



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

# Informator

## Dostępność i postępowanie skargowe

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Infolinia: 22 581 84 10 wewnętrzny 4

[dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl)



## Dla kogo stworzyliśmy ten informator?

Dla osób ze szczególnymi potrzebami i osób, które je wspierają. Informator kierujemy również do wszystkich osób dla których dostępność jest ważna w codziennym życiu. W informatorze krótko wyjaśniliśmy, co można zrobić, jeśli chodzi o zmianę dotyczącą dostępności, a jako załączniki dodaliśmy gotowe wzory pism do wypełnienia.

## Czy jesteś osobą ze szczególnym potrzebami?

Spójrz na poniższą listę i przeczytaj ją uważnie.

- osoby na wózkach, poruszające się o kulach;
- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się;
- osoby niewidome i słabowidzące;
- osoby głuche i słabosłyszące;
- osoby głuchoniewidome;
- osoby chorujące psychicznie;
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoby starsze i osłabione chorobami;
- kobiety w ciąży;
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem;
- osoby o nietypowym wzroście,
- dzieci,
- osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Jeśli odnajdujesz się w co najmniej jednej z grup wymienionych powyżej, to jesteś osobą ze szczególnym potrzebami

## Czego dotyczy ten informator?

Ten informator opisuje Twoje prawo do dostępności usług publicznych, takich jak na przykład sprawy urzędowe, nauka w szkole, leczenie czy korzystanie z publicznej biblioteki.

Dzięki temu informatorowi dowiesz się, w jaki sposób poinformować instytucję o istnieniu barier, które uniemożliwiają Ci korzystanie w pełni z jej usług. Pomoże Ci także złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. A jeśli podmiot publiczny (np. szkoła, urząd gminy, ośrodek zdrowia itp.) nie usunie barier, które przeszkadzają Ci w korzystaniu z ich usług, to w informatorze znajdziesz informację jak złożyć skargę na brak dostępności.



## Czym jest dostępność

Dostępność oznacza, że każdy może korzystać z przestrzeni, produktów albo usług na równi z innymi. Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi. Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia i uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym kraju, społeczności lokalnej, szkoły czy miejsca pracy.

## Jakie podmioty muszą być dostępne?

Do zapewniania dostępności zobowiązane są podmioty publiczne.

## Czego mogę oczekiwać?

Przepisy określają minimalne wymogi zapewniania dostępności w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym.

### Wymogi dostępności architektonicznej:

- zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków
- instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego,
- zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

### Wymogi dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

- obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
- zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.



## Wymogi dostępności cyfrowej:

Konieczność zapewniania dostępności cyfrowej reguluje Ustawa o dostępności cyfrowej z dnia 4 kwietnia 2019 roku. Jako podstawę do zapewniania dostępności wskazuje ona wymagania określone w standardzie WCAG 2.1 i wymienione w załączniku nr 1 do Ustawy. Jest tam zbiór zasad, jakimi powinni kierować się twórcy stron internetowych, aby przygotowane przez nich strony były maksymalnie dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Standard stosuje się także do aplikacji webowych i mobilnych. Obowiązkowe jest stosowanie 49 kryteriów sukcesu z poziomu AA standardu WCAG 2.1. Oznacza to między innymi:

1. Dostępność do wszystkich elementów i funkcji strony internetowej przy pomocy klawiatury;
2. Dostosowanie multimediiów dla osób niewidomych i głuchych;
3. Dokumenty możliwe do komfortowego odczytania przez wszystkich użytkowników bez jakichkolwiek utrudnień.

Informacje na temat dostępności cyfrowej danego podmiotu publicznego oraz przysługujących Ci prawach, znajdziesz w deklaracji dostępności na stronie internetowej tego podmiotu.

## Czym jest brak dostępności?

Ustawa o zapewnianiu dostępności daje Tobie lub Twojemu przedstawicielowi ustawowemu (np. w przypadku dzieci – rodzicom lub opiekunom prawnym), prawo do złożenia wniosku i skargi na zapewnienie dostępności. Podmioty publiczne – szkoła, urząd, ośrodek kultury lub ośrodek zdrowia – mają prawny obowiązek zapewnienia dostępności, czyli umożliwienie Ci korzystania z ich usług na równi z innymi ludźmi.

