

**PROCEDURA OBSŁUGI
OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
W KRAKOWSKIM FORUM KULTURY**

1. Procedura określa zasady postępowania pracowników Krakowskiego Forum Kultury w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami i obowiązuje we wszystkich lokalizacjach.
2. Krakowskie Forum Kultury w Krakowie w miarę możliwości zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Informacja o dostępności architektonicznej siedziby głównej Krakowskiego Forum Kultury oraz klubów znajduje się na stronie: https://www.bip.krakow.pl/?bip_id=465&mimi=20433
4. Procedura reguluje sposób zapewnienia dostępu alternatywnego w przypadku, gdy Krakowskie Forum Kultury ze względów technicznych lub prawnych nie będzie 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.
5. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do czynnego korzystania z oferty Krakowskiego Forum Kultury i oczekiwania zapewnienia dostępności zajęć oraz wydarzeń.
6. Każdy ma prawo do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Można także zażądać udostępnienia informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, na przykład przez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp. Żądanie powinno zawierać dane osoby zgłaszającej żądanie, wskazanie, o którą stronę internetową lub aplikację mobilną chodzi oraz sposób kontaktu. Jeżeli osoba żądająca zgłasza potrzebę otrzymania informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, powinna także określić dogodny dla niej sposób przedstawienia tej informacji. Podmiot publiczny powinien zrealizować żądanie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie informuje o tym wnoszącego żądanie, kiedy realizacja żądania będzie możliwa, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej nie jest możliwe, podmiot publiczny może zaproponować alternatywny sposób dostępu do informacji. W przypadku, gdy podmiot publiczny odmówi realizacji żądania zapewnienia dostępności lub alternatywnego sposobu dostępu do informacji, wnoszący żądanie może złożyć skargę w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej. Po wyczerpaniu wskazanej wyżej procedury można także złożyć wniosek do Rzecznika Praw Obywatelskich.
7. Każdy pracownik Krakowskiego Forum Kultury, niezależnie od procedury ma obowiązek udzielenia wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie instytucji,
w szczególności do wskazania sposobu i miejsca załatwienia sprawy, z którą przybyła oraz umożliwienia kontaktu z pracownikiem właściwym do załatwienia sprawy.
8. Osobom ze szczególnymi potrzebami przy załatwianiu spraw pomocy udziela pracownik wyznaczony przez Dyrektora instytucji. Zakres pomocy świadczonej przez wyznaczonego pracownika obejmuje:
 - asystę/pomoc przy wejściu i zejściu po schodach do instytucji (w przypadku lokalizacji ze schodami),
 - asystę podczas poruszania się wewnątrz budynku,
 - asystę/pomoc w dostaniu się do budynku za pomocą windy/platformy (Klub Olsza).
 - W razie potrzeby asystę podczas oczekiwania na pracownika zajmującego się sprawą merytorycznie,
 - zapewnienie pomocy w razie konieczności ewakuacji,
 - udzielenie podstawowych informacji dotyczących pracy instytucji i zakresu pomocy świadczonej przez wyznaczonego pracownika.

9. Osoba z trudnością w komunikowaniu się może załatwić sprawę przy pomocy osoby towarzyszącej, którą może być każda osoba fizyczna wybrana przez osobę ze szczególnymi potrzebami.
10. Osoba głucha lub niedosłysząca znająca język polski może skorzystać z udostępnionego stanowiska komputerowego w celu prowadzenia komunikacji w formie pisemnej.
11. W celu skorzystania z asysty pracownika Krakowskiego Forum Kultury osoba o szczególnych potrzebach powinna z wyprzedzeniem skontaktować się telefonicznie z sekretariatem Krakowskiego Forum Kultury.
12. Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wejścia do każdej z lokalizacji instytucji wraz z psem asystującym lub psem przewodnikiem, niezależnie od zapewnienia jej różnych form dostępu alternatywnego.
13. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej treści zamieszczonej na stronach podmiotowych Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka, stronie internetowej Krakowskiego Forum Kultury, innych stronach oraz kanałach w sieciach społecznościowych, instytucja zapewnia alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego oraz elektronicznego: tel. 12 422 08 14, e-mail: kfk@krakowskieforum.pl, adres do korespondencji: ul. Mikołajska 2, 31-027 Kraków.
14. Wniosek o zapewnienie pomocy składa się do sekretariatu instytucji wykorzystując formy komunikowania się na odległość (mail, telefon), pocztą lub osobiście. We wniosku należy określić: dane kontaktowe osoby wnioskującej o pomoc, preferowaną formę kontaktu oraz wskazanie oczekiwanej formy pomocy. Za realizację wniosku odpowiada sekretariat instytucji. W przypadku asysty/pomocy w dotarciu do instytucji oraz asysty/pomocy w poruszaniu się po budynku siedziby przy ul. Mikołajskiej 2 – wniosek składa się z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem,
15. Niniejszą procedurę udostępnia się do wiadomości wszystkich zainteresowanych poprzez jej zamieszczenie:
 - na stronie internetowej instytucji: <http://www.krakowskieforum.pl/> w zakładce „Deklaracja dostępności”
 - na stronie Biuletynu Informacji Publicznej instytucji: https://www.bip.krakow.pl/?bip_id=465&mimi=20433