

# **Procedury zapewnienia dostępności do usług dla osób ze szczególnymi potrzebami w Stowarzyszeniu Wspieranie Społeczne „Ja-Ty-My” w Łodzi – Ośrodku Wspierania Ekonomii Społecznej OWES „Ja-Ty-My”**

## **§1**

1. Procedury określają sposób postępowania pracowników Stowarzyszenia Wspieranie Społeczne „Ja-Ty-My” (dalej SWS „Ja-Ty-My”) w Łodzi w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami -klientów Ośrodka Wspierania Ekonomii Społecznej (dalej OWES) prowadzonego przez SWS „Ja-Ty-My”.
2. Każdy pracownik SWS „Ja-Ty-My”, niezależnie od niniejszych Procedur, ma obowiązek udzielenia wszelkiego wsparcia i pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie stowarzyszenia.

## **§ 2**

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą otrzymać wsparcie w sekretariacie stowarzyszenia znajdującym się przy wejściu w siedzibie stowarzyszenia przy ul. 28 Pułku Strzelców Kaniowskich 71/73 w Łodzi lub przez e- mail [biuro@wsparciespoleczne.pl](mailto:biuro@wsparciespoleczne.pl), nr telefonu 796 141 440 (jest możliwość kontaktu przez SMS).

W pierwszej kolejności pracownik sekretariatu widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła do siedziby stowarzyszenia lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia potrzeb i rodzaju wsparcia jakie osoba chciałaby otrzymać.

## **§3**

1. Jeżeli charakter wsparcia wymaga obecności pracownika lub pracowników stowarzyszenia, pracownik sekretariatu powiadamia bezpośrednio właściwego do załatwienia sprawy pracownika lub kierownika OWES, o takiej potrzebie.
3. Powiadomiony pracownik lub pracownik wyznaczony przez przełożonego, udaje się niezwłocznie do sekretariatu i jeżeli jest taka możliwość lub prośba klienta pomaga mu w dotarciu do właściwego pokoju biurowego lub organizuje spotkanie w pokoju w pobliżu sekretariatu, w szczególności udzielając informacji czy wyjaśnień,

przyjmując i wydając dokumenty. Istnieje też możliwość ustalenia spotkania u klienta mającego trwale ograniczenia ruchowe, wzrokowe itp. uniemożliwiające mu dojazd do siedziby stowarzyszenia. Klient zgłasza zamiar skorzystania z takiej usługi w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą e-maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) co najmniej na 2-3 dni robocze przed przewidzianym terminem kontaktu, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

4. Po zakończeniu obsługi pracownik służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku, jeśli zachodzi taka potrzeba klienta.

#### §4

1. Osoby uprawnione (osoba mająca trwale lub okresowe trudności w komunikowaniu się) potrzebujące wsparcia w kontaktach z pracownikami SWS „Ja-Ty-My” mogą skorzystać z pomocy pracownika znającego język migowy.

2. W celu uzyskania pomocy pracownika znającego język migowy, osoba uprawniona winna zgłosić do stowarzyszenia zamiar skorzystania z takiej usługi w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą e-maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej, poprzez SMS) co najmniej na 3 dni robocze przed przewidzianym terminem kontaktu, z wyłączeniem sytuacji nagłych. Może także przyjść z osobą przybraną/opiekunem/pełnomocnikiem, która może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej, z wyjątkiem objętych ochroną informacji niejawnych zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.

Świadczenie usług tłumaczenia języka migowego przez pracownika stowarzyszenia jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, która zgłosi chęć skorzystania z pomocy pracownika znającego język migowy.

#### §5

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności w stowarzyszeniu zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego,

korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem, za pomocą komunikatorów internetowych oraz platformy ClickMeeting po przesłaniu przez stowarzyszenie linka na wskazany przez osobę uprawnioną adres e-mail (prosimy o wcześniejszy kontakt celem ustalenia terminu spotkania):

- a) strona internetowa SWS „Ja-Ty-My” [www.wsparcieszpoleczne.pl](http://www.wsparcieszpoleczne.pl) – e- mail biuro@wsparcieszpoleczne.pl, nr telefonu 796 141 440 (jest możliwość kontaktu przez SMS)
- b) adres siedziby SWS „Ja-Ty-My” ul. 28 Pułku Strzelców Kaniowskich 71/73, 91-302 Łódź
- c) adres e-mail - biuro@wsparcieszpoleczne.pl celem ustalenia terminu spotkania komunikacji środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem oraz tekstem.