## Informacja o braku dostępności

Taką informację może złożyć każdy. Nie musi to być osoba ze szczególnymi potrzebami. Wzór informacji załączamy do informatora. W informacji wskazujemy podmiotowi, jakie bariery mogą utrudniać osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z jego usług.

## Jak możesz zmienić dostępność?

Jeśli bariery architektoniczne lub informacyjno-komunikacyjne przeszkadzają Ci w korzystaniu z usług podmiotu, masz prawo skierować do tej instytucji wniosek zapewnienie dostępności.

## Do kogo powinieneś złożyć wniosek

Wniosek składasz do podmiotu publicznego, który nie zapewnia Ci dostępności, czyli instytucji, z której usług nie możesz korzystać na równi z innymi.



## Co powinieneś napisać we wniosku?

- dane kontaktowe; czyli Twoje imię i nazwisko, adres, ewentualnie numer telefonu lub adres e-mail (jeśli posiadasz),
- opis bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym, czyli co przeszkadza Ci w korzystaniu w pełni z usług danego podmiotu publicznego,
- sposób kontaktu, czyli jak można się z Tobą skontaktować,
- opis preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, czyli w jaki sposób według Ciebie należałoby zlikwidować istniejącą barierę

**WAŻNE** – warunkiem złożenia wniosku jest posiadanie interesu faktycznego wobec podmiotu publicznego. Oznacza to, że masz potrzebę skorzystania z usług świadczonych przez dany podmiot (np. zebranie rodziców w szkole, załatwienie sprawy w urzędzie, udział w wydarzeniu kulturalnym, wizyta lekarska, itp.).

## W jakim czasie podmiot publiczny powinien zapewnić dostępność?

Podmiot publiczny ma 14 dni na usunięcie bariery. Musisz jednak wiedzieć, że w przypadku, gdy usunięcie bariery będzie wymagało dłuższego czasu, podmiot może wydłużyć ten czas do 2 miesięcy, jednak musi Cię o tym niezwłocznie powiadomić.

## A jeśli bariera jest niemożliwa do usunięcia?

Podmiot publiczny ma obowiązek Cię o tym powiadomić, ale ma też wtedy obowiązek zapewnić Ci dostęp alternatywny, czyli, na przykład, pomoc innej osoby, czy też zmianę sposobu organizacji pracy, aby umożliwić Ci korzystanie z pełni usług tego podmiotu.

## Co zrobić, gdy podmiot nie zapewni dostępności?

W takim przypadku możesz złożyć skargę na brak dostępności. Skargę taką piszesz do Prezesa Zarządu PFRON. Masz na to 30 dni od dnia, kiedy podmiotowi publicznemu upłynął termin na zapewnienie dostępności lub od otrzymania odmowy zapewnienia dostępności.

## Co powinieneś napisać w skardze?

- dane kontaktowe wnioskodawcy; czyli Twoje imię i nazwisko, adres, ewentualnie numer telefonu i adres e-mail (jeśli posiadasz),
- opis bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym, czyli co przeszkadza Ci w korzystaniu w pełni z usług danego podmiotu publicznego
- sposób kontaktu z wnioskodawcą, czyli jak można się z Tobą skontaktować
- opis preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, czyli w jaki sposób według Ciebie należałoby zlikwidować istniejącą barierę (Jeśli do skargi załączasz kopię wniosku o zapewnienie dostępności to nie musisz pisać tego jeszcze raz)



**WAŻNE** – przy wnoszeniu skargi nie musisz wykazywać posiadania interesu faktycznego wobec podmiotu publicznego. Jeżeli załączysz wniosek o zapewnienie dostępności, wystarczy, że wskażesz dodatkowo tylko Twoje dane kontaktowe.

## Proces rozpatrywania skargi – jak wygląda?

W postępowaniu skargowym stronami, czyli uczestnikami postępowania jesteś Ty oraz podmiot publiczny, na który wniósłeś skargę.

Na początku Prezes Zarządu PFRON sprawdzi następujące fakty:

1. Czy jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami (lub przedstawicielem ustawowym takiej osoby)?
2. Czy instytucja, na którą się skarżysz podlega Ustawie?
3. Czy nie minęło więcej niż 30 od dnia, w którym minął termin podmiotowi publicznemu na zapewnienie dostępności lub od dnia, w którym potrzymałeś pismo o tym, że podmiot publiczny nie zapewni Ci dostępności?
4. Czy w Twojej skardze podałeś wszystkie, wymagane informacje?
5. Czy twoja skarga jest zgodna ze stanem faktycznym?
6. Czy naprawdę masz potrzebę skorzystania z usług tego podmiotu?

Podczas, gdy Prezes Zarządu PFRON rozpatruje skargę, zarówno Ty, jak i podmiot publiczny, na który złożyłeś skargę na zapewnienie dostępności, macie równe prawa w dostępie do akt sprawy. Możecie składać dodatkowe wyjaśnienia lub dostarczyć inne materiały, które są według Was ważne dla podjęcia decyzji. Możecie się również podjąć próby wspólnego rozwiązania problemu poprzez mediację.

## Wydanie decyzji – zakończenie postępowania skargowego

Kończąc postępowanie skargowe Prezes PFRON wydaje decyzję, która:

1. Nakazuje podmiotowi publicznemu zapewnić dostępność (określa też w jakim terminie i w jaki sposób dostępność ma być zapewniona), albo
2. Zwalnia podmiot publiczny z zapewnienia dostępności

Prezes PFRON może też zakończyć postępowanie bez wydania decyzji lub umorzyć całe postępowanie w przypadku, gdy skarga jest bezprzedmiotowa, czyli nie ma podstaw do wniesienia skargi.

## Odwołanie w postępowaniu skargowym?

Postępowanie skargowe prowadzone przed Prezesem Zarządu PFRON ma charakter jednoinstancyjny. To znaczy, że ani Ty ani podmiot publiczny nie możecie odwołać się od wydanej decyzji.

Jeśli według Ciebie decyzja Prezesa Zarządu PFRON narusza Twoje prawo do dostępności, możesz złożyć skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. Skargę składa się za pośrednictwem Prezesa Zarządu PFRON. Na jej złożenie masz 30 dni od dnia otrzymania przez Ciebie decyzji Prezesa Zarządu PFRON.



## Słowniczek

**Ustawa/Ustawa o zapewnianiu dostępności** – Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

**Interes faktyczny**- potrzeba skorzystania z usług, świadczonych przez wskazany podmiot publiczny

**Osoba ze szczególnymi potrzebami** – według Ustawy - osoba, 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.

**PFRON** - Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

**Dostępność** - dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 Ustawy o zapewnianiu dostępności,

**Podmiot publiczny** –w rozumieniu Ustawy o zapewnieniu dostępności, czyli:

1. jednostki sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 869, z późn.zm.),
2. inne niż określone w pkt 1, państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
3. inne niż określone w pkt 1, osoby prawne, utworzone w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym niemających charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli podmioty, o których mowa w tym przepisie oraz w pkt 1 i 2, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio lub pośrednio przez inny podmiot:
  - a. finansują je w ponad 50% lub
  - b. posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
  - c. sprawują nadzór nad organem zarządzającym lub
  - d. mają prawo do powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego,
4. związki podmiotów, o których mowa w pkt 1 i 2, lub podmiotów, o których mowa w pkt 3.

**Dostęp alternatywny** - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub zapewnieniu wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, albo wprowadzeniu takiej organizacji pracy podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

## Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r., poz. 573 t. j.)



2. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o polskim języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r., nr 1824 t. j.)
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U z 2019 r., poz. 848 t. j.)
4. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r., poz. 1062)
5. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U z 2021 r., poz. 735)

## Kontakt

Więcej informacji na temat dostępności oraz postępowaniu skargowym znajdziesz na stronie internetowej [dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl). Wskazówki jak złożyć wniosek o zapewnienie dostępności oraz skargę na jej brak uzyskasz również na infolinii PFRON pod numerem: 22 581 84 10 wewnętrzny 4.

## Załączniki

- Wzór formularza „Informacja o braku dostępności”,
- Wzór formularza „Wniosek o zapewnienie dostępności”,
- Wzór formularza „Skarga na brak dostępności”.