| MINISTERSTWO FUNDUSZY I POLITYKI REGIONALNEJ | | ul. Wspólna 2/4, 00-926 Warszawa |
|---|---|---|
| Nazwa i adres podmiotu publicznego<br>Okręgowy Inspektorat Służby Więziennej w Opolu, 45-033 Opole, ul. Sądowa 2 | **Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego** | Portal sprawozdawczy GUS **https://raport.stat.gov.pl/** lub **https://dostepnosc.stat.gov.pl/**<br>Urząd Statystyczny<br>ul. St. Leszczyńskiego 48<br>20-068 Lublin |
| Numer identyfikacyjny REGON *(wpisać, jeśli podmiot posiada)*<br>531156202 | **Stan w dniu 01.01.2026 r.** | Termin przekazania:<br>do **31.03.2026 r**. |

**Obowiązek przekazania danych wynika z art. 30 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz. U. 2023 r. poz. 773) oraz z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2022 poz. 2240, z późn. zm.)**.

| O | I | S | W | _ | O | P | O | L | E | @ | S | W | . | G | O | V | . | P | L | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

*(e-mail sekretariatu podmiotu – WYPEŁNIĆ WIELKIMI LITERAMI)*

**Lokalizacja siedziby podmiotu**

| | | |
|---|---|---|
| Województwo opolskie | Powiat opolski | Gmina Opole |

## Dział 1. Dostępność architektoniczna

| | |
|---|---|
| **Liczba budynków, w których podmiot prowadzi podstawową działalność i/lub obsługę interesantów** | ……1…… *(wpisać)* |
| **1. Wolne od barier przestrzenie komunikacyjne w budynkach** | |
| a. Liczba budynków, w których podmiot zapewnia wolne od barier wszystkie przestrzenie komunikacyjne | …0… *(wpisać)* |
| b. Liczba budynków, w których podmiot częściowo zapewnia wolne od barier przestrzenie komunikacyjne | ……0…… *(wpisać)* |
| c. Liczba budynków, w których podmiot nie zapewnia wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych | ……1…… *(wpisać)* |
| **2. Dostęp do wszystkich pomieszczeń w budynkach (z wyłączeniem pomieszczeń technicznych)** | |
| a. Liczba budynków, w których podmiot umożliwia dostęp do wszystkich pomieszczeń | ……0…… *(wpisać)* |
| b. Liczba budynków, w których podmiot nie umożliwia dostępu do wszystkich pomieszczeń | ……1…… *(wpisać)* |
| c. Rodzaje rozwiązań, które podmiot zastosował, aby umożliwić dostęp do wszystkich pomieszczeń w budynkach *(można zaznaczyć kilka odpowiedzi)*<br>Rozwiązania architektoniczne ☐ Środki techniczne ☐ Zainstalowane urządzenia ☐ | |
| **3. Informacja na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach** | |
| a. Liczba budynków, w których podmiot zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy | ……0…… *(wpisać)* |
| b. Liczba budynków, w których podmiot zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i głosowy | ……0…… *(wpisać)* |
| c. Liczba budynków, w których podmiot zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny, dotykowy i głosowy | ……0…… *(wpisać)* |
| **4. Dostęp do budynków dla osób korzystających z psa asystującego** | |
| a. Liczba budynków, do których podmiot zapewnia wstęp osobie korzystającej z psa asystującego | ……0…… *(wpisać)* |
| b. Liczba budynków, do których podmiot nie zapewnia wstępu osobie korzystającej z psa asystującego | ……1…… *(wpisać)* |

**5. Ewakuacja lub ratowanie osób wewnątrz budynków**

a. Aby umożliwić ewakuację lub ratowanie osób wewnątrz budynków, podmiot zapewnia
*(można zaznaczyć kilka odpowiedzi)*

| Procedury ewakuacji lub ratowania | ☒ | Sprzęt lub miejsce do ewakuacji lub ratowania | ☒ | Pracowników przeszkolonych z procedur ewakuacji lub ratowania | ☒ |
|---|---|---|---|---|---|

b. Liczba budynków, w których podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ratowania osób wewnątrz budynku
*(dotyczy tylko budynków, w których spełniono wszystkie 3 warunki wskazane w pytaniu 5a)* ……0…… *(wpisać)*

c. Liczba budynków, w których podmiot częściowo zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ratowania wewnątrz budynku
*(dotyczy tylko budynków, w których spełniono co najmniej 1 z 3 warunków wskazanych w pytaniu 5a)* ……0…… *(wpisać)*

d. Liczba budynków, w których podmiot nie zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ratowania wewnątrz budynku
*(dotyczy tylko budynków, w których nie spełniono żadnego z warunków wskazanych w pytaniu 5a)* ……1…… *(wpisać)*

Komentarze i uwagi dotyczące dostępności architektonicznej:
*(proszę zamieścić tu słowny opis dostępności architektonicznej, wykraczający poza informacje ujęte powyżej – opis ten będzie stanowić część raportu, który są Państwo zobowiązani opublikować na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w przypadku braku strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej)*

Okręgowy Inspektorat Służby Więziennej w Opolu (dalej OISW w Opolu) mieści się w starym budynku, który wymaga generalnej przebudowy. Główne elementy budynku, takie jak schody zewnętrzne, klatki schodowe, korytarze i sanitariaty wymagają generalnej przebudowy. Użytkownik na stronie internetowej Służby Więziennej, na podstronie dotyczącej jego działalności, w zakładce „Koordynator do spraw dostępności" zamieścił informacje dotyczące dostępności obiektu oraz wniosek o zapewnienie dostępności na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, które planują wizytę w siedzibie OISW w Opolu. Użytkownik posiada procedurę wewnętrzną w sytuacji zgłoszenia, w dowolnej formie, planowanej wizyty osoby ze szczególnymi potrzebami w jego siedzibie oraz plan zapewnienia skutecznego przeprowadzenia takiej wizyty. OISW w Opolu posiada audyt dostępności architektonicznej, który sporządził w 2023 roku Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej w ramach projektu współorganizowanego przez PFRON. Aktualnie użytkownik prowadzi działania zmierzające do pozyskania środków finansowych i przeprowadzenia prac niwelujących bariery architektoniczne.

