

PRO-03

Procedura informacji, wniosków, żądań i skarg

| | |
|-----------------------------|--|
| Kod | CV/BDU/PRO-03 |
| Wersja | 1.1 |
| Właściciel | Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU) |
| Zatwierdza | Rektor |
| Data wejścia w życie | 31 marca 2026 |
| Zakres obowiązywania | Cała uczelnia (zgłoszenia barier, wnioski o zapewnienie dostępności, skargi; działania korygujące) |

1. Cel procedury

1. Zapewnienie jednolitego, przejrzystego i dostępnego sposobu przyjmowania oraz rozpatrywania informacji, wniosków, żądań i skarg dotyczących dostępności.
2. Zapewnienie realizacji obowiązków wynikających w szczególności z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (m.in. kanał przyjmowania zgłoszeń, obsługa informacji o braku dostępności, wniosków o zapewnienie dostępności i terminowość), a także wsparcie realizacji obowiązków wynikających z Konwencji ONZ, Ustawy o dostępności cyfrowej oraz PSWiN.
3. Zapewnienie działań korygujących i zapobiegawczych (CAPA) oraz monitoringu skuteczności usuwania barier.

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje obsługę spraw dotyczących dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej, w szczególności:

- a) informacji o braku dostępności (zgłoszenie bariery);

- b) wniosków o zapewnienie dostępności (architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej) lub o zapewnienie dostępu alternatywnego;
- c) żądań o zapewnienie dostępności cyfrowej oraz zapewnienie alternatywnego sposobu dostępu
- d) skarg w sprawie braku dostępności (w tym obsługę spraw kierowanych do PFRON) oraz realizację działań wynikających z rozstrzygnięć;
- e) skarg i wniosków dotyczących dostępności w procesach uczelni (obsługa, wydarzenia, komunikacja, technologie).

Wyłączenia / powiązania:

- Wnioski o racjonalne usprawnienia i wsparcie edukacyjne/technologiczne (w toku rekrutacji i kształcenia) – PRO-02.
- Organizacja i rozliczanie usług wspierających edukację – PRO-04.
- Wymagania dostępności w inwestycjach, modernizacjach i remontach – PRO-05; standard budynków – PRO-06.
- Dostępność informacyjno-komunikacyjna – PRO-07; dostępność cyfrowa – PRO-08.
- Dostępność wydarzeń – PRO-11; komunikacja i informacja (ETR, publikacje, napisy/AD) – PRO-12.
- Zamówienia publiczne i zakupy – PRO-13; ewakuacja – PRO-14.

3. Definicje

- zgłoszenie bariery / informacja o braku dostępności – informacja przekazana uczelni o barierze dostępności.
- wniosek o zapewnienie dostępności – wniosek w trybie ustawy o zapewnianiu dostępności, dotyczący dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.
- żądanie o zapewnienie dostępności cyfrowej – żądanie w trybie ustawy o dostępności cyfrowej
- dostęp alternatywny – sposób zapewnienia realizacji potrzeby OzSP, gdy uczelnia nie jest w stanie (np. z powodów technicznych lub prawnych) zapewnić pełnej dostępności (architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej).
- alternatywny sposób dostępu – sposób zapewnienia dostępności strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej czy aplikacji mobilnej w szczególności przez zapewnienie kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej,

- skarga – zastrzeżenie co do sposobu realizacji obowiązku zapewnienia dostępności (w tym skarga do PFRON), składane po niespełnieniu wymagań lub niedotrzymaniu terminów.
- CAPA (Corrective and Preventive Actions) – działania korygujące i zapobiegawcze służące usunięciu przyczyn niezgodności i zapobieganiu ich powtórzeniu.
- Niezgodność krytyczna – bariera skutkująca brakiem możliwości skorzystania z kluczowej usługi/procesu lub istotnym ryzykiem dla bezpieczeństwa.

4. Role i odpowiedzialności

4.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- przyjmuje informacje, wnioski, żądania i skargi, prowadzi rejestr spraw;
- dokonuje kwalifikacji sprawy (informacja/wniosek/żądanie/skarga) i ustala tryb obsługi;
- koordynuje analizę, plan działań oraz prowadzi karty CAPA;
- przygotowuje projekty odpowiedzi i monitoruje terminy;
- monitoruje KPI i raportuje wyniki w ramach przeglądu rocznego (PRO-01).

4.2 Rektor

- zapewnia warunki organizacyjne realizacji dostępności;
- rozstrzyga sprawy sporne/odwołania (jeśli dotyczy) oraz zatwierdza działania o istotnym wpływie organizacyjnym;
- podejmuje decyzje w sprawach wynikających z postępowań zewnętrznych (np. PFRON) z udziałem radcy prawnego.

4.3 Kanclerz

- realizuje działania w obszarze infrastruktury, zakupów, usług i zasobów;
- zapewnia wdrożenie działań naprawczych związanych z obiektami i wyposażeniem (PRO-05/PRO-06, PRO-13);
- współpracuje w analizie i finansowaniu działań CAPA.

4.4 Jednostki organizacyjne (właściciele procesów)

- analizują zgłoszenia w swoich obszarach i realizują działania korygujące;
- przekazują BDU dowody realizacji i uczestniczą w weryfikacji skuteczności.

4.5 IT/WWW

- realizuje działania korygujące w obszarze dostępności cyfrowej (PRO-08) oraz udziela wsparcia w komunikacji cyfrowej;

- przekazuje BDU potwierdzenia wdrożeń i wyniki testów.

4.6 Radca prawny (jeżeli wyznaczony)

- opiniuje odpowiedzi i stanowiska w sprawach o podwyższonym ryzyku prawnym, w tym w postępowaniach przed PFRON;
- wspiera przygotowanie dokumentów procesowych.

5. Zasady ogólne

1. Dostępność kanałów: zgłoszenia można składać w sposób dostępny dla wnioskodawcy, w tym z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się (min. 2 kanały komunikowania się) (PRO-07).
2. Poufność i minimalizacja danych: w rejestrach ujmuje się dane niezbędne do prowadzenia sprawy.
3. Terminowość: BDU i jednostki przestrzegają terminów ustawowych i wewnętrznych SLA (Załącznik 5).
4. Priorytetyzacja: sprawy z ryzykiem bezpieczeństwa lub blokujące kluczowe usługi traktuje się jako krytyczne.
5. CAPA: każda niezgodność istotna skutkuje uruchomieniem działań korygujących i – jeśli zasadne – zapobiegawczych.
6. Dostęp alternatywny: jeżeli nie można zapewnić dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, zapewnia się dostęp alternatywny i komunikuje go wnioskodawcy. BDU dokumentuje, czy wnioskodawca skorzystał z dostępu alternatywnego; w razie odmowy – odnotowuje uzasadnienie odmowy.
7. Alternatywny sposób dostępu: jeżeli nie można zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, zapewnia się alternatywny sposób dostępu do tego elementu i komunikuje go wnioskodawcy (pkt 9).
Alternatywny sposób dostępu polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza-przewodnika, jeżeli podmiot publiczny udostępnia taką możliwość. BDU dokumentuje, czy wnioskodawca skorzystał z alternatywnego sposobu dostępu; w razie odmowy – odnotowuje uzasadnienie odmowy.

6. Kanały przyjmowania zgłoszeń

BDU zapewnia co najmniej następujące kanały:

- e-mail:
- telefon/SMS:
- formularz online:
- - e-doręczenia:
- osobiście: (adres, godziny)

Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami BDU zapewnia komunikację w formie wskazanej przez tę osobę (np. tłumacz PJM online) – zgodnie z PRO-07 i PRO-04.

7. Tryby i przebieg obsługi spraw

7.1 Kwalifikacja sprawy (triage)

Po wpływie zgłoszenia BDU kwalifikuje je do jednego z trybów A–E oraz przypisuje priorytet (krytyczna/ważna/drobna). Każda sprawa otrzymuje numer, jest rejestrowana (Załącznik 3) i otrzymuje potwierdzenie przyjęcia (Załącznik 2).

