Załącznik Nr 1 do Zarządzenia
Nr 021.1.31.2022 Dyrektora OPS w Sandomierzu

z dnia 28.04.2022 r.

**Procedura zapewnienie dostępności cyfrowej oraz architektonicznej**

**lub informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami**

**w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sandomierzu**

**Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062).
2. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych
i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).
3. Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się
(t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.).

**Zakres i cel procedury**

1. Procedura określa podstawowe działania jakie Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu
podjął w celu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności architektonicznej, komunikacyjnej i cyfrowej.
2. Każda osoba zatrudniona w Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu, niezależnie
od postanowień niniejszej procedury ma obowiązek udzielenia wszelkiej pomocy
osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu oraz zwracającym się z prośbą o wsparcie drogą telefoniczną, listowną czy mailową.
3. **Dostępność komunikacyjna**
4. Osoby niesłyszące mogą skorzystać na terenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu
z usług tłumacza migowego.
5. Osoba ze szczególnymi potrzebami zgłasza zamiar skorzystania z usług tłumacza
migowego na 2-3 dni robocze przed planowaną wizytą w Ośrodku Pomocy Społecznej
w Sandomierzu, zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowymi i innych środkach komunikowania się, z wyłączeniem sytuacji nagłych.
6. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

• drogą mailową na adres: sekretariat@ops.sandomierz.pl

• poprzez sms pod nr telefonu: 797-817-826,

• listownie na adres siedziby Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu przy
ul. Słowackiego 17a korzystając ze wzoru wniosku stanowiącego załącznik do niniejszej procedury,

• składając wniosek w sekretariacie Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu przy
ul. Słowackiego 17a

**Załatwianie spraw:**

Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu załatwia sprawy, dla których jest realizatorem,
a które wynikają z zadań statutowych jednostki. Osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie wniosków
o zapewnienie dostępności jest pracownik pełniący funkcję koordynatora do spraw dostępności
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sandomierzu.

**1. Załatwianie spraw 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: sekretariat@ops.sandomierz.pl
4. **Załatwianie spraw tradycyjnie**

Osoba, o której mowa w ustępie 1 pkt 1 i 2, może również wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej, poprzez:

1. złożenie wniosku osobiście w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sandomierzu ul. Słowackiego 17a,
2. wysłanie wniosku pocztą na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu ul. Słowackiego 17a, 27-600 Sandomierz .
3. **Dostępność architektoniczna**

1. Każda osoba, a zwłaszcza osoba ze szczególnymi potrzebami wchodząca na teren
Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu może uzyskać od pracowników Ośrodka wszelkie
informacje o rozkładzie pomieszczeń w Ośrodku i możliwościach dotarcia do
wskazanego przez nią pomieszczenia.

2. Pracownik Ośrodka widząc osobę ze szczególnymi potrzebami, która przybyła
do Ośrodka i/lub zwróciła się do niego o pomoc, przeprowadza wstępną, ogólną
rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy i udziela koniecznych informacji, które
pomogą dotrzeć jej do określonej komórki organizacyjnej w Ośrodku.

3. Pracownik Ośrodka, w sytuacjach wyjątkowych czyli wówczas, kiedy osoba ze
szczególnymi potrzebami z powodu nagłego przypadku nie zgłosiła wcześniej prośby
o udzielenie wsparcia w postaci np. osoby asystującej, powiadamia o takiej konieczności pracownika pełniącego funkcję koordynatora do spraw dostępności.

4. Pracownik pełniący funkcję koordynatora do spraw dostępności oddelegowuje wyznaczonego przez siebie pracownika na czas potrzebny osobie ze szczególnymi potrzebami do załatwienia
sprawy w Ośrodku.

5. W przypadku, kiedy osoba ze szczególnymi potrzebami była już wcześniej umówiona
w konkretnej sprawie i zgłosiła chęć skorzystania z określonego wsparcia w Ośrodku,
wówczas wcześniej wyznaczony pracownik Ośrodka zobowiązany jest czekać na osobę
ze szczególnymi potrzebami o umówionej godzinie przy wejściu do Ośrodka.
6. Dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich istnieje możliwość rozłożenia rampy podjazdowej prowadzącej.

1. **Dostępność cyfrowa**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, w każdym przypadku, w którym wystąpi problem
z dostępnością strony www.ops.sandomierz.pl, www.opssandomierz.bip.hsi.pl może zwrócić się do Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu z wnioskiem o zapewnienie dostępu alternatywnego.

1. Dostęp alternatywny będzie polegał w szczególności na odczytaniu przez pracownika
niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisania zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp.
2. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:

• drogą mailową na adres: sekretariat@ops.sandomierz.pl

• poprzez sms pod nr telefonu: 797-817-826,

• listownie na adres siedziby Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu przy
ul. Słowackiego 17a korzystając ze wzoru wniosku stanowiącego załącznik do niniejszej procedury,

• składając wniosek w sekretariacie Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu przy
ul. Słowackiego 17a

1. **Dokumenty od wnioskodawcy**
2. Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej powinien zawierać:
3. dane kontaktowe wnioskodawcy,
4. opis sprawy, którą chce załatwić osoba ze szczególnymi potrzebami,
5. wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym, lub informacyjno-komunikacyjnym,
6. wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
7. wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności - jeżeli dotyczy,
8. Żądanie (wniosek) zapewnienia dostępności cyfrowej powinno zawierać:
9. dane kontaktowe wnioskodawcy,
10. wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, które mają być dostępne cyfrowo,
11. wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem,
12. wskazanie alternatywnego sposobu dostępu – jeżeli dotyczy

**Załącznik**

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej stanowi załącznik do niniejszej procedury.

