

Prawo do dostępności usług i przestrzeni publicznej w kontekście mobilności osób ze szczególnymi potrzebami

Łukasz Iwancio
Dyrektor Departamentu Dostępności
Państwowy Fundusz Rehabilitacji
Osób Niepełnosprawnych

Podstawa prawna dostępności

- Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. – ratyfikowana przez RP w dniu 6 września 2012 r.
- Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z 4 kwietnia 2019 r.
- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019 r.
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Polski Akt o Dostępności).

Definicje

- **dostępność** – dostępność architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6, będącą wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia. Dostępność najbardziej ogólnie oznacza możliwość skorzystania z dowolnego rozwiązania przez jak największą liczbę osób, niezależnie posiadanych ograniczeń.
- **bariera** – „każda przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na **zasadzie równości z innymi osobami**”.
- **osoba ze szczególnymi potrzebami** – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, **musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery**, aby uczestniczyć w różnych sferach życia **na zasadzie równości z innymi osobami**;

Rodzaje barier w zakresie mobilności

- Brak podjazdu do wejścia budynku,
- Brak windy w budynku,
- Podjazd na peron kolejowy,
- Nierówne i nieutwardzone chodniki i drogi,
- Brak informacji głosowej w komunikacji miejskiej,
- Brak wyznaczonych miejsc parkingowych,
- Brak oznaczeń fakturowych przy przejściach dla pieszych,
- Brak dostępności przystanku autobusowego,
- Brak miejsc odpoczynku.

Podmioty podlegające ustawie o dostępności w zakresie mobilności

1. Podmioty publiczne, które:

- zarządzają przestrzenią publiczną, np. urzędy miast, gminy, powiaty,
- utrzymują infrastrukturę komunikacyjną: chodniki, przejścia, schody, windy, parkingi, przystanki,
- projektują lub zlecają projekty urbanistyczne i inwestycyjne (np. rewitalizacje, nowe ulice, place),
- prowadzą instytucje użyteczności publicznej, jak urzędy, szkoły, domy kultury, szpitale itd.

2. Instytucje i spółki komunalne, które:

- obsługują przestrzeń miejską (np. zarządy dróg miejskich),
- prowadzą place, węzły przesiadkowe, strefy piesze itp.

Przykłady obowiązków w zakresie mobilności:

- Przestrzeń publiczna - zapewnienie ciągów pieszych bez barier (np. krawężniki, podjazdy); montaż wind, platform, pochylni; oznakowanie dotykowe i kontrastowe dla osób niewidomych;
- Budynki publiczne - wejścia dostępne dla osób z niepełnosprawnościami - szerokie korytarze, brak progów; informacja o rozmieszczeniu pomieszczeń (także dotykowa);
- Transport i przystanki - dostępne perony i przystanki - informacja głosowa i wizualna o nadjeżdżających pojazdach; przystosowane pojazdy (platformy, miejsca dla wózków);
- Obsługa i informacja - szkolenia dla pracowników nt. obsługi osób o ograniczonej mobilności - możliwość kontaktu alternatywną formą (np. e-mail, PJM);

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**;
- Podmiot publiczny może zawiadomić, że nie zapewni dostępności, musi to uzasadnić i zapewnić dostęp alternatywny.

Skarga na brak dostępności

- W przypadku, gdy podmiot publiczny nie zapewni osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności w zakresie przewidzianym we wniosku, wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.
- Na złożenie skargi na brak dostępności jest 30 dni, licząc od dnia upływu terminu na zapewnienie dostępności lub otrzymania zawiadomienia od podmiotu publicznego o odmowie zapewnienia dostępności.
- Prezes Zarządu PFRON w drodze decyzji nakazuje zapewnienie dostępności lub odmawia nakazu;
- Decyzję Prezesa Zarządu PFRON można zaskarżyć do WSA.

Bariery społeczne przekładające się na liczbę skarg i wniosków

Według badania ewaluacyjnego „Ocena wdrażania Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami” przeprowadzonego na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej wskazuje, że mała liczba składanych skarg i wniosków wynika z:

1. braku wiedzy osób ze szczególnymi potrzebami o możliwości skorzystania z procedury skargowej - większość badanych osób ze szczególnymi potrzebami (66,67%) nie wie, że ma prawo złożyć wniosek o zapewnienie dostępności, a 63,41% nie wie, jak to zrobić;
2. obaw przed doświadczeniem negatywnych konsekwencji związanej z jej złożeniem ze strony podmiotu publicznego;
3. niewłaściwego podejścia podmiotów zobowiązanych do zapewnienia dostępności, braku zainteresowania tematyką dostępności, niepodejmowania działań wykraczających poza uznawaną przez podmioty za wystarczającą dostępność np. obsługa osób z niepełnosprawnościami na parterze, w pełni realizują ich obowiązki.

Polski Akt o Dostępności - usługi towarzyszące transportowi

PAD nie obejmuje całego procesu transportu, lecz jego cyfrową i informacyjną warstwę:

- **Strony internetowe** związane z usługami transportowymi.
- **Usługi oferowane lub świadczone za pomocą urządzeń mobilnych**, w tym aplikacje mobilne operatorów transportu.
- **Bilety elektroniczne i elektroniczne systemy sprzedaży biletów.**
- **Dostarczanie informacji związanych z tymi usługami**, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym (np. o odjazdach, opóźnieniach, możliwych przesiadkach).
- **Dostarczanie informacji za pomocą interaktywnych terminali samoobsługowych** (np. automaty biletowe, terminale informacyjne), z wyłączeniem terminali instalowanych jako części pojazdów samochodowych, statków, samolotów i taboru kolejowego.

Każdy ma możliwość składania zawiadomień o braku dostępności

Skuteczne informowanie użytkowników usług transportowych o prawie do zgłaszania braku dostępności produktów, urządzeń lub usług objętych Polskim Aktem o Dostępności pomoże budować skuteczny nadzór.

Kto może zgłaszać?

Każda osoba, która zauważy brak dostępności (np. strony internetowej, aplikacji, automatu biletowego, systemu informacji pasażerskiej).

Zawiadomienie o braku dostępności produktu albo usługi

Zawiadomienie **można złożyć anonimowo**, bez podania imienia i nazwiska.

- Elektronicznie poprzez gov.pl, ePUAP, eDoręczenia
- 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

Spodziewane efekty długoterminowe wdrożenia PAD

- Stopniowe usuwanie barier cyfrowych i informacyjnych w usługach towarzyszących transportowi pasażerskiemu.
- Równy i nieograniczony dostęp do zakupu biletów, informacji o podróży i rozkładów online dla wszystkich pasażerów - w tym osób starszych i z niepełnosprawnościami.
- Bezpośredni wpływ na wzrost samodzielności i mobilności osób z różnymi potrzebami.
- Zwiększenie satysfakcji i zaufania klientów dzięki dostępności usług i informacji.
- Poprawa wizerunku przedsiębiorstw transportowych jako odpowiedzialnych społecznie.

Dziękuję za uwagę.

Kontakt:

Departament Dostępności:

e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl

Strona internetowa: dostepnosc.pfron.org.pl