

# **Procedury obsługi mieszkańców ze specjalnymi potrzebami oraz w sprawie postępowania z wnioskami o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej osobom ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienia dostępu alternatywnego przez XV Liceum Ogólnokształcące im. Marii Skłodowskiej-Curie w Krakowie**

## *Podstawa prawna:*

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

## **1.**

1. XV Liceum Ogólnokształcące zapewnia minimalną dostępność architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną i cyfrową osobom ze szczególnymi potrzebami określonymi w art. 6 pkt 1 i 3 ustawy.
2. W indywidualnym przypadku, jeżeli w szczególności ze względów technicznych lub prawnych nie jest możliwe zapewnienie dostępności w zakresie, o którym mowa w ust. 1, XV Liceum Ogólnokształcące zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp alternatywny.
3. Dostęp alternatywny, o którym mowa w ust. 2 może polegać w szczególności na:
  - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
  - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii;
  - wprowadzeniu takiej organizacji pracy XV Liceum Ogólnokształcącego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
4. W przypadku braku windy lub innych środków umożliwiających dostęp do pomieszczeń osobom z niepełnosprawnością ruchu, dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym realizowany jest poprzez zapewnienie obsługi na parterze budynku lub w formie kontaktu zdalnego (elektronicznego), lub – jeżeli to w danej sytuacji możliwe - poprzez zmianę organizacji pracy i realizację obsługi w alternatywnym, uzgodnionym miejscu.
5. Decyzję o zastosowaniu zmiany organizacji pracy podczas realizacji usługi podejmuje Dyrektor XV Liceum Ogólnokształcącego, z uwzględnieniem obowiązujących w XV Liceum Ogólnokształcącym procedur, w szczególności w zakresie kierowania pracowników na delegacje krajowe.
6. Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym może być realizowany z wykorzystaniem zdalnego dostępu do usługi tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Jeżeli pracownik załatwiający daną sprawę nie posiada na swoim stanowisku pracy odpowiedniego wyposażenia (komputer z zainstalowaną kamerą, mikrofonem, głośnikiem), wówczas obsługa realizowana jest z wykorzystaniem sprzętu używanego w pracowni informatycznej XV Liceum Ogólnokształcącego.
7. Obsługa osoby niedosłyszącej odbywa się w warunkach zapewniających wyciszenie zbędnych dźwięków (rozmowy, telefony itp.) mogących utrudnić rozmowę.
8. Alternatywnym sposobem komunikacji realizowanym na prośbę klienta jest kontakt poprzez SMS – dotyczy pracowników posiadających służbowe telefony komórkowe, a także z wykorzystaniem połączenia wideokonferencyjnego np.: ZOOM.
9. Niezależnie od sposobów komunikacji opisanych w ust. 6-8, osoba ze szczególnymi potrzebami może zwrócić się do XV Liceum Ogólnokształcącego z wnioskiem o zapewnienie komunikacji w formie określonej w tym wniosku.
10. Każdy pracownik XV Liceum Ogólnokształcącego zobowiązany jest do udzielenia osobie ze szczególnymi potrzebami informacji oraz wsparcia, w szczególności w poruszaniu się po budynku lub dotarciu do pracownika zajmującego się daną sprawą. Jeżeli pomoc wymaga wsparcia technicznego niedostępnego w XV Liceum Ogólnokształcącym, wówczas pracownik kontaktuje się z portierem XV Liceum Ogólnokształcącego.
11. Dostęp alternatywny w zakresie dostępności cyfrowej może być realizowany z wykorzystaniem wyznaczonej osoby do odczytania dokumentów, tworzenia dokumentów z powiększoną czcionką.

## 2.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do XV Liceum Ogólnokształcącego z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej, zwanym dalej wnioskiem.

2. Pracownik XV Liceum Ogólnokształcącego, do której wpłynął wniosek przekazuje go niezwłocznie do sekretariatu, powiadamiając o tym jednocześnie koordynatora ds. dostępności XV Liceum Ogólnokształcącego.

3. Koordynator ds. dostępności, analizuje treść wniosku oraz we współpracy z zespołem właściwym ds. dostępności XV Liceum Ogólnokształcącego:

- bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia złożenia wniosku, podejmuje działania w celu zapewnienia dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej, o której mowa we wniosku lub
- przygotowuje zawiadomienie o wyznaczeniu nowego terminu zapewnienia dostępności, nie dłuższego niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku, wraz z podaniem przyczyn opóźnienia - jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w pkt 1) lub
- przygotowuje zawiadomienie o braku możliwości zapewnienia dostępności przez XV Liceum Ogólnokształcące wraz z uzasadnieniem oraz o proponowanym dostępie alternatywnym – w przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych.

4. Zespół właściwy ds. dostępności prowadzi rejestr wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej, które wpłynęły do XV Liceum Ogólnokształcącego oraz dokumentuje działania podejmowane w celu zapewnienia dostępności lub zapewnienia dostępu alternatywnego.

## 3.

W przypadku, gdy XV Liceum Ogólnokształcące nie zapewni wnioskodawcy dostępności w terminie 14 dni, w sposób określony we wniosku albo w terminie określonym w zawiadomieniu albo z powodów określonych w zawiadomieniu, wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej do Prezesa Zarządu PFRON w trybie określonym w ustawie.