

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub dostępności informacyjno – komunikacyjnej w zakresie realizacji zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Ośrodku Kultury Biblioteka Polskiej Piosenki

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura opisana w niniejszym Załączniku określa szczegółowe zasady realizacji ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności w zakresie składania wniosku o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej i jego rozpatrywania.
2. Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020r. poz. 1062):
 - 1) Osobą ze szczególnymi potrzebami - jest osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
 - 2) Bariera - to przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
3. Wszyscy pracownicy Ośrodka Kultury Biblioteka Polskiej Piosenki (dalej: OKBPP) wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami, które znajdują się w budynku OKBPP lub jego otoczeniu. W sytuacji, gdy w OKBPP jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.
4. Osoby pierwszego kontaktu odpowiedzialne za obsługę informacyjną i wsparcie komunikacyjne:
 - a) Pracownik Sekretariatu,
 - b) Specjalista ds. PR.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo zgłosić te potrzeby pracownikom OKBPP.
6. Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczamy m.in.:
 - osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach,
 - osoby niewidome i słabowidzące,
 - osoby głuche i słabosłyszące,
 - osoby w kryzysach psychicznych,
 - osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
 - osoby ze spektrum autyzmu,
 - osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
 - osoby starsze,
 - osoby przewlekle chore,
 - osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
 - osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),

- kobiety w ciąży.
7. Procedura obowiązuje w siedzibie OKBPP ul. Krakusa 7, 31-535 Kraków oraz w innych miejscach, gdzie prowadzona jest działalność, np. w formie imprezy plenerowej.
 8. Procedura reguluje sposób zapewnienia dostępu alternatywnego w przypadkach, gdy OKBPP ze względów technicznych lub prawnych nie był w stanie zapewnić minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności, zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (zwanej dalej Ustawą o zapewnianiu dostępności) oraz Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów.
 9. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do czynnego korzystania z oferty OKBPP i oczekiwania zapewnienia dostępności zajęć oraz wydarzeń.

§ 2

OBSŁUGA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ.

1. Użytkownicy BPP mają możliwość załatwienia wszelkich spraw na parterze budynku.
2. Wejście do obecnej siedziby OKBPP znajduje się na poziomie chodnika stąd niedogodności wynikające z niepełnosprawności ruchowej użytkowników nie powinny stanowić bariery dla tej grupy osób korzystających z usług OKBPP.
3. OKBPP dysponuje jednym, płatnym miejscem parkingowym, oznaczonym kopertą, które znajduje się w bliskiej odległości od wejścia.
4. Korytarze prowadzące do czytelnicy są szerokie, a ciąg komunikacyjny jest oczyszczony z wszelkich przeszkód.
5. OKBPP nie dysponuje toaletą dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową.
6. W przypadku gdy ze zbiorów OKBPP korzystają użytkownicy z niepełnosprawnością ruchową każdy pracownik powinien udzielić takiej osobie pomocy w zakresie swoich kompetencji i możliwości.
7. Dyżurujący bibliotekarz jest zobowiązany do przygotowania zbiorów w taki sposób, aby wyeliminować możliwe niedogodności wynikające z ich korzystania przez osoby z niepełnosprawnością ruchową.
8. OKBPP nie posiada drzwi otwieranych elektronicznie.
9. Korytarze OKBPP są szerokie i nie posiadają progów, schodów ani innych przeszkód terenowych. Wyjątek stanowi niewielki próg przed samym wejściem głównym do OKBPP.
10. W budynku OKBPP nie ma klatek schodowych. Jedyne schody prowadzą do magazynu znajdującego się na antresoli, który dostępny jest wyłącznie dla pracowników OKBPP. Schody są ukryte w suficie i wysuwane wówczas gdy jest taka potrzeba. Nie stanowią zatem trudności dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

§ 3

OBSŁUGA OSÓB NIEWIDOMYCH I SŁABOWIDZĄCYCH

1. Osoby niewidome mogą przyjść do OKBPP z psem przewodnikiem.
2. W kontakcie z osobami niewidomymi nie używamy zwrotów "tu", „tam”, a kierunek wskazujemy mówiąc np. w lewo, po prawej stronie lub posługując się wskazówkami zegara. Jeśli nie wiesz jak pomóc, to zapytaj o to osobę niewidomą. Kierując osobę niewidomą do miejsca do siedzenia, zaproponuj wsparcie. Opisz co się dzieje, jak wygląda rozmieszczenie pomieszczeń. Kontakt wzrokowy dotyczy także osób niewidomych, które słyszą, czy mówi się do nich, czy w innym kierunku. Pamiętaj, że osoba niewidoma może podpisać się samodzielnie - użyj ramki, jeśli zajdzie

taka potrzeba. Przygotuj dokumenty w formie dostępnej dla osób słabowidzących, możesz pomóc w ich wypełnieniu, a następnie masz obowiązek odczytać wypełniony dokument interesantowi do jego akceptacji.

3. Zbiory, które znajdują się w OKBPP pod względem wydawniczym przeznaczone są do korzystania dla osób bez dysfunkcji narządu wzroku. Jednakże jeśli wśród użytkowników znajdują się osoby z dysfunkcją wzroku chcące korzystać ze zbiorów, dyżurujący bibliotekarz udzieli niezbędnej pomocy w skorzystaniu z zasobów w granicach jego kompetencji i możliwości.

§ 4

OBSŁUGA OSÓB GŁUCHYCH I SŁABOSŁYSZĄCYCH

1. W OKBPP nie funkcjonuje tłumacz on-line polskiego języka migowego. W przypadku chęci skorzystania przez klienta z tłumacza polskiego języka migowego lub innego należy złożyć stosowny wniosek. Wniosek może być złożony w formie elektronicznej lub osobiście w OKBPP. OKBPP ma obowiązek zapewnić tłumacza języka migowego w formie bezpłatnej usługi w ciągu 7 dni roboczych.

WNIOSEK

O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO

na podstawie art.12 ust.1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017r. poz.1824)

Imię i nazwisko

Adres

Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail).....

Termin wizyty w OKBPP (nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do OKBPP)

.....

Wskaż metodę komunikowania się:

polSKI język migowy (PJM);

system językowo-migowy (SJM);

inne.....

Czego dotyczy sprawa(co chcę załatwić w OKBPP):

.....

.....

Data

.....

podpis

2. Zbiory, które znajdują się w OKBPP pod względem wydawniczym przeznaczone są do korzystania dla osób bez dysfunkcji narządu słuchu. Jednakże jeśli wśród użytkowników znajdują się osoby z dysfunkcją słuchu chcące korzystać ze zbiorów, dyżurujący bibliotekarz udzieli niezbędnej pomocy w skorzystaniu z zasobów w granicach jego kompetencji i możliwości.

§5

OBSŁUGA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

W kontakcie z osobą z niepełnosprawnością intelektualną należy posługiwać się językiem prostym, unikać skomplikowanego i wyszukanego słownictwa czy zdań podrzędnie złożonych. Każdorazowo należy upewnić się, że komunikat został dobrze zrozumiany, treści dokumentów i informacji powinny być przekazane w tekście łatwym do czytania i rozumienia (tekst ETR).

§6

OBSŁUGA OSÓB ZE SPEKTRUM AUTYZMU

Obsługując osobę ze spektrum autyzmu:

- najlepiej zabierz ją do biura, gdzie nie występują czynniki rozpraszające;
- mów patrząc jej w oczy;
- skieruj twarz i sylwetkę w jej stronę;
- stosuj zgodne komunikaty werbalne i niewerbalne;
- mów o konkretach- krótkie, proste komunikaty werbalne;
- jasno formułuj swoje oczekiwania- osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby;
- pamiętaj, że niektóre z nich potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie przygotowanie szczegółowego schematu postępowania, najlepiej w formie pisemnej.

§ 7

KORZYSTANIE Z POMOCY PRACOWNIKA OKBPP

1. Osoba o szczególnych potrzebach może skorzystać z asysty i pomocy pracownika OKBPP w celu dostania się do budynku OKBPP i poruszania wewnątrz. W celu skorzystania z usługi, należy z wyprzedzeniem skontaktować się z sekretariatem OKBPP, tel. 12 430 43 00 lub mailowo SEKRETARIAT@BIBLIOTEKAPIOSENKI.PL.
2. W przypadku braku możliwości dotarcia osoby o szczególnych potrzebach do lokalizacji istnieje możliwość wyjścia pracownika merytorycznego i omówienia alternatywnego sposobu obsługi w dogodny sposób. W celu skorzystania z takiej możliwości należy skorzystać z opcji kontaktu opisanych w pkt 1.
3. Po zakończeniu obsługi pracownik OKBPP służy pomocą osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku OKBPP.

§ 8

DOSTĘP ARCHITEKTONICZNY

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wejścia do budynku OKBPP wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem niezależnie od zapewnienia jej różnych form dostępu alternatywnego.

§ 9

DOSTĘP ALTERNATYWNY W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ TRON INTERNETOWYCH I APLIKACJI MOBILNYCH

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej treści zamieszczonej na stronach podmiotowych Biuletynu Informacji Publicznej OKBPP, stronie internetowej OKBPP, innych stronach oraz kanałach w sieciach społecznościowych zarządzanych przez OKBPP instytucja zapewnia alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego oraz elektronicznego, tel. 12 430 43 00, e-mail SEKRETARIAT@BIBLIOTEKAPIOSENKI.PL, adres do korespondencji:

Ośrodek Kultury Biblioteka Polskiej Piosenki
ul. Krakusa 7; 30-535 Kraków.

§ 10

ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ

1. Zgodnie z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848) każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.
2. Żądanie powinno zawierać:
 - 1) dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
 - 2) wskazanie strony internetowej, która ma być dostępna cyfrowo;
 - 3) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
 - 4) wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeśli dotyczy.
3. OKBPP realizuje żądanie zapewnienia dostępności strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeśli zapewnienie dostępności cyfrowej nie może nastąpić w ww. terminie, podmiot powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie w jakim zapewni dostępność, jednak termin nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.
4. OKBPP odmawia zapewnienia dostępności cyfrowej jeśli będzie to mogło naruszyć integralność lub wiarygodność przekazywanych informacji. Jeśli podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności, powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach zaistniałej sytuacji i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.
5. W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej w żądaniu albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu osoba zgłaszająca żądanie ma prawo złożyć skargę do OKBPP. Do rozpatrywania skargi w sprawach zapewnienia dostępności cyfrowej stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735).

§ 11

ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNEJ

1. Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować OKBPP o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej.
2. Zgodnie z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej, zwanym dalej „wnioskiem o zapewnienie dostępności”, którego wzór stanowi Załącznik numer 1.
3. Wniosek o zapewnienie dostępności powinien zawierać następujące elementy:
 - 1) dane kontaktowe Wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno - komunikacyjnym,
 - 3) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
 - 4) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

4. OKBPP realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.
5. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione OKBPP niezwłocznie zawiadamia Wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp alternatywny.

§ 12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej, architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej można:
 - 1) złożyć osobiście w siedzibie
 - 2) wysłać pocztą na adres: j.w.
 - 3) wysłać drogą elektroniczną na adres:
2. W przypadku niezapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej Wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na zasadach określonych art. 32 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
3. W sprawach związanych z realizacją niniejszej procedury należy kontaktować się z Panem Przemysławem Szczerbińskim, tel. 503185600, e-mail PRZEMEK@BIBLIOTEKAPIOSENKI.PL.
4. Niniejszy regulamin podlega publikacji na stronie internetowej Ośrodka Kultury Biblioteka Polskiej Piosenki.

Miejscowość, dnia

.....

(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....

.....

(adres wnioskodawcy oraz telefon kontaktowy)

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) lub art. 18 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848), jako:

- osoba ze szczególnymi potrzebami,
- przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami *

wnoszę o zapewnienie dostępności w zakresie:

- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej
- dostępności informacyjno – komunikacyjnej. *

Opis załatwianej sprawy:

.....
.....
.....

Wskazuję barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą zapewnienie dostępności w OKBPP (wraz z uzasadnieniem):

.....
.....
.....

Jednocześnie wskazuję preferowany sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....

.....

***właściwe podkreślić**

Odbiór odpowiedzi na wniosek:

1. Przesłanie korespondencji papierowej pocztą na adres:

.....

2. Przesłanie korespondencji na adres e-mailowy

.....

3. Odbiór osobisty

.....

.....

Data i podpis wnioskodawcy