**Załącznik do zarządzenia Nr 769/2021/P**

**PREZYDENTA MIASTA POZNANIA**

**z dnia 6 października 2021r.**

**§ 1**

W związku z wejściem w życie rozdziału 4 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustala się tryb procedowania wniosków o zapewnienie dostępności oraz skarg na brak dostępności.

**§ 2**

1. Ilekroć w Instrukcji jest mowa o:

1) u.o.z.d. – rozumie się przez to ustawę z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062);

2) koordynatorze Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności – rozumie się przez to pracownika Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych;

3) koordynatorach pomocniczych ds. dostępności – rozumie się przez to pracowników wyznaczonych przez dyrektorów poszczególnych wydziałów i biur do zajęcia się wnioskiem o zapewnienie dostępności;

4) dostępie alternatywnym – rozumie się przez to zapewnienie osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub zapewnienie wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

**§ 3**

**Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej**

1. Zgodnie z art. 30 u.o.z.d. wniosek o zapewnienie dostępności może do Urzędu złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego.

2. Wniosek o zapewnienie dostępności zgodnie z art. 30 u.o.z.d zawiera:

1) dane kontaktowe wnioskodawcy(-czyni);

2) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;

3) preferowany sposób zapewnienia dostępności – opcjonalnie;

4) sposób kontaktu z wnioskodawcą(-czynią) ~~–~~ na przykład tylko tekstowo.

3. Wnioski są rozpatrywane w wydziałach, biurach i mjo zgodnie z właściwością merytoryczną.

4. O wpłynięciu wniosku należy niezwłocznie poinformować koordynatora ds. dostępności Urzędu Miasta Poznania.

5. Przekazanie wniosku do wydziału, biura lub mjo następuje zgodnie z właściwością i odpowiedzialnością za zlikwidowanie bariery lub wskazanie dostępu alternatywnego.

6. Wnioski rozpatruje się zgodnie z art. 31 ust. 1 u.o.z.d. i zapewnia dostępność, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

7. Odpowiedź na wniosek należy skierować do autora wniosku oraz do wiadomości koordynatora ds. dostępności.

8. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ustępie 6 instrukcji, zgodnie z art. 31 ust. 2 u.o.z.d., należy niezwłocznie powiadomić wnioskodawcę(-czynię) o przyczynach opóźnienia i wskazać nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

9. W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, należy niezwłocznie powiadomić wnioskodawcę(-czynię) o braku możliwości zapewnienia dostępności, co nie zwalnia z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego.

10. Niedotrzymanie terminów i okoliczności, o których mowa w punkcie 6 instrukcji, oznacza możliwość złożenia przez autora wniosku, skargi na brak dostępności.

**§ 4**

**Skarga na brak dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej**

1. W przypadkach, gdy podmiot nie zapewnił dostępności, wnioskodawca ma prawo złożyć skargę na brak dostępności:

1) w sposób i w terminie, o których mowa w art. 31 ust. 1 u.o.z.d. albo;

2) w terminie określonym w art. 31 ust. 2 albo;

3) z powodów określonych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 31 ust. 3.

2. Skarga jest wnoszona do Prezesa Zarządu PFRON w terminie określonym w art. 32 ust. 2 u.o.z.d.

3. Zgodnie z art. 32 ust. 5 u.o.z.d., w przypadku stwierdzenia, że niezapewnienie dostępności w zakresie żądanym przez skarżącego nastąpiło na skutek naruszenia przepisów ustawy, Prezes Zarządu PFRON nakazuje podmiotowi publicznemu, w drodze decyzji, zapewnienie dostępności.

4. W przypadku nakazania podmiotowi publicznemu przez Prezesa Zarządu PFRON, w drodze decyzji, zapewnienia dostępności, podmiot zapewnia dostępność zgodnie z treścią tej decyzji.

5. Postępowanie skargowe koordynuje koordynator Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności, który przekazuje skargę do rozpatrzenia do właściwego podmiotu, który odmówił realizacji wniosku o zapewnienie dostępności.

6. Zgodnie z art. 32 ust. 5 pkt 2 u.o.z.d. podmiot publiczny ma na zapewnienie dostępności termin nie krótszy niż 30 dni, a w sprawach szczególnie skomplikowanych – nie krótszy niż 60 dni, od dnia doręczenia decyzji.

7. Odpowiedź na skargę podmiot publiczny kieruje do autora skargi oraz do wiadomości koordynatora ds. dostępności.

8. Zgodnie z art. 34 u.o.z.d. w przypadku braku realizacji nakazu w terminie, o którym mowa w art. 32 ust. 5 pkt 2 u.o.z.d, stosuje się odpowiednio przepisy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji dotyczące grzywny w celu przymuszenia.

**§ 5**

**Zadania koordynatora Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności**

1. Koordynator Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności oraz osoba go zastępująca uprawnieni są do:

1) przekazywania wniosków o zapewnienie dostępności oraz skarg na brak zapewnienia dostępności do wydziałów, biur lub mjo;

2) ewidencjonowania wniosków i skarg według kompetencji wydziałów, biur lub mjo;

3) wyznaczania wydziału wiodącego dla wniosków z zakresem obejmującym kompetencje więcej niż jednego wydziału, współpracującego z jednostkami opracowującymi poszczególne części wniosku i przygotowującego kompleksową odpowiedź dla wnioskodawcy;

4) monitorowania terminów udzielonych odpowiedzi;

5) współpracy z koordynatorami pomocniczymi ds. dostępności w celu ustalania sposobu realizacji wniosków i skarg oraz wymiany dobrych praktyk w udzielaniu odpowiedzi wnioskodawcom;

6) prowadzenia listy koordynatorów pomocniczych ds. dostępności.

2. Koordynator Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności opracowuje sprawozdanie za dany rok zawierające: liczbę, kategorie tematyczne, sposób realizacji wniosków o zapewnienia dostępności oraz skarg na brak zapewnienia dostępności.

3. Koordynator ds. dostępności przetwarza dane osobowe w zakresie realizacji wniosków i skarg na podstawie zapisu w karcie stanowiska pracy, lub nadanych przez dyrektora wydziału upoważnień do przetwarzania danych osobowych.

**§ 6**

**Zadania koordynatorów pomocniczych ds. dostępności**

1. W celu sprawnej realizacji wniosków o zapewnienie dostępności dyrektor wydziału lub biura może wyznaczyć na koordynatorów pomocniczych ds. dostępności dwóch pracowników.

2. Koordynatorzy wydziałów i biur odpowiadają za terminową realizację wniosków w swoich wydziałach i mjo, pozyskują niezbędne informacje z oddziałów i na ich podstawie przygotowują odpowiedzi na wnioski.

3. Koordynatorzy pomocniczy ds. dostępności zobowiązani są do:

1) prowadzenia postępowania i przygotowania odpowiedzi dla wnioskodawcy lub autora skargi;

2) informowania o wynikach postępowania Koordynatora Urzędu Miasta Poznania ds. dostępności;

3) przekazywania na bieżąco korespondencji dotyczącej wniosku oraz skargi na brak zapewnienia dostępności do podległych jednostek, w celu załatwienia sprawy.

4. Koordynatorzy pomocniczy ds. dostępności przetwarzają dane osobowe w zakresie realizacji wniosków i skarg na podstawie zapisu w karcie stanowiska pracy lub nadanych im przez dyrektorów wydziałów upoważnień do przetwarzania danych osobowych.