## Dział 2. Dostępność cyfrowa

Dane w tym dziale odnoszą się do zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2023 poz. 1440), zwaną UdC, w związku z art. 2 oraz art. 6 pkt 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (UzD).

| **Liczba** | **prowadzonych stron internetowych** …… *(wpisać)* |
|---|---|
| | **udostępnianych aplikacji mobilnych** …… *(wpisać)* |

Prosimy o określenie zgodności strony/aplikacji z wymogami UdC *(wpisać każdą stronę/aplikację w osobnym wierszu; tylko strony/aplikacje, które posiadają deklarację dostępności, mogą być uznane za zgodne z wymogami UdC)*

| **Adres strony internetowej** *(wpisać)* | **Zgodność z UdC** *(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdej strony)* | | |
|---|---|---|---|
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |
| **Nazwa aplikacji mobilnej i adres do jej pobrania** *(wpisać)* | **Zgodność z UdC** *(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdej aplikacji)* | | |
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |
| | Zgodna ☐ | Częściowo zgodna ☐ | Niezgodna ☐ |

Komentarze i uwagi dotyczące dostępności cyfrowej:
*(proszę zamieścić tu słowny opis dostępności cyfrowej, wykraczający poza informacje ujęte powyżej – opis ten będzie stanowić część raportu, który są Państwo zobowiązani opublikować na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w przypadku braku strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej)*

……
……
……
……
……
……
……
……

## Dział 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

**1. Czy podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem niżej wymienionych sposobów/środków wspierających komunikowanie się?**
*(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdego sposobu/środka wymienionego w podpunktach a–h)*

| | | |
|---|---|---|
| a. Zastosowanie formularza kontaktowego | TAK ☒ | NIE ☐ |
| b. Kontakt za pomocą poczty elektronicznej | TAK ☒ | NIE ☐ |
| c. Przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych | TAK ☒ | NIE ☐ |
| d. Komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych | TAK ☒ | NIE ☐ |
| e. Przesyłanie faksów | TAK ☒ | NIE ☐ |
| f. Wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie online) | TAK ☒ | NIE ☐ |
| g. Pomoc tłumacza języka migowego – kontakt osobisty | TAK ☒ | NIE ☐ |

W przypadku zaznaczenia odpowiedzi *„TAK”* – prosimy określić w jakim czasie od zgłoszenia potrzeby podmiot zapewnia kontakt osobisty z tłumaczem języka migowego: *(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

1) od razu ☐ 2) w ciągu 1 dnia roboczego ☐ 3) w ciągu 2-3 dni roboczych ☒ 4) powyżej 3 dni roboczych ☐

| | | |
|---|---|---|
| h. Kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) | TAK ☐ | NIE ☐ |

**2. Czy podmiot posiada urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących?**
*(w przypadku zaznaczenia odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie liczby posiadanych urządzeń lub środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących)*

| | | |
|---|---|---|
| a. Pętle indukcyjne | TAK ☐ Liczba: ……. *(wpisać)* | NIE ☒ |
| b. Systemy FM | TAK ☐ Liczba: ……. *(wpisać)* | NIE ☒ |
| c. Systemy na podczerwień (IR) | TAK ☐ Liczba: ……. *(wpisać)* | NIE ☒ |
| d. Systemy Bluetooth | TAK ☐ Liczba: ……. *(wpisać)* | NIE ☒ |
| e. Inne *(prosimy o opis słowny posiadanych urządzeń lub środków technicznych)* …… …… …… | TAK ☐ Liczba: ……. *(wpisać)* | NIE ☒ |

**3. Czy podmiot zapewnia na swojej głównej stronie internetowej informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach podmiotu) w postaci:** *(zaznaczyć jedną odpowiedź dla każdego sposobu/środka wymienionego w podpunktach a–c)*

**a. tekstu odczytywalnego maszynowo?**

TAK ☒ NIE ☐

**b. nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w postaci pliku wideo?**

TAK ☐ NIE ☒

**c. informacji w tekście łatwym do czytania (ETR)?**

TAK ☒ NIE ☐

**4. Czy w okresie sprawozdawczym – tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. – podmiot otrzymał od osób ze szczególnymi potrzebami wniosek o zapewnienie szczególnej formy komunikacji?**
***(na podstawie art. 6 pkt 3 lit.d UzD**, proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

TAK ☐ NIE ☒

***W przypadku odpowiedzi „TAK” – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji***

Liczba wniosków – ogółem ……. *(wpisać)*

Nazwy użytych form komunikacji określonych we wnioskach ze wskazaniem liczby użyć każdej z tych form
*(wpisać słownie np. alfabet Lorma - 1 raz, druk w alfabecie Braille'a - 3 razy)*
……
……
……
……
……
……

