

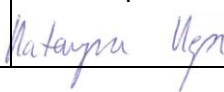
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Rudzie Śląskiej		
	Instrukcja obsługi osób ze szczególnymi potrzebami		IN.PZ05.03
			Wyd. 01/2025

NAZWA PROCESU: KOMUNIKACJA
NUMER I NAZWA INSTRUKCJI: IN.PZ.05.03 INSTRUKCJA OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
WŁAŚCICIEL INSTRUKCJI: KIEROWNIK BIURA ADMINISTRACYJNO-INFORMATYCZNEGO

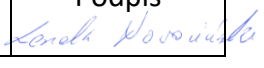
SPIS TREŚCI

1.	PRZEDMIOT I CEL	2
2.	DEFINICJE:	2
3.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KOMPETENCJE.....	2
4.	ZASADY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI	3

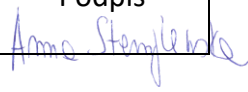
Opracował i odpowiada za aktualizację:

Imię Nazwisko Katarzyna Kępa	Stanowisko: Kierownik Biura Administracyjno-Informatycznego	Data: 23.04.2025r.	Podpis 
---------------------------------	--	-----------------------	---

Sprawdził:

Imię Nazwisko Leszek Nowociński	Stanowisko: Wiceprezes Zarządu	Data: 23.04.2025r.	Podpis 
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------	---

Zatwierdził:

Imię Nazwisko Anna Stemplewska	Stanowisko: Prezes Zarządu	Data: 23.04.2025r.	Podpis 
-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------	---

Procedura obowiązując od:	01.05.2025r.
---------------------------	--------------

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Rudzie Śląskiej	
	Instrukcja obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	IN.PZ05.03
		Wyd. 01/2025

1. PRZEDMIOT I CEL

Celem niniejszej instrukcji jest zapewnienie odpowiednich warunków obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (w tym osób z niepełnosprawnością) w Miejskim Przedsiębiorstwie Gospodarki Mieszkaniowej TBS Sp. z o.o., z uwzględnieniem dostępności architektonicznej, komunikacyjnej oraz informacyjnej.

Instrukcja ustala zasady i sposób obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym możliwość zapewnienia alternatywnych form komunikacji oraz dostępu do pomieszczeń Spółki.

2. DEFINICJE:

Osoby ze szczególnymi potrzebami – osoby, które z powodu swoich ograniczeń (fizycznych, umysłowych, poznawczych lub sensorycznych np. osoby z niepełnosprawnością ruchową, osoby z niepełnosprawnością wzroku, osoby z niepełnosprawnością słuchu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby starsze, osoby z trudnościami w komunikacji) mogą mieć trudności z pełnym i równym dostępem do usług świadczonych przez Spółkę.

Dostęp alternatywny – zapewnienie możliwości skorzystania z usług Spółki w sposób dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność informacyjna - zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości swobodnego dostępu do informacji, w tym informacji o działalności Spółki, świadczonych usługach oraz sposobach kontaktu, w formie dostosowanej do ich indywidualnych potrzeb i preferencji.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KOMPETENCJE

ZARZĄD odpowiedzialny jest za:

- Ustalenie komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację spraw związanych z obsługą osób ze szczególnymi potrzebami
- Wdrażaniem rozwiązań mających na celu poprawę dostępności.
- Zatwierdzenie i nadzór realizacji planu zapewnienia dostępności.

DYREKTORZY/KIEROWNICY PION PREZESA odpowiedzialni są za:

- Ustalenie i monitorowanie przebiegu realizacji spraw w podległych komórkach dotyczących obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym monitorowanie realizacji Planu zapewnienia dostępności w zakresie podległych komórek.
- Przeprowadzenie uzgodnień między komórkami organizacyjnymi w zakresie realizacji spraw w przypadku konieczności współpracy różnych komórek;
- Stałą analizę procesu realizacji spraw wpływających do Spółki, w tym spraw osób ze szczególnymi potrzebami, pod kątem usprawnienia ich obsługi oraz aktualizacji Planu Zapewnienia Dostępności.
- Podejmowanie działań mających na celu zapewnienie dostępności informacyjnej, w szczególności poprzez aktualizację treści na stronie internetowej Spółki, zamieszczanie opisów biur oraz informacji przydatnych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Rudzie Śląskiej	
	Instrukcja obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	IN.PZ05.03
		Wyd. 01/2025

PRACOWNICY SPÓŁKI są zobowiązani do:

- Umożliwienia osobom ze szczególnymi potrzebami skorzystania z dostępnych form obsługi, w tym alternatywnych sposobów komunikacji i dostępu.
- Zgłaszania potrzeb i usprawnień w zakresie dostępności informacyjnej do przełożonych.

SŁUŻBY BHP są zobowiązane do:

- Uwzględniania potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w działaniach w zakresie poprawy warunków pracy;
- Wskazywania i opiniowanie rozwiązań technicznych mających na celu poprawę bezpieczeństwa i dostępności infrastruktury dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Opiniowania projektów budowlanych i modernizacyjnych pod kątem zgodności z wymogami dostępności.

4. ZASADY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

4.1. Wyznaczenie Punktu Obsługi Dostępnej Architektonicznie

1. Zarząd wyznacza Rejon Eksploatacji Budynków nr 2 przy ul. Osiedlowej 6 w Rudzie Śląskiej jako główny punkt obsługi osób poruszających się na wózkach oraz osób wymagających dostępności architektonicznej.
2. Budynek przy ul. Osiedlowej 6 spełnia wymogi architektoniczne dotyczące dostępności osób ze szczególnymi potrzebami z uwagi na zamontowany podjazd oraz szerokie ciągi komunikacyjne.
3. Informacja o lokalizacji punktu obsługi zostanie zamieszczona na stronie internetowej Spółki oraz przy wejściu do pozostałych budynków Spółki.

4.2. Zasady Dostępności Informacyjnej Spółki

1. Spółka zapewnia dostępność informacji w różnych formatach i kanałach komunikacji, dostosowanych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Strona internetowa Spółki jest zgodna ze standardami WCAG 2.1 na poziomie AA, co zapewnia jej dostępność dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Informacje na stronie internetowej są publikowane w sposób zrozumiały, z użyciem prostego języka i czytelnej struktury.
4. Spółka udostępnia informacje o swojej działalności w formie alternatywnej, na wniosek klienta (np. w formie pisma powiększonym drukiem, nagrania audio).
5. Spółka regularnie aktualizuje i monitoruje dostępność swoich kanałów informacyjnych, aby zapewnić ich stałą dostępność i użyteczność."

4.3. Alternatywne Formy Komunikacji i Dostępu

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą złożyć wniosek o zapewnienie:
 - a) Szczególnej formy komunikacji (np. komunikacja pisemna, elektroniczna, telefoniczna itp.).
 - b) Alternatywnego dostępu do pomieszczeń Spółki (np. wizyty w miejscu dostosowanym do ich potrzeb).

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Rudzie Śląskiej	
	Instrukcja obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	IN.PZ05.03
		Wyd. 01/2025

2. Wniosek może zostać złożony w formie:
 - a) Pisemnej (przesłanej na adres siedziby Spółki: **ul. 1-go Maja 218, 41-710 Ruda Śląska**).
 - b) Mailowej (przesłanej na adres: **MPGM@MPGM.COM.PL**).
 - c) Na adres do e-Doręczeń: **AE:PL-89076-31602-JUWAI-18**
 - d) Telefonicznej (**32 24 20 133; 32 24 20 175**)
3. Wnioski są rejestrowane w rejestrze i analizowane pod kątem potrzeb zgłaszanych przez osoby ze szczególnymi potrzebami w celu ewentualnego uwzględniania ich potrzeb w „Planie zapewnienia dostępności”.
4. Wnioski powinny być rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich złożenia.

4.4. Plan Zapewnienia Dostępności

- Spółka opracowuje i wdraża Plan Zapewnienia Dostępności, określający konkretne działania mające na celu poprawę dostępności architektonicznej, komunikacyjnej i informacyjnej.
- Plan jest regularnie monitorowany i aktualizowany, aby zapewnić jego skuteczność i zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
- Informacja o Planie Zapewnienia Dostępności jest dostępna na stronie internetowej Spółki."

5. ZAŁĄCZNIKI

REJESTR WNIOSKÓW O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

REJESTR WNIOSKÓW O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Lp.	Data wpływu	Imię i Nazwisko / Nazwa podmiotu	Forma złożenia wniosku (pisemnie, elektronicznie, telefonicznie)	Przedmiot wniosku (rodzaj potrzeby)	Szczegółowy opis wnioskowanej dostępności	Data rozpatrzenia wniosku	Sposób rozpatrzenia wniosku	Uwagi

Opis kolumn:

Lp. - Numer porządkowy wpisu.

Data wpływu - Data otrzymania wniosku przez Spółkę.

Imię i Nazwisko / Nazwa podmiotu - Imię i nazwisko osoby składającej wniosek lub nazwa podmiotu, jeśli wniosek składa organizacja.

Forma złożenia wniosku - Określenie, w jaki sposób wniosek został złożony (pisemnie, mailowo, telefonicznie).

Przedmiot wniosku (rodzaj potrzeby) - Ogólne określenie rodzaju wnioskowanej dostępności (np. dostępność architektoniczna, dostępność informacyjna, alternatywna forma komunikacji).

Szczegółowy opis wnioskowanej dostępności - Dokładny opis, jakiej konkretnie dostępności dotyczy wniosek (np. zapewnienie tłumacza migowego na spotkaniu, udostępnienie informacji w formacie PDF/A, dostosowanie strony internetowej).

Data rozpatrzenia wniosku - Data, w której wniosek został rozpatrzony przez Spółkę.

Sposób rozpatrzenia wniosku - Informacja o tym, jak wniosek został rozpatrzony (np. uwzględniony w całości, uwzględniony częściowo, odrzucony z uzasadnieniem).

Uwagi - Dodatkowe informacje dotyczące rozpatrywania wniosku, np. termin realizacji, osoba odpowiedzialna za realizację.