



Procedura obsługi czytelników ze specjalnymi potrzebami

Zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno – komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami

1. Zgłoszenie sprawy

a) forma elektroniczna

Czytelnik ze szczególnymi potrzebami lub jego przedstawiciel ustawowy, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno – komunikacyjnej. Wniosek należy wysłać drogą elektroniczną na adres: sekretariat@biblioteka.krakow.pl.

b) forma tradycyjna

Czytelnik ze szczególnymi potrzebami lub jego przedstawiciel ustawowy może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno – komunikacyjnej, poprzez:

- 1) złożenie osobiste w najbliższej filii bibliotecznej,
- 2) wysłanie pocztą na adres: Biblioteka Kraków, 31-154 Kraków, pl. Jana Nowaka Jeziorańskiego 3

2. Załączniki

Wniosek o zapewnienie dostępności.

3. Wersja w języku migowym

Dostępna.

4. Dokumenty od czytelnika

Wniosek o zapewnienie dostępności powinien zawierać:

- 1) dane kontaktowe wnioskodawcy,
- 2) opis sprawy, którą chce załatwić osoba ze szczególnymi potrzebami,
- 3) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym, cyfrowym lub informacyjno - komunikacyjnym,
- 4) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności - jeżeli dotyczy,
- 6) w przypadku żądania zapewnienia dostępności cyfrowej - wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, które mają być dostępne cyfrowo.

5. Forma załatwienia

W formie wskazanej we wniosku - uzgodnienie z wnioskodawcą sposobu i terminu załatwienia sprawy. Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, wnioskodawca jest niezwłocznie informowany o braku możliwości zapewnienia wnioskowanej dostępności oraz o możliwościach zapewnienia dostępu alternatywnego.

6. Termin załatwienia

Bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, wnioskodawca powiadamiany jest o przyczynach opóźnienia i nowym terminie nie dłuższym niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

W przypadku dotyczącym żądania zapewnienia dostępności cyfrowej, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe wnioskodawca powiadamiany jest o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewni dostępność cyfrową, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

7. Dokumenty uzyskiwane w postępowaniu

Pisemna informacja o sposobie i terminie załatwienia sprawy

8. Tryb odwoławczy

W przypadku niezapewnienia dostępności, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu PFRON, w terminie 30 dni, zgodnie z przepisami art. 32 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

W przypadku dotyczącym żądania zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementów stron internetowych aplikacji mobilnej, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę należy składać do Rady Miasta Krakowa w trybie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

9. Podstawa prawna

Art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).

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).

Opracował:
Imię i
Nazwisko
Data:

Zaopiniował: Radca Prawny
Imię i Nazwisko
Data:

Zatwierdził: Dyrektor / Z-ca
Imię i Nazwisko
Data: