PROCEDURA

DOTYCZĄCA ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ ORAZ ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO – KOMUNIKACYJNEJ OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI   
W CENTRUM ADMINISTRACYJNYM NR 1 W KRAKOWIE

**I. Załatw sprawę elektronicznie**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej.

2. Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem (wnioskiem) zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, lub elementu strony internetowej.

3. Wniosek, o którym mowa w pkt 1 i 2, można wysłać drogą elektroniczną na adres: [sekretariat@ca1.krakow.pl](mailto:sekretariat@ca1.krakow.pl)

**II. Załatw sprawę tradycyjnie.**

Osoba, o której mowa w pkt. I ppkt 1 i 2, może również wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno – komunikacyjnej lub cyfrowej, poprzez:

1) złożenie wniosku osobiście w Centrum Administracyjnym Nr 1 w Krakowie

2) wysłanie wniosku pocztą na adres:

**Centrum Administracyjne Nr 1 w Krakowie ul. Dunajewskiego 5, 31-133 Kraków**

3. Załączniki

**Nr 1 - Wniosek o zapewnienie dostępności**

**Nr 2 - Wniosek/Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej**

4. Sprawę rozpatruje Dyrektor Centrum Administracyjnego Nr 1 w Krakowie.

5. Dokumenty od wnioskodawcy:

1. Wniosek o zapewnienie dostępności powinien zawierać:

a) dane kontaktowe wnioskodawcy,

b) opis sprawy, którą chce załatwić osoba ze szczególnymi potrzebami,

c) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym, lub informacyjno - komunikacyjnym,

d) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,

e) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności - jeżeli dotyczy,

2. Żądanie (wniosek) zapewnienia dostępności cyfrowej powinno zawierać:

a) dane kontaktowe wnioskodawcy,

b) wskazanie strony internetowej lub elementu strony internetowej, które mają być dostępne cyfrowo,

c) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem,

d) wskazanie alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli dotyczy

6. Opłaty Brak.

7. Forma załatwienia

a. W formie wskazanej we wniosku - uzgodnienie z wnioskodawcą sposobu i terminu załatwienia sprawy.

b. W indywidualnym przypadku, gdy ze względów technicznych lub prawnych, nie ma możliwości zapewnienia wnioskodawcy dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej, w zakresie wskazanym we wniosku, o czym wnioskodawca informowany jest niezwłocznie, zapewniany jest dostęp alternatywny, stosownie do art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

c. W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem, wnioskodawca jest niezwłocznie powiadamiany o przyczynach braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanego elementu i wskazuje się alternatywny sposób dostępu do tego elementu, stosownie do art. 7 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

d. Odmowa zapewnienia dostępności cyfrowej lub odmowa skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji.

8. Termin załatwienia

a. W odniesieniu do wniosku o zapewnienie dostępności: bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności , nie jest możliwe w terminie określonym w zdaniu pierwszym, wnioskodawca powiadamiany jest o przyczynach opóźnienia i nowym terminie zapewniania dostępności, nie dłuższym niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, wnioskodawca jest niezwłocznie zawiadamiany o braku możliwości zapewnienia dostępności. W zawiadomieniu zawarte jest uzasadnienie stanowiska, w szczególności wskazuje się okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności. W takim przypadku zapewnia się dostęp alternatywny stosownie do art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

b. W odniesieniu do żądania (wniosku) zapewnienia dostępności cyfrowej: bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem (wnioskiem) zapewnienia dostępności cyfrowej. Jeżeli dotrzymanie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie jest możliwe wnioskodawca powiadamiany jest niezwłocznie o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewniona zostanie dostępność cyfrowa, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej. W przypadku, gdy nie ma możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem, wnioskodawca jest niezwłocznie powiadamiany o przyczynach braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanego elementu i wskazuje się alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

9. Dokumenty uzyskiwane w postępowaniu Dyrektor lub wskazany przez Dyrektora Centrum Administracyjnego Nr 1 w Krakowie pracownik uzgadnia z wnioskodawcą sposób i termin zapewnienia dostępności (załatwienia wniosku o zapewnienie dostępności). Treść uzgodnienia z wnioskodawcą ustalana jest przez Dyrektora lub wskazanego przez Dyrektora pracownika Centrum Administracyjnego Nr 1 w Krakowie w formie protokołu ustaleń.

10. Tryb odwoławczy

a. W przypadku dotyczącym żądania zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjnej: Gdy wnioskodawcy nie została zapewniona dostępność, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności.

Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu PFRON, w terminie 30 dni, liczonym zgodnie z art. 32 ust. 2 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Skarga winna spełniać wymagania formalne, o których mowa w art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

b. W przypadku dotyczącym żądania zapewnienia dostępności cyfrowej:

W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej. Skargę wnosi się w trybie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735).

11. Podstawa prawna

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

b) 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).

12. Informacje dodatkowe dla klienta

Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej.