

**Procedura
zapewnienia dostępu i dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w
Zarządzie Cmentarzy Komunalnych w Krakowie**

§ 1.1. Procedura określa sposób postępowania pracowników Zarządu Cmentarzy Komunalnych w Krakowie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami w przypadku konieczności zapewnienia dostępu alternatywnego.

2. Dostęp alternatywny polega w szczególności na:

- a) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
- b) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii;
- c) wprowadzeniu takiej organizacji w ZCK, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym zakresie dla tych osób.

3. Każdy pracownik niezależnie od niniejszych procedur zobowiązany jest do udzielenia wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Zarządu Cmentarzy Komunalnych w Krakowie (interesantom).

§ 2. 1. Osoby niesłyszące posługujące się językiem PJM (Polski Język Migowy), SJM (System Językowo-Migowy), SKOGN (System Komunikacji Osób Głucho-Niewidomych) przy załatwianiu spraw w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych w Krakowie mogą korzystać z własnego tłumacza lub własnego urządzenia.

2. Osoby słabosłyszące przy załatwianiu spraw w Zarządzie Cmentarzy Komunalnych w Krakowie mogą skorzystać z dostępnych w Biurach Obsługi Klienta pętli indukcyjnych, których celem jest wspomaganie słyszenia.

§ 3. Osoby niewidzące lub niedowidzące mogą przemieszczać się po budynkach ZCK i terenie cmentarzy komunalnych z psem asystującym.

§ 4. 1. W przypadku niemożności dotarcia osoby ze szczególnymi potrzebami do pomieszczeń Biura Obsługi Klienta, Kasy, Dziennika Podawczego lub Sekretariatu w budynkach stanowiących siedziby ZCK, istnieje możliwość uzyskania pomocy pracownika ZCK w pokonaniu barier architektonicznych. W celu zawiadomienia pracownika merytorycznego należy skontaktować się telefonicznie pod numerem telefonu:

- 1) BOK Rejon Rakowice, ul. Rakowicka 26 - tel.: (12) 619-99-11, (12) 619-99-12
- 2) BOK Rejon Podgórze, ul. Wapienna 13 - tel.: (12) 656-17-25, (12) 656-25-23
- 3) BOK Cmentarz Prądnik Czerwony, ul. Powstańców 48 tel.: (12) 410-65-50, (12) 410-65-62
- 4) BOK Cmentarz Grębałów, ul. Darwina 1g - tel.: (12) 645-31-14, (12) 645-44-34
- 5) Sekretariat, ul. Rakowicka 26 - tel.: (12) 619-99-91,

2. W przypadku niemożności dotarcia interesanta na umówione spotkanie z Dyrektorem ZCK z powodu trudności w pokonaniu barier architektonicznych, istnieje możliwość podejścia Dyrektora ZCK do interesanta i załatwienie sprawy w dogodny dla niego sposób lub możliwość uzyskania przez interesanta pomocy w pokonaniu barier architektonicznych. W tym celu należy

skontaktować się z Sekretariatem Dyrektora telefonicznie: 12 616 99-91 lub mailowo: sekretariat@zck-krakow.pl.

3. W przypadku wizyty na cmentarzu Rakowickim, Podgórskim, Prądnik Czerwony lub Grębałów osoby mającej trudności w przemieszczaniu się, istnieje możliwość nieodpłatnego użyczenia przez dyżurnego portiera wózka inwalidzkiego do korzystania w czasie wizyty. Wózki inwalidzkie użyczane są w ramach ich aktualnej dostępności.

§ 5. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej ZCK w Krakowie oraz Biuletynu Informacji Publicznej ZCK, zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu osobistego, telefonicznego, korespondencyjnego albo elektronicznego.

1) Adres i dane kontaktowe ZCK:

a) adres siedziby: ZCK: ul. Rakowicka 26, 31-510 Kraków

b) Biura Obsługi Klienta cmentarzy/rejonów **cmentarnych**:

Rejon Rakowice (DR I)

Biuro Obsługi Klienta

ul. Rakowicka 26, 31-510 Kraków

tel.: (12) 619-99-11, (12) 619-99-12

Rejon Podgórze (DR II)

Biuro Obsługi Klienta

ul. Wapienna 13, 30-544 Kraków

tel.: (12) 656-17-25, (12) 656-25-23

Cmentarz Prądnik Czerwony (DR III)

Biuro Obsługi Klienta

ul. Powstańców 48, 31-422 Kraków

tel.: (12) 410-65-50, (12) 410-65-62

Cmentarz Grębałów (DR IV)

Biuro Obsługi Klienta

ul. Darwina 1g, 31-764 Kraków

tel.: (12) 645-31-14, (12) 645-44-34

c) Centrala: tel.: (12) 619 99 00

d) Fax: (12) 619-99-90

e) Telefon – Sekretariat: (12) 619-99-91

f) Epuap: zck/skrytka

§ 6. 1. Każdy ma prawo wystąpić do ZCK z żądaniem zapewnienia *dostępności cyfrowej* strony internetowej ZCK, BIP ZCK, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej albo aplikacji mobilnej lub dokumentów urzędowych oraz wzorów umów lub wzorów innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych (w zakresie, o którym mowa w art. 8 ust. 2 Ustawy o dostępności cyfrowej) albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.

2. Żądanie, o którym mowa w ust. 1 winno zawierać:

a) dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;

- b) wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub dokumentu będącego przedmiotem wniosku;
 - c) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
 - d) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli taki jest objęty wnioskiem.
3. Zapewnienie *dostępności cyfrowej* strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej albo dokumentu następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.
4. Jeżeli zapewnienie *dostępności cyfrowej* nie może nastąpić w terminie, o którym mowa w ust. 3, ZCK niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewni *dostępność cyfrową* w zakresie wskazanym w ust. 1, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.
5. W przypadku gdy ZCK nie jest w stanie zapewnić *dostępności cyfrowej* zgodnie z żądaniem, niezwłocznie powiadamia on osobę występującą z żądaniem o przyczynach braku możliwości zapewnienia *dostępności cyfrowej* wskazanego elementu i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.
6. Każdy może wnieść o udostępnienie strony internetowej ZCK, BIP ZCK, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej albo aplikacji mobilnej lub dokumentów urzędowych oraz wzorów umów lub wzorów innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych (w zakresie o którym mowa w art. 8 ust. 2 Ustawy o dostępności cyfrowej) w formach alternatywnych (na przykład poprzez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji, itp.). Ustępy 2 – 5 stosuje się odpowiednio.
7. Wyznacza się Pana Bartłomieja Butrymowicza jako osobę kontaktową w sprawach związanych z problemami z dostępnością cyfrową. Osoba wyznaczona do kontaktu dostępna jest pod adresem poczty elektronicznej butrymowicz@zck-krakow.pl oraz numerem telefonu +48 12 619 99 30. Tą samą drogą można składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać skargi na brak zapewnienia dostępności.

§ 7. 1. Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować ZCK o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

2. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do ZCK z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zwanym dalej „wnioskiem”.

3. Wniosek zawiera:

- 1) dane kontaktowe wnioskodawcy;
- 2) precyzyjne wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym; do wniosku może być dołączona dokumentacja, w szczególności zdjęciowa;
- 3) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
- 4) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli taki jest objęty wnioskiem.

4. Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym w zasadnym wniosku, podlega wykonaniu bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym w zasadnym wniosku, nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 4, komórka organizacyjna ZCK właściwa przedmiotowo dla zakresu wniosku niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące od dnia złożenia wniosku.

6. W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, komórka organizacyjna ZCK właściwa przedmiotowo dla zakresu wniosku niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności podejmując jednocześnie niezwłocznie działania celem zapewnienia dostępu alternatywnego.

7. Zawiadomienie, o którym mowa ust. 6, zawiera uzasadnienie, w szczególności wskazuje okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku.

8. W postępowaniu w przedmiocie wniosku o zapewnienie dostępności nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z wyjątkiem przepisów dotyczących wyłączenia pracowników organu, doręczeń, sposobu obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazywania wniosku zgodnie z właściwością.

§ 8. 1. W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, wskazanych w żądaniu albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu przez osobę występującą z wnioskiem, osoba ta ma prawo do złożenia do ZCK skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej.

2. Do skarg rozpatrywanych w postępowaniach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej stosuje się przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735).