

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Postępowanie skargowe



Wniosek o zapewnienie dostępności

- Składa **osoba ze szczególnymi potrzebami** lub przedstawiciel ustawowy;
- Można złożyć w **każdym czasie**;
- Musi być **interes faktyczny**;
- Składa się do podmiotu publicznego, którego działalności dotyczy wniosek;
- Termin na zapewnienie dostępności to **14 dni** od dnia złożenia wniosku, podmiot publiczny może pisemnie wydłużyć maksymalnie do 2 miesięcy.

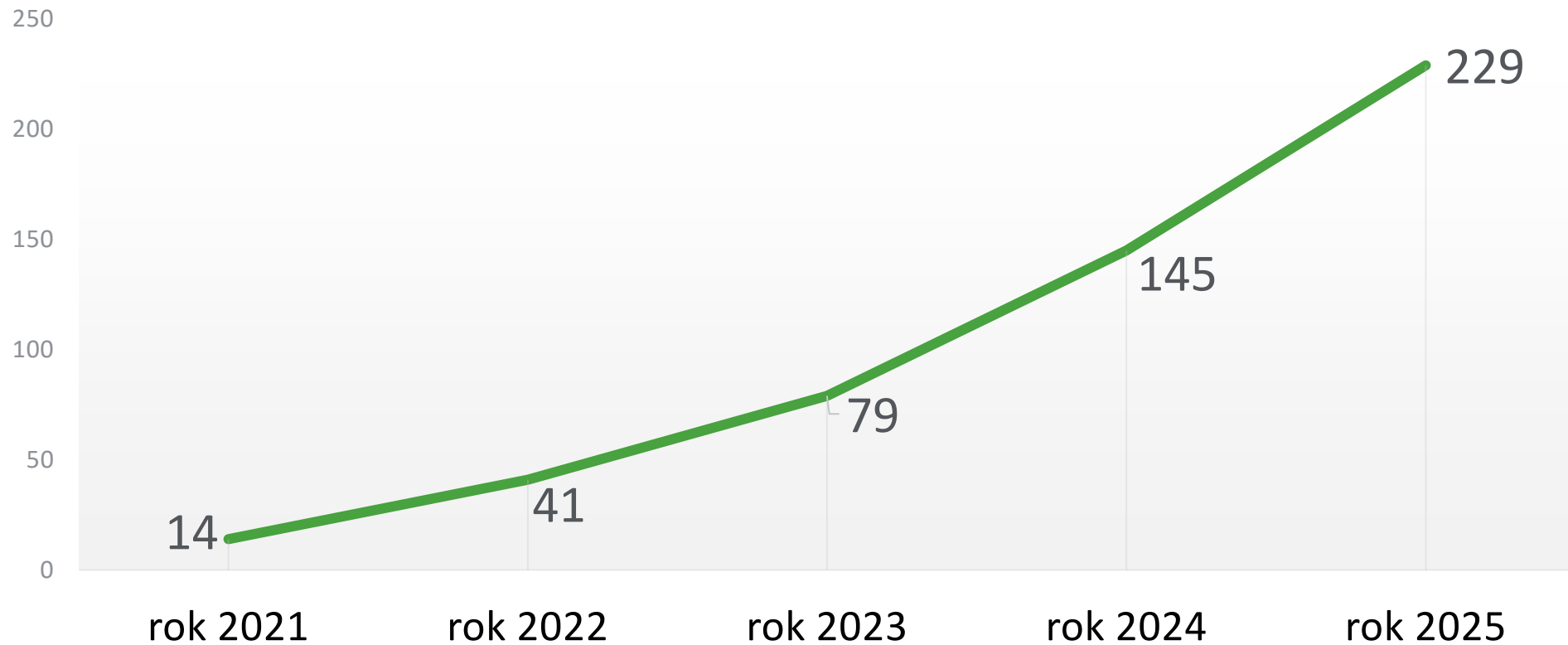
Skarga na brak dostępności

- Składa wnioskodawca do Prezesa Zarządu PFRON;
- W terminie 30 dni od upływu terminu zapewnienia dostępności lub otrzymania zawiadomienia o odmowie zapewnienia dostępności;
- Prezes Zarządu PFRON w drodze decyzji nakazuje zapewnienie dostępności lub odmawia nakazu;
- Decyzję Prezesa Zarządu PFRON można zaskarżyć do WSA.

Efekty postępowania skargowego

- Podjazd na drodze do przystanku kolejowego
- Oznaczenie fakturowe na przystanku
- Informacja głosowa w komunikacji miejskiej
- Dojście do przystanku autobusowego

Liczba skarg narastająco





Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

Dostępność usług



Polski Akt o Dostępności-

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Usługi towarzyszące transportowi

Usługi towarzyszące usługom autobusowego, autokarowego, wodnego, kolejowego i lotniczego transportu pasażerskiego w zakresie:

- a) stron internetowych,
- b) usług oferowanych lub świadczonych za pomocą urządzeń mobilnych, w tym aplikacji mobilnych,
- c) biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- d) dostarczania informacji związanych z tymi usługami.

Brak dostępności usługi

**Skarga do podmiotu
gospodarczego**

**Zawiadomienie na brak
dostępności do
Prezesa Zarządu PFRON**

Zawiadomienie o braku dostępności

Zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON może złożyć **każdy, również anonimowo**.

Zawiadomienie musi zawierać:

- dane podmiotu gospodarczego, którego dotyczy zawiadomienie, na przykład nazwa, adres, strona internetowa,
- dane produktu lub usługi, których dotyczy zawiadomienie, na przykład nazwa, model, numer seryjny,
- informacja dlaczego produkt lub usługa nie są dostępne.

Formy składania zawiadomienia

- Elektronicznie poprzez gov.pl, ePUAP /PFRON/SkrytkaESP
- E-mailem na adres **dostepnosc@pfron.org.pl**
- Listownie tradycyjną pocztą do PFRON
- Osobiście w siedzibie PFRON
- Telefonicznie przez infolinię PFRON: 22 581 84 10, wew. 5
- Przy wsparciu tłumacza PJM

Rozpatrzenie zawiadomienia:

- PFRON rozpatruje zawiadomienie lub przekazuje je do właściwego organu nadzoru w ciągu 30 dni.
- Jeżeli zawiadomienie jest zasadne, Prezes Zarządu PFRON albo organ nadzoru rynku przeprowadza kontrolę.
- Brak realizacji działań naprawczych może skutkować sankcjami administracyjnymi i karami finansowymi.



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



Dziękuję za uwagę

Kontakt:

Departament Dostępności:

e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl

Strona internetowa: dostepnosc.pfron.org.pl