

Procedura wnioskowania o zapewnienie dostępności, żądania zapewnienia dostępności oraz reagowania w sytuacji złożenia skargi na brak dostępności – założenia

1. Cel i przedmiot regulacji

Procedura ma na celu systemowe uregulowanie zapewniania dostępności przez Państwową Akademię Nauk Stosowanych w Głogowie (dalej PANS lub Uczelnia) na wniosek:

- a. osoby ze szczególnymi potrzebami lub jej ustawowego przedstawiciela w obszarze architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym,
- b. każdej osoby fizycznej w obszarze cyfrowym.

2. Podmioty odpowiedzialne za koordynowanie procedury składania wniosków, żądań i skarg

1. Biuro Dostępności (dalej: BD) jest odpowiedzialne w zakresie:
 - a. przyjmowania wniosków o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (dalej: wniosek) i żądań zapewnienia dostępności cyfrowej (dalej: żądanie).
2. Pełnomocnik Rektora ds. Studentów z Niepełnosprawnościami (dalej: Pełnomocnik) jest odpowiedzialny w zakresie:
 - a. analizowania wniosków i żądań pod względem formalnym,
 - b. przekazywania wniosków i żądań do jednostek merytorycznych odpowiedzialnych za zadania objęte wnioskiem lub żądaniem,
 - c. konsultowania i monitorowania wdrażania możliwych rozwiązań,
 - d. konsultowania uzasadnień do decyzji odmownych,
 - e. występowania przed PFRON, w sytuacji złożonych skarg na brak dostępności.
3. Rektor w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg na brak dostępności cyfrowej.
4. Jednostki organizacyjne Uczelni merytoryczne w zakresie dostępności przedmiotu wniosku, żądania lub skargi.

3. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub dostępności informacyjno-komunikacyjnej

1. Wniosek o zapewnienie dostępności w obszarze architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym (dalej: wniosek) może złożyć każda osoba kształcąca się, pracująca lub osoba korzystająca z innych działań Uczelni, która:
 - a) jest osobą ze szczególnymi potrzebami,
 - b) jest przedstawicielem ustawowym osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. Osoba ze szczególnymi potrzebami jest rozumiana zgodnie z art. 2 punkt 3 Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (dalej: Ustawa o dostępności). Szczególne potrzeby posiada 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.
3. Przedstawicielem ustawowym jest osoba, która dokonuje czynności prawnych w imieniu, bez obecności osoby ze szczególnymi potrzebami. Przedstawiciel ustawowy ma obowiązek okazania dokumentu potwierdzającego jego uprawnienia do wykonywania czynności w imieniu innej osoby.
4. Wniosek może złożyć także osoba niepełnoletnia.
5. Wnioskodawca składa wniosek do Biura Dostępności:
 - a) z wykorzystaniem poczty mailowej na adres: b.dostepnosci@pans.glogow.pl lub
 - b) bezpośrednio bądź korespondencyjnie w Biurze Dostępności PANS, lub Dziale Obsługi Studentów ul. Piotra Skargi 5, budynek A, 67-200 Głogów.
6. Wzór wniosku zawiera załącznik nr 1 do Regulaminu.
7. Jeżeli do wniosku dołączone są dokumenty zawierające dane wrażliwe:
 - a) w przypadku dokumentacji w postaci papierowej dane te powinny zostać umieszczone w odrębnej kopercie,
 - b) w przypadku dokumentacji w formie elektronicznej dane te powinny być zabezpieczone dodatkowym hasłem
8. Pełnomocnik niezwłocznie:
 - a) weryfikuje wniosek pod względem formalnym, a następnie
 - b) przekazuje do jednostki merytorycznej, w której zakresie zadań znajduje się zapewnienie dostępności w miejscu lub sytuacji, której dotyczy wniosek.

9. W sytuacji braków formalnych, Pełnomocnik może zwrócić się do wnioskodawcy o ich uzupełnienie.
10. Jednostka merytoryczna zapewnia dostępność bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jednostka merytoryczna może zwrócić się do Pełnomocnika o konsultacje w sprawie sposobu zapewnienia dostępności.
11. Jednostka merytoryczna za pośrednictwem Pełnomocnika informuje osobę wnioskującą o sposobie zapewnienia dostępności.
12. Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku nie jest możliwe w terminie 14 dni od złożenia wniosku, jednostka merytoryczna niezwłocznie powiadamia Pełnomocnika oraz osobę wnioskującą o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności. Termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.
13. W przypadkach wyjątkowych, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, jednostka merytoryczna niezwłocznie zawiadamia osobę wnioskującą oraz Pełnomocnika o braku możliwości zapewnienia dostępności. W zawiadomieniu jednostka merytoryczna uzasadnia swoje stanowisko wskazując w szczególności na okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku. Jednocześnie jednostka ta ma obowiązek zaproponowania rozwiązania alternatywnego.

4. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej

1. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej, dokumentu elektronicznego czy treści w mediach społecznościowych lub ich elementów, których właścicielem jest PANS może złożyć każda osoba fizyczna.
2. Wnioskodawca składa żądanie:
 - a. z wykorzystaniem poczty mailowej na adres: b.dostepnosci@pans.glogow.pl lub
 - b. bezpośrednio bądź korespondencyjnie w Biurze Dostępności PANS lub Dziale Obsługi Studenta, ul.Piotra Skargi 5, budynek A, 67-200 Głogów.
3. Wzór żądania zapewnienia dostępności cyfrowej znajduje się w Załączniku nr 2.
4. Pełnomocnik niezwłocznie:
 - a. weryfikuje żądanie pod względem formalnym, a następnie
 - b. przekazuje go do jednostki merytorycznej, w której zakresie zadań znajduje się zapewnienie dostępności cyfrowej, której dotyczy żądanie.

5. Jednostka merytoryczna zapewnia dostępność bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. Jednostka merytoryczna może zwrócić się do Pełnomocnika o konsultacje w sprawie sposobu zapewnienia dostępności.
6. Jednostka merytoryczna za pośrednictwem Pełnomocnika informuje osobę wnioskującą o sposobie zapewnienia dostępności.
7. Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym w żądaniu, nie jest możliwe w terminie 7 dni, jednostka merytoryczna niezwłocznie powiadamia osobę wnioskującą oraz Pełnomocnika o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności. Termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.
8. Jeśli Uczelnia nie jest w stanie zapewnić dostępności w zakresie określonym w żądaniu, zapewnia alternatywny sposób dostępu do tych treści. Wnioskodawca ma prawo wskazać, jaki sposób będzie dla niego najbardziej użyteczny.
9. Alternatywny sposób dostępu do treści polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu:
 - a. telefonicznego - 76 832 04 27,
 - b. korespondencyjnego (ul. Piotra Skargi 5, 67-200 Głogów),
 - c. mailowego: b.dostepnosci@pans.glogow.pl,
 - d. z użyciem platformy do komunikacji zdalnej Microsoft Teams,
 - e. za pomocą tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika, o których mowa w art. 10 ust. 1 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

5. Skarga na brak dostępności

1. Jeśli Uczelnia w odpowiedzi na wniosek lub żądanie nie zapewni dostępności lub pozostawi wniosek lub żądanie bez odpowiedzi, wnioskodawca może złożyć skargę na brak dostępności:
 - a. w zakresie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej: do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej: PFRON),
 - b. w zakresie dostępności cyfrowej: do Rektora PANS.
2. Skargę w zakresie dostępności cyfrowej można złożyć również w przypadku, kiedy Wnioskodawca odmówi skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu zaproponowanego przez Uczelnię.
3. W sytuacji otrzymania przez Uczelnię informacji o złożonej skardze, jednostka merytoryczna, w której zakresie zadań znajduje się przedmiot skargi przygotowuje stanowisko odnośnie tej skargi. W przygotowaniu stanowiska jednostka merytoryczna współpracuje z Pełnomocnikiem.

4. W przypadku skargi w zakresie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej:
 - a. w postępowaniu związanym z rozpatrzeniem skargi, Uczelnię przed PFRON reprezentuje Pełnomocnik
 - b. w przypadku nakazania Uczelni, w drodze decyzji Prezesa Zarządu PFRON-u, zapewnienia dostępności, jednostka merytoryczna zapewnia dostępność zgodnie z treścią tej decyzji.
5. Skargę w zakresie dostępności cyfrowej można złożyć do Rektora:
 - a. z wykorzystaniem poczty mailowej na adres: b.dostepnosci@pans.glogow.pl lub rektorat@pans.glogow.pl.
 - b. bezpośrednio bądź korespondencyjnie w Biurze Dostępności PANS lub Dziale Obsługi Studenta, ul. Piotra Skargi 5, budynek A, 67-200 Głogów.
6. Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca (art. 237 kpa).
7. Skarga jest rozpatrywana w trybie Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (dalej: ustawy o dostępności cyfrowej).
8. Skarga pozostaje bez rozpoznania, jeśli Skarżący nie podał swojego adresu, a Uczelnia nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych.
9. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Uczelnia wzywa Skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
10. Na żądanie Skarżącego przyjmujący skargę potwierdza jej wniesienie.
11. Po rozpatrzeniu skargi przez Rektora, BD sporządza i przesyła Skarżącemu zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi.
12. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi zawiera:
 - a. faktyczne i prawne uzasadnienie odmowy oraz
 - b. informację, że Skarżący ma prawo złożyć wniosek w tej sprawie do Rzecznika Praw Obywatelskich.

