**Zarządzenie Nr 11/2024
Dyrektora Zespołu Parków Krajobrazowych
Województwa Śląskiego
z dnia 1 sierpnia 2024r.**

**W sprawie: Zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
w Zespole Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego**

Na podstawie ustawy z dnia 4 kwietnia 2019r., o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawy 19 lipca 2019 r.
o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t. j. Dz. U. z 2020 r.
poz. 1062 z późn. zm.), art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r., o języku migowym
i innych środkach komunikowania się (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) oraz z Ustawą z dnia
 9 marca 2023r., o zmianie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Zarządzenie określa zasady zapewnienia w Zespole Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej, architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej zwanej dalej dostępnością.

**§ 2**

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie ZPKWŚ miejscem przyjaznym i dostępnym. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w ZPKWŚ, oraz wymogi związane z dostępnością cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną.

**§ 3**

Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez ZPKWŚ odpowiedzialny jest Koordynator ds. dostępności przy wsparciu Kierowników komórek organizacyjnych.

 **§ 4**

Wszyscy pracownicy ZPKWŚ zobowiązani są do udzielania niezbędnej pomocy osobom
ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie ZPKWŚ, kierując się poszanowaniem niezależności tych osób oraz empatią.

**§ 5**

Pracownik ZPKWŚ udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu
do miejsca obsługi, a w razie konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę
na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

**§ 6**

Zobowiązuje się wszystkich pracowników ZPKWŚ do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w procedurze.

**§ 7**

1. Odpowiedzialnym za treść i uprawnionym do wnoszenia zmian w niniejszym Zarządzeniu jest Dyrektor ZPKWŚ.
2. Traci moc Zarządzenie Nr 1/23 Dyrektora ZPKWŚ z dnia 17.07.2023r., w sprawie „Dostępność – procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami”.

**§ 8**

Za nadzór nad realizacją Zarządzenia w ZPKWŚ oraz aktualizację jego zapisów odpowiada
I Zastępca Dyrektora ZPKWŚ w porozumieniu z Koordynatorem ds. dostępności.

**§ 9**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2024 r.

**Rozdział I**

**Definicje**

**§ 10**

**Bariera –** przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno - komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom z ograniczeniami, udział
w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

**Dostępność** – Dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna,
co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6, ustawy z dnia 19 lipca 2019 r., o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.

**Osoby ze szczególnymi potrzebami** - są to osoby, które ze względu na swoje cechy
albo okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami. Są to więc nie tylko osoby niepełnosprawne,
ale też inne osoby niesamodzielne, osoby starsze czy rodzice z dziećmi w wózkach dziecięcych.

**Dostępność architektoniczna** – właściwości fizyczne budynku i jego otoczenia oznaczające możliwość skorzystania z nich przez jak najszerszą grupę osób, w szczególności przez osoby ze szczególnymi potrzebami, na zasadach równości z innymi osobami.

**Dostępność cyfrowa** – spełnianie wymagań przez stronę internetową lub aplikację mobilną, które zostały określone w Ustawie o dostępności cyfrowej, oznaczających możliwość skorzystania informacji cyfrowej, oznaczających możliwość skorzystania
z informacji cyfrowej przez jak najszersza grupę osób w możliwie największym stopniu.

**Dostępność informacyjno – komunikacyjna** – zapewnienie kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa
w art.2 pkt.5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub
 za pomocą języka migowego, lub tłumacza – przewodnika, o którym mowa w art.10 ust.1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r., o języku migowym i innych środkach komunikowania się lub tłumacza-przewodnika, dającego możliwość skorzystania z informacji
i komunikowania się przez jak najszerszą grupę osób w możliwie największym stopniu.

**Racjonalne usprawnienia** – racjonalne usprawnienia o których mowa w art.2 Konwencji
o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006r., zwaną dalej „Konwencją” stosowane w szczególności w celu spełnienia minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 Ustawy o zapewnieniu dostępności,
dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

**Uniwersalne projektowanie** –uniwersalne projektowanie, o którym mowa w art. 2 Konwencji uwzględniane w szczególności w celu spełnienia minimalnych wymagań,
o których mowa w art. 6 Ustawy o zapewnieniu dostępności, dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

**Rozdział II**

**Zapewnienie dostępności**

**§ 11**

1. Dostępność osobą ze szczególnymi potrzebami zapewnia się przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień.
2. W ramach zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami Zespól Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego podejmie działania mające na celu:
a) uwzględnienie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności,

b) usuwanie, a także zapobieganie powstawaniu barier.

1. W przypadku np. w którym ZPKWŚ nie jest w stanie (szczególnie ze względów technicznych lub prawnych) zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami
w sposób, o którym mowa w ust 1, zobowiązany jest zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny poprzez:
2. wsparcie innej osoby lub
3. wsparcie techniczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii lub
4. wprowadzenie takiej organizacji, która umożliwi realizację potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym dla niej zakresie.
5. W przypadku zlecenia lub powierzenia, na podstawie umowy, realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych wykonawcom innym niż podmioty publiczne, ZPKWŚ jest zobowiązany
do określenia w treści umowy warunków służących zapewnienia dostępności osobom
ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych.
6. Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach umowy,

o której mowa w ust. 4 następuje, o ile to możliwe, z uwzględnieniem uniwersalnego projektowania.

**Rozdział III**

**Dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno – komunikacyjna**

**§ 12**

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:

**1.** **W zakresie dostępności architektonicznej:**

1. zapewnienie wolnych od barier przestrzeni komunikacyjnych budynków,
2. instalacje urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń,
z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
3. zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej
w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
4. zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r., o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
5. zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.
6. **W zakresie dostępności cyfrowej:**Zapewnienie funkcjonalności, kontabilności, postrzegalności i zrozumiałości wymagania określone są w załączniku do Ustawy z dnia 19 lipca 2019r., o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
7. w odniesieniu do strony podmiotowej BIP - Biuletynu Informacji Publicznej,
8. w odniesieniu do stron internetowych i aplikacji mobilnych oraz deklaracji
dostępności,
9. w odniesieniu do zamieszczenia na stronie internetowej informacji dotyczących sytuacji kryzysowej w rozumieniu art. 3 pkt 1 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007.,
o zarządzaniu kryzysowym,
10. w odniesieniu do zamieszczanych na stronie internetowej dokumentów urzędowych
oraz wzorów umów lub wzorów innych dokumentów przeznaczonych do zaciągnięcia zobowiązań cywilnoprawnych – jednostka, która jest właścicielem dokumentu.

**3**. **W zakresie dostępności informacyjno – komunikacyjnej:**

1) w zakresie komunikowania się, zapewnienie środków wspierających komunikowanie,
o którym mowa w art. 3 pkt. 5 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r., o języku migowym
i innych środkach komunikowania się , lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu
do usługi tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje,

2) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących,
w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest słyszenie,

3) zapewnienie na stronie internetowej ZPKWŚ informacji o zakresie jego działalności
w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagranie treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,

4) zapewnienie na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji w formie określonej w tym wniosku.

**Rozdział IV**

**Zadania wynikające z zapewnienia dostępności**

**§ 13**

1. Za zapewnienie dostępności odpowiadają wszyscy pracownicy ZPKWŚ,
w szczególności pracownicy w ramach swoich kompetencji. Za zapewnienie dostępności
 w jednostkach organizacyjnych ZPKWŚ odpowiadają Kierownicy działów oraz Oddziałów.
2. Za zapewnienie dostępności zajęć edukacyjnych odpowiadają prowadzący zajęcia.
3. Zespół do spraw zamówień publicznych w związku z udzieleniem zamówień publicznych gwarantuje spełnienie wymogów związanych z zapewnieniem dostępności, w tym:
a) uwzględnienie dostępności w opisie przedmiotu zamówienia oraz innych dokumentach zamówienia, w tym w zakresie uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień,

 b) uwzględnienie dostępności w umowie w sprawie zamówienia publicznego,
w tym w zakresie uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień,

 c) informując wykonawców o obowiązkach w zakresie zapewnienia dostępności
w tym na stronie jednostki właściwej do spraw zamówień publicznych,

 d) dokonywania przeglądu zamówień pod katem zapewnienia dostępności.

4. Pracownik ds. kadr monitoruje zapewnienie dostępności w procesie rekrutacji
i zatrudnienia.

5. Dział Administracyjno- Gospodarczy stosuje:

 a) uwzględnienie dostępności w opisie przedmiotu zamówienia oraz innych dokumentach zamówienia, w tym w zakresie uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień,

b) uwzględnienie dostępności w umowie zamówienia, w tym w zakresie uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień,

c) informując wykonawców o obowiązkach w zakresie zapewnienia dostępności,

d) dokonywania przeglądu zamówień pod katem zapewnienia dostępności.

6. Pracownik zajmujący się usługą informatyczną dla ZPKWŚ – uwzględnia dostępność
 w konstrukcji strony internetowej ZPKWŚ.

7. Pracownik ds. popularyzacji - uwzględnia wytyczne dostępności w materiałach promocyjnych ZPKWŚ, w tym zamieszczanych w Internecie.

**Rozdział V**

**Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

**§ 14**

1. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością odpowiadają wszyscy pracownicy ZPKWŚ.
2. Osoba niepełnosprawna z dysfunkcją np.: wzroku i osób mających trudności w widzeniu pracownicy uzgadniają z interesariuszem preferencje w zakresie formy obsługi oraz udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających). Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki,
a w razie potrzeby nakierowuje dłoń interesariusza we właściwe miejsce.
3. Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w ZPKWŚ przy pomocy osoby zewnętrznej np.: z własnym tłumaczem języka migowego.
W ZPKWŚ dostępna jest usługa tłumaczenia online na życzenie, po uprzednim zasygnalizowaniu takiej potrzeby.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą także zwrócić się do ZPKWŚ z prośbą
o udostępnienie dokumentów w formie dostosowanej do ich potrzeb (druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).
5. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, z niepełnosprawnością intelektualną pracownicy ZPKWŚ w czasie rozmowy z interesariuszem dostosowują tempo wypowiedzi i słownictwo do jego indywidualnych potrzeb, stosują powtórzenia, używają prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzielą na krótsze części, upewniając się po każdej z nich, że rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

**Rozdział VI**

**Ewidencja i Ocena stanu Dostępności**

**§ 15**

Ewidencja i ocena dostępności cyfrowej, architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej ZPKWŚ, zwanej dalej ewidencją i ocena stanu dostępności, służy wdrożeniu dostępności w ZPKWŚ, a w szczególności przygotowaniu raportu o stanie dostępności, planu poprawy dostępności, przygotowaniu i aktualizowaniu deklaracji dostępności. Ewidencja prowadzona jest przez Koordynatora ds. dostępności.

**Rozdział VII**

**Deklaracja dostępności**

**§ 16**

1. Na stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych będących w posiadaniu
lub użytkowaniu ZPKWŚ publikuje się deklarację dostępności.
2. Deklaracja dostępności przygotowana jest zgodnie z warunkami technicznymi publikacji oraz strukturą dokumentu elektronicznego.
3. Link do deklaracji dostępności musi zostać zamieszczony w miejscu wyświetlanym na wszystkich podstronach strony internetowej.

4. Deklaracja dostępności zawiera:
1) elementy obligatoryjne, wskazane w Ustawie o dostępności cyfrowej,

2) dane kontaktowe administratora dostępności cyfrowej,

3) dane teleadresowe siedziby jednostki, której dotyczy,

4) informację o dostępności architektonicznej budynków jednostki, której dotyczy,

5) Link do strony internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich.

**Rozdział VIII**

**Zgłoszenie Nieprawidłowości w zakresie dostępności**

**§ 17**

1. Każdy pracownik Zespołu Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego niezwłocznie zawiadamia Koordynatora ds. dostępności o wszelkich istotnych nieprawidłowościach
w ZPKWŚ w zakresie zapewnienia równych szans osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Za istotne nieprawidłowości przyjmuje się w szczególności nieprawidłowości:
1) o charakterze infrastrukturalnym,

2) mogącym zagrozić zdrowiu, życiu, bezpieczeństwu lub porządkowi publicznemu,

3) wymagające dużych zmian organizacyjnych lub istotnych nakładów inwestycyjnych,

4) wymagające zaangażowania wielu jednostek organizacyjnych ZPKWŚ,

5) rzutujące negatywnie na wizerunek ZPKWŚ,

6) inne niż wymienione w pkt. 1-5 dotyczące zapewnienia dostępności, których potrzeba usunięcia została zidentyfikowana przez pracownika ZPKWŚ.

**Rozdział IX**

**Informowanie o braku dostępności**

**§ 18**

1. Każda osoba, bez wskazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować ZPKWŚ o braku dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno- komunikacyjnej.
2. Zgłoszenie składa się w formie pisemnej, elektronicznej lub w formie ustnej do kierownika jednostki, której dotyczy zgłoszenie lub do Koordynatora ds. dostępności.
3. Koordynator ds. dostępności rozpatruje zgłoszenie – rozstrzygnięcie dotyczy zasadności zgłoszenia.
4. Koordynator ds. dostępności niezwłocznie zawiadamia Dyrektora ZPKWŚ o zgłoszeniu dotyczącym braku dostępności wraz z informacją o proponowanych działaniach mających na celu usunięcie lub ograniczenie zgłoszonych nieprawidłowości i terminie ich usunięcia.
5. Jeśli zgłaszający nie jest anonimowy ani nie zastrzega anonimowości, to ZPKWŚ informuje zgłaszającego o rozstrzygnięciu.

**Rozdział X**

**Wnioski o zapewnienie dostępności**

**§ 19**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami może złożyć wniosek o komunikację w szczególnej formie.
2. Wniosek składa się w formie pisemnej lub elektronicznej. Wniosek można złożyć również w formie ustnej, zwłaszcza wniosek o zapewnienie komunikacji, która musi być zapewniona niezwłocznie.
3. Wniosek można złożyć bezpośrednio w sekretariacie Biura ZPKWŚ lub w sekretariacie
z każdego z Oddziałów ZPKWŚ.

**§ 20**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, może złożyć wniosek o zapewnienie dostępności w zakresie dostępności architektonicznej lub dostępności informacyjno – komunikacyjnej.
2. Wniosek składa się w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Wniosek można adresować do kierownika jednostki, której dotyczy wniosek lub do Koordynatora ds. dostępności.
4. Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:
5. dane kontaktowe osoby wnioskującej,
6. barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą dostępność,
7. preferowany sposób zapewnienia dostępności – opcjonalnie,
8. interes faktyczny,
9. sposób kontaktu z osoba wnioskującą.
10. Dyrektor ZPKWŚ rozstrzyga wniosek w uzgodnieniu z Koordynatorem ds. dostępności
lub z Zespołem ds. dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.
11. Jeśli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku nie jest możliwe
w terminie o którym mowa w punk. 5, kierownik jednostki organizacyjnej ZPKWŚ, której wniosek dotyczy w porozumieniu z Koordynatorem ds. dostępności niezwłocznie powiadamia osobę wnioskującą o przyczynach opóźnienia i wskazuje termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od daty złożenia wniosku .
12. W przypadku uzasadnionym wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione,
w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie zawiadamia osobę wnioskującą o braku możliwości zapewnienia dostępności wraz z uzasadnieniem, co nie zwalnia z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego.

**§ 21**

1. Każdy ma prawo wystąpić do wskazanego w deklaracji dostępności Koordynatora
ds. dostępności z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej określonej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów, albo z żądaniem dostępu alternatywnego**.**
2. Żądanie składa się w formie dokumentowej (pisemnie, w postaci elektronicznej itp.).
3. Żądanie o zapewnienie dostępności zawiera:
4. dane kontaktowe osoby wnioskującej,
5. wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów, które mają być dostępne cyfrowo,
6. preferowany sposób zapewnienia dostępności – opcjonalnie,
7. wskazanie dostępu alternatywnego jeśli dotyczy,
8. sposób kontaktu z osoba wnioskującą.
9. Koordynator ds. dostępności jest odpowiedzialny za zapewnienie dostępności wskazanej w żądaniu w ciągu 7 dni od złożenia żądania przez osobę wnioskującą.
10. Jeśli zapewnienie dostępności w zakresie określonym w żądaniu nie jest możliwe
w terminie, o którym mowa jw. , Koordynator ds. dostępności niezwłocznie powiadamia osobę wnioskująco o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia żądania.
11. Jeśli z przyczyn technicznych lub prawnych zapewnienie dostępności cyfrowej wskazanej w żądaniu jest niemożliwe, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, powiadamia osobę wnioskującą o przyczynach oraz zapewnia dostęp alternatywny.

**Rozdział XI**

**Postępowanie skargowe**

**§ 22**

W przypadku, gdy Zespół Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego nie zapewni osobie wnioskującej dostępności, ma ona prawo do złożenia skargi zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019r., o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019r., o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Skargę składa się do Rzecznika Praw Obywatelskich poprzez stronę internetową <https://bip.brpo.gov.pl/wniosek_dostepnosc/>