

## Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Zamku Cieszyn

### Rozdział I.

#### Przepisy ogólne

##### § 1.

Niniejsza procedura reguluje sposób postępowania pracowników Zamku Cieszyn w Cieszynie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

##### § 2.

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie siedziby Zamku Cieszyn przyjazną i dostępną oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

##### § 3.

Ilekcioć 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r. poz. 2240),
2. podmiocie/institucji - należy przez to rozumieć Zamek Cieszyn,
3. pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Zamku Cieszyn,
4. pracownikowi merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Zamku Cieszyn do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

##### § 4.

Każdy pracownik Zamku Cieszyn zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie instytucji, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

##### § 5.

Każdy pracownik Zamku Cieszyn udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do docelowego miejsca obsługi w tym: na parterze budynku A (tzw. Oranżerii) lub Punkcie Informacji Turystycznej mieszczącej się w budynku C oraz do biur poszczególnych działów, do sal wystawienniczych, sal konferencyjnych czy warsztatowych, Muzeum Drukarstwa, a w razie takiej konieczności udaje się do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę na miejscu. Po zakończonej obsłudze, w razie potrzeby, pomagają w opuszczeniu danego budynku.

##### § 6.

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się w pomieszczeniach znajdujących się

w budynku A (Oranżerii) oraz w Punkcie Informacji Turystycznej.

#### § 7.

Pracownik Zamku, do którego zwróci się osoba ze szczególnymi potrzebami, przeprowadza z nim rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy, którą zamierza załatwić w instytucji. Następnie zawiadamia pracownika merytorycznego, który jest właściwy do załatwienia danej sprawy o przybyciu takiej osoby i konieczności jej obsłużenia.

#### § 8.

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Zamku Cieszyn zapewnia się alternatywny dostęp, który polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 33 851 08 21 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [info@zamekcieszyn.pl](mailto:info@zamekcieszyn.pl), [wbeczek@zamekcieszyn.pl](mailto:wbeczek@zamekcieszyn.pl), [jmalorny@zamekcieszyn.pl](mailto:jmalorny@zamekcieszyn.pl).

#### § 9.

Zamek Cieszyn zgodnie ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, załatwienie sprawy w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług Zamku Cieszyn osoba może wnieść:

1. osobiście w siedzibie Zamku Cieszyn, ul. Zamkowa 3 abc, 43-400 Cieszyn,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: Zamek Cieszyn, ul. Zamkowa 3 abc, 43-400 Cieszyn,
3. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: [info@zamekcieszyn.pl](mailto:info@zamekcieszyn.pl).

#### § 10.

1. W ramach zapewniania dostępności Zamek Cieszyn umożliwia w razie potrzeby:

- 1) wjazd na Wzgórze Zamkowe windą osobową mieszczącą się od strony parkingu przy ul. Dojazdowej,
- 2) skorzystanie z windy wewnętrznej w budynku A (Oranżerii),
- 3) dostęp do toalet, w tym do toalet dla osób z niepełnosprawnościami,
- 4) przewijak dla dzieci w budynku A (Oranżerii).

2. Istnieje możliwość wjazdu specjalnie oznakowanym samochodem na Wzgórze Zamkowe.

### Rozdział II.

#### Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

#### § 11.

Obsługa osób z niepełnosprawnością narządu ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Zamek Cieszyn zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do Informacji Turystycznej, mieszczącej się w budynku C, umożliwiającego wezwanie pracownika Informacji Turystycznej, który udzieli pomocy.
2. Po wstępnej rozmowie zostanie wezwany pracownik właściwy merytorycznie, który obsłuży osobę ze specjalnymi potrzebami. Udzieli pomocy w dotarciu do miejsca

obsługi przy uwzględnieniu możliwości wejścia ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik) lub zrealizuje sprawę na miejscu.

3. Po zrealizowaniu sprawy, w razie potrzeby zostanie udzielona pomoc w opuszczeniu budynku.

## § 12.

W zakresie obsługi osób niewidomych i słabowidzących:

1. Zamek Cieszyn zapewnia osobom z niepełnosprawnością wzroku możliwość wejścia do wszystkich budynków z psem asystującym bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu.
2. Zamek Cieszyn 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 Instytucji publicznych (tekst jednolity Dz. U. 2023 poz. 1440) w zakresie Szkoły Rzemiosł Cieszyn.
3. Zamek Cieszyn zapewnia informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny.
4. Zamek Cieszyn zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
5. Pracownik pyta o preferencje w zakresie formy obsługi i pomaga, w miarę możliwości, je zrealizować np. poprzez: udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających), oprowadzenie po wystawach, udzielenie informacji o zabytkach, udziału w organizowanych przez Instytucję wydarzeniach.
6. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby i jeśli jest taka potrzeba) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.
7. W miarę możliwości pracownicy oprowadzają po prezentowanych przez Zamek Cieszyn wystawach umożliwiając dotykane eksponatów oraz organizuje dedykowane oprowadzanie po Wzgórzu Zamkowym lub Muzeum Drukarstwa.

## § 13.

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

1. Zamek Cieszyn zapewnia osobom z niepełnosprawnością narządu słuchu możliwość, po wcześniejszym zgłoszeniu, obsługi, udziału w wydarzeniach, oprowadzania po wystawach przy udziale 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r. poz. 20).
2. Zamek Cieszyn zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu słuchu prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej.

3. Zamek Cieszyn zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu słuchu dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne, systemy FM, urządzenia oparte o inne technologie) w Punkcie Informacji Turystycznej.
4. Pracownik merytoryczny zapewnia osobie z niepełnosprawnością narządu słuchu dogodnie miejsce obsługi osobie z niepełnosprawnością narządu słuchu przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
5. Pracownik merytoryczny pyta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania), preferowanego sposobu oprowadzania po wystawach, udziału w wydarzeniach, oprowadzania po zabytkach.

#### § 14.

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych i z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Zamek Cieszyn zapewnia w miarę możliwości informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik w czasie rozmowy, oprowadzaniu po wystawie 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, po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

### Rozdział III

#### Postanowienia końcowe

#### § 15.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Zamku Cieszyn ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc skorzystać z oferty kulturalnej Zamku Cieszyn, a także w wypełnieniu niezbędnej dokumentacji.

#### § 16.

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.