



**Jak korzystać  
z prawa  
do dostępności**



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

Copyright © by PSONI, 2022

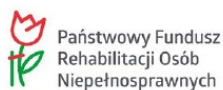
ISBN 978-83-65060-78-5



zg@psoni.org.pl  
www.psoni.org.pl

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób  
z Niepełnosprawnością Intelektualną  
ul. Głogowa 2B, 02-639 Warszawa  
tel. 22 848 82 60, 22 646 03 14

Opracowanie:	Beata Dązbłaż
Współpraca i redakcja:	Barbara Ewa Abramowska Karolina Makowiecka
Projekt graficzny:	Karol Dziewulski
Skład i druk:	MONDI PLUS
Nakład:	6000



Publikacja sfinansowana ze środków  
Państwowego Funduszu Rehabilitacji  
Osób Niepełnosprawnych



## Jak korzystać z prawa do dostępności

Poradnik



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

# Spis treści

1. Dla kogo i po co jest ten poradnik.....	5
Język prosty.....	6
Osoby ze szczególnymi potrzebami.....	6
2. Czym jest dostępność – komu i czemu służy .....	8
Dostępność.....	8
Projektowanie uniwersalne .....	8
Racjonalne usprawnienia .....	8
Co wybrać.....	9
Dostęp alternatywny.....	9
Przykłady .....	10
3. Kto musi zapewnić dostępność.....	11
Jak sprawdzić, czy instytucja powinna zapewnić dostępność ..	12
Odpowiednia umowa.....	12
Dążenie do dostępności .....	13
4. Dostępność – jak powinna wyglądać .....	14
Dostępność architektoniczna.....	14
Dostępność cyfrowa.....	15
Co to jest WCAG 2.1.....	16
Co nie musi być dostępne .....	16
Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	17
5. Postępowanie skargowe krok po kroku .....	19
Informacja o braku dostępności .....	20
Wniosek o zapewnienie dostępności.....	20
Skarga na brak dostępności .....	23
6. Słownik .....	27
7. Adresy Oddziałów PFRON .....	30

# 1. Dla kogo i po co jest ten poradnik

Poradnik powstał głównie z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami i tych, które je wspierają. Jest także dla wszystkich, którzy zwracają uwagę na dostępność otoczenia. Każdy może poinformować instytucję publiczną o tym, że niedostępna jest:

- jej siedziba;
- przestrzeń, która jest jej własnością lub nią zarządza;
- komunikacja z instytucją.

Może to zrobić zawsze, nie tylko wtedy, gdy coś załatwia w tej instytucji. W dostępności chodzi o to, by była uniwersalna – czyli dla wszystkich. Nie ma znaczenia wiek ani stopień sprawności.

Dlatego poradnik wyjaśnia, w jakich i w jaki sposób, można skorzystać z prawa do dostępności usług publicznych.

Poradnik opisuje:

- obowiązki instytucji publicznych w zakresie dostępności;
- czym jest dostępność;
- sposób informowania instytucji o jej barierach;
- jak złożyć wniosek o zapewnienie dostępności;
- jak złożyć skargę na brak dostępności;
- kim są osoby ze szczególnymi potrzebami;
- czym jest dostęp alternatywny.

Prawo do dostępności określa:

- ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062);
- ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848);

- ustawa z 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 573, 1981);
- ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o polskim języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824, z 2022 r. poz. 583);
- Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych z dnia 13 grudnia 2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169).

## **Język prosty**

Język też może być niedostępny. Dlatego poradnik napisany jest w języku prostym, aby jego treść była zrozumiała i dostępna dla wszystkich. Celem takiego sposobu pisania jest przekazanie informacji w sposób przejrzysty i przyjazny dla Czytelnika.

## **Osoby ze szczególnymi potrzebami**

Każdy może być osobą ze szczególnymi potrzebami, w określonym czasie lub sytuacji. Błędem jest myślenie, że są to nie tylko osoby z niepełnosprawnościami. Tak, one także, ale wystarczy, że jesteśmy w podróży z ciężką walizką. Wtedy także mamy szczególne potrzeby – bo łatwiej będzie nam wjechać windą niż iść po schodach.

Osoby ze szczególnymi potrzebami:

- poruszają się na wózku, o kulach, przy balkoniku;
- mają inne trudności w poruszaniu się;
- nie widzą lub są słabowidzące;
- nie słyszą lub są słabosłyszące;
- chorują psychicznie;
- mają niepełnosprawność intelektualną;
- są seniorami;

- chorują;
- są kobietami w ciąży;
- są rodzicami lub opiekunami z wózkiem dziecięcym
- lub z małymi dziećmi;
- mają trudności w porozumiewaniu się;
- mają nietypowy wzrost;
- są dziećmi;
- są podróżnymi z ciężkim bagażem.

Pracodawcy powinni pamiętać o tym, że osobą ze szczególnymi potrzebami nie musi być tylko klient ich firmy. Może to być także pracownik lub osoba, która dopiero stara się o pracę. Wtedy należy jej to umożliwić w zgodzie z jej szczególnymi potrzebami.

## **2. Czym jest dostępność – komu i czemu służy**

### **Dostępność**

Dostępność to możliwość skorzystania z usług, produktów, informacji i miejsc przez każdego w równym stopniu i każdym czasie. Dostępność sprawia, że osoby ze szczególnymi potrzebami są niezależne od innych. Mogą także w pełni uczestniczyć w życiu społecznym. Nie ma znaczenia ich wiek, sprawność czy choroba. Mogą tak jak inni skorzystać na przykład z:

- przychodni;
- muzeum;
- szkoły;
- urzędu.

### **Projektowanie uniwersalne**

Dostępność jest możliwa dzięki projektowaniu uniwersalnemu. Mówi o nim Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w artykule drugim. Projektowanie uniwersalne to takie, gdzie rozwiązania są wygodne i praktyczne dla wszystkich najbardziej jak to możliwe. Nie jest wtedy potrzebne specjalne dostosowanie usług, produktów, miejsc czy informacji.

### **Racjonalne usprawnienia**

Dostępność można zapewnić także poprzez racjonalne usprawnienia. Polegają one na koniecznym, jak najprostszym, dostosowaniu rozwiązań w konkretnych sytuacjach. Celem wprowadzanych zmian jest, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z dóbr i usług, tak jak inni.



## Co wybrać

Projektowanie uniwersalne i racjonalne usprawnienia zapewniają dostępność.

Instytucje publiczne, które decydują o tym, w jaki sposób zapewnią dostępność, muszą wziąć pod uwagę:

- poszanowanie godności osoby ze szczególnymi potrzebami;
- ile osób skorzysta z tej możliwości;
- czy trzeba zrobić coś dodatkowo, na przykład wcześniej się umówić;
- czy muszą pomagać inne osoby;
- czy to będzie rozwiązanie stałe czy tylko jednorazowe;
- koszty społeczne - coś może wydawać się prostsze, ale koszty społeczne będą większe;
- finanse - jednak nie mogą być one głównym powodem wyboru dostosowania.

## Dostęp alternatywny

Jeśli instytucja publiczna nie jest w stanie zapewnić dostępności albo jest to bardzo trudne, ma obowiązek zapewnić dostęp alternatywny. Jest to inny rodzaj wsparcia dla osoby ze szczególnymi potrzebami, na przykład w skorzystaniu z usług na poczcie.

Dostęp alternatywny może polegać na:

- pomocy innej osoby;
- wsparciu technicznym oraz poprzez nowoczesne technologie;
- takiej organizacji pracy instytucji, by osoba ze szczególnymi potrzebami mogła skorzystać z jej usług.

Instytucje co cztery lata składają raport o stanie swojej dostępności. Jeśli udzielały dostępu alternatywnego, muszą uzasadnić w raporcie, dlaczego nie zapewniły dostępności w inny sposób.

## Przykłady

Dostępność architektoniczna – dostęp alternatywny

Osoba z niepełnosprawnością ruchową nie może wejść do budynku instytucji publicznej z powodu barier architektonicznych. Przed wejściem do budynku na odpowiedniej wysokości, na przykład dla osoby na wózku, powinien być dzwonek. Jego użycie mówi o potrzebie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Organizacja pracy urzędu powinna to umożliwić w odpowiedni dla tej osoby sposób.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna – dostęp alternatywny

Uczelnia nie zapewnia studentowi słabosłyszącemu pętli indukcyjnej podczas zajęć. Może wtedy zapewnić dostęp alternatywny poprzez pisanie na kartce.

### 3. Kto musi zapewnić dostępność

Wszystkie instytucje publiczne mają obowiązek zapewnić dostępność.

Poniżej przykłady takich instytucji:

- urząd gminy/miasta;
- ośrodki pomocy społecznej;
- starostwo powiatowe;
- powiatowe/miejskie centra pomocy rodzinie;
- powiatowe/miejskie/wojewódzkie zespoły ds. orzekania o niepełnosprawności;
- centra usług społecznych;
- szkoły publiczne;
- publiczne uczelnie wyższe;
- samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej – przychodnie i szpitale;
- państwowe i samorządowe instytucje kultury, na przykład: biblioteka, dom kultury, muzeum, teatr, filharmonia, galeria sztuki, hala widowiskowo-sportowa;
- instytucje, które oferują usługi dla wszystkich - nie mogą one dotyczyć handlu i przemysłu. Mogą to być, na przykład, spółki komunalne, spółki z udziałem Skarbu Państwa oraz niektóre fundacje i stowarzyszenia;
- administracja rządowa, czyli ministerstwa, urzędy centralne, urzędy wojewódzkie;
- samorząd województwa;
- Państwowa Inspekcja Pracy;
- Zakład Ubezpieczeń Społecznych;
- Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego;

- Narodowy Fundusz Zdrowia;
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- Najwyższa Izba Kontroli;
- sądy i trybunały;
- Rzecznik Praw Dziecka;
- Rzecznik Praw Obywatelskich;
- Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
- parlament, czyli Sejm i Senat.

## **Jak sprawdzić, czy instytucja powinna zapewnić dostępność**

Czasami możesz nie mieć pewności, czy dana instytucja powinna zapewnić dostępność. Warto wtedy odpowiedzieć sobie na pytanie, czy oferuje ona usługi dla wszystkich? Jak na przykład, urząd gminy czy kolejka podmiejska. Wtedy musi zapewnić dostępność.

Gdy instytucja jest własnością prywatną nie ma obowiązku zapewnienia dostępności.

Więcej o każdej instytucji możesz dowiedzieć się:

- na stronie internetowej instytucji w Biuletynie Informacji Publicznej;
- w statucie instytucji;
- w Krajowym Rejestrze Sądowym;
- w samej instytucji. Wyślij pytanie na piśmie!

## **Odpowiednia umowa**

Jeśli na przykład urząd gminy zleca wykonanie usługi jakiejś firmie i płaci za to ze swoich środków, musi podpisać odpowiednią umowę. Określa w niej warunki, które służą zapewnieniu dostępności dla osób

**ze szczególnymi potrzebami.** Wtedy firma wykonawcza ma obowiązek zapewnić dostępność usług, zgodnie z zawartą umową z urzędem. Zapewnienie dostępności powinno opierać się na projektowaniu uniwersalnym, jeśli jest to możliwe.

## **Dążenie do dostępności**

Przedsiębiorcy prywatni oraz organizacje pozarządowe mają dążyć do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## 4. Dostępność – jak powinna wyglądać

Dostępność to możliwość skorzystania z usług, produktów, informacji i miejsc przez każdego w równym stopniu.

Im bardziej są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami, tym bardziej są dostępne dla każdego.

Podmioty publiczne mają obowiązek spełnić przynajmniej kilka warunków dostępności:

- architektonicznej;
- cyfrowej;
- informacyjno-komunikacyjnej.

### Dostępność architektoniczna

Na dostępność architektoniczną składają się wszystkie elementy, które tworzą daną przestrzeń. To one wpływają na łatwość poruszania się po niej. Nie jest to tylko wewnątrz budynku, ale też jego otoczenie, czy to jak łatwo go odnaleźć. To także, na przykład położenie miejsc do parkowania dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Konieczna jest co najmniej możliwość:

- poruszania się bez barier po piętrach i pomiędzy nimi.
- Przykładem może być swobodne poruszanie się osoby na wózku po korytarzu, czy winda w budynku dostępna także dla osób niewidomych;
- dostępu do wszystkich pomieszczeń, oprócz technicznych. Na przykład osoba na wózku może swobodnie wjechać do pokoju w urzędzie przez odpowiednio szerokie drzwi oraz skorzystać z dostępnej toalety;
- uzyskania informacji o rozkładzie pokoi, na przykład w formie tablicy lub ekranu oraz w wersji dotykowej lub głosowej;

- wejścia z psem asystującym. Może on wejść m.in. do urzędu, sądu, teatru, na basen, do tramwaju, przychodni, szkoły, biblioteki i na pocztę;
- ewakuacji lub uratowania osób ze szczególnymi potrzebami w inny sposób. Przy planowaniu zasad wyjścia z budynku podczas zagrożenia, należy wziąć pod uwagę osoby ze szczególnymi potrzebami.

## **Dostępność cyfrowa**

Strony internetowe i aplikacje instytucji publicznych powinny być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Jednym z przykładów jest możliwość obsłużenia strony bez użycia myszy komputerowej, tylko za pomocą samej klawiatury. Innym przykładem jest użycie czytnika przez osobę niewidomą. Specjalny program czyta wtedy treść strony na głos. Osoba słabowidząca chętnie skorzysta z możliwości powiększenia tekstu na stronie. Dla osób głuchych ważne będą filmy wideo z napisami lub w polskim języku migowym.

Na stronie internetowej i w aplikacji mobilnej dostępne muszą być przynajmniej:

- Biuletyn Informacji Publicznej (BIP). Tam można znaleźć podstawowe informacje o instytucji i jej organizacji;
- adres pocztowy, telefon, e-mail – wszystkie kontakty oraz link do BIP;
- formularze do kontaktu, a także usługa tłumacza języka migowego poprzez połączenie się z nim przez Internet (wideo-tłumacz);
- obsługa strony za pomocą klawiatury;
- deklaracja dostępności. To ważny dokument, gdzie opisana jest dostępność strony lub aplikacji. Deklaracja mówi także o niedostępnych częściach strony;

- multimedia, które łączą różne formy przekazu, jak dźwięk, tekst, grafikę, animację, wideo. Mogą być udostępniane na żywo lub odbierane w dowolnym czasie na stronie;
- informacje o wyjątkowo trudnej sytuacji jak na przykład pandemia czy awaria systemu;
- dokumenty urzędowe, na przykład wzory umów.

## Co to jest WCAG 2.1

WCAG to skrót od angielskiej nazwy: **Web Content Accessibility Guidelines**, czyli Wskazówki dotyczące dostępności treści internetowych. Zostały opracowane przez organizację W3C, jako zbiór zasad dla twórców stron internetowych. Określają warunki dostępności stron i aplikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami. Polskie przepisy opierają się na wymaganiach dostępności stron i aplikacji określonych w WCAG 2.1. Ich przykładem jest obsługa strony za pomocą klawiatury. Zdjęcia powinny mieć opis, aby były dostępne dla osób niewidomych; taki opis nazywa się tekstem alternatywnym. Film umieszczony na stronie powinien mieć audiodeskrypcję, czyli głosowy opis tego, co dzieje się na ekranie.

## Co nie musi być dostępne

Warto wiedzieć, jakie są wyjątki, czyli co na stronie nie musi być dostępne:

- multimedia nadawane w czasie rzeczywistym, na żywo;
- dokumenty tekstowe i tekstowo-graficzne, prezentacje
- multimedialne i dokumenty w programie Excel umieszczone na stronie przed 23 września 2018 roku. Warunkiem jest, by ich zawartość nie była ważna dla wypełniania codziennych zadań urzędu;
- niektóre mapy, jeśli placówka zapewni alternatywny dostęp do nich;



- opisy dzieł sztuki i zabytków, materiały z Internetu i ekstranetu umieszczone na stronie przed 23 września 2020 roku i odtąd niezmiennie;
- treści, które pochodzą z innych instytucji;
- zawartość strony, która nie ma znaczenia dla codziennej działalności instytucji.

## **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Każdy rodzaj dostępności jest ważny, żeby osoba ze szczególnymi potrzebami mogła niezależnie, tak samo jak inni, załatwić sprawę. A więc nie tylko dostęp do budynku i jego wnętrza. I nie tylko strona internetowa czy aplikacja, ale też dostępna informacja i komunikacja w samej instytucji.

W tym zakresie konieczne są co najmniej:

- obsługę klienta poprzez:
  - pocztę elektroniczną;
  - sms, mms lub w inny sposób poprzez Internet;
  - połączenie wideo przez Internet;
  - faks;
  - dostępną stronę internetową;
  - usługę tłumacza języka migowego poprzez Internet lub aplikację.
- Instalacja urządzeń do obsługi osób słabosłyszących, na przykład:
  - pętli indukcyjnej – zamienia dźwięk na fale elektromagnetyczne, które dochodzą do aparatu słuchowego. Ułatwia słyszenie i rozróżnianie mowy;
  - systemu FM – zamienia dźwięk na fale radiowe i dostarcza go do aparatu słuchowego;

- systemu IR – nośnikiem dźwięku jest podczerwień;
- systemu Bluetooth – działa jak bezprzewodowy zestaw głośnomówiący.
- opis pracy i zadań instytucji:
- w formie możliwej do odczytania przez czytnik ekranu;
- w polskim języku migowym;
- w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR – skrót od angielskiego Easy to read), czyli informacje zapisane prostymi zdaniami i uzupełnione zdjęciami, rysunkami lub symbolami.
- porozumienie się w innej formie na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami. Na przykład pisanie na kartce może pomóc osobom niemówiącym, które rozumieją i słyszą.

