

ROZDZIAŁ VI. DOSTĘPNOŚĆ TEŻ DLA SENIORÓW

Pani Janina wybrała się do urzędu gminy, gdzie musi załatwić swoją sprawę. Od pewnego czasu ma jednak problemy z biodrem, co utrudnia jej chodzenie. Na miejscu zobaczyła, że do budynku prowadzą wysokie schody. Zrezygnowała. Okazało się, że urząd ma bariery i nie jest dostępny.

Pan Krzysztof jest bardzo aktywnym seniorem. Dbą o codzienną aktywność fizyczną i prawidłową dietę. W związku z podwyżkami cen energii chce sprawdzić, czy przysługuje mu jakieś wsparcie, a jeśli tak, to jakie. Szuka tych informacji i dokumentów na stronie internetowej urzędu. Niestety od pewnego czasu ma jednak kłopoty ze wzrokiem. Nie może znaleźć odpowiednich informacji, a dokumenty zamieszczone na stronie są dla niego nieczytelne. Urząd nie zapewnił zatem dostępności cyfrowej.

Dostępność, ale dla kogo?

Oba te przykłady pokazują problem braku dostępności, który zwykle łączymy z potrzebami osób z niepełnosprawnościami. Niestety. Krąg osób, którym dostępność powinna zostać zapewniona, jest znacznie szerszy. W 2019 r. przyjęto prawo, w którym opisano, co to jest dostępność, jakie są obowiązki różnych instytucji oraz komu i jak należy ją zapewnić.

Dostępność powinna być zapewniona każdej mieszkającej w Polsce osobie ze szczególnymi potrzebami. Może być to właśnie osoba starsza, która z różnych powodów potrzebuje wsparcia, rodzic z dzieckiem w wózku, kobieta w ciąży, osoba z niepełnosprawnością, a nawet osoba z ciężkimi bagażami.

Kto musi zapewniać dostępność?

W ustawie o zapewnianiu dostępności postanowiono, że podmioty publiczne muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podmioty publiczne to przede wszystkim różne urzędy (np. urząd gminy, urząd powiatu, urząd skarbowy, oddział ZUS), ośrodki zdrowia, szkoły, domy kultury, baseny, biblioteki i in. Dostępność oznacza, że osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie korzystać z różnych usług, czyli np. wejść do urzędu, żeby załatwić swoją sprawę, poruszać się komunikacją publiczną czy też znaleźć potrzebne informacje na stronie internetowej.

Co w praktyce oznacza dostępność?

Mówimy zatem o dostępności:

- **architektonicznej** – oznacza m.in. możliwość dotarcia komunikacją publiczną i wejścia do różnych budynków; w budynku powinny być swobodne przejścia, windy i podjazdy, dostosowane toalety; budynek powinien mieć widoczny plan, jak dojść do różnych pomieszczeń, wind i toalet, oraz wypukły plan dla osób niewidomych lub informację głosową;
- **cyfrowej** – oznacza prawo każdej osoby do zapoznania się z informacjami na stronach internetowych, czyli np. dokumenty i informacje zamieszczone na stronie powinny

móc przeczytać osoby niewidome i słabowidzące, a instrukcje filmowe powinny mieć napisy dla osób głuchych;

- **informacyjno-komunikacyjnej** – pozwala wszystkim dostawać informacje udostępniane przez podmiot publiczny oraz porozumiewać się w sposób odpowiadający danej osobie, np. przez telefon, e-mail, komunikator.

Widzimy zatem, że zarówno pani Janina, jak i pan Krzysztof mogą oczekiwać możliwości załatwienia swoich spraw mimo trudności, jakich doświadczają.

Prawo ustanawia też wymagania dla stron internetowych podmiotów publicznych. Informacje na stronach powinny być podane w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Każdy zainteresowany powinien móc się dowiedzieć, czym zajmuje się dany podmiot – informacje te powinny być też dostępne w polskim języku migowym.

Każdy podmiot powinien opublikować deklarację dostępności opisującą, w jakim zakresie jest dostępny i czego może oczekiwać osoba mająca sprawę do załatwienia. Możesz o to zawsze zapytać. Podobnie jak o kontakt do koordynatora dostępności – pracownika, którego zadaniem jest dbanie o dostępność danego podmiotu.

Co w sytuacji, kiedy nie zapewniono dostępności?

Jeżeli z powodu różnych **barier** nie możesz skorzystać z usług podmiotu publicznego, oznacza to brak zapewnienia dostępności. Jak wspomniano wyżej, może to być bariera architektoniczna (np. brak windy lub podjazdu), cyfrowa (np. dokumenty na stronie internetowej nie są dostępne dla osoby słabowidzącej) lub komunikacyjna (np. brak tekstów łatwych do czytania).

Co może zatem zrobić każda osoba doświadczająca barier w dostępności do podmiotu publicznego?

Po pierwsze może **poinformować pracowników podmiotu publicznego o braku dostępności**. Można to zrobić, opisując w piśmie skierowanym do tego podmiotu, na czym polegał brak dostępności (np. za wysokie schody i brak windy, brak informacji na stronie WWW). Istnieje też opcja skorzystania z formularzy dostępnych w Internecie. Jeżeli będziemy sobie tego życzyć, podmiot będzie musiał nam odpowiedzieć, co zamierza z tym problemem zrobić. Trzeba tylko podać adres do korespondencji. Takie pismo może złożyć każda osoba, która zauważył brak dostępności, nawet jeżeli nie jest osobą ze szczególnymi potrzebami.

Kolejnym narzędziem jest **wniosek o zapewnienie dostępności** składany do podmiotu publicznego. Jeśli chcesz skorzystać z usług podmiotu publicznego, a ten jest niedostępny, możesz złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Zrobić to może jedynie osoba ze szczególnymi potrzebami, która doświadczyła barier i z ich powodu nie mogła skorzystać z usług tego podmiotu i załatwić swojej sprawy. Formularz wniosku oraz instrukcję jego wypełnienia i składania można znaleźć na stronie internetowej Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (<https://dostepnosc.pfron.org.pl>). Podmiot, do którego złożyłeś(-łaś) wniosek, ma 14 dni na usunięcie bariery. Jeśli potrzebuje więcej czasu, musi Cię o tym poinformować lub zaproponować inne rozwiązanie (np. zapewnić dostęp alternatywny w postaci pomocy pracownika urzędu).

Jeżeli wniosek nie pomógł, można złożyć **skargę na brak dostępności**. Składa się ją do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Wzór skargi, terminy jej

składania i inne instrukcje znajdziesz na stronie PFRON (<https://dostepnosc.pfron.org.pl>). Skargę może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami, która przekazała wniosek do podmiotu publicznego o zapewnienie dostępności, ale albo nie otrzymała odpowiedzi, albo jej wniosek nie został jej zdaniem prawidłowo uwzględniony. Skargę możesz napisać w ciągu 30 dni od dnia, w którym miała przyjść odpowiedź na Twój wniosek o zapewnienie dostępności. Od decyzji Prezesa PFRON nie można się odwołać, ale osobie skarżącej przysługuje skarga na jego decyzję do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie.

Jak zatem widać, seniorzy i seniorki jako osoby, które doświadczają niekiedy różnych barier, zyskali ważne narzędzia oczekiwania od podmiotów publicznych i wymuszania na nich konkretnych działań zapewniających możliwość swobodnego korzystania z ich usług przez każdą zainteresowaną osobę. Warto z tego korzystać!