

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Bytomskim Ośrodku Edukacji

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Bytomskiego Ośrodka Edukacji, zwanego dalej Szkołą w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2

Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się 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. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczają się przede wszystkim osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.

§ 3

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Szkoły przyjaznej i dostępnej oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 4

Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Szkołę odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.

§ 5

Pracownicy Szkoły zobowiązani są do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Szkoły, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 6

Pracownik Szkoły udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 7

Zobowiązuje się pracowników Bytomskiego Ośrodka Edukacji do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w procedurze.

Rozdział 2 Udogodnienia architektoniczne i cyfrowe

§ 8

Do budynku Szkoły przy ulicy Żeromskiego 42 prowadzi ogólnodostępne wejście, które nie jest dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

§ 9

Pracownik Szkoły przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, która ta osoba zamierza załatwić. Następnie zawiadamia pracownika sekretariatu lub pracownika merytorycznego właściwego do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności obsłużenia.

§ 10

Pracownik merytoryczny schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Szkoły.

§ 11

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

§ 12

Wszelkie informacje dotyczące dostępności Szkoły dla osób ze szczególnymi potrzebami można znaleźć na stronie internetowej Szkoły w zakładce BIP.

§ 13

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Szkoły zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu z Koordynatorem ds. dostępności.

§ 14

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

1. telefonicznie pod numerem 32 281 33 68 ,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: ul. Żeromskiego 42, 41-902 Bytom
3. za pomocą poczty elektronicznej boe@boe.edu.pl

Rozdział 3

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 15

Pracownicy Szkoły wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.

§ 16

W sytuacji, gdy w Szkole jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.

§ 17

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających). Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

§ 18

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Szkole przy pomocy osoby przybranej w tym z własnym tłumaczem, które to osoby mogą pomagać w załatwieniu sprawy w Szkole. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą także zwrócić się do Szkoły z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dla nich dostępnej (druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).

§ 19

W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną pracownicy Szkoły w czasie rozmowy z klientem dostosowują tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosują powtórzenia, używają prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzielą na krótsze części, upewniając się po każdej z nich, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział 4

Postanowienia końcowe

§ 20

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Szkoły ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 21

Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

DYREKTOR
BYTOMSKIEGO OŚRODKA EDUKACJI
w Bytomiu

mgr inż. Tomasz Hotmańczyk