6. Informacja o braku dostępności

1. Każda osoba może złożyć informację o braku dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej Uczelni.
2. Informację można złożyć imiennie lub anonimowo do Biura Dostępności:
 - a. telefonicznie: 76 832 04 27,
 - b. mailowo: b.dostepnosci@pans.glogow.pl

- c. osobiście lub korespondencyjnie: Biuro Dostępności, ul. Piotra Skargi 5, pok. 022 budynek A, 67-200 Głogów)
- 3. W informacji należy wskazać, jakie bariery mogą utrudniać osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z usług PANS. Można również zaproponować sposób rozwiązania problemu.
- 4. Na prośbę osoby informującej, Biuro Dostępności potwierdza przyjęcie informacji w sposób zaproponowany przez tę osobę, np. telefonicznie, mailowo lub korespondencyjnie.

7. Postanowienia końcowe

- 1. Procedurę wnioskowania o wsparcie w obszarze usług realizowanych przez PANS reguluje Regulamin wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami w Państwowej Akademii Nauk Stosowanych w Głogowie.
- 2. W sprawach nieuregulowanych w tej procedurze stosuje się w szczególności przepisy Ustawy o dostępności oraz Ustawy o dostępności cyfrowej, a także odpowiednie przepisy wewnętrzne Uczelni, przepisy prawa krajowego i europejskiego.

8. Podstawy prawne regulacji

- 1. [Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#) (Dz.U. z 2022 r. poz.2240 t.j.)
- 2. [Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#) (Dz.U. z 2023 poz. 1440 t.j.)
- 3. [Regulamin Organizacyjny Państwowej Akademii Nauk Stosowanych w Głogowie.](#)

Załącznik nr 1

Wzór wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w
PANS w Głogowie**

1. Dane kontaktowe osoby wnioskującej

Podaj dane do kontaktu z Tobą:

Imię i nazwisko:

Adres e-mail:

Numer telefonu:

Adres zamieszkania:

2. Status osoby wnioskującej

Zaznacz właściwą odpowiedź:

- ☐ Jestem osobą ze szczególnymi potrzebami.
- ☐ Jestem przedstawicielem ustawowym osoby ze szczególnymi potrzebami.

3. Interes faktyczny

Wykazanie interesu faktycznego polega na jasno opisanym związku między Twoją sytuacją a barierą, która uniemożliwia Ci pełny udział np. w zajęciach dydaktycznych i innych aktywnościach akademickich, w wydarzeniach organizowanych przez PANS lub w realizacji Twoich zadań zawodowych.

Opisz, dlaczego potrzebujesz skorzystać z dostosowania usługi Uczelni do Twoich potrzeb.

4. Opis bariery

Wskaż, jakiej bariery doświadczasz (architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna):

5. Propozycja rozwiązania

Napisz, w jaki sposób możemy rozwiązać Twój problem z dostępnością.

6. Preferowany sposób kontaktu

Zaznacz, jaki sposób kontaktu preferujesz: mail, telefon, listownie.

7. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w tym wniosku dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu zapewnienia dostępności zgodnie z:

- a. ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) oraz
- b. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

data i podpis osoby Wnioskującej

Załącznik nr 2 Wzór żądania zapewnienia dostępności cyfrowej

**Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej stron internetowych, aplikacji mobilnych,
dokumentów elektronicznych czy treści w mediach społecznościowych lub ich elementów
w PANS w Głogowie**

1. Dane osoby wnioskującej

Podaj dane do kontaktu z Tobą:

Imię i nazwisko:

Adres e-mail:

Numer telefonu:

Zaznacz, jaki sposób kontaktu preferujesz: mail, telefon, sms, listownie.

2. Opis bariery

Zaznacz, czego dotyczy żądanie dostępności:

☐ strony internetowej lub jej elementów, podaj adres strony lub elementu tej strony,
który nie jest dla Ciebie dostępny:.....

☐ aplikacji mobilnej lub jej elementów, podaj nazwę aplikacji:

☐ dokumentu elektronicznego, jakiego:

☐ treści w mediach społecznościowych, podaj link do tych treści:

3. Propozycja rozwiązania

Napisz, w jaki sposób możemy rozwiązać Twój problem z dostępnością.

Jeśli nie będziemy w stanie zapewnić pełnej dostępności, napisz jaki alternatywny sposób
dostępu do treści będzie dla Ciebie użyteczny.

4. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym wniosku
dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu zapewnienia dostępności zgodnie z:

- a. ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) oraz
- b. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO)

data i podpis osoby Wnioskującej