1. **Opłaty** – Brak.
2. **Forma załatwienia**
3. W formie wskazanej we wniosku - uzgodnienie z wnioskodawcą sposobu i terminu załatwienia sprawy.
4. 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.
5. 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.
6. Odmowa zapewnienia dostępności cyfrowej lub odmowa skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu - jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji.
7. **Termin załatwienia**
8. ***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.

1. ***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.

1. **Dokumenty uzyskiwane w postępowaniu**

Wyznaczony przez pracownika pełniącego funkcję koordynatora dostępności w Ośrodku Pomocy Społecznej do załatwienia sprawy pracownik uzgadnia z wnioskodawcą sposób i termin zapewnienia dostępności (załatwienia wniosku o zapewnienie dostępności). Treść uzgodnienia
z wnioskodawcą ustalana jest w formie protokołu ustaleń.

1. **Tryb odwoławczy**
2. ***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.

1. ***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).

1. **Informacje dodatkowe dla klienta**

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

Załącznik Nr 1 do Procedury zapewnienia dostępności cyfrowej oraz architektonicznej

lub informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami

………………………………………………… Sandomierz, dnia…………………….

(imię i nazwisko wnioskodawcy)

…………………………………………………

…………………………………………………

(adres wnioskodawcy)

Ośrodek Pomocy Społecznej

w Sandomierzu

ul. Słowackiego 17A, 27-600 Sandomierz

# WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zmianami) jako:

* osoba ze szczególnymi potrzebami,
* przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami \*

**wnoszę o zapewnienie dostępności** w zakresie:

* dostępności architektonicznej\*
* dostępności informacyjno – komunikacyjnej\*
* dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej \*

**w obiekcie:**

* Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu , ul. Słowackiego 17A\*
* Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu, ul. Żydowska 6c\*.

**cel wizyty:**

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

\*właściwe podkreślić

**wnoszę o zapewnienie dostępności** w zakresie:

Wskazuję barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą zapewnienie dostępności w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sandomierzu (wraz z uzasadnieniem):

…………………………………………………………………………………………………..……………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………..……………………………………………..………………………………………………………………………………………………..………………………….……………………………

Jednocześnie wskazuję preferowany sposób zapewnienia dostępności:

………………………………………………………………………………………………….…………………….……………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………….

Proszę skontaktować się ze mną w następujący sposób:

1. Telefonicznie ……………………………………….…………………..…
2. Adres pocztowy ..…………………………………………..……….…..…
3. Adres email ……………………………………………………………..…
4. Inna forma (jaka?) ..…………..……………………………………………………….…….…

……………………………………………………………

 Data i podpis wnioskodawcy

**Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych**

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016r.
w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie
o ochronie danych).

1. Administratorem Pani/a danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Sandomierzu reprezentowany przez Dyrektora z siedzibą w Sandomierzu przy ul. Słowackiego 17A, 27 – 600 Sandomierz,

- można się z nim kontaktować w następujący sposób:

- listownie pod adresem ul. Słowackiego 17A 27-600 Sandomierz

- lub e-mail: sekretariat@ops.sandomierz.pl

1. Inspektorem Ochrony Danych (IOD) jest Agnieszka Dąbek. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować poprzez e-mail: informacja@ops.sandomierz.pl lub listownie na adres administratora danych.

Do Inspektora Ochrony Danych należy kierować wyłącznie sprawy dotyczące przetwarzania **Państwa danych** osobowych przez Administratora, w tym realizacji Państwa praw.

1. Cel i podstawa przetwarzania danych:

Będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, - art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit b RODO. W pozostałych przypadkach Państwa dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie udzielonej zgody art. 6 ust. 1 lit a RODO.

1. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom które w oparciu o przepisy prawa są uprawnione do pozyskania informacji z tut. Ośrodka oraz ich udostępnienie wynika z konieczności realizacji powierzonych zadań. Innym podmiotom, z którymi administrator danych zawarł stosowne umowy.
2. Administrator będzie przechowywał Państwa dane przez okres wskazany w jednolitym rzeczowym wykazie akt wprowadzonym zarządzeniem Dyrektora w Ośrodka Pomocy Społecznej w Sandomierzu, który został opracowany na podstawie ustawy z dnia 14 lipca 1983r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
3. Prawa osób, których dane dotyczą: Zgodnie z RODO przysługuje Państwu:
* prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
* prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
* prawo do usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa.
* prawo do ograniczenia przetwarzania danych;
* prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
* prawo do wniesienia skargi do Prezes UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa)
1. Podanie danych osobowych wynika z przepisów prawa w celu realizacji przez administratora ciążących na nim obowiązków.