Komentarze i uwagi dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej:
*(proszę zamieścić tu słowny opis dostępności informacyjno-komunikacyjnej, wykraczający poza informacje ujęte powyżej – opis ten będzie stanowić część raportu, który są Państwo zobowiązani opublikować na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w przypadku braku strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej)*
……
……
……
……
……
……
……
……

## Dział 4. Informacja o dostępie alternatywnym

**Czy w okresie sprawozdawczym – tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. – podmiot zapewniał dostęp alternatywny?** *(proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

TAK ☐ NIE ☒

***W przypadku odpowiedzi „TAK" – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji***

| | | |
|---|---|---|
| Liczba przypadków zastosowania dostępu alternatywnego ogółem | | …… *(wpisać)* |
| z tego w postaci | wsparcia innej osoby | …… *(wpisać)* |
| | wsparcia technicznego | …… *(wpisać)* |
| | zmian w organizacji funkcjonowania podmiotu | …… *(wpisać)* |

Brak jakiego rodzaju dostępności był powodem konieczności zastosowania dostępu alternatywnego?
*(można zaznaczyć kilka odpowiedzi)*

Architektoniczna ☐ Cyfrowa ☐ Informacyjno-komunikacyjna ☐

Uzasadnienie zastosowania tego rodzaju dostępu alternatywnego: *(proszę opisać słownie)*
……
……
……
……
……
……

## Dział 5. Informacje o otrzymanych wnioskach/żądaniach zapewnienia dostępności oraz postępowanie skargowe

**1. Czy w okresie sprawozdawczym – tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. – podmiot otrzymał wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i/lub informacyjno-komunikacyjnej?**
***(na podstawie art. 30 UzD**, proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

TAK ☐ NIE ☒

***W przypadku odpowiedzi „TAK" – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji***

| | | | |
|---|---|---|---|
| Liczba otrzymanych wniosków o zapewnienie dostępności ogółem | | | …… *(wpisać)* |
| z tego | dotyczących | wyłącznie dostępności architektonicznej | …… *(wpisać)* |
| | | wyłącznie dostępności informacyjno-komunikacyjnej | …… *(wpisać)* |
| | | łącznie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej *(wnioski o charakterze mieszanym dotyczące łącznie ww. rodzajów dostępności)* | …… *(wpisać)* |
| | rozpatrzonych w terminie | do 14 dni | …… *(wpisać)* |
| | | dłuższym niż 14 dni | …… *(wpisać)* |

| | | |
|---|---|---|
| Liczba negatywnie rozpatrzonych wniosków o zapewnienie dostępności | | ……. *(wpisać)* |
| z tego dotyczących | wyłącznie dostępności architektonicznej | ……. *(wpisać)* |
| | wyłącznie dostępności informacyjno-komunikacyjnej | ……. *(wpisać)* |
| | łącznie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej | ……. *(wpisać)* |

Główna przyczyna odmowy zapewnienia dostępności *(można zaznaczyć kilka odpowiedzi; w przypadku wyboru odpowiedzi „Inne", proszę opisać słownie)*

Bariery prawne ☐ Bariery techniczne ☐ Bariery finansowe ☐

Braki kadrowe ☐ Brak czasu ☐ Inne ☐

……
……
……
……
……
……
……

**2. Czy w okresie sprawozdawczym – tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. (strony internetowe) lub od 23.06.2021 r. do 01.01.2026 r. (aplikacje mobilne) – podmiot otrzymał żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej?** ***(na podstawie art. 18 UdC**, proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

TAK ☐ NIE ☒

***W przypadku odpowiedzi „TAK" – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji***

| | | |
|---|---|---|
| Liczba otrzymanych żądań zapewnienia dostępności cyfrowej ogółem | | ……. *(wpisać)* |
| Liczba żądań rozpatrzonych w terminie | do 7 dni | ……. *(wpisać)* |
| | dłuższym niż 7 dni | ……. *(wpisać)* |
| Liczba negatywnie rozpatrzonych żądań zapewnienia dostępności cyfrowej | | ……. *(wpisać)* |

Główna przyczyna odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej
*(można zaznaczyć kilka odpowiedzi; w przypadku wyboru odpowiedzi „Inne", proszę opisać słownie)*

Bariery prawne ☐ Bariery techniczne ☐ Bariery finansowe ☐

Braki kadrowe ☐ Brak czasu ☐ Inne ☐

……
……
……
……
……
……
……

**3. Czy w okresie sprawozdawczym – tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. (strony internetowe) lub od tj. od 01.01.2025 r. do 01.01.2026 r. (aplikacje mobilne) – podmiot otrzymał skargę na brak dostępności cyfrowej?** ***(na podstawie art. 18 UdC**, proszę zaznaczyć jedną odpowiedź)*

TAK ☐ NIE ☒

***W przypadku odpowiedzi „TAK" – prosimy o podanie poniżej dodatkowych informacji***

| | | |
|---|---|---|
| Liczba otrzymanych skarg na brak dostępności cyfrowej ogółem | | ……. *(wpisać)* |
| z tego | pozytywnie rozpatrzonych | ……. *(wpisać)* |
| | negatywnie rozpatrzonych | ……. *(wpisać)* |

