Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 7/2026
Dyrektora Miejskiej Biblioteki
Publicznej w Pyskowicach
z dnia 03.06.2026 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Pyskowicach

Rozdział I

Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Miejskiej Biblioteki Publicznej w Pyskowicach w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury jest stworzenie miejsca przyjaznego i dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

   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. Osoby ze szczególnymi potrzebami to między innymi:

- osoby mające trudności w poruszaniu się,
- osoby z dysfunkcją narządu wzroku, słuchu lub mowy,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby starsze,
- opiekunowie z małymi dziećmi,
- kobiety w ciąży,
- osoby z nieporęcznym bagażem,
- obcokrajowcy nieznający dobrze języka polskiego;

bibliotece – należy przez to rozumieć Miejską Bibliotekę Publiczną w Pyskowicach;

pracowniku – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Pyskowicach;

Rozdział II

Zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Każdy pracownik zobowiązany jest do udzielania osobie ze szczególnymi potrzebami, za jej zgodą lub po wyrażeniu przez nią takiej potrzeby, niezbędnego wsparcia na terenie biblioteki, kierując się szacunkiem i poszanowaniem niezależności tych osób. Oferowane wsparcie może obejmować w szczególności:

- pomoc w dotarciu do miejsca załatwienia sprawy, a po zakończonej obsłudze pomoc w opuszczeniu budynku;
- wskazanie ułatwień organizacyjnych i funkcjonalnych;
- wsparcie i asystę w załatwianiu sprawy.
- zapewnieni pomocy w razie konieczności ewakuacji

2. Pracownik, w miarę możliwości, podczas obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami:

- zapewnia dogodne miejsce załatwienia sprawy, w zależności od indywidualnych potrzeb klienta;
- uwzględnia preferencje klienta dotyczące formy obsługi i udostępniania materiałów bibliotecznych;
- dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidulanych potrzeb klienta;
- pomaga wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na złożenie podpisu.

3. Dyżurujący bibliotekarz jest zobowiązany do przygotowania zbiorów w taki sposób, aby wyeliminować możliwe niedogodności wynikające z ich korzystania przez osoby z niepełnosprawnością ruchową.
4. Do pomieszczeń Biblioteki można wejść z psem asystującym. Warunkiem wejścia na teren Biblioteki z psem asystującym jest wyposażenie go w uprząż oraz posiadanie przez czytelnika z NP certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Możliwość wejścia do budynku Biblioteki z psem asystującym nie zwalnia czytelnika

z niepełnosprawnościami z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego.

5. Zwrotu książek osoba ze szczególnymi potrzebami, w tym osoba z niepełnosprawnościami, może dokonać:

- osobiście w Wypożyczalni lub
- poprzez wrzutnię, znajdującą się przy wejściu do Wypożyczalni i Czytelni dla Dorosłych, plac Józefa Piłsudskiego 1, która umożliwia zwrot wypożyczonych materiałów bibliotecznych bez wchodzenia do Wypożyczalni i poza godzinami jej otwarcia;

6. W Wypożyczalni i Czytelni dla Dorosłych przygotowane jest stanowisko komputerowe do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
7. Czytelnicy z dysfunkcją wzroku mogą wypożyczyć urządzenie „Czytak", gdzie odtwarzane są cyfrowo książki oraz książki z serii „Duże Litery".
8. Pracownik odpowiedzialny za realizację danej usługi, pyta osobę ze szczególnymi potrzebami o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst).
9. Biblioteka zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętlę indukcyjną).
10. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą skorzystać z usługi polegającej na dostarczeniu książek do domu „Książka na telefon" na terenie Gminy Pyskowice po wcześniejszym zamówieniu.
11. Jeśli mamy do czynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością umożliwić jej wypowiedzenie się. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Jeśli pracownik ma problem ze zrozumieniem wypowiedzi klienta, powinien poprosić go o powtórzenie.
12. Pracownik przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą z niepełnosprawnością wzroku powinien się przywitać, przedstawić i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia osoby ze szczególnymi potrzebami na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić go do odpowiedniego miejsca, ewentualnie podając osobie z niepełnosprawnością wzroku swoje ramię lub łokieć. Należy informować osobę z niepełnosprawnością wzroku o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.

13. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną biblioteka zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyjścia w towarzystwie asystenta.
14. Pracownik w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami 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, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat
15. Osoby ze szczególnymi potrzebami obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki, pracownik biblioteki zaprasza osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

Rozdział III

Udogodnienia architektoniczne

Wypożyczalnia i Czytelnia dla Dorosłych, plac Józefa Piłsudskiego 1

1. Czytelnicy mogą korzystać z miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych znajdujących się blisko głównego wejścia do lokalu.
2. Wejście do lokalu posiada podjazd umożliwiający wjazd wózkom inwalidzkim oraz odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
3. Biblioteka zapewnia możliwość skorzystania z przycisków znajdujących się przy drzwiach wejściowych do lokalu, celem ich otwarcia.
4. Drzwi wejściowe do pomieszczeń posiadają odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
5. Pomieszczenia na terenie placówki oznaczone są identyfikatorami/tabliczkami w alfabecie Braille'a.
6. Na parterze znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb czytelników ze specjalnymi potrzebami.
7. Biblioteka zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
8. W pomieszczeniach Biblioteki nie ma klatek schodowych. Jedyne schody prowadzą do magazynu znajdującego się na poziomie -1, który dostępny jest wyłącznie dla pracowników Biblioteki.

Oddział dla Dzieci, plac Józefa Piłsudskiego 3

1. Czytelnicy mogą korzystać z miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych znajdujących się blisko głównego wejścia do lokalu i na tym samym poziomie co chodnik prowadzący do obiektu.
2. Biblioteka zapewnia możliwość skorzystania z przycisków znajdujących się przy drzwiach wejściowych do lokalu, celem ich otwarcia.
3. Drzwi wejściowe do pomieszczeń posiadają odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
4. Pomieszczenia na terenie placówki oznaczone są identyfikatorami/tabliczkami w alfabecie Braille'a.
5. Na parterze znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb czytelników ze specjalnymi potrzebami.
6. Biblioteka zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone;
7. W pomieszczeniach Biblioteki nie ma klatek schodowych.

Filia Nr 1, ulica Wolności 16

1. Lokal Filii Nr 1 znajduje się w budynku Stacji Kultury na pierwszym piętrze. Budynek wyposażony jest w windę, zlokalizowaną przy klatce schodowej w centralnym punkcie budynku. W przypadku braku możliwości skorzystania z windy obsługa czytelnika odbywać się będzie na parterze.
2. Wejście do budynku posiada podjazd umożliwiający wjazd wózkom inwalidzkim oraz odpowiednią szerokość, przystosowaną do czytelników ze szczególnymi potrzebami w zakresie poruszania się.
3. Przy wejściu głównym znajduje się zamontowany wideofon do rozmowy z bibliotekarzem.
4. Czytelnicy mogą korzystać z miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych znajdujących się blisko głównego wejścia do lokalu.
5. Na parterze, pierwszym piętrze oraz w podziemiu znajdują się toalety dostosowane do potrzeb czytelników ze specjalnymi potrzebami.
6. Biblioteka zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

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 a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialni są kierownicy jednostek.
3. Miejska Biblioteka Publiczna w Pyskowicach zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie, w sposób najdogodniejszy dla osoby uprawnionej:
   telefonicznie: 32 233 24 75
   korespondencyjnie lub osobiście: Miejska Biblioteka Publiczna w Pyskowicach, plac Józefa Piłsudskiego 1 , 44-120 Pyskowice
   za pomocą poczty elektronicznej: e-mail: biblioteka@pyskowice.pl
4. Po dokonaniu zgłoszenia, uzgodniony zostanie z zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.