

## **PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW, W TYM OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

### **§ 1. WSTĘP**

1. Procedura określa standardy obsługi interesantów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami w Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Gorzowie Wlkp. i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną oraz informacyjno-komunikacyjną.
2. Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Gorzowie Wlkp. zwana dalej WSSE zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

### **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Celem procedury jest wdrożenie na terenie WSSE standardów obsługi interesantów oraz osób ze szczególnymi potrzebami .
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników WSSE w przypadku obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Za osoby ze szczególnymi potrzebami uważa się osoby: osoby starsze, osoby z niepełnosprawnością lub inne osoby mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji (np. ludzie poruszający się przy pomocy kul, protez, wózków, słabi, chorujący, niesłyszący, niedowidzący, z trudnościami manualnymi i poznawczymi, osoby z wózkiem dziecięcym, z ciężkim bagażem itp).
4. Pracownicy WSSE zostali zapoznani z zasadami obsługi interesantów.

### **§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE**

1. Przy wejściu głównym do budynku WSSE znajduje się platforma pionowa/winda wraz z dzwonkiem przywołującym dla osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Na pierwszym piętrze w budynku WSSE znajduje się toaleta przeznaczona dla osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się.
3. WSSE zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody.

### **§ 4. PUNKT OBSŁUGI INTERESANTÓW**

1. **Punkt Obsługi Interesanta** znajduje się na parterze budynku WSSE w holu głównym.
2. Obsługa interesantów realizowana jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 07:25 do godz.15.00.
3. Pracownik portierni przeprowadza wstępny wywiad z interesantem w celu określenia charakteru załatwienia sprawy.
4. Jeżeli sprawa rzeczowo dotyczy WSSE, pracownik portierni powiadamia telefonicznie kierownika/pracownika komórki organizacyjnej WSSE odpowiedniej merytorycznie do załatwienia sprawy interesanta.
5. Kierownik/pracownik komórki organizacyjnej przyjmuje interesanta w Punkcie Obsługi Interesanta, gdzie udziela wszystkich niezbędnych informacji w zakresie sprawy, w tym za zgodą interesanta pomaga mu wypełnić ewentualne dokumenty.

6. W zależności od złożoności sprawy, kierownik/pracownik komórki organizacyjnej WSSE może obsłużyć interesanta w innym miejscu np. we własnym gabinecie, Kancelarii Głównej WSSE.
7. Po załatwieniu sprawy kierownik/pracownik komórki organizacyjnej jest zobowiązany odprowadzić interesanta do wyjścia głównego.
8. Sprawy dotyczące przyjmowania próbek do badań sanitarno-epidemiologicznych i wydawania wyników, odpisów oraz wymazówek itp. realizowane są przez pracowników Punktu Przyjmowania Próbek zlokalizowanego na szczycie budynku WSSE.

## **§ 5. OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

1. **Obsługa osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się.**
  - a) Interesant za pomocą domofonu znajdującego się przy platformie pionowej/windzie dla osób niepełnosprawnych kontaktuje się z pracownikiem portierni.
  - b) Interesant w celu dotarcia do Punktu Obsługi Interesanta korzysta z platformy pionowej/windy dla osób niepełnosprawnych
2. **Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**
  - a) WSSE zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2024 r. poz.44 ) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu.
  - b) WSSE zapewnia dla psa asystującego poidło z wodą, a dla jego właściciela rękawiczki jednorazowe oraz woreczki na ewentualne odchody.
  - c) Pies asystujący:
    - powinien być wyposażony w uprząż,
    - nie musi być na smyczy i nosić kagańca,
    - musi mieć umieszczony, w widocznym miejscu na uprzęży, napis „pies asystujący”.
  - d) Interesant musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.
  - e) Certyfikat, o którym mowa wydawany jest przez uprawniony do tego podmiot, prowadzący szkolenie psów asystujących. Najczęściej są to rozmaite organizacje, wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania certyfikatów. Rejestr organizacji szkolących psy dla osób z niepełnosprawnością można znaleźć na stronie Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych.  
Certyfikat zawiera m.in.:
    - miejsce i datę wydania certyfikatu,
    - numer i datę wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych,
    - rasę, imię oraz datę urodzenia psa,
    - imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystujący będzie służył,

- podstawę prawną wydania certyfikatu oraz pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat.
- f) Kierownik/pracownik komórki organizacyjnej WSSE udostępnia dokumenty w odpowiedniej formie np. drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękowiających np. pliki z rozszerzeniem doc.
- g) Kierownik/pracownik komórki organizacyjnej pomaga za zgodą interesanta wypełnić dokumenty a następnie odczytuje je i wskazuje miejsce na podpis.
3. **Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu, w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:**
- a) WSSE zapewnia możliwość korzystania z pętli indukcyjnej.
- b) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w WSSE przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
- c) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w WSSE. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
- d) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
4. **Obsługa osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) WSSE zapewnia informacje i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość załatwienia sprawy w towarzystwie asystenta.
- b) Kierownik/pracownik komórki organizacyjnej WSSE w trakcie obsługi takiego interesanta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb interesanta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
5. W przypadku, kiedy sprawa dotyczy przyjmowania próbek do badań sanitarno-epidemiologicznych i wydawania wyników, odpisów oraz wymazówek, pracownik Punktu Przyjmowania Próbek obsługuje interesanta w Punkcie Obsługi Interesanta, o którym mowa w § 4 pkt.1.

## **§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejsza procedura zapewnia równy dostęp osobom z niepełnosprawnością do budynku WSSE oraz likwiduje bariery, a także realizuje minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik WSSE ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w WSSE są obsługiwane poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.