# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w

# Gminnej Bibliotece Publicznej w Rzgowie

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§1.

Gminna Biblioteka Publiczna w Rzgowie, zwana dalej biblioteką zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

§2.

Procedura określa zasady postępowania pracowników biblioteki w przypadku kontaktu z

osobami ze szczególnymi potrzebami.

§3.

Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. bibliotece - należy przez to rozumieć Gminną Bibliotekę Publiczną w Rzgowie;

2. osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, 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

przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z

innymi osobami; osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba

trwale lub czasowo poruszająca się na wózku, osoba trwale lub czasowo poruszająca się o

kulach, osoba mająca inne trudności w poruszaniu się, osoba z trwałą lub czasową

niepełnosprawnością wzroku, osoba z trwałą lub czasową niepełnosprawnością słuchu,

osoba starsza, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z

wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną, z chorobą psychiczną,

z Zespołem Aspergera lub w spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie z

dziećmi, osoba z dużym bagażem, osoba posługująca się innym językiem niż język polski

lub słabo władająca językiem polskim, osoba z niskim wykształceniem;

3. pracowniku pierwszego kontaktu – należy przez to rozumieć pracownika biblioteki, który

został poproszony o pomoc lub informację w zakresie sposobu załatwienia sprawy przez

osobę ze szczególnymi potrzebami;

4. osobie uprawnionej - należy przez to rozumieć osobę doświadczającą trwale lub

okresowo trudności w komunikowaniu się.

## Rozdział 2 - Dostępność architektoniczna, informacyjno-

## komunikacyjna i cyfrowa

§4.

Dostępność budynków biblioteki w Rzgowie została opisana w deklaracji dostępności Gminnej Biblioteki Publicznej w Rzgowie.

https://bibliotekarzgow.bip.wikom.pl/deklaracja-dostepnosci

§5.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników

Biblioteki.

§6.

Pracownicy biblioteki wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobą ze

szczególnymi potrzebami. Dotyczy to szczególnie osób starszych, osób poruszających się z

białą laską lub psem przewodnikiem.

§7.

Wchodząc do budynku osoba ze szczególnymi potrzebami ma możliwość uzyskania wsparcia

w zapoznaniu się z topografią budynku.

§8.

Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą wnioskować o przekazanie

wymaganych druków i sposobu załatwienia sprawy w Polskim Języku Migowym, druku

powiększonym, w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR) lub w innej dogodnej formie.

## Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§9.

Komunikacja pisemna zewnętrzna i wewnętrzna w bibliotece odbywa się z zachowaniem zasad edycji tekstu, zgodnym z WCAG 2.1. oraz w języku prostym.

§10.

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby biblioteki mogą załatwić

sprawę za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

1. telefonicznie pod numerem: 42 214 10 12,

2. wysyłając pismo lub wniosek:

a. pocztą tradycyjną; Gminna Biblioteka Publiczna w Rzgowie, ul. Szkolna 7, 95-030 Rzgów;

b. pocztą elektroniczną na adres: kontakt@biblioteka.rzgow.pl;

c. za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej:

https://bibliotekarzgow.bip.wikom.pl/strona/epuap

d. adres do e-Doręczeń: AE:PL-55103-10291-CJFRG-14

## Rozdział 3 - Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§11.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą być obsługiwane poza kolejnością. W sytuacji, gdy

w bibliotece jest wielu klientów, pracownik ma prawo zaprosić osobę o szczególnych

potrzebach do obsługi poza kolejnością.

§12.

Pracownik pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi

potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, a następnie powiadamia odpowiedniego

pracownika biblioteki.

§13.

Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze

szczególnymi potrzebami na stanowisku pracownika merytorycznego, pracownik ten

obsługuje tę osobę w miejscu dla niej dostępnym.

§14.

Do biblioteki można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Pracownik biblioteki może poprosić właściciela psa o okazanie dokumentów potwierdzających, że pies jest psem przewodnikiem/asystującym.

§15.

1. Osoba głucha ma prawo skorzystać podczas wizyty w bibliotece z tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM).

2. Rozmowa pracownika biblioteki z osobą głuchą będzie prowadzona w czasie rzeczywistym.

Pracownik połączy się z tłumaczem, a ten na bieżąco będzie porozumiewał się z osobą

głuchą i z pracownikiem biblioteki.

3. Usługa wideo tłumacza jest bezpłatna, dostępna w godzinach pracy biblioteki po wcześniejszym umówieniu.

§16.

1. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwiać sprawy w bibliotece przy pomocy osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia i została wybrana przez osobę uprawnioną.

2. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w bibliotece osobie

doświadczającej trudności w komunikowaniu się. Osoba przybrana nie jest zobowiązana

do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość Polskiego Języka Migowego

(PJM), Systemu Językowo - Migowego (SJM) i sposobu komunikowania się osób

głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej w sytuacji, gdy

wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a

dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

## Rozdział 4 - Obowiązki pracowników biblioteki

§17.

1. Wszyscy pracownicy biblioteki mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze

szczególnymi potrzebami.

2. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz za

jej przestrzeganie odpowiedzialny jest Dyrektor biblioteki.

3. Każdy pracownik biblioteki zobowiązany jest do udzielenia wsparcia w postaci wypełnienia

dokumentów, wyjaśnienia ich treści oraz odczytania osobom z niepełnosprawnością

wzroku, słuchu i niepełnosprawnością intelektualną, jeśli osoba ta nie korzysta ze

środków pomocniczych (np. lupa, aparat słuchowy).

4. W przypadku wypełnienia dokumentów przez pracownika biblioteki treść wprowadzonych

danych musi zostać przez pracownika odczytana na głos i zaakceptowana przez osobę,

której sprawa dotyczy.

5. Każdy pracownik biblioteki zobowiązany jest do udziału w kursach, szkoleniach dotyczących obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz do podejmowania samokształcenia.

6. Każdy pracownik biblioteki ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze

szczególnymi potrzebami, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze

szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska.

## Rozdział 5 - Procedura skargowa

§18.

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu

interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności

architektonicznej, lub dostępności komunikacyjno- informacyjnej (załącznik nr 1 do

procedury) jak również żądać zapewnienia dostępności cyfrowej (załącznik nr 2 do

procedury).

2. Wnioski, o których mowa w ust. 1, należy złożyć do księgowości biblioteki:

a. dostarczając je osobiście do biblioteki (Rzgów, ul. Szkolna 7),

b. wysyłając pocztą na adres: Gminna Biblioteka Publiczna w Rzgowie, ul.

Szkolna 7, 95-030 Rzgów,

c. wysyłając poczta elektroniczną na adres e-mail: kontakt@biblioteka.rzgow.pl.

3. Biblioteka realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez

zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli

dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, biblioteka powiadamia wnioskodawcę

przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin, nie dłuższy niż 2 miesiące, od dnia

złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

4. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie

dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, biblioteka niezwłocznie zawiadamia

wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp

alternatywny oraz informuje o możliwości złożenia skargi na brak dostępności.

§19.

1. Niezależnie od złożenia wniosków, o których mowa w § 18, każda osoba może

poinformować o braku dostępności.

2. Informację, o której mowa w ust. 1, składa się do Dyrektora biblioteki, w sposób określony

w § 18 ust. 2.

## Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

W razie pytań należy kontaktować się z Dyrektorem biblioteki: kontakt@biblioteka.rzgow.pl,

tel. 42 214 10 12.