Główna przyczyna odmowy zapewnienia dostępności, do której odnoszą się złożone skargi
*(można zaznaczyć kilka odpowiedzi; w przypadku wyboru odpowiedzi „Inne”, proszę opisać słownie)*

| | | |
|---|---|---|
| Bariery prawne ☐ | Bariery techniczne ☐ | Bariery finansowe ☐ |
| Braki kadrowe ☐ | Brak czasu ☐ | Inne ☐ |

……
……
……
……
……
……
……

*(e-mail kontaktowy osoby, która wypełniła formularz – WYPEŁNIAĆ WIELKIMI LITERAMI)*

| J | A | N | U | S | Z | . | Z | A | J | A | C | @ | S | W | . | G | O | V | . | P | L |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(77) 453 97 61
(telefon kontaktowy)

Opole, 23 marca 2026 r.
(miejscowość, data)

# Objaśnienia

Do składania raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązane są **podmioty publiczne**, które zostały wymienione w art. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240, z późn. zm.), zwanej dalej UzD., tj. w szczególności:

1) jednostki sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,

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.

Katalog podmiotów określony w art. 3 UzD był wzorowany na katalogu z ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2019 poz. 1843), która obowiązywała do końca 2020 r., dlatego - w przypadku wątpliwości - można w pewnym uproszczeniu przyjąć, że do wypełnienia niniejszego raportu zobowiązany jest każdy podmiot zobligowany do stosowania zamówień publicznych na podstawie ustawy.

Podmiot publiczny przekazuje raport (oraz publikuje go na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej lub swojej stronie internetowej) co 4 lata, najpóźniej do dnia 31 marca danego roku (art. 11 UzD). Dokonuje tego również, gdy w podmiocie nie wyznaczono koordynatora ds. dostępności. Dołączenie do raportu informacji (raportów) jednostek podległych oraz nadzorowanych stanowi jednocześnie realizację obowiązku, o którym mowa w art.11 ust. 5 UzD.

**Obowiązującą formą przekazywania danych jest forma elektroniczna (poprzez Portal Sprawozdawczy GUS).**

W przypadku pytań o **stan dostępności** architektonicznej, cyfrowej czy informacyjno-komunikacyjnej (dział 1-2 oraz dział 3, pyt. 1-3) należy udzielić odpowiedzi według stanu faktycznego na dzień 1 stycznia 2025 r.

Dla pytań o **okres sprawozdawczy** podane niżej zakresy czasowe liczone są od dnia wejścia w życie przepisów w następujących obszarach:

- wnioski o zapewnienie szczególnej formy komunikacji od osób ze szczególnymi potrzebami oraz przypadki zastosowania dostępu alternatywnego (dział 3, pyt. 4 oraz dział 4): 02.01.2021 r. - 01.01.2025 r.,
- wnioski o zapewnienie dostępności architektonicznej i/lub informacyjno-komunikacyjnej (dział 5, pyt. 1): 20.09.2021 r. - 01.01.2025 r.,
- żądania zapewnienia dostępności cyfrowej/skargi na brak dostępności cyfrowej (dział 5, pyt. 2-3): 02.01.2021 r. - 01.01.2025 r. (strony internetowe) lub 23.06.2021 r. - 01.01.2025 r. (aplikacje mobilne).

**Dział 1. Dostępność architektoniczna**

W dziale należy uwzględnić wszystkie budynki, w których podmiot prowadzi podstawową działalność i/lub obsługę interesantów, w tym również te, w których wynajmuje powierzchnie. Wynajem budynku nie zwalnia z możliwości i obowiązku zastosowania ustawy UzD, ponieważ przepisy nakładają obowiązki na podmiot publiczny, a nie na zarządcę nieruchomości.

Pytania o dostępność architektoniczną dotyczą całego budynku lub jego części (jeżeli dany podmiot zajmuje tylko część budynku), łącznie z pomieszczeniami przeznaczonymi wyłącznie dla pracowników (np. garderoby w teatrze, pokój socjalny w przychodni czy szkole). W przypadku gdy działalność podmiotu prowadzona jest w wielu budynkach, wszystkie te budynki powinny spełniać minimalne wymagania dostępności i oceniając dostępność podmiotu publicznego, odnosimy się do wszystkich tych budynków, które stanowią jego siedzibę.

**Pyt. 1.**

W tym pytaniu – na poziomie budynku – prosimy o odpowiedź rozstrzygającą, w jakim stopniu poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne budynków są wolne od barier uniemożliwiających osobom ze szczególnymi potrzebami dotarcie do wszystkich pomieszczeń budynku, w których prowadzona jest podstawowa działalność i/lub obsługa interesantów, a także pokonanie wysokości pomiędzy piętrami budynku.

Takiej oceny należy więc dokonać w przypadku każdego budynku z osobna, wykazując następnie liczbę budynków w poszczególnych kategoriach (podpunkty a–c), odpowiadających poziomowi dostępności architektonicznej.

**Komunikacja pozioma** wewnątrz budynku obejmuje korytarze i miejsca odpoczynku. Korytarze powinny być pozbawione przeszkód, tak by zapewniać swobodę poruszania się osobom na wózkach. W tym celu powinny posiadać odpowiednią szerokość (min. 1,2 m; dla przewężeń i drzwi - 0,9 m) i wysokość (min. 2,2 m; w świetle ościeżnicy drzwi - 2 m), z odpowiednio ustawionymi bądź oznaczonymi elementami wyposażenia lub małej architektury, które jednak nie mogą utrudniać poruszania się po budynku i zawężać wymaganej szerokości korytarzy. Wymagania obejmują również właściwie przygotowane miejsca odpoczynku w przestrzeniach, z którymi związane jest pokonywanie znacznych odległości.

**Komunikacja pionowa** wewnątrz budynku obejmuje klatki schodowe, schody ruchome, windy oraz platformy pionowe i ukośne. Pionowe przestrzenie komunikacyjne muszą posiadać odpowiednie wymiary (w przypadku schodów szerokość min. 1,2 m, a w budynkach opieki zdrowotnej – 1,4 m), by zapewnić swobodę poruszania się lub korzystania przez osoby na wózkach, uzupełnione o poręcze i balustrady oraz oznaczenia – np. kontrastowe krawędzie stopni; zastosowanie zmiany faktury, odcienia lub barwy; kontrastowe pasy na schodach ruchomych; dotykowe oznaczenie poręczy pochylni w alfabecie Braille'a; windy wyposażone w: sygnalizację świetlną i dźwiękową oraz oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących (wypukłe opisy, cyfry lub symbole oraz oznaczenia w alfabecie Braille'a), informację głosową.

**Barierę** zdefiniowano w art. 2 UzD jako przeszkodę lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Dlatego zapewnienie dostępności w zakresie wymaganym ustawą nie powinno ograniczać się jedynie do osób poruszających się na wózkach (m.in. brak progów, pokonywanie różnic wysokości, szerokość i usytuowanie drzwi). Istotne jest również wzięcie pod uwagę osób słabowidzących (odpowiednie oświetlenie, kontrast barwny elementów wnętrz, oznaczenia przegród szklanych) i niewidomych (brak elementów wystających, usunięcie istniejących przeszkód na ciągach pieszych czy nagłych obniżeń wysokości), osób z niepełnosprawnościami słuchu (zapewnienie informacji graficznej, tłumacza PJM) czy osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi (zapewnienie komunikacji alternatywnej i wspomagającej – AAC).

Barierami występującymi w przestrzeniach komunikacyjnych w budynkach mogą być na przykład:

– brak w budynku wind, mimo istnienia takiej potrzeby lub niedostosowanie istniejących wind dla osób ze szczególnymi potrzebami;
– zbyt wąskie ciągi komunikacyjne poziome (korytarze), uniemożliwiające swobodny przejazd wózkiem lub z wózkiem, za mała przestrzeń manewrowa przed drzwiami uniemożliwiająca ich otworzenie z poziomu wózka, brak alternatywy dla ciągów komunikacyjnych pionowych (schody);
– występowanie w ciągach komunikacyjnych progów, nierówności, przegród, filarów, stromych i/lub śliskich powierzchni itp., które utrudniają poruszanie się.

Rozwiązaniami stosowanymi w celu eliminacji barier w obrębie poziomych i pionowych przestrzeni w budynkach mogą być: uniwersalne zaprojektowanie budynku lub jego części oraz wykorzystanie odpowiednich urządzeń i środków technicznych (por. objaśnienia do pyt. 2).

**Pyt. 2.**

W tym pytaniu zbieramy informacje na temat tego, czy osoba odwiedzająca dany budynek lub w nim przebywająca będzie mogła wejść/wjechać/dostać się do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem technicznych). Dostęp w tym przypadku należy rozpatrywać w kategoriach fizycznych, a nie prawnych. Oznacza to, że np. niezależnie od tego, czy „wolno" danej osobie wejść do takiego pomieszczenia (np. tajna kancelaria, pokój prezesa, sala operacyjna), pomieszczenie takie powinno być technicznie dostępne (dawać możliwość wejścia/wjechania/dostania się do niego). Dostępność do takiego pomieszczenia oznacza odpowiednią szerokość drzwi, brak lub nieznaczne progi, brak schodów lub zastosowanie odpowiednich urządzeń wewnątrz lub na zewnątrz pomieszczenia.

**Pomieszczenia techniczne**, nie służące do prowadzenia podstawowej działalności i/lub obsługi interesantów, to takie, które mają charakter jedynie techniczny lub pomocniczy i wykorzystywane są m.in. jako magazyny, stróżówki, garaże, kotłownie, serwerownie, kuchnie czy pralnie.

Zastosowanie w budynku rozwiązań architektonicznych, środków technicznych lub odpowiednich urządzeń, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych, może oznaczać, że:

– budynek został wybudowany bez barier, w sposób zapewniający osobom ze szczególnymi potrzebami ww. dostęp;
– dokonano racjonalnych usprawnień i/lub wykorzystano urządzenia i środki techniczne (eliminacja barier architektonicznych przestrzeni komunikacyjnych budynku, dostosowanie wejść do pomieszczeń oraz wnętrz pomieszczeń, w tym także łazienek i toalet, dla osób ze szczególnymi potrzebami itp.).

Do **rozwiązań architektonicznych** należy zaliczyć likwidację progów, schodków, przewężeń i innych barier – poprzez przebudowę ciągów komunikacyjnych, instalację w budynku wind dostosowanych do osób z ograniczeniami, budowę podjazdów, instalację systemów antypoślizgowych, systemów fakturowych oznaczeń nawierzchniowych.

**Środki techniczne** odnoszą się do **zastosowanych** usprawnień natury technicznej w ramach pomieszczeń w budynku i posiadanych urządzeń, jak np. instalacja informacji głosowej w windzie czy tabliczek z napisami w alfabecie Braille'a, tyfloplany lub tyflomapy, ścieżki prowadzące, schodołazy.

