

## **Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Książnicy Cieszyńskiej**

### **Rozdział I Przepisy ogólne**

**§ 1.** Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Książnicy Cieszyńskiej w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

**§ 2.** Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie siedziby Książnicy Cieszyńskiej przyjazną i dostępną, w taki sposób, aby zapewnić osobom ze szczególnymi potrzebami poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

**§ 3.** Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) osobie ze szczególnymi potrzebami lub kliencie - 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 osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidomym, głuchym, słabo słyszającym, z niepełnosprawnością intelektualną, starszym i kobietom w ciąży,
- 2) Książnicy - należy przez to rozumieć Książnicę Cieszyńską w Cieszynie,
- 3) pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Książnicy Cieszyńskiej w Cieszynie.

**§ 4.** Każdy pracownik zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie Książnicy, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

**§ 5.** Każdy pracownik 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 bądź oprowadzeniu pomaga w opuszczeniu budynku.

**§ 6.** W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP Książnicy zapewnia się dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 33 8513842/45 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: [administracja@kc-cieszyn.pl](mailto:administracja@kc-cieszyn.pl).

**§ 7.** Książnica zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług klient może wnieść:

- 1) pisemnie za pośrednictwem poczty: Książnica Cieszyńska, ul. Mennicza 46, 43-400 Cieszyn,
- 2) osobiście: parter budynku, pokój nr 6,
- 3) za pomocą faksu nr: 33 8513845,
- 4) za pomocą poczty elektronicznej e-mail: [administracja@kc-cieszyn.pl](mailto:administracja@kc-cieszyn.pl),

- 5) poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki: KSIAZNICA CIESZYNSKA (KsiaznicaCieszynska)

## **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) Książnica zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku Książnicy, umożliwiającego wezwanie pracownika Czytelni Ogólnej bądź Sekcji Administracyjno-Gospodarczej, który udzieli takiej osobie pomocy.
- 2) Po ustaleniu sprawy pracownik informuje pracownika właściwego do rozpatrzenia sprawy o konieczności obsłużenia osoby ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Właściwy pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi 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, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Książnicy.

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

- 1) Książnica 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 klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Wyznaczony pracownik informuje o rozkładzie pomieszczeń w budynku oraz zapewnia bezpieczne poruszanie się po budynku, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
- 3) Pracownik winien uzyskać od klienta informację o preferencjach w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
- 4) Pracownik pomaga (za zgodą klienta) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń klienta we właściwe miejsce.

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

- 1) Książnica zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego po wcześniejszym telefonicznym bądź mailowym zgłoszeniu takiej potrzeby w uzgodnionym terminie.
- 2) Książnica zapewnia klientowi 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) Pracownik zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta uwzględniające komfort akustyczny, znajdujące się na parterze budynku.
- 4) Pracownik powinien uzyskać od klienta informacje o preferencjach 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).

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

- 1) Książnica zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjsia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik udzielający informacji w czasie rozmowy z klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, po każdej z nich upewniając się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

**Rozdział III**  
**Postanowienia końcowe**

**§ 12.** Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Książnicy 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.

**§ 14.** Wszelkie zmiany, uwagi do przyjętej procedury, jak również kwestie, które nie są regulowane przyjmuje i rozstrzyga Koordynator do spraw dostępności bądź członek zespołu do spraw dostępności.