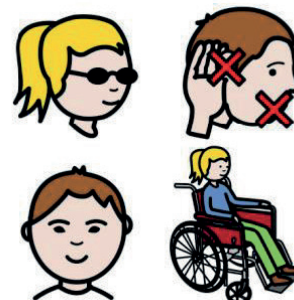




## Co to jest dostępność urzędu?

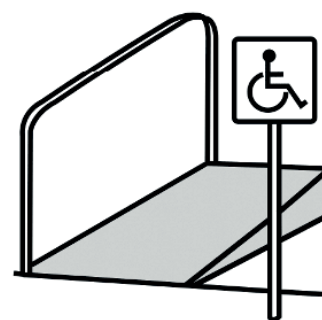
W Polsce każdy urząd musi być dostępny dla wszystkich swoich klientów.

Urząd jest dostępny architektonicznie wtedy, gdy jest wygodny dla wszystkich.



Na przykład, gdy:

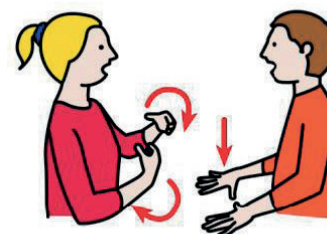
- można łatwo wejść do budynku,
- na piętra można pojechać windą
- są szerokie drzwi i korytarze,
- jest toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- nie ma przeszkód, które utrudniają poruszanie się.



Urząd jest dostępny informacyjno-komunikacyjnie, gdy informacje w urzędzie są zrozumiałe i dostępne dla wszystkich.

Na przykład, gdy:

- informacje są napisane prostym językiem,
- można dostać informacje pisemnie, ustnie i online,
- na miejscu jest tłumacz języka migowego,
- pracownicy pomagają i tłumaczą, gdy ktoś czegoś nie rozumie.



## Co to jest informacja o braku dostępności?

Jeśli zauważysz, że urząd nie jest dostępny tak, jak trzeba, możesz złożyć w urzędzie **informację o braku dostępności**.  
Opisz, jaki jest problem z dostępnością i jak urząd może go rozwiązać.

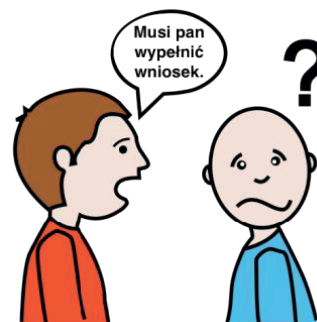


### **Pamiętaj!**

Informację o braku dostępności może złożyć każdy!

## Co to jest wniosek o zapewnienie dostępności?

Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami ma problem z załatwieniem sprawy w urzędzie, może złożyć **wniosek o zapewnienie dostępności**.



### **Pamiętaj!**

Wniosek o zapewnienie dostępności to nie jest skarga!

# Kto może złożyć wniosek o zapewnienie dostępności?

Wniosek możesz złożyć, jeśli:

- jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami, na przykład osobą z niepełnosprawnością,
- jesteś przedstawicielem osoby ze szczególnymi potrzebami, na przykład rodzicem.

We wniosku musisz pokazać interes faktyczny.

Interes faktyczny oznacza, że chcesz skorzystać z usług urzędu.



Na przykład:

- chcesz dostać dowód osobisty,
- chcesz zameldować dziecko,
- chcesz zarejestrować samochód.

# Jak złożyć wniosek o zapewnienie dostępności?

Wniosek możesz złożyć pocztą na adres:

Urząd Miejski Wrocławia

pl. Nowy Targ 1-8

50-141 Wrocław



Wniosek możesz wysłać mailem na adres:

- koordynatora do spraw dostępności [barbara.szawara@um.wroc.pl](mailto:barbara.szawara@um.wroc.pl) albo
- Kancelarii Ogólnej Urzędu [kum@um.wroc.pl](mailto:kum@um.wroc.pl)



Wniosek możesz złożyć przez ePUAP.

Adres skrzynki: /umwroclaw/SkrytkaESP.

We wniosku:

- podaj swoje imię, nazwisko i adres,
- opisz, jakie widzisz bariery i jak usunąć te bariery,
- napisz, jak można się z Tobą skontaktować,
- dołącz kopie dokumentów, które mogą pomóc.



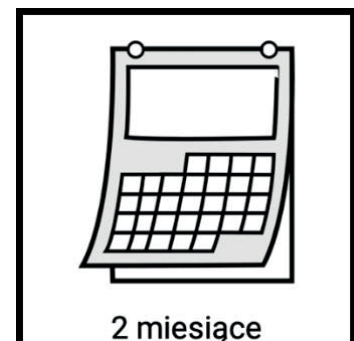
## Kiedy urząd odpowie na Twój wniosek?

Urząd odpowie najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Jeżeli Urząd nie może usunąć barier w tym czasie: poinformuje Cię o tym i poda nowy termin realizacji.

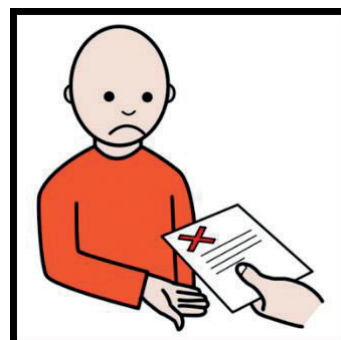
Nowy termin nie może być dłuższy niż

**2 miesiące od dnia złożenia przez Ciebie wniosku.**



## Co możesz zrobić, jeśli nie jesteś zadowolony z odpowiedzi?

Jeśli urząd nie zapewnił Ci dostępności takiej, jak opisałeś we wniosku, możesz złożyć skargę. Skargę musisz złożyć na piśmie.



Pismo wyślij do Prezesa Zarządu  
Państwowego Funduszu Rehabilitacji  
Osób Niepełnosprawnych  
na adres:  
al. Jana Pawła II 13,  
00828 Warszawa.



## Gdzie możesz znaleźć więcej informacji?

Jeśli masz pytania:

- zadzwoń do urzędu na numer 71 777 77 77,
- wyślij maila na adres: [kum@um.wroc.pl](mailto:kum@um.wroc.pl)



Opracowanie ETR:

Fundacja Katarynka

W tekście użyliśmy materiałów z serwisu gov.pl

i piktogramów zrobionych

przez Sergio Palao dla ARASAAC.

Ich właścicielem jest rząd Hiszpanii.

Piktogramy są na licencji Creative Commons BY-NC-SA.