**Zainstalowane urządzenia** to np. platformy pionowe i ukośne, podnośniki przyschodowe, pętle indukcyjne, infomaty.

**Pyt. 3.**

Pytanie odnosi się do rozkładu pomieszczeń w budynku z uwzględnieniem wejścia, recepcji, ciągów komunikacyjnych, toalet, pomieszczeń do obsługi czy świadczenia usług.

Informacja na temat rozkładu pomieszczeń może być zapewniana w sposób:

– wizualny – np. w formie tablicy informacyjnej, informacji na monitorze, planu, schematu, mapy, infokiosku, infomatu (w tym z informacją w języku migowym);
– dotykowy – np. w formie planu tyflograficznego, tyflomapy, tablicy informacyjnej możliwej do czytania przez dotyk (np. alfabetem Braille'a), infokiosku lub infomatu dostosowanego do korzystania przez dotyk (np. z wykorzystaniem tzw. manipulatora);
– głosowy – np. z użyciem infokiosku, infomatu z informacją głosową i/lub wyposażonego w pętlę indukcyjną, a także przekazywana wchodzącym przez dyżurującego pracownika.

Odpowiedź polega na wskazaniu, które formy informacji (sposób głosowy i dotykowy) podmiot zastosował jednocześnie, wraz z wizualnym sposobem poinformowania o rozkładzie pomieszczeń.

**Pyt. 4.**

Prawo wstępu z psem asystującym do obiektów użyteczności publicznej, w tym budynków i ich otoczenia, wynika z art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2024 poz. 44). Należy przy tym pamiętać, że dotyczy to tylko psów asystujących, które posiadają odpowiednie przeszkolenie.

Uznanie zapewnienia wstępu występuje również wtedy, gdy ze względu na specyfikę obiektu lub prowadzoną działalność (np. szpital) możliwe jest wejście z psem asystującym tylko na recepcję lub do poczekalni. W tym przypadku bowiem pytanie dotyczy samego wstępu do budynku, a nie możliwości dotarcia z psem do wszystkich pomieszczeń w tym budynku.

**Pyt. 5.**

Zapewnianie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ochrony wewnątrz budynku obejmuje m.in.:

– informację o kierunkach i drogach ewakuacji w formie wizualnej (w tym np. oświetlenie dróg i znaków ewakuacji), dotykowej (np. tyflograficzne plany ewakuacji, ścieżki prowadzące) i głosowej (np. poprzez dźwiękowe systemy ostrzegawcze);
– pozbawione barier i/lub dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami drogi ewakuacyjne, pokoje oczekiwania na ewakuację, punkty zbiórki, drzwi i przegrody ogniowe i przeciwdymowe, schodowe wózki ewakuacyjne itp.;
– procedury ewakuacyjne i przeszkolenie pracowników.

Przez **ratowanie osób wewnątrz budynku należy** rozumieć takie rozwiązania projektowe, które w warunkach pożaru gwarantują użytkownikom obiektu przetrwanie w zagrożeniu, np. możliwość schronienia się w specjalnych pomieszczeniach lub w miejscach oczekiwania na ewakuację zlokalizowanych w obrębie ewakuacyjnych klatek schodowych (oraz w ich najbliższym sąsiedztwie) na czas potrzebny do przybycia ekip ratowniczych.

Do budynków, w których podmiot **całkowicie zapewnia** osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuację lub ochronę wewnątrz budynku należy zaliczyć te, w których wykorzystywane są **jednocześnie**:

– obowiązujące procedury ewakuacji lub ratowania;
– specjalny sprzęt do ewakuacji osób niepełnosprawnych ruchowo (krzesła ewakuacyjne i maty ewakuacyjne) lub miejsce schronienia;

– odpowiednio przeszkoleni pracownicy, którzy prowadzą proces ewakuacji lub ratowania.

W przypadku spełnienia jednego bądź dwóch z ww. warunków uznaje się, że podmiot tylko częściowo zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ochrony wewnątrz budynku.

**Dział 2. Dostępność cyfrowa**

Dostępność cyfrowa oznacza tworzenie serwisów internetowych, aplikacji mobilnych, dokumentów, multimediów i usług elektronicznych w sposób uniwersalny, tak aby były one dostępne dla jak największej grupy użytkowników. Dane w tym dziale odnoszą się do zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2023 poz. 1440), zwaną UdC, w związku z art. 2 oraz art. 6 pkt 2 UzD.

Jako **stronę internetową** prowadzoną przez podmiot publiczny należy rozumieć stronę www, której nazwa domeny jest kontrolowana przez podmiot i która zawiera informacje umieszczane przez ten podmiot. Do tej kategorii należy włączyć stronę BIP podmiotu, jeśli jest prowadzona w domenie należącej do podmiotu, nie należy natomiast ujmować informacji publikowanych na stronach portali społecznościowych (Facebook, Instagram itp.), intranetowych czy podawać adresu poczty elektronicznej.

**Aplikacja mobilna** udostępniana przez podmiot publiczny to wszystkie rodzaje oprogramowania, którego właścicielem jest podmiot publiczny, działające na urządzeniach przenośnych (telefonach komórkowych, smartfonach czy tabletach), w oparciu o systemy operacyjne, takie jak iOS czy Android. Nie powinny być natomiast wykazywane e-dzienniki (np. Librus, Vulcan) oraz komunikatory internetowe (Skype, Teams itp.).

Adres strony internetowej należy podać w formacie typu „www.starostwo.pl” (ewentualnie z przedrostkiem „http://” lub „https://” – por. przykłady poniżej). W przypadku aplikacji mobilnej chodzi o adres w sklepie z aplikacjami (link), który pozwala na pobranie danej aplikacji, np. dla aplikacji mObywatel to: „https://play.google.com/store/search?q=mobywatel&c=apps” lub „https://apps.apple.com/pl/app/mobywatel/id1339613469”.

**Stan zgodności** z wymaganiami dotyczącymi dostępności cyfrowej należy określić w taki sposób, w jaki robi się to podczas corocznego aktualizowania Deklaracji Dostępności lub która następuje, gdy strona internetowa lub aplikacja mobilna podlega zmianom mogącym mieć wpływ na jej dostępność cyfrową.

Pełna zgodność strony internetowej/aplikacji mobilnej oznacza, że może z niej skutecznie korzystać każdy na dowolnej aplikacji klienckiej, niezależnie od urządzenia i rodzaju połączenia, w każdych warunkach i bez względu na sprawność swoich zmysłów. Związana jest ze spełnieniem wszystkich kryteriów sukcesu zdefiniowanych w Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1, odzwierciedlających standard Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) i stanowiących załącznik do UdC.

Częściowej zgodności strony/aplikacji odpowiada spełnienie więcej niż połowy tych kryteriów, niezgodności – mniej niż połowy z nich.

Wytyczne WCAG wyjaśniają, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje, aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi. Ich realizacja umożliwia m.in. skorzystanie z obecnych na stronach i w aplikacjach treści za pomocą dostępnych dla tych osób zmysłów; wykorzystanie funkcji, odnajdowanie oraz nawigację pomimo trudności w użytkowaniu myszy czy klawiatury; zrozumienie treści i sposobu działania strony lub aplikacji oraz ich poprawne działanie niezależnie od sposobu dostępu (przeglądarka internetowa, czytnik ekranu itp.).

**Dział. 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Dostępność informacyjno-komunikacyjna to zapewnienie sposobu przekazywania informacji z wykorzystaniem środków wspierających komunikację. Zapewnia się ją w szczególności poprzez:

– skuteczną komunikację, np. bezpośrednio z wykorzystaniem języka migowego w obecności osoby tłumaczącej bądź zdalnego dostępu do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje, z wykorzystaniem w czasie rzeczywistym kamery internetowej lub innego sprzętu;

– instalację urządzeń lub innych środków technicznych wspomagających słyszenie (np. pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie);

– zamieszczenie na swojej stronie internetowej informacji o zakresie działalności (głównych zadaniach podmiotu) w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym czy tekstu łatwego do czytania i rozumienia;

– dostosowanie sposobu komunikacji do formy określonej we wniosku złożonym przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

**Pyt. 2.**

Pytanie dotyczy posiadanych urządzeń lub środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących – takich jak:

– pętle indukcyjne, tj. urządzenia ułatwiające słyszenie i rozróżnianie mowy, które zmieniają dźwięk na fale elektromagnetyczne i w ten sposób dostarczają go do aparatu słuchowego osoby słabosłyszącej;

– systemy FM/IR – działające podobnie jak pętla indukcyjna, wykorzystujące jako nośnik dźwięku fale radiowe (FM) lub podczerwień (IR);

– systemy Bluetooth – oparte o standard bezprzewodowej komunikacji krótkiego zasięgu Bluetooth, działające podobnie jak bezprzewodowy zestaw głośnomówiący.

**Pyt. 3.**

Użyte w poszczególnych podpunktach (a–c) tego pytania pojęcia oznaczają odpowiednio:

– tekst odczytywalny maszynowo – tekst, który może być odczytany przez syntezator mowy, przy pomocy czytnika ekranu (w telefonie komórkowym i/lub komputerze – np. z wykorzystaniem bezpłatnego oprogramowania NVDA);

– polski język migowy (PJM) – język migowy, którym posługują się niesłyszący Polacy; PJM jest pełnoprawnym językiem, posiadającym wszystkie cechy języka; charakteryzuje się gramatyką wizualno-przestrzenną, tzn. zamiganie jakiegoś znaku w konkretnym miejscu nadaje mu dodatkowe znaczenie (co jest wykorzystywane np. do określenia czasu);

– tekst łatwy do czytania i rozumienia (ETR) – sposób przedstawiania informacji w postaci tekstu i uzupełniającej grafiki (obrazy, rysunki, piktogramy), umożliwiający zrozumienie przekazywanych treści osobom z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim lub umiarkowanym.

**Pyt. 4.**

Należy przekazać informację o **wnioskach od osób ze szczególnymi potrzebami dotyczących zapewnienia szczególnej formy komunikacji**, złożonych na podstawie **art. 6 pkt 3 lit. d UzD**. Dotyczą one **wyłącznie sposobu porozumiewania się**, tj. prowadzenia z tymi osobami komunikacji w takiej formie, która będzie dla nich dogodna. Może to być np. nagranie audio, korespondencja e-mailowa lub komunikacja przy użyciu aplikacji internetowej (np. komunikatora), a także rozmowa w obecności tłumacza PJM lub w alfabecie Lorma (osoby głuchoniewidome). Podmiot publiczny ma obowiązek zrealizować wnioski tego rodzaju. Ich złożenie nie wymaga żadnej szczególnej formy prawnej – może się odbyć zarówno osobiście jak i poprzez rozmowę telefoniczną czy przesłanie wiadomości e-mail.

