# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Zespole Szkół Specjalnych w Ozorkowie

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

### §1.

Zespół Szkół Specjalnych w Ozorkowie, zwany dalej Szkołą, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

### §2.

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

### §3.

Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Szkole - należy przez to rozumieć Zespół Szkół Specjalnychw 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 Szkoły, 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 Zespołu Szkół Specjalnych w Ozorkowie została opisana w deklaracji dostępności Szkoły.

https://zssozorkow.bip.wikom.pl/deklaracja-dostepnosci

**§5.**

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

### §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 w druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie.

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

### §8.

Komunikacja pisemna zewnętrzna i wewnętrzna w Szkole 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 Szkoły mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

1. telefonicznie pod numerem: 42 718 93 51,
2. wysyłając pismo lub wniosek:
	1. pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@zss-ozorkow.pl
	2. za pośrednictwem elektronicznej skrytki: /zssozorkow/SkrytkaESP
	3. adres do e-Doręczeń: AE:PL-46315-99632-HESHR-30

### §10.

### Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą być obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Szkole jest wielu petentów, 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 Szkoły.

### §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 Szkoły i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem po wcześniejszym umówieniu telefonicznym. Pies powinien posiadać uprząż. Pracownik Szkoły może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym, posiada zaświadczenie o aktualnych szczenieniach weterynaryjnych. Możliwość wejścia z psem asystującym nie zwalnia jego właściciela z odpowiedzialności za szkody spowodowane przez zwierzę.

### §14.

Szkoła nie zapewnia obsługi tłumacza migowego.

### §15.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwiać sprawy w Szkole 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 Szkole 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 Szkoły.

**§16.**

1. Wszyscy pracownicy Szkoły 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 Szkoły.
3. Każdy pracownik Szkoły 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 Szkoły 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 Szkoły 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**

### §17.

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.
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1, należy złożyć do sekretariatu Szkoły:
3. dostarczając je osobiście do Szkoły (ul. Kościuszki 27, 95-035 Ozorków),
4. wysyłając pocztą na adres: Zespół Szkół Specjalnych w Ozorkowie, 95-035 Ozorków, ul. Kościuszki 27,
5. wysyłając poczta elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@zss-ozorkow.pl.
6. Szkoła 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, Szkoła 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, Szkoła 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 Starosty Zgierskiego (w przypadku dostępności cyfrowej).

### §18.

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 Szkoły, w sposób określony w § 17 ust. 2.

## Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z Dyrektorem Szkoły Panią Anetą Jatczak: sekretariat@zss-ozorkow.pl tel. 42 710 93 51