

STANDARDY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W FUNDACJI NA RZECZ MIĘDZYNARODOWEGO DOMU SPOTKAŃ MŁODZIEŻY (MDSM)

Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w MDSM określają wymogi dotyczące dostosowania sposobu komunikacji, miejsc obsługi klienta oraz świadczonych usług do osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Dostępność architektoniczna przestrzeni obsługi klienta

W budynku MDSM, przy ul. Legionów 11 zastosowano środki techniczne i rozwiązania architektoniczne, które powstały z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami na przykład: przestronna toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, winda, brak progów, informacja udzielana całodobowo przez pracowników recepcji.

Recepcja znajduje się w widocznym miejscu, w pobliżu głównych ciągów komunikacyjnych i drzwi wejściowych do budynku. Punkty te są wyróżnione przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano je na kondygnacji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

W przestrzeni obsługi klienta zapewniono przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózku.

Stanowiska obsługi klienta są przystosowane do obsługi osób w pozycji stojącej.

Przy każdym stanowisku obsługi twarz recepcjonisty/recepcjonistki jest równomiernie oświetlona światłem rozproszonym, a za recepcjonistą/recepcjonistką nie ma okna, ani innego źródła światła.

2. Dostępność informacyjno-komunikacyjna obsługi klienta

Stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu ułatwiające złożenie podpisu przez osobę niewidomą.

Przy stanowiskach obsługi klienta dostępne są ulotki przygotowane w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) – dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną. Istnieje możliwość wydrukowania dokumentu w druku powiększonym lub przesłanie dokumentu w wersji elektronicznej na prośbę klienta.

MDSM umożliwia obsługę poprzez środki wspierające komunikowanie się takie, jak poczta elektroniczna: (repcja@mdsm.pl, mdsm@mdsm.pl).

Na głównej stronie internetowej MDSM, w zakładce „Dostępność” znajduje się informacja o zakresie jego działalności w postaci pliku odczytywalnego maszynowo oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).

3. Zasady obsługi klienta

Pracownicy recepcji wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z klientami o szczególnych potrzebach. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych, kobiet w ciąży, osób z dziećmi do lat 4, osób poruszających się z białą laską lub z psem przewodnikiem, które znajdą się w budynku MDSM lub jego otoczeniu.

Osoby o szczególnych potrzebach obsługiwane są poza kolejnością. W sytuacji, gdy w MDSM jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych potrzebach do obsługi poza kolejnością. Obsługa klienta realizowana jest w recepcji.

Niewidomy klient może przyjść do MDSM z psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu.

Pracownicy MDSM są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub niedowidzącą dokumentów. W takim przypadku po wypełnieniu dokumentu pracownik zobowiązany jest odczytać wypełniony dokument klientowi do jego akceptacji i podpisu.

Każdy klient o szczególnych potrzebach ma prawo je zgłosić pracownikom MDSM. Wszelkie informacje dotyczące dostępności MDSM dla klientów o szczególnych potrzebach można znaleźć na stronie internetowej MDSM w zakładce „Dostępność”.