Tryby obsługi:

- A. Zgłoszenie bariery / informacja o braku dostępności – uruchomienie analizy i CAPA.
- B. Wniosek o zapewnienie dostępności (architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej) oraz/lub o zapewnienie dostępu alternatywnego.
- C. Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej oraz/lub zapewnienia alternatywnego sposobu dostępu (UDC; w tym obowiązki dot. alternatywnego sposobu dostępu).
- D. Skarga (w tym do PFRON) po niespełnieniu wymagań lub niedotrzymaniu terminów – przygotowanie stanowiska i realizacja rozstrzygnięć.
- E. Skarga/wniosek dotyczący racjonalnych usprawnień i wsparcia w toku rekrutacji/kształcenia – przekazanie do PRO-02 (z zachowaniem ciągłości obsługi).

Uwaga: w przypadku spraw mieszanych (np. jednocześnie wniosek B i żądanie C) BDU prowadzi sprawę równolegle w odpowiednich trybach, zapewniając jeden, spójny kontakt dla wnioskodawcy.

7.2 Obsługa zgłoszenia bariery / informacji o braku dostępności (tryb A)

1. Rejestracja zgłoszenia w Rejestrze spraw (Załącznik 3) oraz potwierdzenie przyjęcia (Załącznik 2).
2. Ocena wstępna: rodzaj bariery, wpływ, priorytet oraz czy konieczny jest natychmiastowy dostęp alternatywny.

3. Wyznaczenie właściciela działania (jednostka odpowiedzialna) i uruchomienie Karty CAPA (Załącznik 4).
4. Realizacja działań korygujących oraz dokumentowanie dowodów.
5. Weryfikacja skuteczności i zamknięcie sprawy (Załącznik 7).
6. Informacja zwrotna: jeżeli zgłaszający podał kontakt, BDU przekazuje informację o przyjęciu, planie działań oraz o zamknięciu sprawy (w tym o sposobie usunięcia bariery lub zastosowanym rozwiązaniu zastępczym).

7.3 Obsługa wniosku o zapewnienie dostępności (tryb B)

1. BDU rejestruje wniosek (Załącznik 3) i potwierdza przyjęcie (Załącznik 2).
2. BDU analizuje wniosek z właściwą jednostką oraz – jeśli potrzebne – proponuje dostęp alternatywny (pkt 8).
3. W terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku BDU przekazuje informację o sposobie zapewnienia dostępności.
4. Jeżeli zapewnienie dostępności w terminie 14 dni nie jest możliwe, BDU:
 - a) powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia,
 - b) wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku),
 - c) zapewnia dostęp alternatywny – jeżeli jest to zasadne i możliwe.
5. BDU dokumentuje, czy wnioskodawca skorzystał z dostępu alternatywnego; w razie odmowy – odnotowuje uzasadnienie odmowy.
6. Po realizacji działań BDU przekazuje informację o wykonaniu i zamyka sprawę.

7.4 Obsługa żądania zapewnienia dostępności cyfrowej / alternatywnego sposobu dostępu (tryb C)

1. BDU rejestruje żądanie (Załącznik 3) i potwierdza przyjęcie (Załącznik 2).
2. BDU we współpracy z IT/WWW kwalifikuje żądanie: strona WWW / aplikacja mobilna / dokument / element treści.
3. W terminie do 7 dni BDU przekazuje informację o sposobie zapewnienia dostępności cyfrowej lub o zapewnieniu alternatywnego sposobu dostępu (pkt 9).
4. Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej w terminie 7 dni nie jest możliwe, BDU:
 - a) powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia,
 - b) wskazuje nowy termin (nie dłuższy niż 2 miesiące),
 - c) zapewnia alternatywny sposób dostępu do żądanego elementu (pkt 9) na czas usuwania niezgodności.
5. BDU dokumentuje, czy wnioskodawca skorzystał z alternatywnego sposobu dostępu; w razie odmowy – odnotowuje uzasadnienie odmowy.

6. Jeżeli żądanie ujawnia niezgodność systemową, uruchamia się CAPA (Załącznik 4) i działania zapobiegawcze.

7.5 Obsługa skargi oraz spraw zewnętrznych (PFRON) (tryb D)

1. Po otrzymaniu informacji o skardze (lub wszczęciu postępowania) BDU niezwłocznie informuje Rektora, Kanclerza i – jeśli wyznaczony – radcę prawnego.
2. BDU przygotowuje komplet dokumentów: rejestr sprawy, korespondencję, dowody działań, Kartę CAPA oraz ustalenia dot. dostępu alternatywnego/alternatywnego sposobu dostępu.
3. BDU koordynuje przygotowanie stanowiska i realizację działań w terminach wynikających z pisma/rozstrzygnięcia.
4. Po zamknięciu sprawy BDU przeprowadza analizę przyczyny źródłowej i aktualizuje działania zapobiegawcze (CAPA).

7.6 Przekazanie do PRO-02 (tryb E)

1. Jeżeli sprawa dotyczy racjonalnych usprawnień i wsparcia w toku rekrutacji lub kształcenia, BDU kwalifikuje ją jako tryb E.
2. BDU potwierdza przyjęcie sprawy (Załącznik 2) i przekazuje ją do obsługi zgodnie z PRO-02 nie później niż w 1 dzień roboczy.
3. BDU monitoruje przekazanie i zapewnia ciągłość obsługi (jeden punkt kontaktu dla wnioskodawcy), a w rejestrze odnotowuje datę przekazania i status.
4. Jeżeli sprawa zawiera elementy z trybów A–D, obsługa przebiega równolegle zgodnie z właściwymi trybami.

8. Dostęp alternatywny

Dostęp alternatywny stosuje się, gdy zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej nie jest możliwe w szczególności z powodów technicznych lub prawnych.

Przykłady:

- asysta osoby, przeniesienie obsługi do dostępnego pomieszczenia,
- zdalna obsługa zamiast obsługi na miejscu,
- udostępnienie informacji w formacie alternatywnym,
- zapewnienie tłumacza PJM online,
- indywidualna organizacja obsługi.

Ustalenia dostępu alternatywnego dokumentuje się w Karcie CAPA (Załącznik 4) oraz w odpowiedzi do wnioskodawcy (Załącznik 6).

BDU odnotowuje w rejestrach: czy dostęp alternatywny został zaproponowany i wdrożony, czy wnioskodawca z niego skorzystał, a w razie odmowy – uzasadnienie odmowy.

9. Alternatywny sposób dostępu (cyfrowy)

Alternatywny sposób dostępu stosuje się, gdy nie można zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu (np. dokumentu, formularza, fragmentu treści). Zapewnienie alternatywnego sposobu dostępu ma umożliwić uzyskanie tej samej informacji lub załatwienie sprawy w inny sposób, możliwie równoważny dla wnioskodawcy.

Minimalne wymagania alternatywnego sposobu dostępu:

1. Jest dostępny dla wnioskodawcy (np. kontakt e-mail, telefon/SMS, czat, spotkanie, komunikacja elektroniczna).
2. Nie nakłada nieuzasadnionych barier (np. wymogu osobistego stawiennictwa, gdy możliwa obsługa zdalna).
3. Jest realizowany niezwłocznie oraz przez cały okres usuwania niezgodności, jeśli termin naprawy jest dłuższy.
4. Jest komunikowany wnioskodawcy w odpowiedzi (Załącznik 6).

Przykłady alternatywnego sposobu dostępu:

- przekazanie treści dokumentu w formie edytowalnej lub jako tekst w wiadomości e-mail,
- telefoniczne udzielenie informacji oraz przesłanie potwierdzenia na e-mail,
- przyjęcie wniosku/zgłoszenia w formie rozmowy i wprowadzenie do systemu przez pracownika,
- udostępnienie formularza w wersji alternatywnej (np. DOCX) lub przyjęcie danych przez e-mail.

BDU odnotowuje w rejestrach: czy alternatywny sposób dostępu został zaproponowany i wdrożony, czy wnioskodawca z niego skorzystał, a w razie odmowy – uzasadnienie odmowy.

10. Dokumentowanie i archiwizacja

BDU prowadzi Rejestr spraw (Załącznik 3) oraz Karty CAPA (Załącznik 4).

Na potrzeby raportowania stanu dostępności BDU prowadzi także rejestr zastosowanych rozwiązań: dostępu alternatywnego i alternatywnego sposobu dostępu (Załącznik 9).

Dokumenty archiwizuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01 (Załącznik 7 PRO-01). Dostęp do akt sprawy ogranicza się do osób niezbędnych do jej prowadzenia.

11. Monitoring / KPI

- czas zamknięcia sprawy (średnia/mediana) według trybu (A/B/C/D/E)
- % spraw zamkniętych w SLA/terminach ustawowych
- % CAPA zakończonych i zweryfikowanych jako skuteczne
- liczba niezgodności krytycznych oraz czas ich usunięcia
- liczba spraw przekazanych do PRO-02 (tryb E) i czas przekazania
- liczba przypadków dostępu alternatywnego / alternatywnego sposobu dostępu
- % przypadków, w których wnioskodawca skorzystał (vs odmowa)

12. Załączniki

Załącznik 1 – Formularz zgłoszenia bariery / wniosku / żądania / skargi (wzór)

Załącznik 2 – Szablony komunikatów (wzory)

Załącznik 3 – Rejestr informacji/wniosków/żądań/skarg (wzór)

Załącznik 4 – Karta działań korygujących i zapobiegawczych (CAPA) – wzór

Załącznik 5 – Terminy i priorytety (SLA) – w tym terminy ustawowe

Załącznik 6 – Wzór odpowiedzi (zapewnienie dostępności / termin / dostęp alternatywny / alternatywny sposób dostępu)

Załącznik 7 – Protokół zamknięcia sprawy i weryfikacji skuteczności

Załącznik 8 – Schemat CAPA (workflow)

Załącznik 9 – Rejestr dostępu alternatywnego / alternatywnego sposobu dostępu (wzór)

13. Powiązania z Pakietem 14 procedur

PRO-01 – nadzór systemowy, KPI, przegląd roczny

PRO-02 – obsługa wniosków o racjonalne usprawnienia i wsparcie edukacyjne/technologiczne

PRO-04 – organizacja usług wspierających edukację (np. tłumacz PJM)

PRO-05/PRO-06 – architektura (inwestycje i standard budynków)

PRO-07 – dostępność informacyjno-komunikacyjna

PRO-08 – dostępność cyfrowa

PRO-11/PRO-12 – wydarzenia i komunikacja/informacja

PRO-13 – zamówienia i zakupy

PRO-14 – ewakuacja

Załącznik 1.

Formularz zgłoszenia bariery / wniosku /żądania o zapewnienie dostępności / skargi (wzór)

| | |
|---|--|
| 1. Rodzaj sprawy | <input type="checkbox"/> zgłoszenie bariery (informacja) <input type="checkbox"/> wniosek o zapewnienie dostępności <input type="checkbox"/> żądanie o zapewnienie dostępności cyfrowej <input type="checkbox"/> skarga |
| 2. Dane zgłaszającego/wnioskodawcy | Imię i nazwisko / status / kontakt (min. jeden kanał) |
| 3. Preferowana forma kontaktu | e-mail / telefon / SMS / spotkanie / PJM online / inne |
| 4. Obszar | <input type="checkbox"/> architektoniczna <input type="checkbox"/> informacyjno-komunikacyjna <input type="checkbox"/> cyfrowa <input type="checkbox"/> inna |
| 5. Opis bariery / problemu | Co, gdzie, kiedy? Jaki wpływ na możliwość skorzystania z usługi/procesu? |
| 6. Oczekiwany sposób załatwienia | np. usunięcie bariery / informacja w formacie dostępnym / dostęp alternatywny |
| 7. Termin (jeśli dotyczy) | np. data wizyty, wydarzenia, egzaminu |
| 8. Załączniki (opcjonalnie) | np. zdjęcia, zrzuty ekranu, linki |
| 9. Zgoda na przekazanie niezbędnych informacji | TAK/NIE – do jednostek realizujących |
| 10. Oświadczenie | Dane są prawdziwe, a zgłoszenie dotyczy dostępności |
| 11. Data | |
| 12. Podpis (opcjonalnie) | |

Załącznik 2. Szablony komunikatów (wzory)

A. Potwierdzenie przyjęcia

Temat: Potwierdzenie przyjęcia sprawy – nr ...

