

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Agencji Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o. o.**

§ 1.

1. Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o. o., ul. Główna 122, 97-410 Kleszczów, zwana dalej „ARREKS”, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w „ARREKS” określa sposób postępowania pracowników „ARREKS” w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami – klientami „ARREKS”.
3. Procedura dotyczy pracowników „ARREKS” zajmujących się bezpośrednim kontaktem z klientami: Pani Lilianna Kochel, Pani Sylwia Kędziak – Biuro Obsługi Klienta, Pani Agnieszka Masłowska – dział szkoleń, w budynku przy ul. Główniej 122, 97-410 Kleszczów.
4. 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.
5. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m. in.:
 - 1) osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - 2) osoby niewidome i słabowidzące,
 - 3) osoby głuche i słabosłyszące,
 - 4) osoby w kryzysach psychicznych,
 - 5) osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - 6) osoby ze spektrum autyzmu,
 - 7) osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - 8) osoby starsze,
 - 9) osoby przewlekłe chore,
 - 10) osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - 11) osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
 - 12) kobiety w ciąży.
6. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom „ARREKS”.
7. Każdy pracownik „ARREKS”, niezależnie od niniejszej Procedury, ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie „ARREKS” m. in. poprzez poinformowanie o sposobie załatwienia sprawy i pomocy w dotarciu do odpowiedniego miejsca lub stanowiska.

§ 2.

1. Na parkingu za budynkiem znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, którego nawierzchnia jest na tym samym poziomie co chodnik.
2. Dojście do budynku jest przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
3. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź mające problem z poruszaniem się, mogą skorzystać z dzwonka znajdującego się przy drzwiach wejściowych siedziby „ARREKS”, celem przywołania pracownika Biura Obsługi Klienta.

4. Wysokość lady Biura Obsługi Klienta jest dostosowana do obsługi osób poruszających się na wózku inwalidzkim bądź ograniczonych ruchowo.
5. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim bądź ograniczone ruchowo mogą skontaktować się telefonicznie z „ARREKS” (dane kontaktowe opublikowane na stronie internetowej „ARREKS” oraz w Biuletynie Informacji Publicznej), celem ustalenia osoby kompetentnej do załatwienia sprawy.
6. Osoby ze szczególnymi potrzebami w razie potrzeby uzyskują pomoc pracownika Biura Obsługi Klienta „ARREKS.. Stanowiska mieszczą się na parterze siedziby spółki, po prawej stronie od wejścia i Biuro Obsługi Klienta posiada odpowiednie oznaczenia.
7. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane poza kolejnością.
8. Do „ARREKS” i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Pracownik może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

§ 3.

1. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze siedziby „ARREKS” w Biurze Obsługi Klienta.
2. Powiadomiony pracownik zobowiązany jest do obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami na parterze budynku, o których mowa w ust. 1.
3. Osoby niepełnosprawne z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się przy załatwieniu spraw obsługiwane są na parterze siedziby „ARREKS” na stanowiskach, o których mowa w ust. 1.
4. Po zakończeniu obsługi pracownik „ARREKS” służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku, jeżeli zachodzi taka potrzeba.
5. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby „ARREKS” mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - telefonicznie pod numerem: 44 731 31 13,
 - pocztą elektroniczną na adres: bok@kleszczow.pl,
 - listownie na adres: Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o. o. ul. Główna 122, 97-410 Kleszczów.

§ 4.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w „ARREKS” przy pomocy osoby towarzyszącej.
2. Zadaniem osoby towarzyszącej jest pomoc w załatwieniu spraw w „ARREKS”. Osoba towarzysząca nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego.
3. Osoby niesłyszące przy załatwieniu spraw w „ARREKS” mogą skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza polskiego języka migowego. Potrzebę skorzystania z usługi tłumacza należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w „ARREKS” z wyłączeniem sytuacji nagłych. Termin realizacji świadczenia liczy się od dnia, po którym nastąpiło zgłoszenie do „ARREKS”.
4. Potrzebę skorzystania z usługi tłumacza należy zgłosić co najmniej 3 dni przed planowaną wizytą w „ARREKS” z wyłączeniem sytuacji nagłych oraz wskazać metodę komunikowania się tj. polski język migowy (PJM) lub system językowo – migowy (SJM) lub sposoby komunikowania się głuchniewidomych (SKOGN). Termin realizacji świadczenia liczy się od dnia, po którym nastąpiło zgłoszenie do „ARREKS”.
5. Osoba zgłaszająca zobowiązana jest do wskazania wybranej metody komunikowania się oraz wskazania sprawy związanej z realizacją świadczenia.
6. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:



a) wypełniając formularz stanowiący załącznik do niniejszej Procedury znajdujący się na stronie internetowej „ARREKS” www.arreks.com.pl i przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@arreks.com.pl,

b) telefonicznie – za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie, pod numerem telefonu

44 731-37-13.

§ 5.

1. Niezależnie od postanowień niniejszej Procedury, każdy pracownik „ARREKS” jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc z poszanowaniem jej godności.

Zarząd Agencji Rozwoju
Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o.

Agencja Rozwoju Regionalnego
„ARREKS” Sp. z o.o.
PREZES ZARZĄDU
mgr inż. Agnieszka Bednarska

Załącznik do „Procedury obsługi osób
ze szczególnymi potrzebami w
Agencji Rozwoju Regionalnego
„ARREKS” Sp. z o.o. w Kleszczowie

....., dnia

(miejscowość)

.....

Imię i nazwisko Wnioskodawcy

.....

Dane kontaktowe Wnioskodawcy (numer telefonu, adres e-mail)

Agencja Rozwoju Regionalnego

„ARREKS” Sp. z o.o.

ul. Główna 122 97-410 Kleszczów

ZGŁOSZENIE POTRZEBY SKORZYSTANIA Z USŁUG TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

Na podstawie art. 12 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, zgłaszam potrzebę skorzystania ze świadczenia usług tłumacza języka migowego.

Niniejsze zgłoszenie dotyczy sprawy:

.....
.....
.....

Planowany termin załatwienia sprawy w Agencji Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o.

.....

Wybrana metoda komunikowania się – proszę podkreślić wybraną metodę:

1. Polski język migowy (PJM),
2. System językowo – migowy (SJM),
3. Sposoby komunikowania się głuchoniewidomych (SKOGN).

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do skorzystania z usług tłumacza języka migowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się oraz osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Podając w zgłoszeniu swoje dane wyrażam zgodę na przetwarzanie ich, celem kontaktowania się w realizacji niniejszej sprawy. Oświadczam, że zapoznałem/a się z informacją dotyczącą przetwarzania moich danych osobowych w celu skorzystania z usług tłumacza języka migowego na potrzeby załatwienia sprawy w Agencji Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. w Kleszczowie.

.....

Data oraz imię i nazwisko Wnioskodawcy

INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

I. Administrator danych osobowych

Administratorem Twoich danych osobowych jest Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. mająca swoją siedzibę w Kleszczowie, przy ul. Głównej 122, 97-410 Kleszczów (dalej: my). Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:

- listownie na adres: Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. ul. Główna 122, 97-410 Kleszczów
- przez email: bok@arreks.com.pl

II. Inspektor Ochrony Danych

Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Z inspektorem możesz się kontaktować w następujący sposób:

- listownie na adres: Inspektor Ochrony Danych, ul. Główna 122, 97-410 Kleszczów.
- Przez email: iod@arreks.com.pl

III. Cele przetwarzania danych i podstawy prawne przetwarzania

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu zapewnienia Ci możliwości komunikowania się z nami.

Podstawa prawna:

- art. 8 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

IV. Okres przechowywania danych osobowych

Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a następnie dla wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów wynikającego z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, który wynosi 5 lat.

V. Odbiorcy danych

Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane innym podmiotom uprawnionym wyłącznie na podstawie przepisów prawa (np. sądy, administracja publiczna).

VI. Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych

Przysługują Ci następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- a. prawo dostępu do Twoich danych osobowych;
- b. prawo do sprostowania Twoich danych osobowych;
- c. prawo do usunięcia Twoich danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej;
- d. prawo do ograniczenia przetwarzania Twoich danych osobowych;
- e. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych;
- f. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Aby skorzystać z powyższych praw, skontaktuj się z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych.

VII. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie

Twoje dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

VIII. Konieczność podania danych

Podanie danych osobowych jest konieczne do zapewnienia usługi tłumacza języka migowego w celu załatwienia sprawy w Agencji Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. w Kleszczowie.