

# Muzeum Historii Naturalnej w Chicago

## Procedura składania i rozpatrywania skarg dla zwiedzających z ograniczoną znajomością języka angielskiego

Muzeum przyjęło niniejszą wewnętrzną procedurę składania i rozpatrywania skarg, która umożliwia szybkie i sprawiedliwe rozstrzygnięcie skarg dotyczących niedostępności usług, programów i aktywności muzeum dla osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego („LEP”). Muzeum przyjęło niniejszą wewnętrzną procedurę składania i rozpatrywania skarg w celu wypełnienia swoich zobowiązań wynikających z tytułu VI ustawy o prawach obywatelskich (Civil Rights Act) z roku 1964. Jako jednostka otrzymująca fundusze federalne Muzeum jest zobowiązane do podejmowania odpowiednich kroków w celu zapewnienia osobom LEP dostępu do swoich programów i usług bez dodatkowych opłat.

### Podstawa skargi

Muzeum dąży do zapewnienia dostępności programów, wystaw i obiektów dla wszystkich, w tym dla osób o ograniczonej znajomości mówionego lub pisanego języka angielskiego. Nie jesteśmy w stanie zapewnić tłumaczenia wszystkich materiałów na wszystkie języki, dokładamy jednak wszelkich starań, aby zapewnić zwiedzającym informacje w najczęściej występujących językach<sup>1</sup> oraz aby zapewnić uzasadnioną pomoc zwiedzającym posługującym się rzadziej występującymi językami.

Prosimy złożyć skargę przy zastosowaniu poniższej procedury składania i rozpatrywania skarg, jeśli uważa Pan/Pani, że Muzeum nie zapewniło uzasadnionych usług pomocy językowej, spotkał(a) się Pan/Pani z dyskryminacją ze względu na ograniczoną znajomością języka angielskiego lub jeśli uważa Pan/Pani, że Muzeum w inny sposób nie przestrzega tytułu VI ustawy o prawach obywatelskich (Civil Rights Act).

### Jak złożyć skargę

Skargi należy kierować do Jolynn Willink, która jest osobą odpowiedzialną za zapewnienie zgodności Muzeum z zasadami LEO („Koordynatorem LEP”). Skargę może Pan/Pani

---

<sup>1</sup> Od lipca 2017 r. Muzeum wyznaczyło hiszpański, chiński mandaryński, portugalski, francuski i polski jako języki priorytetowe, na które zostaną przetłumaczone istotne informacje na podstawie ankiety przeprowadzonej wśród zwiedzających i danych demograficznych.

przekazać osobiście w centrum dla zwiedzających Muzeum, pocztą elektroniczną na adres [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org), lub pocztą tradycyjną na adres The Field Museum, ATTN: Jolynn Willink, 1400 S. Lake Shore Drive, Chicago, IL 60605. Może Pan/Pani również zadzwonić pod numer 312-665-7278 lub wysłać wiadomość e-mail na adres [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org), aby uzyskać więcej informacji, skorzystać z pomocy przy składaniu skargi lub udogodnień, jeśli chce Pan/Pani złożyć skargę w inny sposób.

Muzeum podejmie odpowiednie kroki, aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami i z ograniczoną znajomością języka angielskiego dodatkową pomoc i usługi lub pomoc tłumacza, jeśli jest ona wymagana do udziału w procesie składania skargi. Jeśli skarga dotyczy niezapewnienia przez muzeum udogodnień dla osoby niepełnosprawnej, proszę skorzystać z procedury składania skarg ADA obowiązującej w Muzeum.

## **Procedura składania i rozpatrywania skarg**

Skargi należy składać na piśmie i muszą one zawierać (a) imię i nazwisko, adres oraz numer telefonu osoby zgłaszającej skargę; (b) krótki opis skargi i domniemanego naruszenia; oraz (c) opis okoliczności powstania skargi, w tym datę, miejsce oraz imiona i nazwiska uczestników zdarzenia. Muzeum dysponuje odpowiednim formularzem, jednak odwiedzający nie muszą z niego korzystać, jedynym warunkiem przyjęcia skargi jest złożenie jej na piśmie (lub, na żądanie osoby składającej skargę, w innym dostępnym formacie) oraz podanie wymaganych informacji.

Skargę należy złożyć w ciągu trzydziestu (30) dni od powzięcia wiedzy o domniemanym naruszeniu przez osobę składającą skargę.

Po otrzymaniu skargi koordynator LEP (lub osoba przez niego wyznaczona) przeprowadzi dochodzenie w stosownych przypadkach. Dochodzenie zostanie przeprowadzone niezwłocznie i będzie mieć charakter nieformalny, będzie jednak szczegółowe i da wszystkim stronom zainteresowanym oraz ich przedstawicielom możliwość przekazania informacji istotnych dla skargi. Koordynator LEP skontaktuje się z osobą składającą skargę w ciągu piętnastu (15) dni kalendarzowych od otrzymania skargi w celu omówienia domniemanego naruszenia, zebrania dodatkowych informacji w razie potrzeby i omówienia możliwych rozwiązań.

