

---

**Procedura obsługi osób ze  
szczególnymi potrzebami**

**Młodzieżowy Dom Kultury nr 1 w  
Bytomiu**

---

## Spis treści

§ 1 Postanowienia ogólne.....	3
§2 Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.....	5
§3 Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.....	7
§4 Wniosek o zapewnienie dostępności.....	10

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Młodzieżowym Domu Kultury nr 1 w Bytomiu, dalej „Procedura” normuje sposób postępowania pracowników Młodzieżowego Domu Kultury nr 1 w Bytomiu, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie placówki przyjaznej i dostępnej oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
  - a) Osobie ze szczególnymi potrzebami — należy przez to rozumieć 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 bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo Zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie dzieci, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim,
  - b) MDK nr 1 — należy przez to rozumieć Młodzieżowy Dom Kultury nr 1 w Bytomiu,
  - c) Pracownika — należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w placówce,
  - d) Pracownika merytorycznym — należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w placówce do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.
4. Każdy pracownik MDK nr 1 zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie domu kultury, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
5. Każdy pracownik MDK nr 1 udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
6. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się:
  - a) w budynku przy ul. Powstańców Warszawskich 12, w Sekretariacie usytuowanym na

parterze.

7. Pracownik MDK nr 1 przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności pracownika merytorycznego, wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.
8. MDK na 1 zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku.
9. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług, osoba ze szczególnymi potrzebami może wnieść:
  - a) osobiście w sekretariacie placówki,
  - b) za pośrednictwem poczty, adres do korespondencji: Młodzieżowy Dom Kultury nr 1 w Bytomiu, ul Powstańców Warszawskich 41-902,
  - c) za pomocą poczty elektronicznej, e-mail: [mdk@mdk.bytom.pl](mailto:mdk@mdk.bytom.pl),
  - d) za pomocą połączenia telefonicznego pod numerem 32 281 25 08,
  - e) za pomocą czatu na Facebookowym profilu placówki.
10. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności poprzez:
  - a) pocztę elektroniczną ([mdk@mdk.bytom.pl](mailto:mdk@mdk.bytom.pl)),
  - b) korespondencję listowną (Młodzieżowy Dom Kultury nr 1 w Bytomiu, ul Powstańców Warszawskich 41-902),
  - c) telefon (32 281 25 08).

## **§2 Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

### **1. Zanim pomożesz – zapytaj**

Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy MDK nr 1 powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami.

### **2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego**

Bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.

### **3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami**

Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom osób ze szczególnymi potrzebami i ograniczeniom wynikającym z jej niepełnosprawności, jednocześnie starając się ją traktować w sposób naturalny i na równi z innymi osobami.

### **4. Nie rób żadnych założeń**

Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identycznymi, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę ze szczególnymi potrzebami decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.

### **5. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami**

Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.

### **6. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny**

Mogą się zdarzyć takie osoby ze szczególnymi potrzebami, których prośby lub zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak osoba zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie

wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

### **§3 Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:
  - a) MDK nr 1 nie zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w budynkach przy ul. Powstańców Warszawskich 12,
  - b) W bezpośrednim sąsiedztwie budynku zlokalizowanym przy ul. Powstańców Warszawskich 12 znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych,
  - c) W zależności od potrzeb, pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.
  - d) Pracownik realizujący usługę, w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
  - a) MDK nr 1 zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, 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 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić osobie ze szczególnymi potrzebami poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym,
  - b) MDK nr 1 zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848 z późn. zm.),
  - c) Pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować osobę z

- niepełnosprawnością wzroku o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie,
- d) MDK nr 1 zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody,
  - e) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst,
  - f) Pracownik, o którym mowa w punkcie e, pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:
- a) MDK nr 1 zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.),
  - b) MDK nr 1 zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza polskiego języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawy w MDK nr 1. Rozmowa pracownika z osobą niesłyszącą lub słabosłyszącą jest prowadzona w czasie rzeczywistym. Wyznaczony pracownik łączy się z tłumaczem, który na bieżąco porozumiewa się z osobą ze szczególnymi potrzebami i z pracownikiem,
  - c) Usługa wideotłumacza jest bezpłatna, dostępna od poniedziałku do piątku, w godzinach 10.00 – 16.00 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa dostępna jest w Punkcie Obsługi Interesanta na parterze w placówce,
  - d) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w MDK nr 1 przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną - zgodnie z art. 7 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
  - e) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w MDK nr 1. 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,
  - f) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy

wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

- g) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami stosując dostępne komunikatory o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania),
  - h) Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi zapewnia dogodnie miejsce obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego,
  - i) Jeśli osoba niedosłysząca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedź w miarę możliwości stosując inne słownictwo.
  - j) Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację,
  - k) Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.
4. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- a) MDK nr 1 zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjscia w towarzystwie asystenta,
  - b) Pracownik w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

## **§4 Wniosek o zapewnienie dostępności**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej "wnioskiem o zapewnienie dostępności".
2. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest do MDK nr 1.
3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności dostępny jest na stronie internetowej <http://www.mdk.bytom.pl/> w zakładce O „nas” oraz w Punkcie Obsługi Interesanta.