

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ	Procedura zewnętrzna nr MOPS-70
	Zapewnienie dostępności cyfrowej oraz architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami
1. 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, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej. 3. Wniosek, o którym mowa w pkt 1 i 2, można wysłać drogą elektroniczną na adres: do@mops.krakow.pl. 2. Załatw sprawę tradycyjnie Osoba, o której mowa w pkt. 1 ppkt 1 i 2, może również wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno – komunikacyjnej lub cyfrowej, poprzez: 1) złożenie wniosku osobiście w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, 2) wysłanie wniosku pocztą na adres: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Józefińska 14, 30-529 Kraków. 3. Załączniki Nr 1 Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej. Nr 2 Wniosek/Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej 4. Wersja w języku migowym Dostępna. 5. Sprawę załatwia Dział Organizacyjny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, który przekazuje wniosek do właściwej komórki organizacyjnej MOPS. 6. Dokumenty od wnioskodawcy 1. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej powinien zawierać: 1) dane kontaktowe wnioskodawcy, 2) opis sprawy, którą chce załatwić osoba ze szczególnymi potrzebami, 3) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym, lub informacyjno - komunikacyjnym, 4) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą, 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności - jeżeli dotyczy,	

2. Żądanie (wniosek) zapewnienia dostępności cyfrowej powinno zawierać:
 - 1) dane kontaktowe wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, które mają być dostępne cyfrowo,
 - 3) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem,
 - 4) wskazanie alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli dotyczy

7. Oplaty

Brak.

8. Forma załatwienia

1. W formie wskazanej we wniosku - uzgodnienie z wnioskodawcą sposobu i terminu załatwienia sprawy.
2. 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.
3. 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.
4. Odmowa zapewnienia dostępności cyfrowej lub odmowa skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji.

9. Termin załatwienia

1. **W odniesieniu do wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej:** bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej.
Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej, 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 architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej 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.

2. **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.

10. Dokumenty uzyskiwane w postępowaniu

Pracownik komórki organizacyjnej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie wyznaczonej do załatwienia sprawy uzgadnia z wnioskodawcą sposób i termin zapewnienia dostępności (załatwienia wniosku o zapewnienie dostępności). Treść uzgodnienia z wnioskodawcą ustalana jest przez pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie w formie protokołu ustaleń.

11. Tryb odwoławczy

1. 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.

2. 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).

12. Podstawa prawna

- 1) 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).
- 2) 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).

13. Informacje dodatkowe dla klienta

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

Opracował:
Kierownik Sekcji
Strategii i Informacji -
Karol Pytlarski
Data: 15.09.2021 r.

Zaopiniował:
Radca Prawny
Piotr Symoń
Data: 16.09.2021 r.

Zatwierdził:
Dyrektor
Witold Kramarz
Data: 21.09.2021 r.