Treść: Potwierdzamy przyjęcie zgłoszenia/wniosku/skargi w dniu Osobą prowadzącą jest ... (BDU). Planowany termin odpowiedzi:

B. Prośba o doprecyzowanie

Temat: Prośba o doprecyzowanie sprawy – nr ...

Treść: W celu rozpatrzenia sprawy prosimy o doprecyzowanie: ... (zakres minimalny).

Załącznik 3.

Rejestr zgłoszeń, wniosków i skarg (wzór)

| Nr sprawy | Data wpływu | Klasyfikacja (A/B/C/D/E) | Kanał wpływu | Zgłaszający (ID) | Obszar (arch./IK/cyfrowa/inne) | Opis (skrót) | Jednostka realizująca | Termin odpow. (SLA/ustaw.) | Dostęp altern./altern. sposób dostępu (T/N) + skorzystał (T/N) / odmowa (uzasadnienie) | Status | Data zamk. |
|-----------|-------------|--------------------------|--------------|------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------|--|--------|------------|
|-----------|-------------|--------------------------|--------------|------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------|--|--------|------------|

Legenda klasyfikacji: A – zgłoszenie braku dostępności (bariera), B – wniosek o zapewnienie dostępności (arch./IK), C – żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej / alternatywnego sposobu dostępu, D – skarga / sprawa zewnętrzna (w tym PFRON), E – przekazanie do PRO-02 (racjonalne usprawnienia/wsparcie w kształceniu).

Załącznik 4.

Karta działań korygujących i zapobiegawczych (CAPA) – wzór

| | |
|---|---|
| Nr sprawy | ... |
| Data uruchomienia CAPA | ... |
| Opis niezgodności/bariery | ... |
| Klasyfikacja | <input type="checkbox"/> krytyczna <input type="checkbox"/> ważna <input type="checkbox"/> drobna |
| Analiza przyczyny źródłowej (np. 5xWHY) | ... |
| Działania korygujące (co?) | ... |
| Odpowiedzialny (kto?) | ... |
| Termin realizacji | ... |
| Działania zapobiegawcze (co?) | ... |
| Dowody realizacji | ... |
| Weryfikacja skuteczności (jak?) | ... |
| Wynik weryfikacji | <input type="checkbox"/> skuteczne <input type="checkbox"/> częściowo <input type="checkbox"/> nieskuteczne – dalsze działania |
| Zamknięcie CAPA (data/podpis) | ... |

Załącznik 5.

Terminy i priorytety (SLA) – w tym terminy ustawowe

| Tryb | Opis | Potwierdzenie | Odpowiedź (max) | Realizacja | Uwagi |
|------|---|---------------------|---|--|--------------------------------------|
| A | Zgłoszenie bariery | do 2 dni roboczych | do 10 dni roboczych (informacja o planie działań) | wg CAPA | priorytet wg wpływu |
| B | Wniosek o zapewnienie dostępności | do 2 dni roboczych | do 14 dni | do 2 miesięcy (jeśli wskazano nowy termin) | zapewnić dostęp alternatywny |
| C | Żądanie dostępności cyfrowej / alternatywnego sposobu dostępu | do 2 dni roboczych | do 7 dni | do 2 miesięcy (jeśli wskazano nowy termin) | zapewnić alternatywny sposób dostępu |
| D | Skarga (w tym PFRON) | niezwłocznie | wg terminów z pisma / przepisów | wg rozstrzygnięcia | udział Rektora i rady prawnego |
| E | Przekazanie do PRO-02 | do 1 dnia roboczego | wg PRO-02 | wg PRO-02 | BDU nadzoruje przekazanie |

Załącznik 6.

Wzór odpowiedzi (zapewnienie dostępności / termin / dostęp alternatywny/alternatywny sposób dostępu)

Odpowiedź nr ... / ...

Dotyczy: zgłoszenia bariery wniosku o zapewnienie dostępności żądania
 skargi (nr sprawy ...)

1) Opis sprawy: ...

2) Ustalenia i działania: ...

3) Sposób zapewnienia dostępności: ...

4) Jeżeli nie jest możliwe zapewnienie dostępności w 14 dni (dostępność architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna) lub 7 dni (dostępność cyfrowa) : przyczyny, nowy termin (max 2 miesiące) oraz opis dostępu alternatywnego lub alternatywnego sposobu dostępu: ...

5) Dane kontaktowe do osoby prowadzącej (BDU): ...

6) Informacja o dalszych krokach / pouczenie (jeśli dotyczy): ...

Podpis: ... (BDU / osoba upoważniona)

Załącznik 7.

Protokół zamknięcia sprawy i weryfikacji skuteczności

| | |
|--|---|
| Nr sprawy | ... |
| Tryb (A/B/C/D/E) | ... |
| Opis wykonanych działań | ... |
| Dowody realizacji (odniesienia) | ... |
| Czy zapewniono dostęp alternatywny? lub alternatywny sposób dostępu? | TAK/NIE – opis |
| Weryfikacja skuteczności (kto/kiedy/jak) | ... |
| Wynik weryfikacji | <input type="checkbox"/> skuteczne <input type="checkbox"/> częściowo <input type="checkbox"/> nieskuteczne |
| Rekomendacje działań zapobiegawczych | ... |
| Data i podpis (BDU) | ... |

Załącznik 8.

Schemat CAPA (workflow)

CAPA (Corrective and Preventive Actions) to uporządkowany sposób reagowania na zgłoszoną barierę/niezgodność: najpierw usuwamy problem (korekta), następnie eliminujemy przyczynę (działanie korygujące) i zapobiegamy powtórzeniu (działanie zapobiegawcze).

| Krok | Opis | Odpowiedzialny | Wynik / dowód |
|------|--|--------------------------|---|
| 1 | Rejestracja informacji/wniosku/żądania/skargi i nadanie numeru sprawy (Zał. 3). | BDU | Wpis w rejestrze |
| 2 | Wstępna kwalifikacja wpływu i pilności; ewentualny dostęp alternatywny lub alternatywny sposób dostępu (Zał. 5 / Zał. 6 / Zał. 9). | BDU + właściwa jednostka | Decyzja o priorytecie, opis rozwiązania alternatywnego/alternatywnego sposobu dostępu |
| 3 | Korekta: szybkie działania doraźne, aby przywrócić dostęp (jeśli możliwe). | Właściwa jednostka | Potwierdzenie wykonania / test |
| 4 | Analiza przyczyny źródłowej (np. 5 Why/Ishikawa). | BDU + właściwa jednostka | Wynik analizy w karcie CAPA (Zał. 4) |
| 5 | Plan działań korygujących i zapobiegawczych (kto/co/do kiedy). | BDU + właściciel procesu | Uzupełniona karta CAPA (Zał. 4) |
| 6 | Realizacja działań i gromadzenie dowodów. | Właściwa jednostka | Dowody realizacji |
| 7 | Weryfikacja skuteczności i zamknięcie CAPA. | BDU | Status 'zamknięte', data zamknięcia |

Załącznik 9.

Rejestr dostępu alternatywnego / alternatywnego sposobu dostępu (wzór)

Rejestr prowadzi BDU. Wpisu dokonuje się dla każdego przypadku zastosowania dostępu alternatywnego (pkt 8) lub alternatywnego sposobu dostępu (pkt 9).

| ID sprawy | Tryb | Obszar | Opis bariery/elementu | Rozwiązanie alternatywne | Data wdrożenia | Skorzystał ? (T/N) | Odmowa – uzasadnienie | Uwagi / termin wygaszenia |
|-----------|------|--------|-----------------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |