# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Szkole Podstawowej Nr 3 w Łodzi

## Rozdział 1

## Postanowienia ogólne

### §1.

Szkoła Podstawowa Nr 3 w Łodzi, zwana 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 Szkołę Podstawową Nr 3 w Łodzi;
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 budynków Szkoły Podstawowej Nr 3 w Łodzi została opisana w deklaracji dostępności Szkoły. https://sp3lodz.bip.wikom.pl/uploads/5d4adc0f68aa9/pages/38/galleries/raporty-o-stanie-zapewniania-dostpnoci-podmiotu-publicznego/28032025\_Raport.pdf

### §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.

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.

1. Komunikacja pisemna zewnętrzna i wewnętrzna w Szkole odbywa się z zachowaniem zasad edycji tekstu, zgodnym z WCAG 2.1. oraz w języku prostym.
2. Wytyczne dot. redagowania tekstu określone są w załączniku nr 3 do niniejszej procedury.

### §10.

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

1. telefonicznie pod numerem: 42 655-79-05
2. wysyłając pismo lub wniosek:
	1. pocztą elektroniczną na adres: kontakt@sp3.elodz.edu.pl,
	2. za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP: /472336680/skrytka
	3. adres do e-Doręczeń: AE:PL-23529-31343-RDDHW-27

## Rozdział 3

## Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

### §11.

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

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

**§15.**

1. Osoba głucha ma prawo skorzystać podczas wizyty w Szkole z wideo-tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Szkoła świadczy tę usługę on-line poprzez stronę internetową Szkoły: sp3lodz.wikom.pl
2. Rozmowa pracownika Szkoły 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 Szkoły.
3. Usługa wideo tłumacza jest bezpłatna, dostępna w godzinach pracy szkoły i nie wymaga wcześniejszego umawiania.
4. Usługa dostępna jest na każdym stanowisku.

### §16.

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 Urzędu

**§17.**

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 odpowiedzialni 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. Materiały do samokształcenia dostępne są w INTRZE, w zakładce „Zasady dostępności”.
7. 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

### §18.

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 (al. Harcerzy Zatorowców 6),
4. wysyłając pocztą na adres: Szkoła Podstawowa Nr 3 w Łodzi, 91-144 Łódź, al. Harcerzy Zatorowców 6,
5. wysyłając poczta elektroniczną na adres e-mail: kontakt@sp3.elodz.edu.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 Prezydenta Miasta Łodzi (w przypadku dostępności cyfrowej).

### §19.

1. Niezależnie od złożenia wniosków, o których mowa w § 18, 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 § 18 ust. 2.

## Rozdział 6

## Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z samodzielnym referentem Szkoły Panią Joanna Grunwald : kontakt@sp3.elodz.edu.pl tel. 42 655-79-05.