłoszenie dotyczy (krótki opis sprawy do załatwienia w Ośrodku):
.....
.....
.....
- 5) Proponowany termin wizyty w Ośrodku (co najmniej 3 dni robocze od dnia wpływu zgłoszenia do Ośrodka):
- 6) Wybrana metoda komunikacji (właściwe podkreślić):
 - a) tłumacz polskiego języka migowego PJM
 - b) tłumacz systemu językowo-migowego SJM
 - c) tłumacz sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN
 - d) pomoc pracownika Urzędu posługującego się językiem migowym (w stopniu podstawowym)
 - e) korzystanie z osoby przybranej, o której mowa w art. 3 pkt 1 ustawy.

.....
data i podpis

ADNOTACJE URZĘDOWE:

Miejsce umówionego spotkania (adres, nr pokoju)

Ustalony termin spotkania

Usługę świadczyć będzie

Uwagi:

Data i podpis pracownika Ośrodka: