

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Domu Biznesu

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Domu Biznesu, (dalej: „Procedura”) normuje sposób postępowania pracowników Łódzkiego Domu Biznesu, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia Procedury jest stworzenie przyjaznych i dostępnych warunków obsługi w Łódzkim Domu Biznesu (dalej: ŁDB), zapewniających poczucie bezpieczeństwa i komfortu osobom ze szczególnymi potrzebami.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
 - 2) Pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w ŁDB do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw.
4. Każdy pracownik ŁDB zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie ŁDB, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
5. Każdy pracownik ŁDB 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. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

7. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Prądyńskiego 9 w Łodzi, wyposażonym w windę dla osób niepełnosprawnych.
8. Pracownik ŁDB przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami.
9. ŁDB 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. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 1 do Procedury.
10. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług, osoba ze szczególnymi potrzebami może wnieść:
 - 1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Prądyńskiego 9 w Łodzi;
 - 2) za pośrednictwem poczty, adres do korespondencji: Łódzki Dom Biznesu w Łodzi, ul. Piotrkowska 262/264, 90-361 Łódź;
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej, e-mail: biuro@ldb.net.pl;
 - 4) telefonicznie pod nr (+48 798 789 500);
 - 5) za pomocą wiadomości MMS (+48 798 789 500);

§ 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 ŁDB 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 rękom, 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:

- 1) ŁDB zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Prądzyńskiego 9 w Łodzi.
- 2) ŁDB nie zapewnia wolnych od barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych w budynku przy ul. Piotrkowskiej 262/264, w związku z powyższym obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu, odbywa się w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Prądzyńskiego 9 w Łodzi po wcześniejszym zgłoszeniu wykorzystując środki umożliwiające komunikowanie się, o których mowa w § 1 ust. 10.
- 3) W bezpośrednim sąsiedztwie budynków zlokalizowanych przy ul. Prądzyńskiego 9 w Łodzi znajdują się odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.
- 4) W zależności od potrzeb, pracownik ŁDB 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.
- 5) Pracownik ŁDB 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:

- 1) ŁDB 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, 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.

- 2) ŁDB 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.
- 3) Pracownik ŁDB 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.
- 4) ŁDB zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 5) Pracownik ŁDB 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, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 6) Pracownik ŁDB, o którym mowa w punkcie 5, pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, a następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:
 - 1) ŁDB 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.

- 2) ŁDB zapewnia dostęp do usługi wideotłumacza polskiego języka migowego PJM. Osoba głucha może samodzielnie uzyskać potrzebne jej informacje lub załatwić sprawy w ŁDB. Rozmowa pracownika ŁDB z osobą niesłyszącą lub słabosłyszącą jest prowadzona w czasie rzeczywistym. Wyznaczony pracownik ŁDB łączy się z tłumaczem, który na bieżąco porozumiewa się z osobą ze szczególnymi potrzebami i z pracownikiem.
- 3) Usługa wideotłumacza jest bezpłatna, dostępna od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 - 16.00 i nie wymaga wcześniejszego umawiania. Usługa dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Piotrkowskiej 262/264 w Łodzi.
- 4) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w ŁBD 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.
- 5) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w ŁBD. 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.
- 6) 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.
- 7) ŁDB zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne).
- 8) Pracownik ŁDB 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).

- 9) Pracownik ŁDB odpowiedzialny za realizację danej usługi zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
 - 10) Jeśli osoba niedosłyszająca nie zrozumie wypowiedzi pracownika, powinien on powtórzyć wypowiedź w miarę możliwości stosując inne słownictwo.
 - 11) Jeśli to możliwe, należy zadbać by rozmowa była prowadzona w oddzielnym pomieszczeniu, by zapewnić osobie z dysfunkcją słuchu komfort akustyczny. Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
 - 12) 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:
- 1) ŁDB zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
 - 2) Pracownik ŁDB 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 ŁDB w sposób wskazany w § 1 ust. 10.

3. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności dostępny jest na stronie internetowej <https://www.ldb.net.pl/> w zakładce formularz kontaktowy oraz w Biurze Obsługi Klienta Łódzkiego Domu Biznesu przy ul. Prądyńskiego 9 w Łodzi.

§ 5. Postanowienia końcowe.

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik ŁDB ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Załącznik nr 1 do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Łódzkim Domu Biznesu

Wniosek o udostępnienie usługi

Łódzki Dom Biznesu Sp. z o.o.
ul. Piotrkowska 262/264
90-361 Łódź

1. Dane Wnioskodawcy:

- a) imię:
- b) nazwisko:
- c) ulica:
- d) kod pocztowy:
- e) miejscowość:

2. Proszę wybrać sposób komunikowania się i podać odpowiadające mu dane:

- a) adres poczty elektronicznej:
- b) numer telefonu:
- c) numer faksu:
- d) nr telefonu do osoby przybranej:

3. Metoda komunikacji (zaznaczyć właściwe):

- a) osoba przybrana ☐
- b) tłumacz (zaznaczyć właściwe):
 - polskiego języka migowego (PJM) ☐
 - systemu językowo-migowego (SJM) ☐
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) ☐

4. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona (tu proszę krótko opisać, jaką sprawę chce Pani/Pan załatwić w Łódzkim Domu Biznesu).

.....

5. Proszę o przekazanie wymaganych druków i/lub sposobu załatwienia sprawy (zaznaczyć właściwe):

- a) w PJM ☐
- b) w druku powiększonym ☐
- c) w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) ☐
- d) w alfabecie Braille'a ☐
- e) w inny sposób (proszę opisać):

.....

6. Przewidywany termin wizyty w Łódzkim Domu Biznesu:

.....

7. Data i podpis Wnioskodawcy bądź osoby przybranej: