

## PROCEDURA SKŁADANIA WNIOSKÓW I ZAŻALEŃ

Do Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej można złożyć wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej (dalej „wniosek”).

### **Kto może złożyć wniosek**

Klient w zakresie dostępności może:

1. poinformować o braku dostępności;
2. złożyć wniosek o zapewnienie dostępności;
3. złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

Zgłoszenie, o którym mowa w pkt 1, ma charakter wyłącznie informacyjny i może być złożone przez każdego klienta Poradni.

Wniosek, o którym mowa w pkt 2, może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy. Po wykazaniu interesu faktycznego, tj. wskazaniu realnej potrzeby skorzystania z usług Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo wystąpić do poradni z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

### **Wniosek zawiera:**

1. dane kontaktowe wnioskodawcy;
2. wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
3. wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
4. wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

### **Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku następuje bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, to Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności w zakresie określonym we wniosku Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna jest obowiązana zaproponować rozwiązanie alternatywne oraz dołączyć uzasadnienie.

## **Złożenie wniosku**

Wniosek można:

1. przesłać na adres:

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna  
ul. Łużycka 91, 74-100 Gryfino;

2. złożyć w sekretariacie poradni w godzinach od 7:30 do 15:30;

3. przesłać pocztą elektroniczną na adres: [gryfino@pppgryfino.pl](mailto:gryfino@pppgryfino.pl).

## **Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nie zapewniła wnioskodawcy dostępności:

1. w sposób i w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku (podstawowe załatwienie sprawy), albo

2. w terminie 2 miesiące od dnia złożenia wniosku (w terminie wydłużonym), albo

3. z powodów określonych w zawiadomieniu o braku możliwości zapewnienia dostępności

– wnioskodawca ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

Wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi w terminie 30 dni od dnia, w którym upłynął odpowiednio termin, o którym mowa w pkt 1 lub 2, albo od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3.

Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej (dalej „żądanie”)

## **Kto może wystąpić z żądaniem:**

Każda osoba w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej lub ich elementów może:

1. poinformować o braku dostępności;

2. złożyć żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej;

3. złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

## **Żądanie zawiera:**

1. dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;

2. wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, które mają być dostępne cyfrowo;

3. wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;

4. wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

## **Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.

Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej nie może nastąpić w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem, to UKE niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności cyfrowej, jednak nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna powiadamia osobę występującą z żądaniem o jej przyczynach i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu wraz z uzasadnieniem.

## **Złożenie żądania**

Żądanie można:

1. przesłać na adres:

Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna  
ul. Łużycka 91, 74-100 Gryfino;

2. złożyć w sekretariacie poradni w godzinach od 7:30 do 15:30 w godzinach;

3. przesłać pocztą elektroniczną na adres: [gryfino@pppgryfino.pl](mailto:gryfino@pppgryfino.pl).

## **Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy:

1. Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna odmówi zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, wskazanych w żądaniu, albo
2. osoba występująca z żądaniem odmówi skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu,  
– osoba występująca z żądaniem ma prawo do złożenia do Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej.