

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu określa sposób postępowania pracowników Inspektoratu w stosunku do osób niepełnosprawnych.,
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie Inspektoratu przyjaznym i dostępnym dla klientów niepełnosprawnych, w którym będą traktowane w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 2

1. Każdy pracownik Inspektoratu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym.
2. Pracownicy Inspektoratu zobowiązani są do obsługi klientów Inspektoratu z poszanowaniem ich godności.
3. Osoby niepełnosprawne obsługiwane są poza kolejnością.

II. Definicje

§ 3

Ilekroć w Procedurze obsługi osób niepełnosprawnych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu jest mowa o:

- a) Procedurze – należy przez to rozumieć Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
- b) Inspektoracie – należy przez to rozumieć Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
- c) pracowniku - należy przez to rozumieć osobę pozostającą z pracodawcą w stosunku pracy; pracownikami są członkowie korpusu służby cywilnej oraz pracownicy urzędów państwowych niebędący członkami korpusu służby cywilnej,
- d) delegaturze – należy przez to rozumieć placówkę zamiejscową w Kaliszu, Koninie, Lesznie i Pile Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
- e) osobie niepełnosprawnej – należy rozumieć osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia wypełnianie ról społecznych,

- f) osobie uprawnionej – należy przez to rozumieć osobę niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz. U. z 2018 r., poz. 511 ze zm.).

III. Warunki lokalowe

§ 4

1. Inspektorat mieści się w budynku zlokalizowanym w Poznaniu, Al. Marcinkowskiego 3,
2. Zadania Inspekcji Handlowej realizowane są również przez Delegatury Inspektoratu zlokalizowane:
 - a) w Kaliszu, ul. Kolegialna 4,
 - b) w Koninie, Al. 1 Maja 7,
 - c) w Lesznie, Pl. Metziga 1,
 - d) w Pile, u. Dzieci Polskich 26.

§ 5

1. Inspektorat zajmuje trzy piętra budynku wielopiętrowego w Poznaniu. Kliencie obsługiwani są na I piętrze w zakresie spraw konsumenckich oraz na II piętrze budynku, gdzie znajduje się sekretariat Inspektoratu.
2. Budynek znajduje się w obrębie historycznego Centrum Poznania.
3. Budynek nie jest dostosowany do obsługi osób niepełnosprawnych
4. Wejście do budynku stanowią schody. Brak jest podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
5. Piętra, na których prowadzona jest obsługa klientów dostępne są po pokonaniu wąskiej klatki schodowej. Budynek nie jest wyposażony w schodolaz ani platformę dla osób z ograniczeniami ruchowymi.
6. Budynek Inspektoratu nie jest wyposażony w windę.
7. Budynek nie jest wyposażony w pętlę induktofoniczną dla osób niesłyszących.

§ 6

1. Delegatury w Kaliszu zajmuje drugie piętro budynku należącego do Delegatury Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego.
2. Budynek znajduje się w obrębie historycznego centrum Kalisza. Nie jest wyposażony w windę.
3. Budynek dostępny jest z poziomu chodnika.
4. Biura, w których prowadzona jest obsługa klientów dostępne są po pokonaniu klatki schodowej.
5. Budynek wyposażony jest w schodolaz.
6. Przy głównym wejściu do budynku znajduje się dzwonek, dostępny dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
7. Budynek wyposażony jest w pętlę induktofoniczną dla osób niesłyszących.

§ 7

1. Delegatura w Koninie zajmuje I piętro budynku należącego do Delegatury Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego.
2. Budynek dostępny jest z poziomu chodnika.

3. Przy głównym wejściu do budynku znajduje się dzwonek dostępny dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
4. Wewnątrz budynku dostępna dla klientów jest winda.
5. Budynek nie jest wyposażony w pętlę induktofoniczną dla osób niesłyszących.

§ 8

1. Delegatura w Lesznie zlokalizowana jest na II piętrze kamiennicy położonej w obrębie historycznego centrum Leszna.
2. Budynek dostępny jest z poziomu chodnika.
3. Budynek nie jest przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych.
4. Do biur Inspektoratu, w których prowadzona jest obsługa klientów prowadzi wąska klatka schodowa.
5. Budynek nie jest wyposażony w windę ani w schodołaz.
6. Budynek nie jest wyposażony w pętlę induktofoniczną dla osób niesłyszących.

§ 9

1. Delegatura w Pile zajmuje I piętro budynku należącego do Delegatury Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego.
2. Do budynku prowadzi schody.
3. Budynek wyposażony jest w schodołaz.
4. Budynek nie jest wyposażony w windę.
5. Budynek nie jest wyposażony w pętlę induktofoniczną dla osób niesłyszących.

IV. Udogodnienia architektoniczne

§ 10

1. Wejście do budynku Inspektoratu w Poznaniu oraz schody prowadzące na I i II piętro oznaczone zostały poziomym pasem kontrastowym o zmiennej fakturze.
2. Przed budynkiem Inspektoratu wydzielone zostało i właściwie oznakowane miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.
3. Przy drzwiach wejściowych do budynku, na wysokości dostępnej dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim umieszczono dzwonek przywołujący pracownika Inspektoratu.
4. Istnieje możliwość obsłużenia klienta przez pracownika Inspektoratu na parterze budynku.

§ 11

1. Przed budynkiem będącym siedzibą Delegatury Inspektoratu w Kaliszu, znajduje się wydzielone i prawidłowo oznaczone miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.
2. Przy głównym wejściu do budynku znajduje się informacja dla osób niepełnosprawnych "zadzwoń" wskazująca na zamontowany dzwonek/interkom.
3. Na tablicy przy sekretariacie delegatury Urzędu Wojewódzkiego znajduje się oznaczenie międzynarodowego symbolu systemu pętli induktofonicznej - przekreślone ucho.
4. Istnieje możliwość obsłużenia klienta przez pracownika Delegatury Inspektoratu na parterze budynku.

§ 12

1. Przed budynkiem będącym siedzibą Delegatury Inspektoratu w Koninie znajduje się wydzielone i prawidłowo oznaczone miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.
2. Drzwi wejściowe do budynku posiadają szerokość umożliwiającą wejście osobie z niesprawnością ruchową.
3. Przy drzwiach wejściowych, w miejscu dostępnym osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich, znajduje się dzwonek.
4. Schody prowadzące na pierwsze piętro budynku oznaczone zostały taśmą antypoślizgową.
5. Na parterze budynku zamontowane zostały krzesła. W przypadku awarii windy istnieje możliwość wywołania pracownika Inspektoratu przez pracownika punktu informacyjnego i obsłużenia klienta Delegatury na parterze budynku.

§ 13

1. Wejście do budynku Delegatury Inspektoratu w Lesznie zostało wyposażone w domofon.
2. Istnieje możliwość wywołania pracownika Inspektoratu przez domofon i obsłużenie klienta na parterze budynku.

§ 14

1. Przed budynkiem będącym siedzibą Delegatury Inspektoratu w Pile znajduje się wydzielone i prawidłowo oznaczone miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.
2. Istnieje możliwość wywołania pracownika Inspektoratu oraz pracownika ochrony obiektu w celu udzielenia pomocy w dostaniu się do budynku i jego puszczeniu.

V. Etapy obsługi osób niepełnosprawnych

§ 15

1. W przypadku wywołania pracownika Inspektoratu oraz Delegatury do obsługi osoby niepełnosprawnej, pracownik ten niezwłocznie udaje się do wskazanej osoby.
2. Pracownik przeprowadza rozmowę wstępną z klientem Inspektoratu będącym osobą niepełnosprawną w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy.
3. Po ustaleniu przedmiotu sprawy, pracownik Inspektoratu może:
 - a) udzielić niezbędnej porady i/ lub wyjaśnień,
 - b) wezwać pracownika merytorycznie odpowiedzialnego,
 - c) odebrać od klienta i potwierdzić wpływ do Inspektoratu pisma/ wniosku, następnie przekazać go do zarejestrowania w punkcie kancelaryjnym Inspektoratu/ Delegatury,
 - d) sporządzić za klienta pismo/ wniosek w sprawie wraz z adnotacją o jego sporządzeniu przez pracownika Inspektoratu/ Delegatury w obecności klienta.
4. Po zakończonej obsłudze, pracownik Inspektoratu/ Delegatury zobowiązany jest do udzielenia osobie niepełnosprawnej wszelkiej niezbędnej pomocy w opuszczeniu budynku.

VI. Obsługa osób doświadczających trudności w komunikowaniu się

§ 16

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą zrealizować swoje sprawy w Inspektoracie oraz delegaturze korzystając z nw. uprawnień:

- a) z pomocy osoby przybranej,
- b) dostępu do świadczenia tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (system językowo-migowy). Lista tłumaczy języka migowego z terenu województwa wielkopolskiego dostępna pod adresem (pkt. V Inne): <https://www.poznan.uw.gov.pl/rejestry-ewidencje-i-archiwa/wydzial-polityki-spoecznej>
- c) z usług w postaci środków wspierających komunikowanie się:
 - poczty elektronicznej:
 - Inspektorat: sekretariat@poznan.wiih.gov.pl
 - Delegatura w Kaliszu: d.kalisz@poznan.wiih.gov.pl
 - Delegatura w Koninie: d.konin@poznan.wiih.gov.pl
 - Delegatura w Lesznie: d.leszno@poznan.wiih.gov.pl
 - Delegatura w Pile: d.pila@poznan.wiih.gov.pl
 - faksu:
 - Inspektorat: (61) 851 75 76,
 - Delegatura w Kaliszu: (62) 764 58 38,
 - Delegatura w Koninie: (63) 243 03 59,
 - Delegatura w Lesznie: (65) 520 53 69,
 - Delegatura w Pile: (67) 212 37 10,
 - listownie na adresy korespondencyjne Inspektoratu oraz Delegatur.

§ 17

1. Osobą przybraną, o której mowa w § 16 pkt a) może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumiewania się tej osoby i udzielenia jej pomocy przy załatwieniu spraw w Inspektoracie.
2. Osoba przybrana 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. *ochronie informacji niejawnych* (Dz. U. z 2018 r., poz. 412 ze zm.)

§ 18

1. Osoba uprawniona powinna zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w Inspektoracie i/lub Delegaturze z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 wnosi się na druku – załącznik nr 1 z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się wskazanych w § 16.
3. Zgłoszenia wnoszone jest do Inspektoratu lub Delegatury właściwej do prowadzenia sprawy.
4. Pomoc tłumacza języka migowego jest bezpłatny dla osoby uprawnionej.
5. Po dokonaniu zgłoszenia, Inspektorat jest zobowiązany do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej przez tłumacza języka migowego w wyznaczonym lub

uzgodnionym terminie.

6. Korzystanie z usług tłumacza języka migowego odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 *o języku migowym i innych środkach komunikowania się* (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 ze zm.)

VII. Strona internetowa Inspektoratu

§ 19

1. Strona internetowa Inspektoratu dostępna jest pod adresem: <http://poznan.wiih.gov.pl/>
2. W prawym górnym rogu strony głównej znajduje się zakładka, oznaczona symbolem: , dostosowania dla osób słabowidzących.
3. Korzystając ze wskazanej w ust. 2 ikonki możliwy jest wybór bardziej czytelnej czcionki, dostosowaniu koloru tła oraz powiększenia/ zmniejszenia czcionki.
4. W zakładce „Prawa konsumenta” zamieszczony został podkatalog „Obsługa osób z niepełnosprawnością”, w którym zamieszczane są informacje w tekście łatwym do czytania.
5. W zakładce „Prawa konsumenta” istnieje podkatalog „Tłumacz języka migowego”, w którym jest publikowana lista tłumaczy języka migowego zrzeszonych w Wielkopolskim Oddziale Polskiego Związku Głuchych.

VIII. Załączniki stanowiące integralną część Procedury:

Załącznik nr 1 - Zgłoszenie zamiaru korzystania z pomocy tłumacza języka migowego

ZGŁOSZENIE
ZAMIARU KORZYSTANIA Z POMOCY TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

1) *imię i nazwisko:*

.....

2) *adres zamieszkania:*

.....

3) *adres e-mail lub numer faksu do kontaktu:*

.....

4) *numer telefonu kontaktowego do osoby*

przybranej:.....

5) *rodzaj orzeczenia o niepełnosprawności*/właściwe podkreślić/:*

- ▲ kwalifikujące przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności (znaczny, umiarkowany, lekki),
- ▲ o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów,
- ▲ wydane przed ukończeniem 16 roku życia.

6) *cel wizyty i temat sprawy:*

.....

.....

7) *metoda komunikowania się*/zaznaczyć właściwą/ za pośrednictwem tłumacza*

posługującego się:

- ▲ PJM - polski język migowy,
- ▲ SJM - system językowo migowy,
- ▲ SKOGN - sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych.

8) *preferowany termin spotkania /data, godzina/:*

.....

Inne propozycje

.....

UWAGA!

Warunkiem skorzystania z bezpłatnego świadczenia tłumacza PJM, SJM lub SKOGN jest okazanie oryginału orzeczenia, o którym mowa w pkt 5.

.....

(data, podpis)

ADNOTACJE URZĘDOWE:

Miejsce spotkania /adres, nr pokoju/:

Ustalony termin spotkania:

Usługę świadczyć będzie:

Uwagi: