

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
dostępu alternatywnego i ewakuacji tych osób
w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Bytomiu**

§ 1

Przepisy ogólne, podstawa prawna i definicje

1. Niniejsza procedura określa sposób postępowania i wprowadza rozwiązania organizacyjne poprawiające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami przy załatwianiu spraw urzędowych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Bytomiu zwanym dalej Ośrodkiem.

2. Procedura została sporządzona w oparciu o przepisy:

- 1) ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- 2) ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- 3) ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

3. Za osobę ze szczególnymi potrzebami uznaje się osobę, 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 barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Do osób ze szczególnymi potrzebami zalicza się, między innymi osoby:

- 1) o ograniczonej możliwości poruszania się na wózkach lub o kulach;
- 2) osoby niewidome i słabowidzące;
- 3) głuche i słabosłyszące;
- 4) z niepełnosprawnością intelektualną;
- 5) kobiety w ciąży.

4. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Ośrodka ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, kierując się jednocześnie empatią i poszanowaniem

niezależności tych osób oraz zapewnienia im poczucia bezpieczeństwa i komfortu.

5. Pracownicy Ośrodka w miarę posiadanych kompetencji i możliwości udzielają pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami w dotarciu do miejsca obsługi i realizacji sprawy w Ośrodku, a po zakończonej wizycie pomagają w opuszczeniu budynku.

6. Podczas udzielania pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami należy:

- a) zachować takt w inicjowaniu kontaktu fizycznego. Należy unikać dotykania wózka, kul, laski bez zgody, traktując je jako część przestrzeni osobistej osoby; należy pytać o zgodę na kontakt fizyczny.
- b) zwracać się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami. Rozmowa powinna być prowadzona bezpośrednio z osobą potrzebującą pomocy, a nie z jej asystentem, przewodnikiem czy tłumaczem języka migowego.
- c) nie robić żadnych założeń. Każda osoba jest inna i ma inne potrzeby; nie należy podejmować za nią decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć.
- d) pamiętać, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Nietypowe zachowanie osoby może wynikać z niewidocznej dysfunkcji; w miarę możliwości należy szanować jej potrzeby i prośby.
- e) reagować uprzejmie na prośby. Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jej szczególnych potrzeb, nie należy traktować tego jako skargi, świadczy to raczej o tym, że czuje się na tyle dobrze w instytucji, by ujawnić otwarcie swoje potrzeby.

7. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Ośrodek odpowiedzialny jest koordynator ds. dostępności, z którym wszyscy pracownicy Ośrodka są zobowiązani do stałej współpracy.

§ 2

Udogodnienia architektoniczne i cyfrowe

1. Udogodnienia architektoniczne w budynkach Ośrodka przy:

- 1) ul. Strzelców Bytomskich 16 prowadzi ogólnodostępne wejście, które nie jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Osoby z problemami

motorycznymi oraz osoby z niepełnosprawnością poruszające się na wózkach inwalidzkich, a także osoby z wózkami dziecięcymi mają możliwość wejścia do budynku z poziomu gruntu lub skorzystania z windy od strony ul. Woźniaka (parkingu);

- 2) ul. Strzelców Bytomskich 21 prowadzi ogólnodostępne wejście z poziomu gruntu, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 3) ul. Piekarskiej 39 prowadzi ogólnodostępne wejście z poziomu gruntu, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 4) ul. Piłsudskiego 67 prowadzi ogólnodostępne wejście, które nie jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Osoby z problemami motorycznymi oraz osoby z niepełnosprawnością poruszające się na wózkach inwalidzkich, a także osoby z wózkami dziecięcymi mają możliwość skorzystania z windy dostępnej z poziomu gruntu, która znajduje się po prawej stronie budynku;
- 5) ul. Kosynierów 26 prowadzi ogólnodostępne wejście, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 6) placu Akademickim 9 prowadzi ogólnodostępne wejście, które nie jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 7) ul. Łagiewnickiej 15 prowadzi ogólnodostępne wejście, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 8) ul. Stolarzowickiej 35 prowadzi ogólnodostępne wejście, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 9) ul. Worpie 18 prowadzi ogólnodostępne wejście, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 10) ul. Hlonda 37 prowadzi ogólnodostępne wejście, które jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 11) ul. Wrocławskiej 46 prowadzi ogólnodostępne wejście, które nie jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

2. Osobom ze szczególnymi potrzebami przy załatwianiu spraw pomocy udzielają pracownicy komórek organizacyjnych, do których trafiła osoba ze szczególnymi potrzebami. Zakres pomocy świadczonej przez pracowników obejmuje w miarę możliwości asystę/pomoc w dotarciu do i opuszczeniu miejsca realizacji sprawy w danym budynku z uwzględnieniem możliwości poruszania się takiej osoby ze

sprzętem wspierającym (np. wózek, kula, balkonik).

3. W razie potrzeby osoby słabo słyszące mogą skorzystać z pętli indukcyjnej, która wspomaga słyszenie. Miejsca, w których znajdują się pętle indukcyjne są odpowiednio oznaczone.

4. Do budynków Ośrodka można wejść z psem asystującym. Pracownik może zwrócić się do właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających status psa asystującego oraz zaświadczenie o wykonaniu obowiązujących szczepień. W przypadku nie okazania powyższych dokumentów pracownik ma prawo odmówić udzielenia pomocy.

5. Ośrodek zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową swojej podmiotowej strony internetowej i Biuletynu Informacji Publicznej. Gwarantuje się alternatywny dostęp polegający w szczególności na kontakcie telefonicznym lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

6. W przypadku trudności lub niemożności osobistego dotarcia osoby ze szczególnymi potrzebami do budynków Ośrodka, istnieje możliwość uzyskania informacji:

- 1) telefonicznie;
- 2) listownie;
- 3) e-mailowo;
- 4) ePUAP;
- 5) e-Doręczenia AE:PL-41947-61491-ADITH-17

§ 3

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. W sytuacji, gdy w Ośrodku jest wielu interesantów, pracownik zapewnia obsługę poza kolejnością, jeżeli wymaga tego sytuacja zdrowotna lub funkcjonalna osoby.

2. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w zależności od potrzeb odbywa się bezpośrednio w komórkach organizacyjnych lub wyznaczonych w budynkach miejscach obsługi klienta.

3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów. Pracownik merytoryczny pomaga (na prośbę tej osoby) wypełnić dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

4. Osoba z trudnością w komunikowaniu się może załatwić sprawę w Ośrodku korzystając z pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna wybrana przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

5. Osoby niesłyszące posługujące się językiem migowym przy załatwianiu spraw w Ośrodku mogą korzystać z własnego tłumacza lub urządzenia ułatwiającego porozumiewanie się. Osoby takie mogą również skorzystać z bezpłatnej usługi tłumacza PJM (Polskiego Języka Migowego) w Ośrodku. Jednakże, aby skorzystać z usługi należy zgłosić ten fakt co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą w następujący sposób (najdogodniejszy dla osoby uprawnionej):

- 1) telefonicznie;
- 2) e-mailowo;
- 3) osobiście;
- 4) listownie;
- 5) SMS;
- 6) ePUAP;
- 7) e-Doręczenia AE:PL-41947-61491-ADITH-17

6. W zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, pracownicy Ośrodka w czasie rozmowy dostosowują formę kontaktu i wypowiedzi do klienta upewniając się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał przekazywane informacje.

7. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną, osób z zaburzeniami psychicznymi czy spektrum autyzmu, Ośrodek zapewnia możliwość skorzystania z oddzielnego, cichego pomieszczenia w każdej lokalizacji.

§ 4

Postępowanie przy ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

1. Każdy pracownik Ośrodka, który zauważył pożar lub powziął informację o pożarze bądź innym zagrożeniu w miejscu wykonywania pracy, jest zobowiązany do zachowania spokoju oraz niedopuszczenia do powstania paniki, a następnie do niezwłocznego podjęcia następujących działań:
 - a) zaalarmować wszystkie osoby znajdujące się w sąsiedztwie niebezpiecznego zdarzenia narażone na jego skutki;
 - b) powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego;
 - c) powiadomić odpowiednie służby ratunkowe oraz osobę odpowiedzialną za koordynację ewakuacji w budynku lub lokalizacji Ośrodka.

2. W przypadku ogłoszenia ewakuacji, za bezpieczne dotarcie osoby ze szczególnymi potrzebami do wyznaczonego punktu zbiórki poza strefę zagrożenia odpowiada pracownik obsługujący, będący w bezpośrednim kontakcie z tą osobą, wspierany przez przeszkolonego pracownika odpowiedzialnego za ewakuację. Pozostali pracownicy są zobowiązani do pomocy w dotarciu takiej osoby do bezpiecznego pomieszczenia lub punktu zbiórki.

3. Sposoby postępowania podczas ewakuacji:
 - a) wobec osób o ograniczonej zdolności poruszania się:
 - jeśli pracownik nie wie jak pomóc, powinien zapytać,
 - w przypadku dostępności sprzętu ewakuacyjnego (maty, krzesła ewakuacyjne) należy go użyć,
 - w sytuacji, gdy nie ma możliwości ewakuowania osoby mającej duże trudności w poruszaniu się, należy pomóc jej dotrzeć do bezpiecznego punktu oczekiwania i jak najszybciej powiadomić kierującego ewakuacją.
 - b) wobec osób z dysfunkcjami wzroku:
 - jeśli pracownik nie wie jak pomóc, powinien zapytać,
 - zanim nawiąże kontakt fizyczny, należy uprzedzić osobę niewidomą, wymienić swoje imię i powiedzieć co się dzieje,
 - chcąc poprowadzić osobę niewidomą do punktu zbiórki, należy zaproponować jej swoje ramię lub łokieć, zamiast chwytać za rękę,

- idąc, należy opisywać otoczenie i wskazywać przeszkody np. schody w górę, w dół; wypowiadać się konkretnie – sam okrzyk „UWAGA” jest niewystarczający.
- c) wobec osób z dysfunkcjami słuchu:
- osoba z niepełnosprawnością słuchu może nie reagować na komunikaty głosowe, dlatego należy zastosować komunikację wizualną lub pisemną,
 - jeśli nie znamy języka migowego, możemy użyć gestów,
 - jeśli jest możliwość, należy zapisać informację np. na telefonie, który ma przy sobie prosty komunikat np. „pożar – opuść budynek”, „pożar – idź za mną”.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od sposobów komunikacji osoba ze szczególnymi potrzebami może zwrócić się do Ośrodka z wnioskiem o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w formie, jaką określi w tym wniosku, którego wzór stanowi załącznik do niniejszej procedury.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1:
 - 1) dostępny jest w siedzibie Ośrodka lub do pobrania ze strony internetowej;
 - 2) można złożyć w dogodnej formie:
 - a) e-maila,
 - b) osobiście,
 - c) listownie,
 - d) ePUAP,
 - e) e-Doręczenia AE:PL-41947-61491-ADITH-17
 - 3) rejestruje się w sekretariacie Ośrodka.
3. Możliwość zapewnienia wnioskowanej dostępności następuje zgodnie z terminami określonymi w ustawach, o których mowa w § 1 ust. 2 niniejszej procedury.
4. Jeśli zapewnienie wnioskowanej dostępności nie jest możliwe w określonym terminie, niezwłocznie powiadamia się wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, zgodnie z obowiązującymi

przepisami prawa.

5. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem możliwego dostępu alternatywnego.

6. W przypadku niedochowania terminów w zakresie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, o których mowa w ust. 3 i ust. 4, wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON w trybie określonym w przepisach.

7. Dane kontaktowe, o których mowa w niniejszej procedurze znajdują się na stronie internetowej Ośrodka w zakładce „Organizacja Ośrodka/ Dostępność i ochrona danych/ Informacje dla osób z niepełnosprawnościami”.

8. Wszelkie informacje dotyczące dostępności Ośrodka dla osób ze szczególnymi potrzebami znajdują się na stronie internetowej Ośrodka, w zakładce „Organizacja Ośrodka/ Dostępność i ochrona danych”.

9. Materiały informacyjne zamieszczone na stronie internetowej Ośrodka oraz w BIP publikowane są zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

10. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Bytomiu zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu z koordynatorem ds. dostępności.

Oprac.: Zespół ds. dostępności

3 marca 2026 r.