Raport zawierający ustalenia koordynatora LEP, wyjaśniający stanowisko Muzeum oraz oferujący jedną lub więcej opcji rozwiązania skargi zostanie wydany przez koordynatora LEP na piśmie lub w innym dostępnym formacie nie później niż sześćdziesiąt (60) dni kalendarzowych po otrzymaniu skargi. Raport zostanie przekazany osobie składającej skargę nie później niż pięć (5) dni roboczych po wydaniu. Harmonogram czasowy może ulec zmianie w uzasadnionych przypadkach, np. jeśli dochodzenie jest złożone lub w celu zapewnienia dostępności osób istotnych dla jego przebiegu; koordynator LEP poinformuje osobę składającą skargę o wydłużeniu terminu rozpatrzenia skargi.

Osoba składająca skargę może zażądać ponownego rozpatrzenia skargi, jeśli nie jest usatysfakcjonowana sposobem jej rozstrzygnięcia. Żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy należy złożyć na piśmie w ciągu dziesięciu (10) dni kalendarzowych od otrzymania raportu przygotowanego przez koordynatora LEP. Żądanie ponownego rozpatrzenia sprawy musi mieć formę pisemną lub być w innym dostępnym formacie i należy je zaadresować do koordynatora LEP. Koordynator LEP przekaże takie żądanie odpowiedniemu wiceprezesowi Muzeum (np. dyrektorowi ds. marketingu w kwestiach związanych z dostępem do eksponatów lub w przypadku problemów podczas zwiedzania, dyrektorowi ds. zasobów ludzkich, jeśli zachodzi podejrzenie, że doszło do naruszenia postanowień tytułu VI ustawy o prawach obywatelskich (Civil Rights Act) przez członka personelu, wiceprezesowi ds. nauki i edukacji jeśli skarga dotyczy programu Centrum Nauki itp.). Wiceprezes odpowie osobie składającej skargę na piśmie lub w innym dostępnym formacie w ciągu piętnastu (15) dni kalendarzowych. Decyzja wiceprezesa jest ostateczna.

Koordynator LEP będzie przechowywać akta i dokumentację Muzeum dotyczące składanych skarg zgodnie z polityką Muzeum dotyczącą zarządzania dokumentacją.

Prawo danej osoby do szybkiego i sprawiedliwego rozstrzygnięcia skargi złożonej w ramach tego procesu nie zostanie naruszone przez zastosowanie innych środków zaradczych ani też zastosowanie tej procedury nie może stanowić warunku do zastosowania takich środków. Inne środki zaradcze obejmują złożenie skargi do Departamentu Sprawiedliwości: Federal Coordination and Compliance Section-NWB, Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 950 Pennsylvania Avenue NW, Washington, D.C. 20530.

Zadaniem tej procedury jest ochrona podstawowych praw osób zainteresowanych, spełnienie odpowiednich standardów procesu oraz zapewnienie spełnienia odpowiednich przepisów przez Muzeum Historii Naturalnej w Chicago.

Polityka opisana w niniejszym dokumencie może ulec zmianie w dowolnym czasie. Muzeum może w dowolnym czasie ustanowić nowe polityki, procedury, przepisy i zmiany niniejszego dokumentu bez obowiązku uprzedniego powiadomienia.

*Dokument zatwierdzony dnia 12.14.2018 przez Richarda Lariviere, prezesa.*

# **Muzeum Historii Naturalnej w Chicago**

## **Formularz skargi dotyczącej dostępności**

Wyślij e-mail na adres: [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org)

Lub oddaj osobiście lub wyślij pocztą na adres:

The Field Museum

Attn: Accessibility Coordinator  
1400 S. Lake Shore Dr.  
Chicago, IL 60605

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej skargę: \_\_\_\_\_  
(Imię i nazwisko)

Adres: \_\_\_\_\_ **fillable form!** \_\_\_\_\_ Miasto: \_\_\_\_\_  
Stan: \_\_\_\_\_ Kod pocztowy: \_\_\_\_\_

Numer telefonu w ciągu dnia: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_  
Numer telefonu wieczorem: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Adres e-mail: \_\_\_\_\_

Preferowany sposób kontaktu? \_\_\_\_\_

*Proszę nas powiadomić, czy chce Pan/Pani, abyśmy skontaktowali się z Panem/Panią na piśmie w określonym formacie (np. duży druk, alfabet Braille'a, dokumenty elektroniczne) lub wymaga Pan/Pani komunikacji wideo lub TTY.*

Data incydentu: \_\_\_\_\_

Miejsce incydentu: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko osoby poszkodowanej (jeśli nie była nią osoba składająca skargę):  
\_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_ Miasto: \_\_\_\_\_

Stan: \_\_\_\_\_ Kod pocztowy: \_\_\_\_\_

Numer telefonu: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Proszę opisać, co się stało i kto uczestniczył w zdarzeniu:

\_\_\_\_\_

Proszę wyjaśnić, jakie kroki, jeśli w ogóle, zostały już podjęte przez muzeum, aby rozwiązać ten problem:

\_\_\_\_\_

Proszę opisać, w jaki sposób problem powinien zostać rozwiązany Pana/Pani zdaniem:

\_\_\_\_\_

Proszę opisać, jakie działania należy podjąć Pana/Pani zdaniem:

\_\_\_\_\_

---

Podpis osoby składającej skargę/rodzica/opiekuna

---

Data

Informacje dotyczące programu dostępności Muzeum Historii Naturalnej można znaleźć na naszej stronie internetowej: [www.fieldmuseum.org/accessibility](http://www.fieldmuseum.org/accessibility).