## 5. Postępowanie skargowe krok po kroku

Warto wiedzieć, jak zgodnie z przepisami można w pełni skorzystać z prawa do dostępności. Każdy może poinformować o braku dostępności. Natomiast osoby ze szczególnymi potrzebami lub wspierające je, mogą złożyć także:

- wniosek o zapewnienie dostępności;
- skargę na brak dostępności.

Infolinia PFRON

PFRON ma specjalny numer telefonu:

**22 581 84 10** numer wewnętrzny **4**

Można tam uzyskać informacje o tym, jak złożyć wniosek o zapewnienie dostępności i skargę na brak dostępności. Można również zadać pytanie poprzez e-mail: [dostepnosc@pfron.org.pl](mailto:dostepnosc@pfron.org.pl) lub odwiedzić dowolny Oddział PFRON i tam zadać pytanie osobiście. Warto także sprawdzić stronę internetową: [dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl).

## **Informacja o braku dostępności**

Każdy może poinformować instytucję publiczną, że jest niedostępna:

- architektonicznie;
- informacyjno-komunikacyjnie.

Nie trzeba nawet być jej klientem i mieć szczególnych potrzeb.

Wystarczy, że widzimy brak dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Można to zrobić w każdym czasie. Pozwalają na to przepisy, które w Polsce obowiązują od 6 września 2021 r.

## **Jak złożyć informację o braku dostępności**

Informację o braku dostępności można napisać samodzielnie. Nie ma jednego druku. Jeśli chcesz skorzystać ze wzoru, znajdziesz go na stronie PFRON [dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl).

Informację o braku dostępności można złożyć także przez ePUAP lub portal [www.gov.pl](http://www.gov.pl). W informacji należy podać:

- kontakt do siebie;
- nazwę i adres instytucji, do której ją wysyłamy;
- wyjaśnienie, dlaczego ta instytucja nie jest dostępna.

Informację składamy w instytucji, której dotyczy brak dostępności.

## **Wniosek o zapewnienie dostępności**

### **Kto może złożyć wniosek**

Wniosek o zapewnienie dostępności może złożyć:

- osoba ze szczególnymi potrzebami;
- jej przedstawiciel ustawowy – może nim być, na przykład rodzic, opiekun, kurator.

## **Kiedy można złożyć wniosek**

Wniosek o zapewnienie dostępności można złożyć, gdy z powodu bariery trudno skorzystać z usługi instytucji publicznej lub jest to wręcz niemożliwe. W przepisach nazywa się to interesem faktycznym. Instytucją publiczną jest urząd, szkoła, biblioteka czy ośrodek zdrowia i wiele innych podmiotów.

## **Gdzie złożyć wniosek**

Wniosek trzeba złożyć do tej instytucji publicznej, z usług której nie można skorzystać z powodu bariery.

## **Treść wniosku**

Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:

- kontakt do piszącego wniosek, czyli imię, nazwisko, adres, może to być także numer telefonu i adres email;
- opis bariery architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, która utrudnia lub uniemożliwia skorzystanie z usługi, na przykład szkoły lub urzędu;
- sposób kontaktu z piszącym wniosek,
- opis sposobu zapewnienia dostępności, jeśli piszący wniosek prosi o konkretne rozwiązanie. Do wniosku można dołączyć bardziej szczegółowy dodatkowy opis.

Wniosek o zapewnienie dostępności można napisać samodzielnie.

Nie ma jednego druku. Jeżeli chcesz skorzystać ze wzoru, znajdziesz go na stronie PFRON [dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl). Wniosek można złożyć także przez ePUAP lub portal [gov.pl](http://gov.pl).

W razie pytań lub wątpliwości można uzyskać informacje poprzez:

- e-mail: [dostepnosc@pfron.org.pl](mailto:dostepnosc@pfron.org.pl);
- rozmowę pod numerem telefonu infolinii: **22 581 84 10**; numer wewnętrzny **4**;
- w każdym Oddziale PFRON.

## **Czas na usunięcie bariery**

Instytucja publiczna, do której wysłaliśmy wniosek, ma 14 dni na usunięcie bariery, którą opisaliśmy. Jeśli to nie będzie możliwe w tym czasie, może go wydłużyć. Musi jednak powiadomić osobę składającą wniosek o przyczynach opóźnienia. Musi także wyznaczyć nowy termin zapewnienia dostępności. Nie może być on jednak dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

## **Gdy bariera jest niemożliwa do usunięcia**

Czasami zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub bardzo trudne. Może być tak, na przykład, z przyczyn technicznych lub prawnych. Wtedy instytucja publiczna musi powiadomić o tym osobę, która złożyła wniosek. Musi uzasadnić powody, które przeszkadzają w likwidacji barier. Ma także obowiązek zapewnić dostęp alternatywny. Może to być, na przykład, wsparcie innej osoby w skorzystaniu z usług instytucji. Czasami może to być zmiana organizacji pracy tak, by osoba ze szczególnymi potrzebami mogła być obsłużona.

# Skarga na brak dostępności

## Kiedy skarga na brak dostępności

Skargę na brak dostępności składamy, gdy instytucja publiczna, do której złożyliśmy wniosek o zapewnienie dostępności:

- nie zapewniła dostępności w ciągu 14 dni lub
- w przedłużonym terminie, ale nie dłuższym niż 2 miesiące lub
- odmówiła zapewnienia dostępności.

Skargę na brak dostępności można złożyć, gdy wcześniej złożyliśmy wniosek o zapewnienie dostępności.

Jeśli od razu złożymy skargę, nie zostanie ona rozpatrzona.

## Gdzie złożyć skargę

Skargę składamy do Prezesa Zarządu PFRON. Przyjmują ją Oddziały PFRON. Można ją także złożyć elektronicznie.

Kiedy złożyć skargę

Skargę na brak dostępności składamy w ciągu 30 dni od daty:

- kiedy minęło 14 dni na zapewnienie dostępności lub
- upływu terminu na zapewnienie dostępności, wyznaczonego przez podmiot publiczny lub
- otrzymania odmowy zapewnienia dostępności.

## Co zawiera skarga

Skarga na brak dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej zawiera:

- kontakt do piszącego skargę, czyli imię, nazwisko, adres, może to być także numer telefonu i adres e-mail;
- opis bariery architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, która utrudnia lub uniemożliwia korzystanie z usług instytucji;
- sposób kontaktu z piszącym skargę;
- opis sposobu zapewnienia dostępności.

Do skargi można dołączyć kopię wcześniejszego wniosku o zapewnienie dostępności. Wtedy w skardze wystarczy tylko podać dane kontaktowe. Skargę na brak dostępności można napisać samodzielnie. Nie ma jednego druku. Jeśli chcesz skorzystać ze wzoru, znajdziesz go na stronie PRFON <https://dostepnosc.pfron.org.pl/>. Skargę można złożyć także przez ePUAP lub portal [gov.pl](http://gov.pl).

W razie pytań lub wątpliwości można uzyskać informacje poprzez:

- e-mail: [dostepnosc@pfron.org.pl](mailto:dostepnosc@pfron.org.pl);
- rozmowę pod numerem telefonu infolinii: **22 581 84 10**; numer wewnętrzny **4**;
- w każdym Oddziale PFRON.

## Rozpatrywanie skargi

Uczestnikami sprawy dotyczącej skargi jest osoba, która ją złożyła oraz instytucja, której skarga dotyczy.

Prezes Zarządu PFRON sprawdzi fakty, czyli:

- czy wcześniej został złożony wniosek o zapewnienie dostępności;
- czy skarga jest złożona w odpowiednim terminie;
- czy skargę złożyła osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy;
- czy instytucja, której skarga dotyczy, na pewno ma obowiązek zapewnienia dostępności;



- czy piszący skargę ma potrzebę skorzystania z usług instytucji,
- czy skarga opisuje potrzebne do jej rozpatrzenia informacje;
- czy opisana sytuacja jest prawdziwa.

W czasie rozpatrywania skargi obie strony mają prawo do:

- dostępu do dokumentów sprawy;
- dodatkowych wyjaśnień;
- złożenia nowych dokumentów;
- wspólnego szukania rozwiązań.

## **Kiedy rozpatrzenie skargi**

Skarga powinna być rozpatrzona jak najszybciej. W trudnych sytuacjach czas ten może wynieść około miesiąca lub dwóch.

## **Decyzja w postępowaniu skargowym**

Po rozpatrzeniu skargi Prezes Zarządu PFRON wyda decyzję, która:

- nakaże instytucji zapewnić dostępność i wskaże termin. Będzie miała na to nie mniej niż 30 dni lub w wyjątkowo trudnych sprawach 60 dni od dnia otrzymania decyzji;
- zwolni ją z zapewnienia dostępności.

Prezes Zarządu PFRON może też zakończyć postępowanie bez wydania decyzji. Może je umorzyć, gdy uzna, że nie ma podstaw do dalszego rozpatrywania skargi.

## **Czy można się odwołać**

Od decyzji Prezesa Zarządu PFRON nie można się odwołać. Nie może tego zrobić ani osoba, która złożyła skargę, ani instytucja publiczna, której skarga dotyczy. Gdy nie zgadzamy się z decyzją Prezesa Zarządu PFRON, możemy wystąpić do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie.

## **Skarga do sądu**

Składający skargę na brak dostępności oraz zaskarżona instytucja mogą złożyć skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. Mają na to 30 dni od daty otrzymania decyzji Prezesa Zarządu PFRON. Skargę do sądu składamy za pośrednictwem Prezesa Zarządu PFRON.

## 6. Słownik

**Audiodeskrypcja** – słowny opis filmu, zdjęcia, dzieła sztuki. Służy osobom niewidomym i słabowidzącym.

**Bariera** – każda przeszkoda, która utrudnia lub uniemożliwia skorzystanie z usług, produktów, informacji czy miejsc. Ocena, czy coś jest barierą, może być indywidualna. Zależy od miejsca, sytuacji i potrzeb konkretnej osoby.

**Deklaracja dostępności** – opisuje dostępność instytucji publicznej, ale też jej niedostępne części. Umieszczana jest na stronie internetowej. Nawet jeśli strona jest niedostępna, deklaracja musi być dostępna.

**Dostępność** - możliwość skorzystania z usług, produktów, informacji i miejsc przez każdego w równym stopniu i każdym czasie.

**Dostępność architektoniczna** – wszystkie elementy, które tworzą daną przestrzeń i mają wpływ na łatwość poruszania się po niej. Świadczy o niej, na przykład, wnętrze budynku i jego otoczenie.

**Dostępność cyfrowa** – możliwość skorzystania ze stron internetowych i aplikacji mobilnych przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Jej przykłady to napisy do filmów, audiodeskrypcja, poruszanie się po stronie bez myszy, tylko za pomocą klawiatury.

**Dostępność informacyjno-komunikacyjna** – możliwość komunikacji, na przykład, w urzędzie w sposób dostosowany do osób ze szczególnymi potrzebami. Może to być połączenie wideo z tłumaczem języka migowego lub możliwość skorzystania z pętli indukcyjnej.

**Dostęp alternatywny** – inny rodzaj wsparcia osoby ze szczególnymi potrzebami. Może polegać na pomocy innej osoby lub innej organizacji pracy urzędu. Chodzi o to, by osoba ze szczególnymi potrzebami mogła skorzystać z usług publicznych.

**Ekstranet** – wewnętrzna sieć komputerowa, która nie jest dostępna dla każdego na zewnątrz. Służy wymianie informacji, na przykład pomiędzy firmami lub organizacjami.

**Interes faktyczny** – to potrzeba skorzystania z usług instytucji publicznej.

**Instytucja publiczna** – to podmiot publiczny, który ma obowiązek zapewnić dostępność. Świadczy on usługi powszechne i finansowany jest w większości przez państwo.

**Język prosty** – to sposób pisania, na przykład pism urzędowych, tak, by były zrozumiałe dla wszystkich. Treść ma być prosta i przejrzysta dla odbiorcy.

**Organizacje pozarządowe** – nazywane są trzecim sektorem. Pierwszy to sektor publiczny – administracja publiczna, a drugi – to sektor rynkowy – przedsiębiorcy. Powstają z prywatnych inicjatyw i działają w interesie publicznym, społecznym. Nie działają dla osiągnięcia zysku.

**Osoby ze szczególnymi potrzebami** – to takie, które muszą skorzystać z dodatkowych rozwiązań, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi. Ich potrzeby mogą wynikać z niepełnosprawności albo konkretnej sytuacji w określonym czasie. Może to wiązać się z ciężką, ciężkim bagażem w podróży czy złamaną nogą.

**PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

**Projektowanie uniwersalne** – to takie projektowanie, w którym rozwiązania są wygodne i praktyczne dla wszystkich najbardziej jak to tylko możliwe. Dzięki niemu usługi, produkty, informacje i miejsca dostępne są dla wszystkich. Nie trzeba ich specjalnie zmieniać.

Zapewnia dostępność w najwyższym stopniu.

**Przedstawiciel ustawowy** – reprezentuje inną osobą, na przykład przy podpisywaniu umowy. Może to być rodzic, opiekun prawny, kurator.

**Racjonalne usprawnienia** – dzięki nim także można zapewnić dostępność, gdy nie jest możliwe projektowanie uniwersalne. Polegają one na koniecznym, jak najprostszym, dostosowaniu rozwiązań w konkretnych sytuacjach. Celem jest, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z dóbr i usług, jak wszyscy.

**Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ETR)** – prosty sposób podawania informacji wraz z ilustracjami, które pomagają je zrozumieć (rysunki, zdjęcia, piktogramy). Korzystają z niego szczególnie osoby z niepełnosprawnością intelektualną, ale też niektóre osoby w spektrum autyzmu, z dysleksją, osoby starsze, chore na choroby otępienne, niesłyszące, imigranci.

**Usługi publiczne** – są świadczone przez publiczne urzędy i instytucje. Przysługują wszystkim i odpowiadają na potrzeby wszystkich. Są to między innymi służba zdrowia, edukacja, gospodarka odpadami czy transport miejski.

**WCAG** – oznacza skrót od angielskiej nazwy Web Content Accessibility Guidelines. Jest to opracowany przez organizację W3C zbiór zasad dla twórców stron internetowych. Określa on warunki dostępności stron i aplikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami. Polskie przepisy opierają się na wymaganiach dostępności stron i aplikacji określonych w WCAG 2.1.

## 7. Adresy Oddziałów PFRON

1. **Dolnośląski**  
ul. Szewska 6/7  
50-053 Wrocław  
[wroclaw@pfron.org.pl](mailto:wroclaw@pfron.org.pl)  
telefon 71 346 74 40
2. **Kujawsko-Pomorski**  
ul. Szosa Chełmińska 30  
87-100 Toruń  
[torun@pfron.org.pl](mailto:torun@pfron.org.pl)  
telefon 56 681 44 00
3. **Lubelski**  
ul. W. Kunickiego 59  
20-422 Lublin  
[lublin@pfron.org.pl](mailto:lublin@pfron.org.pl)  
telefon 81 466 76 00
4. **Lubuski**  
ul. Bohaterów Westerplatte 11  
65-034 Zielona Góra  
[zielonagora@pfron.org.pl](mailto:zielonagora@pfron.org.pl)  
telefon 68 422 78 00
5. **Łódzki**  
ul. Kilińskiego 169  
90-353 Łódź  
[pfron.lodz@pfron.org.pl](mailto:pfron.lodz@pfron.org.pl)  
telefon 42 205 01 00

6. **Małopolski**  
ul. Na Zjeździe 11 (piętro 12)  
30-527 Kraków  
[krakow@pfron.org.pl](mailto:krakow@pfron.org.pl)  
telefon 12 312 14 00
7. **Mazowiecki**  
Jana Pawła II 13  
00-828 Warszawa  
[warszawa@pfron.org.pl](mailto:warszawa@pfron.org.pl)  
telefon 22 311 83 12
8. **Opolski**  
ul. Katowicka 55  
45-061 Opole  
[opole@pfron.org.pl](mailto:opole@pfron.org.pl)  
telefon 77 887 20 00
9. **Podkarpacki**  
ul. Rejtana 10  
35-310 Rzeszów  
[rzyszow@pfron.org.pl](mailto:rzyszow@pfron.org.pl)  
telefon 17 283 93 00
10. **Podlaski**  
ul. Fabryczna 2  
15-483 Białystok  
[bialystok@pfron.org.pl](mailto:bialystok@pfron.org.pl)  
telefon 85 733 87 00

11. **Pomorski**  
Al. Grunwaldzka 184  
80-266 Gdańsk  
[gdansk@pfron.org.pl](mailto:gdansk@pfron.org.pl)  
telefon: 58 350 05 00
12. **Śląski**  
Pl. Grunwaldzki 8-10/8  
40-950 Katowice  
[katowice@pfron.org.pl](mailto:katowice@pfron.org.pl)  
telefon 32 493 21 00
13. **Świętokrzyski**  
Al. IX Wieków Kielc 3  
25-516 Kielce  
[kielce@pfron.org.pl](mailto:kielce@pfron.org.pl)  
telefon 41 230 97 00
14. **Warmińsko-Mazurski**  
ul. A. Mickiewicza 21/23  
10-508 Olsztyn  
[olsztyn@pfron.org.pl](mailto:olsztyn@pfron.org.pl)  
telefon 89 722 90 00
15. **Wielkopolski**  
ul. Lindego 6  
60-573 Poznań  
[poznan@pfron.org.pl](mailto:poznan@pfron.org.pl)  
telefon 61 666 46 00



16. Zachodniopomorski  
ul. Janosika 17  
71-424 Szczecin  
[szczecin@pfron.org.pl](mailto:szczecin@pfron.org.pl)  
telefon 91 350 97 00

Razem z poradnikiem „Jak korzystać z prawa do dostępności” Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych wydał broszurę w tekście łatwym do czytania i zrozumienia pt. „Co warto wiedzieć o dostępności”.

