

# PRO-02

## Procedura obsługi wniosków i racjonalnych usprawnień, w tym wsparcia edukacyjnego i technologicznego

---

Kod	CV/BDU/PRO-02
Wersja	1.0
Właściciel	Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)
Zatwierdza	Rektor
Data wejścia w życie	31 marca 2026
Zakres obowiązywania	Cała uczelnia (rekrutacja, kształcenie, obsługa studenta, wydarzenia, komunikacja, technologie wspierające)

### 1. Cel procedury

1. Zapewnienie jednolitego, terminowego i poufnego sposobu obsługi wniosków osób ze szczególnymi potrzebami o racjonalne usprawnienia w zakresie: wsparcia edukacyjnego, organizacyjnego i technologicznego oraz w komunikacji i obsłudze.
2. Zapewnienie równych szans (bez dyskryminacji) w dostępie do rekrutacji, kształcenia, usług administracyjnych i aktywności akademickiej.
3. Uporządkowanie odpowiedzialności, dokumentowania oraz monitorowania jakości (KPI).

### 2. Zakres procedury

Procedura obejmuje obsługę wniosków dotyczących m.in.:

- zajęć dydaktycznych, zaliczeń i egzaminów, praktyk, laboratoriów, konsultacji;
- usług wspierających edukację (np. asysta, notatki, adaptacje materiałów);
- komunikacji z uczelnią (preferowane kanały, formaty materiałów, spotkania);
- wydarzeń uczelnianych;
- rozwiązań technologicznych (np. oprogramowanie wspierające, licencje, sprzęt pomocniczy);

- rozwiązań organizacyjnych (np. zmiana sali, harmonogramu, czasu).

Wyłączenia / powiązania:

- Wnioski w trybie ustawy o zapewnianiu dostępności (wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej) oraz skargi – obsługuje PRO-03.
- Żądania w trybie ustawy o dostępności cyfrowej (żądanie o zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej) oraz skargi – obsługuje PRO-03
- Dostępność inwestycji i zakupów – w zakresie wymagań systemowych: PRO-05 i PRO-13; cyfrowa: PRO-08.
- Usługi wspierające edukację (umowy/rozliczenia) – wykonawczo: PRO-04.

### 3. Definicje

- Racjonalne usprawnienie – konieczna i odpowiednia zmiana/dostosowanie, nienakładające nadmiernego i nieproporcjonalnego obciążenia.
- Wsparcie edukacyjne – działania umożliwiające realizację procesu kształcenia w sposób równy i dostępny.
- Wsparcie technologiczne – systemy informatyczne/narzędzia/sprzęt/oprogramowanie lub konfiguracje zwiększające dostępność uczenia się i komunikacji.
- Wnioskodawca – kandydat/student/pracownik/uczestnik wydarzenia (w zależności od sprawy).
- Plan wsparcia – uzgodniony zestaw dostosowań (czasowo lub długookresowo).

### 4. Role i odpowiedzialności

#### 4.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- przyjmuje wnioski, prowadzi rejestr, koordynuje ocenę potrzeb i proponuje rozwiązania;
- przygotowuje projekt decyzji/rekomendacji oraz plan wsparcia;
- nadzoruje realizację racjonalnych usprawnień i zbiera potwierdzenia wykonania;
- monitoruje KPI oraz raportuje wnioski systemowe do PRO-01.

#### 4.2 Dziekan / kierownik jednostki dydaktycznej

- zatwierdza i zapewnia realizację racjonalnych usprawnień w dydaktyce, zaliczeniach i egzaminach;

- ustala dostęp alternatywny w przypadku ograniczeń, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, po konsultacji z BDU;
- rozstrzyga spory w obszarze dydaktyki w pierwszej instancji (we współpracy z BDU).

#### **4.3 Dziekanat / Obsługa studenta**

- realizuje działania organizacyjne (harmonogramy, sale, komunikacja, dokumenty);
- wspiera obieg informacji i koordynuje czynności administracyjne wynikające z planu wsparcia;
- zapewnia potwierdzenia wykonania czynności i przekazuje je do BDU.

#### **4.4 Kanclerz**

- zapewnia realizację usprawnień wymagających zasobów materialnych lub organizacyjnych;
- koordynuje zakupy i umowy związane ze wsparciem (w powiązaniu z PRO-13 i PRO-04);
- wspiera wdrażanie rozwiązań systemowych w infrastrukturze (w powiązaniu z PRO-05/PRO-06).

#### **4.5 IT/WWW**

- realizuje wsparcie technologiczne i cyfrowe (konfiguracje, narzędzia, konta, LMS) w powiązaniu z PRO-08;
- wspiera dostępność materiałów i usług cyfrowych wymaganych w planie wsparcia;
- dokumentuje wdrożenia i przekazuje potwierdzenia do BDU.

#### **4.6 Wnioskodawca**

- przedstawia potrzeby i (jeżeli jest to niezbędne) dostarcza minimalne informacje/dokumenty potwierdzające szczególne potrzeby;
- współpracuje w doborze racjonalnych dostosowań i akceptuje plan wsparcia;
- przekazuje informację zwrotną o skuteczności zastosowanych rozwiązań.

### **5. Zasady ogólne**

1. Podmiotowość: decyzje dotyczące formy i zakresu dostosowań podejmowane są w dialogu z osobą ze szczególnymi potrzebami, przy poszanowaniu jej autonomii i godności.

2. Indywidualizacja wsparcia: wsparcie nie jest przypisane do rodzaju niepełnosprawności lub diagnozy medycznej, lecz do konkretnych barier funkcjonalnych danej osoby ze szczególnymi potrzebami; każda sytuacja wymaga odrębnej analizy potrzeb
3. Równość szans (nie przywilej) – celem wsparcia jest wyrównanie szans w dostępie do edukacji poprzez usuwanie barier, a nie obniżanie wymagań merytorycznych czy standardów akademickich.
4. Poufność: informacje o potrzebach udostępnia się wyłącznie osobom niezbędnym do realizacji wsparcia.
5. Minimalizacja danych: gromadzi się tylko informacje niezbędne do realizacji wniosku.
6. Terminowość: działania podejmowane są bez zbędnej zwłoki, zgodnie z SLA (Załącznik 5).
7. Racjonalne usprawnienia: dobór usprawnień musi być adekwatny do potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami i możliwości organizacyjnych Uczelni.
8. Uniwersalne projektowanie: jeśli możliwe, wdraża się rozwiązania systemowe.
9. Brak stygmatyzacji: organizacja wsparcia nie może prowadzić do nieuzasadnionego ujawnienia potrzeb.

## 6. Tryby wnioskowania

1. Tryb standardowy (plan wsparcia) – dla usprawnień długoterminowych (np. semestr/rok).
2. Tryb pilny – dla zdarzeń wymagających szybkiej reakcji (np. egzamin w ciągu 7 dni, np. nagła zmiana stanu zdrowia, zdarzenie losowe).
3. Tryb wydarzenia – dla dostosowania udziału w konferencji/szkoleniu/uroczystości (koordynacja z PRO-11).

## 7. Opis postępowania

### Krok 1. Złożenie wniosku

Wniosek można złożyć: e-mailem do BDU, formularzem online, poprzez e-doręczenia, osobiście w BDU/Dziekanacie lub telefonicznie (wtedy BDU sporządza notatkę i prosi o potwierdzenie). Preferowany formularz: Załącznik 1.

### Krok 2. Rejestracja i potwierdzenie

BDU wpisuje sprawę do Rejestru wniosków (Załącznik 4), nadaje numer sprawy i wysyła potwierdzenie przyjęcia (Załącznik 3).

### **Krok 3. Weryfikacja formalna**

BDU weryfikuje kompletność danych. W razie braków wzywa do uzupełnienia, nie blokując działań w trybie pilnym.

### **Krok 4. Ocena potrzeb i dobór uprawnień**

BDU przeprowadza wywiad/analizę potrzeb wnioskodawcy (Załącznik 2). W razie potrzeby konsultuje Dziekana (dydaktyka), IT (technologie), Kanclerza (zasoby) lub organizatora wydarzenia. Jeżeli usprawienie może stanowić nieproporcjonalne obciążenie, BDU przygotowuje ocenę i proponuje alternatywę (Załącznik 6). Dostęp alternatywny wymaga akceptacji wnioskodawcy.

### **Krok 5. Decyzja / plan wsparcia**

Wynikiem jest Plan wsparcia (Załącznik 7) lub decyzja (Załącznik 8): akceptacja / akceptacja warunkowa / odmowa z uzasadnieniem i propozycją alternatywy. Dla spraw dydaktycznych Dziekan zatwierdza ustalenia dotyczące zaliczeń/egzaminów.

### **Krok 6. Realizacja**

Jednostki realizują działania w swoich kompetencjach (Dziekanat, prowadzący, IT, Kanclerz), a BDU koordynuje, monitoruje terminy i jakość.

### **Krok 7. Potwierdzenie i zamknięcie**

BDU zbiera potwierdzenia wykonania (mail/protokół/zrzut ekranu/podpis), prosi o informację zwrotną o skuteczności oraz zamyka sprawę w rejestrze.

### **Krok 8. Odwołanie / spór**

Wnioskodawca może wnieść odwołanie w terminie wskazanym w decyzji (rekomendacja: 7 dni roboczych). Odwołanie rozpatruje Rektor lub osoba upoważniona po opinii BDU i właściwej jednostki.

## **8. Dokumentowanie i archiwizacja**

Rejestr wniosków prowadzi BDU (Załącznik 4). Dokumenty przechowuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01 (Załącznik 7 PRO-01). Dostęp ograniczony do osób niezbędnych do realizacji.

## **9. Monitoring / KPI**

- % wniosków obsłużonych w SLA (Załącznik 5)

- mediana czasu od wpływu do decyzji
- % usprawnień ocenionych jako skuteczne
- liczba odmów i główne przyczyny (kategorie)
- liczba wniosków pilnych i ich terminowość
- liczba usprawnień systemowych wdrożonych na podstawie wniosków

## 10. Załączniki

Załącznik 1 – Wniosek o racjonalne usprawnienia / wsparcie edukacyjne i technologiczne

Załącznik 2 – Karta oceny potrzeb (wywiad BDU) i dobór usprawnień

Załącznik 3 – Szablony komunikatów (potwierdzenie, prośba o uzupełnienie, informacja o decyzji)

Załącznik 4 – Rejestr wniosków (wzór)

Załącznik 5 – SLA / terminy i priorytety (standardowy / pilny / wydarzenie)

Załącznik 6 – Arkusz oceny „nieproporcjonalnego obciążenia” + propozycja alternatywy

Załącznik 7 – Plan wsparcia (semestralny/roczny)

Załącznik 8 – Wzór decyzji (akceptacja/warunkowa/odmowa) + pouczenie

## 11. Powiązania z Pakietem 14 procedur

PRO-01 – nadzór systemowy, KPI i przegląd roczny

PRO-03 – informacje/ wnioski/żądania/skargi w trybie ustawy o zapewnianiu dostępności oraz eskalacje

PRO-04 – organizacja i rozliczanie usług wspierających edukację

PRO-05 – dostępność architektoniczna w inwestycjach/remontach/modernizacjach

PRO-06 – standard budynków i przestrzeni

PRO-07 – dostępność informacyjno-komunikacyjna

PRO-08 – dostępność cyfrowa

PRO-09 – dostępność procesu kształcenia

PRO-10 – obsługa studenta i dziekanatu

PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie

PRO-12 – komunikacja i informacja (publikacje, ETR, napisy, audiodeskrypcja)

PRO-13 – zamówienia publiczne i zakupy

PRO-14 – ewakuacja (jeśli wniosek dotyczy bezpieczeństwa)

## Załącznik 1.

### Wniosek o racjonalne usprawnienia / wsparcie edukacyjne i technologiczne (wzór)

1. Dane wnioskodawcy	Imię i nazwisko / status (kandydat/student/pracownik) / nr albumu (jeśli dotyczy) / kontakt
2. Preferowany sposób kontaktu	e-mail / telefon / SMS / spotkanie / inne
3. Opis potrzeby / bariery	Krótki opis sytuacji i wpływu na udział w rekrutacji/kształceniu/obsłudze/wydarzeniu
4. Obszar	dydaktyka / zaliczenia / praktyki / komunikacja / wydarzenie / technologia / organizacja / inne
5. Proponowane usprawnienie	Jeśli wnioskodawca ma propozycję
6. Termin, do kiedy wsparcie jest potrzebne	np. data egzaminu / semestr / rok
7. Dokumenty (opcjonalnie)	np. orzeczenie/zaświadczenie – tylko jeśli niezbędne
8. Zgoda na przekazanie niezbędnych informacji	TAK/NIE – wskazanie jednostek niezbędnych do realizacji
9. Oświadczenie o prawdziwości danych	
10. Data i podpis	

## Załącznik 2. Karta oceny potrzeb i doboru usprawnień (BDU)

Nr sprawy	
Data wpływu	
Wnioskodawca	
Opis potrzeby (wywiad)	
Obszar/proces	
Analiza bariery i wpływu	
Proponowane usprawnienia (warianty)	
Uzgodnienia z jednostkami	Dziekan / Dziekanat / IT / Kanclerz / inne
Ryzyko ujawnienia danych – środki ograniczające	
Ocena proporcjonalności	
Rekomendacja BDU	
Podpis osoby prowadzącej w BDU	

### Załącznik 3. Szablony komunikatów (wzory)

A. Potwierdzenie przyjęcia wniosku

Temat: Potwierdzenie przyjęcia wniosku – nr

Treść: Potwierdzamy przyjęcie wniosku w dniu .... Osobą prowadzącą jest ... (BDU).

Planowany termin przekazania decyzji/rekomendacji:

B. Prośba o uzupełnienie

Temat: Prośba o uzupełnienie wniosku – nr

Treść: W celu rozpatrzenia wniosku prosimy o uzupełnienie informacji: (zakres minimalny).

C. Informacja o decyzji/planie wsparcia

Temat: Informacja o rozstrzygnięciu – nr

Treść: Informujemy o przyjętych usprawnieniach/planie wsparcia:

Termin obowiązywania:

lub (w przypadku decyzji odmownej)

Treść: Informujemy o odmownym rozpatrzeniu wniosku. Uzasadnienie

W razie pytań prosimy o kontakt z BDU.

Pouczenie o odwołaniu:

#### Załącznik 4. Rejestr wniosków (wzór)

Nr sprawy	Data wpływu	Tryb (S/P/W)	Wnioskodawca (ID)	Obszar	Opis (skrót)	Rekomendacja/Decyzja	Jednostki realizujące	SLA (termin)	Status	Data zamknięcia
-----------	-------------	--------------	-------------------	--------	--------------	----------------------	-----------------------	--------------	--------	-----------------

Legenda trybu: S–standardowy, P–pilny, W–wydarzenie.

## Załącznik 5. SLA – terminy i priorytety (minimalne)

---

Tryb	Przykład	Potwierdzenie przyjęcia	Decyzja/plan wsparcia	Realizacja
Standardowy	wsparcie semestralne	do 2 dni roboczych	do 10 dni roboczych	zgodnie z planem (max 30 dni)
Pilny	egzamin $\leq 7$ dni	do 1 dnia roboczego	do 3 dni roboczych	niezwłocznie / przed terminem zdarzenia
Wydarzenie	konferencja/szkolenie	do 2 dni roboczych	do 10 dni roboczych	zgodnie z harmonogramem wydarzenia

## Załącznik 6.

### Arkusz oceny „nieproporcjonalnego obciążenia” + dostęp alternatywny

Nr sprawy	
Opis wnioskowanego usprawnienia	
Ocena kosztów i zasobów	
Wpływ na organizację procesu	
Ryzyko dla jakości/bezpieczeństwa	
Możliwość rozwiązania uniwersalnego	
Wnioski (czy stanowi nieproporcjonalne obciążenie?)	TAK/NIE – uzasadnienie
Proponowana alternatywa (dostęp alternatywny)	
Czy Wnioskodawca zaakceptował rozwiązanie alternatywne?	TAK/NIE
Czy w przypadku niezaakceptowania Wnioskodawca odwołał się od decyzji/ złożył wniosek w trybie UZD (jeżeli dotyczy)?	TAK/NIE
Akceptacja (Rektor/Dziekan/Kanclerz – właściwe)	

## Załącznik 7. Plan wsparcia (semestralny/roczny) – wzór

Okres obowiązywania	
Wnioskodawca (ID)	
Obszar	dydaktyka / zaliczenia / praktyki / obsługa / wydarzenia / technologia
Racjonalne usprawnienia dydaktyczne	
Racjonalne usprawnienia w zaliczeniach/egzaminach/obowiązkowych praktykach i stażach	
Wsparcie edukacyjne (usługi)	(jeśli dotyczy – uruchomić PRO-04)
Wsparcie technologiczne	(jeśli dotyczy – IT/PRO-08; zakupy – PRO-13)
Odpowiedzialni za realizację	Dziekan / prowadzący / Dziekanat / IT / Kanclerz
Zasady poufności i komunikacji	
Sposób weryfikacji skuteczności	
Uzgodnienia i podpisy	BDU + jednostki + (opcjonalnie) wnioskodawca

## Załącznik 8. Wzór decyzji – akceptacja/warunkowa/odmowa

Decyzja nr ... / ...

Dotyczy: wniosek o racjonalne usprawnienia/wsparcie (nr sprawy)

1) Rozstrzygnięcie:

akceptacja

akceptacja warunkowa

odmowa

2) Uzasadnienie: (wymagane w sytuacji akceptacji warunkowej lub odmowy)

3) Zakres usprawnień / warunki realizacji:

4) Termin obowiązywania:

5) Jednostki realizujące:

6) Pouczenie: Wnioskodawca może wnieść odwołanie do Rektora w terminie ... dni roboczych od otrzymania decyzji.

Podpis: ... (BDU / osoba upoważniona)