

**ZARZĄDZENIE NR 56.2022**  
**DYREKTORA MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ**  
**W CZĘSTOCHOWIE**  
**z dnia 13.07.2022 r.**

**w sprawie zasad przyjmowania i rozpatrywania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej  
w Częstochowie wniosków o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

Na podstawie § 4 ust. 1 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr 2124.2022 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 19 kwietnia 2022 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, w związku z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (jt. Dz. U. 2020 poz. 1062, z późn. zm.) oraz z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848, z późn. zm.)

**Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Częstochowie**  
**zarządza:**

- § 1.** Wprowadza się do stosowania Zasady przyjmowania i rozpatrywania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie wniosków o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2.** Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie.
- § 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Dyrektor**  
**Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Częstochowie**  
**(-) Małgorzata Mruszczuk**

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 56.2022  
Dyrektora MOPS  
z dnia 13.07.2022 r.

## **Zasady przyjmowania i rozpatrywania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie wniosków o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

- § 1.** Zasady określają tryb i sposób przyjmowania i rozpatrywania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, zwanym dalej „MOPS”, złożonych:
- 1) wniosków o zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej;
  - 2) informacji o braku zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej;
  - 3) żądań zapewnienia dostępności cyfrowej.
- § 2.**
1. Do złożenia wniosku o zapewnienie w MOPS dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanego dalej „wnioskiem o zapewnienie dostępności”, uprawniona jest osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy po wykazaniu interesu faktycznego.
  2. Do złożenia informacji o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w MOPS Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, zwanej dalej „informacją o braku dostępności”, którą ma prawo złożyć każdy uprawniona jest każda osoba bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego.
  3. Do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej MOPS lub jej elementu, zwanego dalej „żądaniem o zapewnienie dostępności”, uprawniona jest każda osoba.
- § 3.** Wniosek o zapewnienie dostępności, żądania zapewnienia dostępności i informacje o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej można składać:
- 1) mailowo na adres: [dostepnosc@mops.czestochowa.pl](mailto:dostepnosc@mops.czestochowa.pl);
  - 2) za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej ePUAP – adres udostępnionej skrzynki to: /mopsczestochowa/urząd;
  - 3) osobiście w wersji papierowej w kancelarii Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2, 42-217 Częstochowa;
  - 4) listownie na adres - ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2, 42-217 Częstochowa.
- § 4.** Wnioski i żądania o zapewnienie dostępności realizuje Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie.
- § 5.**
1. Wnioski lub żądania, które nie zawierają danych kontaktowych pozostawia się bez rozpatrzenia.
  2. Jeżeli wniosek nie zawiera wskazania bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym oraz ewentualnego wskazania preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, zawiadamia się wnioskodawcę o konieczności uzupełnienia wniosku.

- § 6.** Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, powinien zawierać:
- 1) dane kontaktowe wnioskodawcy;
  - 2) wskazanie i opisanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym wraz ze wskazaniem konkretnej lokalizacji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Częstochowie, której wniosek dotyczy;
  - 3) wykazanie faktycznego interesu osoby ze szczególnymi potrzebami wraz z krótkim opisem sprawy, którą chce załatwić w MOPS;
  - 4) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy;
  - 5) wskazanie preferowanego kontaktu w sprawie złożonego wniosku o zapewnienie dostępności.
- § 7.** Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej powinno zawierać:
- 1) dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
  - 2) wskazanie strony internetowej lub jej elementu, które mają być dostępne cyfrowo;
  - 3) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
  - 4) wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.
- § 8.** Koordynator ds. dostępności w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, zwany dalej „Koordynatorem ds. dostępności” prowadzi:
- 1) rejestr wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, którego wzór stanowi załącznik Nr 1 do niniejszych Zasad;
  - 2) rejestr złożonych informacji o braku zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, którego wzór stanowi załącznik Nr 2 do niniejszych Zasad;
  - 3) rejestr żądań zapewnienia dostępności cyfrowej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie, którego wzór stanowi załącznik Nr 3 do niniejszych Zasad.
- § 9.**
1. Koordynator ds. dostępności wraz z Zespołem ds. wdrażania i monitorowania w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, powołanym odrębnym zarządzeniem, zwanym dalej „Zespołem” analizuje treść złożonego wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej i dokonuje oceny stanu faktycznego oraz możliwości zapewnienia dostępności.
  2. Koordynator ds. dostępności we współpracy z Zespołem oraz kierownikiem właściwej komórki organizacyjnej MOPS, podejmuje bez zbędnej zwłoki działania w celu zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, której wniosek dotyczy, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku.
  3. W przypadku, gdy MOPS nie ma możliwości zapewnienia dostępności, w zakresie dotyczącym wniosku, w terminie wskazanym w ust. 2, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie przygotowuje zawiadomienie o wyznaczeniu nowego terminu zapewnienia dostępności, nie dłuższego jednak niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku wraz z podaniem przyczyn opóźnienia.

4. W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy MOPS nie ma możliwości zapewnić dostępności w zakresie określonym we wniosku lub gdy możliwości zapewnienia dostępności są znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie przygotowuje zawiadomienie o braku możliwości zapewnienia dostępności wraz z uzasadnieniem i wskazaniem okoliczności uniemożliwiających zapewnienie dostępności oraz sposobu zapewnienia dostępu alternatywnego.
  5. Kwestie dotyczące przyczyn opóźnienia zapewnienia wnioskowanej dostępności, uzasadnienia zawierającego okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności, a także dostępu alternatywnego analizowane są we współpracy z Zespołem i przedstawiane przez Koordynatora ds. dostępności Dyrektorowi MOPS do akceptacji.
- § 10.**
1. W przypadku wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej MOPS lub jej elementów, Koordynator ds. dostępności analizuje we współpracy z Zespołem treść złożonego żądania i dokonuje oceny możliwości realizacji żądania.
  2. Koordynator ds. dostępności we współpracy z Zespołem oraz Sekcją Informatyki podejmuje bez zbędnej zwłoki działania mające na celu zapewnienie dostępności cyfrowej, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.
  3. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej w terminie określonym powyżej, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie przygotowuje zawiadomienie do osoby występującej z żądaniem o wyznaczeniu nowego terminu zapewnienia dostępności, nie dłuższego niż 2 miesiące od dnia złożenia żądania, wraz z podaniem przyczyn opóźnienia.
  4. W przypadku, gdy zapewnienie przez MOPS dostępności cyfrowej jest niemożliwe zgodnie ze złożonym żądaniem, Koordynator ds. dostępności niezwłocznie przygotowuje powiadomienie o braku możliwości zapewnienia dostępności przez MOPS wraz z podaniem przyczyny oraz sposobu zapewnienia dostępu alternatywnego.
  5. MOPS ma prawo odmówić zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony w przypadku, gdy wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji.
  6. Kwestie dotyczące przyczyn opóźnienia zapewnienia żądanej dostępności cyfrowej, uzasadnienia zawierającego okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności, a także dostępu alternatywnego, jak również zasadność odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej analizowane są we współpracy z Zespołem i przedstawiane przez Koordynatora ds. dostępności Dyrektorowi MOPS do akceptacji.
- § 11.** Koordynator ds. dostępności we współpracy z Zespołem analizuje informację o braku dostępności w zakresie posiadanych przez MOPS możliwości zapewnienia dostępności, której brak zgłoszono. Ocenie podlega stan faktyczny i zasadność zgłoszonego braku dostępności.
- Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Częstochowie  
(-) Małgorzata Mruszczuk

Załącznik Nr 3  
do Zasad przyjmowania i rozpatrywania w MOPS  
wniosków o zapewnienie dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami

### REJESTR ŻAŻAŻ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ

Lp.	Data wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności	Dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem	Wskazana strona internetowa lub jej element, które mają być dostępne cyfrowo	Podjęte działania w celu zapewnienia dostępności cyfrowej	Alternatywny sposób dostępu	Przyczyna ewentualnej odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej	Termin zapewnienia dostępności cyfrowej (z uwzględnieniem ewentualnego terminu wskazanego w zawiadomieniu)

**Dyrektor**  
**Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej**  
**w Częstochowie**  
**(-) Małgorzata Mruszczyk**

Załącznik Nr 2  
do Zasad przyjmowania i rozpatrywania w MOPS  
wniosków o zapewnienie dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami

**REJESTR INFORMACJI O BRAKU DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ**

Lp.	Data złożenia informacji o braku dostępności	Dane kontaktowe osoby składającej informację	Wskazana bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność	Podjęte działania w celu zapewnienia dostępności, której informacja dotyczy	Uwagi

**Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Częstochowie  
(-) Małgorzata Mruszczyk**

Załącznik Nr 1  
do Zasad przyjmowania i rozpatrywania w MOPS  
wniosków o zapewnienie dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami

**REJESTR WNIOSKÓW O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ LUB INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNEJ**

Lp.	Data złożenia wniosku o zapewnienie dostępności	Dane kontaktowe wnioskodawcy	Rodzaj wnioskowanej dostępności	Wskazana we wniosku bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność	Podjęte działania w celu zapewnienia dostępności, której wniosek dotyczy	Sposób zapewnienia dostępu alternatywnego	Termin zapewnienia dostępności (z uwzględnieniem ewentualnego terminu wskazanego w zawiadomieniu)

**Dyrektor  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Częstochowie  
(-) Małgorzata Mruszczyk**