

Instrukcja składania informacji i skarg na brak dostępności w instytucjach publicznych

Jeśli instytucja publiczna jest niedostępna, możesz podjąć kilka działań. Od tego, na jaki krok się zdecydujesz, zależy działanie instytucji, do której się zwracasz.

Rozdział czwarty ustawy z dn. 19.07.2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dotyczy postępowań skargowych. Oto kilka działań, które możesz podjąć na jej podstawie.

1. Informacja do instytucji publicznej o braku dostępności (art. 29 ustawy)

Informację może złożyć każdy, kto zauważy barierę dostępności. Informacja nie może dotyczyć dostępności cyfrowej.

- Nie musisz udowadniać, że chcesz usunąć barierę lub że stanowi dla Ciebie przeszkodę.
- Nie ma znaczenia forma przekazania przez Ciebie informacji. Możesz napisać maila do instytucji, możesz napisać list lub możesz przekazać ustnie tą informację pracownikom w instytucji.
- Po otrzymaniu tej informacji podmiot nie musi usuwać wskazanej bariery.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności (art. 30-31 ustawy)

Jeśli masz uzasadnioną potrzebę skorzystania z instytucji, która ma bariery przeszkadzające Ci w załatwieniu sprawy, złóż wniosek o zapewnienie dostępności.

Ten wniosek składasz do organu lub podmiotu, który ma barierę.

Wniosek możesz złożyć na piśmie lub na piśmie wysłanym przez platformę ePUAP. Możesz wnioskować o dostępność ustnie w instytucji. Ważne jest, żeby pracownik spisał do protokołu Twój wniosek.

Pisemny wniosek możesz złożyć osobiście w siedzibie instytucji, wysłać na elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP lub wysłać pismo tradycyjnym listem za potwierdzeniem nadania.

We wniosku koniecznie napisz:

- Twoje dane kontaktowe, w tym adres zamieszkania (to bardzo ważne!).
- Opisz barierę, którą chcesz usunąć.
- Opisz, w jaki sposób ta bariera stanowi dla Ciebie przeszkodę w korzystaniu z usług podmiotu publicznego.
- Napisz, w jakiej formie chcesz otrzymać odpowiedź na swój wniosek (elektronicznie czy listownie).
- Jeżeli chcesz, to opisz, w jaki sposób podmiot ma usunąć opisaną przez Ciebie barierę.

Podmiot, organ lub instytucja, do której piszesz, może podjąć 3 działania:

- 1) Instytucja publiczna ma środki i niezbędne narzędzia aby usunąć barierę. Na usunięcie bariery ma 14 dni od daty przyjęcia Twojego pisma.
- 2) Instytucja publiczna może usunąć bariery we wskazany przez Ciebie sposób. Może potrzebować na to więcej czasu (nie więcej niż 2 miesiące od daty wpłynięcia pisma). Instytucja powinna jak najszybciej Cię o tym poinformować i wskazać przyczynę tego przesunięcia (czas na odpowiedź do 14 dni).
- 3) Podmiot publiczny może w ogóle nie mieć możliwości usunięcia wskazanej przez Ciebie bariery. Musi udzielić Ci odpowiedzi i musi uzasadnić brak dostępności. Musi zapewnić Ci dostęp alternatywny.

3. Skarga na brak dostępności (art. 32-34 ustawy)**Jeśli nie złożyłeś wcześniej wniosku o zapewnienie dostępności, to nie możesz złożyć skargi na brak dostępności!**

Skargę możesz złożyć, jeżeli podmiot, do którego złożyłeś wniosek o zapewnienie dostępności:

- nie usunął bariery w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia, mimo takich możliwości, lub
- nie usunął bariery w ciągu dwóch miesięcy od daty zgłoszenia mimo, że to obiecał, lub
- nie zapewnił Ci dostępu alternatywnego, mimo że nie usunął wskazanej przez Ciebie bariery, lub
- nie odpowiedział na Twoje pismo w ciągu 14 dni od jego otrzymania.

Skarga jest ostatnim krokiem w postępowaniu skargowym. Skargę złóż do Prezesa Zarządu PFRON.

Skargę możesz złożyć na piśmie, przez platformę ePUAP lub ustnie w siedzibie PFRON lub skarżonej instytucji. Ważne, aby pracownik spisał do protokołu Twoją skargę. Skargę możesz złożyć osobiście w siedzibie instytucji, wysłać na elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP lub wysłać pismo tradycyjnym listem za potwierdzeniem nadania.

Skarga musi zawierać:

- Twoje dane do kontaktu,
- w piśmie napisz, o na co się skarżysz,
- kopię pisma, które wysłałeś wcześniej do podmiotu.

Na złożenie skargi masz określony czas, w zależności od działania, które podjął podmiot:

- maksymalnie 30 dni od odpowiedzi od podmiotu, że nie jest w stanie zapewnić Ci dostępności. Obowiązuje też wtedy, kiedy podmiot uzasadnił w odpowiedzi brak dostępności i umożliwił dostęp alternatywny.
- jeśli nie otrzymałeś w ogóle odpowiedzi od podmiotu na Twój wniosek o zapewnienie dostępności, skargę do Prezesa Zarządu PFRON możesz złożyć najwcześniej 15 dni od daty wysłania pisma, ale nie później niż na 44 dni od daty złożenia pisma o zapewnienie dostępności.
- jeżeli podmiot nie zapewnił Ci dostępności w terminie, który obiecał w piśmie, to skargę możesz złożyć do 30 dni od daty obiecaną przez podmiot w odpowiedzi na brak dostępności.
- jeżeli minęły dwa miesiące od daty wpłynięcia wniosku o zapewnienie dostępności.

Stronami postępowania przed Prezesem Zarządu PFRON jest skarżący i podmiot, który nie zapewnił dostępności. W tym postępowaniu, od decyzji Prezesa żadnej ze stron nie przysługuje odwołanie.

Prezes Zarządu PFRON rozstrzyga sprawę ostatecznie.

Jeśli Prezes Zarządu PFRON stwierdzi, że brak dostępności w instytucji jest wynikiem naruszenia przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Prezes Zarządu PFRON może w drodze decyzji nakazać podmiotowi publicznemu zapewnienie dostępności w sposób dogodny dla skarżącego i nakazać termin zapewnienia dostępności. Termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia doręczenia pisma lub 60 dni, jeżeli zapewnienie dostępności jest dla podmiotu skomplikowane (o tym może zadecydować Prezes Zarządu PFRON).

Prezes Zarządu PFRON może nie nakazać podmiotowi publicznemu zapewnienia dostępności, jeżeli podmiot publiczny wykáže, że nie ma możliwości technicznych i prawnych, ale zapewnił dostęp alternatywny. Prezes może uznać skargę za bezzasadną także z innych powodów (np. braków formalnych lub przez niewskazanie preferowanego zapewnienia dostępności).

Jeżeli Prezes Zarządu PFRON wydał nakaz zapewnienia dostępności, ale podmiot publiczny nie zapewnił dostępności w określonym przez Prezesa terminie, naczelnik urzędu skarbowego egzekwuje od podmiotu publicznego karę administracyjną. Kara pieniężna zasila rachunek Funduszu Dostępności.

Jako skarżący nie możesz ubiegać się w tym postępowaniu o odszkodowanie dla siebie!