

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 najszerszą 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 Zespół 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.
3. 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:
 - a) wsparcie innej osoby lub
 - b) wsparcie techniczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii lub
 - c) wprowadzenie takiej organizacji, która umożliwi realizację potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym dla niej zakresie.

4. 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.
5. 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.

2. 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.

- 1) w odniesieniu do strony podmiotowej BIP - Biuletynu Informacji Publicznej,
- 2) w odniesieniu do stron internetowych i aplikacji mobilnych oraz deklaracji dostępności,
- 3) 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,
- 4) 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 kątem 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 kątem 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 udźwiękowiających). 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:
 - 1) dane kontaktowe osoby wnioskującej,
 - 2) barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą dostępność,
 - 3) preferowany sposób zapewnienia dostępności – opcjonalnie,
 - 4) interes faktyczny,
 - 5) sposób kontaktu z osobą wnioskującą.
5. 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.
6. 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 .
7. 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:
 - 1) dane kontaktowe osoby wnioskującej,
 - 2) wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów, które mają być dostępne cyfrowo,
 - 3) preferowany sposób zapewnienia dostępności – opcjonalnie,
 - 4) wskazanie dostępu alternatywnego jeśli dotyczy,
 - 5) sposób kontaktu z osobą wnioskującą.
4. Koordynator ds. dostępności jest odpowiedzialny za zapewnienie dostępności wskazanej w żądaniu w ciągu 7 dni od złożenia żądania przez osobę wnioskującą.
5. Jeśli zapewnienie dostępności w zakresie określonym w żądaniu nie jest możliwe w terminie, o którym mowa jw. , Koordynator ds. dostępności niezwłocznie powiadamia osobę wnioskującą o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia żądania.
6. 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/