

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nisku

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Powiatowy Urząd Pracy w Nisku, zwany dalej PUP, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nisku określa sposób postępowania pracowników PUP w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami — interesantów PUP.
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 PUP.
6. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez PUP odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności.
7. Wszyscy pracownicy PUP są zobowiązani do stałej współpracy z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności usług świadczonych przez PUP.
8. Każdy pracownik PUP, niezależnie od niniejszych procedur, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie siedziby PUP, tj. m.in. poinformowania o sposobie załatwienia sprawy i w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2

Udogodnienia architektoniczne

1. Budynek PUP znajdujący się przy ul. Sandomierskiej 6a posiada dwa wejścia: wejście główne od strony parkingu (przed drzwiami głównymi znajduje się 7 stopni schodowych i podest) oraz wejście od strony ul. Sandomierskiej, gdzie zamontowana jest winda osobowa zewnętrzna, która jest przystosowana dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim bądź mających problem z poruszaniem się i którą można przemieszczać się również między piętrami budynku.
2. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się mogą skorzystać z pomocy pracowników PUP wyznaczonych do pierwszego kontaktu, pokój nr 2 i nr 6 położone na parterze w pobliżu wejść do budynku, w celu przywołania pracowników merytorycznych.
3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z PUP pod nr 15 841 23 13, celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy oraz umówienia wizyty.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy w PUP jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością.
5. Do PUP 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 miarę możliwości 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 w PUP odbywa się w miarę możliwości na poszczególnych stanowiskach, a w przypadku trudności w dostępie do konkretnych stanowisk bądź zgodnie z sugestią osoby - na parterze budynku w wyznaczonym pokoju - pokój nr 6 znajdujący się w pobliżu windy.
2. Pracownik PUP widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do PUP lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą ta osoba chce załatwić. Jeśli to możliwe załatwia sprawę, udziela informacji bądź kieruje daną osobę na właściwe stanowisko, a jeżeli nie jest to możliwe wzywa pracownika właściwego do załatwienia sprawy do wyznaczonego pokoju na parterze.
3. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami w wyznaczonym pokoju bądź na stanowisku, zgodnie z sugestią osoby obsługiwanej.

4. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby PUP mogą załatwić sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - a) telefonicznie pod numerem: 15 841 23 13,
 - b) faksem pod numerem: 15 841 28 08,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: poczta@pupnisko.pl,
 - d) za pomocą Elektronicznej Skrzynki Podawczej na platformie ePUAP: [/PUP_NISKO/SkrytkaESP](#)
 - e) listownie na adres: Powiatowy Urząd Pracy w Nisku, 37-400 Nisko, ul. Sandomierska 6a.
5. Po zakończeniu obsługi pracownik PUP służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku PUP, jeżeli zachodzi taka potrzeba.

§ 4

Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawę w PUP 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 PUP. 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 osób trzecich 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.
4. Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w PJM, druku powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub innej dogodnej formie. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
5. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej osobami odpowiedzialnymi są pracownicy PUP, których dane zostały umieszczone na stronie internetowej w deklaracji dostępności — tą drogą osoby mogą składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać żądania zapewnienia dostępności.
6. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w PUP mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego.
7. Chęć skorzystania z usługi tłumacza migowego należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w PUP oraz wskazać metodę komunikowania się. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
 - a) przesać drogą elektroniczną lub faksem,
 - b) przesać pocztą na adres PUP lub złożyć w siedzibie urzędu,
 - c) telefonicznie — za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu 15 841 23 13.

§ 5

Obieg wniosku o udostępnienie usługi

1. Zgłoszenie, o którym mowa w § 4 ust. 7 po rejestracji w sekretariacie PUP przekazywane jest do Kierownika Działu właściwego rzeczowo do rozpatrzenia sprawy oraz do Kierownika Działu Organizacyjno - Administracyjnego, w celu umówienia usługi tłumacza języka migowego.
2. Kierownik Działu właściwy rzeczowo do rozpatrzenia sprawy lub wyznaczony przez niego pracownik zawiadamia wnioskującego o terminie udostępnienia usługi.

§ 6

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. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, w tym elementów, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, oraz elementów niedostępnych cyfrowo na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w art. 7 ustawy.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 2 do Procedury.

§ 7

Postanowienia końcowe

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

D Y R E K T O R
Powiatowego Urzędu Pracy

Piotr Rutyna