Pytania dotyczące wniosków o zapewnienie dostępności, składane na podstawie art. 30 UzD, zawarte są w Dziale 5.

**Dział. 4. Informacja o dostępie alternatywnym**

Możliwość zapewnienia przez podmiot publiczny dostępu alternatywnego zachodzi w przypadku braku dostępności zgodnie z art. 6 UzD, który określa minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Jeśli (w szczególności z przyczyn technicznych lub prawnych) nie ma możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępu do podmiotu i jego usług zgodnego z projektowaniem uniwersalnym lub w ramach racjonalnych usprawnień (aby osoba mogła samodzielnie skorzystać z usług/obiektów podmiotu), UzD dopuszcza (w okresie przejściowym) zapewnienie dostępu alternatywnego (np. w formie wsparcia innej osoby w poruszaniu się po budynku, możliwości wirtualnego „wejścia" do obiektu itp.). Należy przy tym podkreślić, iż dostęp alternatywny powinien być stosowany przez podmioty publiczne jako wyjątek (nie reguła), a każdy przypadek jego zastosowania wymaga **uzasadnienia**. Obejmuje ono również wskazanie, jaki rodzaj bariery był powodem zastosowania dostępu alternatywnego (np. winda czy schody niedostępne dla osób z niepełnosprawnościami) oraz w jaki sposób podmiot zapewnił dostęp alternatywny.

Co ważne, w formularzu nie należy uwzględniać wyłącznie gotowości zapewnienia dostępu alternatywnego w podmiocie, a umieścić informację o faktycznym jego zastosowaniu w okresie sprawozdawczym wraz z uzasadnieniem każdego przypadku.

Dostęp alternatywny w postaci **wsparcia innej osoby** – wystąpi np. w sytuacji, gdy w przypadku niemożliwości maszynowego odczytania informacji o zakresie działalności podmiotu zamieszczonej na stronie internetowej podmiotu (tekst niedostosowany do odczytu maszynowego), pracownik podmiotu publicznego (lub inna osoba wyznaczona przez podmiot) odczyta ten tekst na głos osobie niewidomej lub słabowidzącej. Obejmuje również zapewnienie asysty osobie ze szczególnymi potrzebami w poruszaniu się wewnątrz budynku podczas trwającego remontu.

**Wsparcie techniczne**, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, występuje np. w sytuacji, gdy podmiot publiczny, zamiast zapewnić osobie z ograniczeniami możliwość osobistego załatwienia sprawy w pozbawionym barier budynku, umożliwia jej zdalne załatwienie tej sprawy, z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, takich jak nagrania wideo, streaming on-line, chatbot AI itp.

Dostęp alternatywny w postaci **zmian w organizacji funkcjonowania podmiotu** – polega na wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym zakresie dla tych osób – m.in. gdy istnieje potrzeba spotkania przedstawiciela podmiotu z osobą z ograniczeniami w zakresie poruszania się (np. poruszającą się na wózku), wtedy podmiot publiczny, zamiast zorganizować to spotkanie w swojej siedzibie (co jest standardem w przypadku spotkań z osobami niemającymi szczególnych potrzeb), decyduje się na zorganizowanie tego spotkania poza siedzibą, w miejscu dostępnym architektonicznie.

**Dział. 5. Informacje o otrzymanych wnioskach/żądaniach zapewnienia dostępności oraz postępowanie skargowe**

**Pyt. 1.**

Na podstawie **art. 30 UzD** osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z **wnioskiem o zapewnienie dostępności** architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub obu tych rodzajów dostępności (w ramach jednego wniosku). Wnioskodawca musi wykazać, że przez brak dostępności w ww. zakresach nie mógł skorzystać z budynku, w którym znajduje się podmiot lub usług, które on oferuje (interes faktyczny). Efektem złożenia wniosku powinna być **stała poprawa dostępności danego podmiotu**, tak by inne osoby ze szczególnymi potrzebami mogły również korzystać z wnioskowanych rozwiązań.

Podmiot publiczny powinien zapewnić dostępność (zrealizować żądanie zawarte we wniosku) bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż **w terminie 14 dni** od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

Jeżeli zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, np. ze względów technicznych lub prawnych, podmiot publiczny niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o **braku możliwości zapewnienia dostępności**, proponując dostęp alternatywny. Odpowiedź na pytanie obejmuje również wskazanie, co było **główną przyczyną odmowy zapewnienia dostępności**.

**Pyt. 2.**

Zgodnie z **art. 18 UdC** każdy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z **żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej** wskazanej strony internetowej/aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej/aplikacji mobilnej, albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.

Podmiot publiczny powinien zrealizować żądanie bez zbędnej zwłoki, nie później niż **w ciągu 7 dni** od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

Podmiot publiczny odmawia zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony internetowej/aplikacji mobilnej, jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji. Jeżeli podmiot nie jest w stanie zapewnić dostępności zgodnie z żądaniem, niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach **braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej** i wskazuje alternatywny sposób dostępu. Odpowiedź na pytanie obejmuje również wskazanie **głównej przyczyny odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej**.

**Pyt. 3.**

W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, wskazanych w żądaniu albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu przez osobę występującą z żądaniem, osoba ta ma prawo do złożenia do podmiotu publicznego **skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej** strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

W przypadku niezapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem osoby wnoszącej skargę, należy wskazać **główną przyczynę odmowy zapewnienia dostępności, do której odnosi się złożona skarga**.