

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Bibliotece Miejskiej w Cieszynie

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Biblioteki Miejskiej w Cieszynie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Biblioteki miejscem przyjaznym i dostępnym oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Użytkownikowi - 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Bibliotece - należy przez to rozumieć Bibliotekę Miejską w Cieszynie,
- 3) Bibliotekarzu - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Bibliotece Miejskiej w Cieszynie.

§ 4. Każdy bibliotekarz zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy bibliotekarz 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. W przypadku braku możliwości zapewnienia się osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem +48 33 8520710 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: sekretariat@biblioteka.cieszyn.pl.

§ 7. Biblioteka, zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062), zapewnia, na prośbę osoby ze szczególnymi potrzebami właściwą komunikację. Zgłoszenie chęci skorzystania z pomocy bibliotekarza Użytkownik może wnieść:

- 1) osobiście w sekretariacie Biblioteki: 43-400 Cieszyn, ul. Głęboka 15,
- 2) pisemnie za pośrednictwem poczty: 43-400 Cieszyn, ul. Głęboka 15,
- 3) za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: sekretariat@biblioteka.cieszyn.pl.

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 8. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

- 1) Biblioteka zapewnia możliwość skorzystania windy lub z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do Wypożyczalni dla dorosłych, umożliwiającego wezwanie pracownika, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu potrzeby bibliotekarz obsłuży osobę ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Bibliotekarz podchodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb, udziela tej osobie pomocy w skorzystaniu ze zbiorów, przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku – w Oddziale dla dzieci, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Biblioteki.

§ 9. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

- 1) Biblioteka 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) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić Użytkownikowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Biblioteka 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. poz. 848).
- 3) Biblioteka zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny lub głosowy.
- 4) Biblioteka zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
- 5) Bibliotekarz pyta Użytkownika o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 6) Bibliotekarz pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić zobowiązanie, następnie odczytuje i nakierowuje dłoń Użytkownika we właściwe miejsce, by je podpisał.

§ 10. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) Biblioteka, w miarę możliwości, 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), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
- 2) Biblioteka zapewnia Użytkownikowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) Biblioteka, w miarę możliwości, zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie.

- 4) Bibliotekarz zapewnia dogodne miejsce obsługi Użytkownika przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) Bibliotekarz pyta Użytkownika o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dedykowane jej zbiory (np. książki z powiększoną czcionką, audiobooki).

§ 11. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Biblioteka zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Bibliotekarz w czasie rozmowy z Użytkownikiem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo go zrozumiał.

Rozdział III
Postanowienia końcowe

§ 12. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Biblioteki Miejskiej w Cieszynie ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.

§ 13. 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.

DYREKTOR


mgr Izabela Kula