

ZATWIERDZAM

Komendant Główny
Państwowej Straży Pożarnej
gen. brygadier Andrzej Bartkowiak
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/



Komenda Główna
Państwowej Straży Pożarnej

WYTYCZNE W ZAKRESIE ZAPEWNIANIA DOSTĘPNOŚCI
DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
W JEDNOSTKACH ORGANIZACYJNYCH
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ.

Warszawa, 22-08-2023 r.

Wytyczne opracowane przez Zespół Komendanta Głównego PSP w składzie:

- st. bryg. Krzysztof Pietrasik – KG PSP
- st. bryg. Adam Łuczaj – KG PSP
- st. bryg. Klaudia Madej – SGSP Warszawa
- st. bryg. Jakub Kubicki – KW PSP Kielce
- bryg. Daniel Mucha – KW PSP Wrocław
- bryg. Krzysztof Pardo – KW PSP Olsztyn
- bryg. Krzysztof Kosowicz – KW PSP Szczecin
- mł. bryg. Michał Sowa – KG PSP
- mł. bryg. Lucyna Rudzińska – KW PSP Poznań
- mł. bryg. Damian Cieślak – SP PSP Bydgoszcz
- mł. bryg. Jarosław Jałozą – KW PSP Gdańsk
- st. kpt. Bartosz Bieliński – KW PSP Gdańsk
- kpt. Tomasz Banackowski – KG PSP
- mł. kpt. Bartłomiej Ślęczkowski – KG PSP
- mł. kpt. Arkadiusz Holi – CS PSP Częstochowa
- mł. kpt. Rafał Tobiasz – SA PSP Kraków
- mł. asp. Sebastian Barański – KW PSP Kraków
- st. sekc. Katarzyna Urbanowska – KW PSP Warszawa
- str. Paweł Pieńkowski – KW PSP Warszawa
- Agnieszka Kwapisz – KW PSP Łódź
- Anita Wawrzyńska – CMP Mysłowice
- Beata Wirtek-Goździk – KW PSP Katowice
- Bartosz Woliński – CNBOP-PIB Józefów
- Paweł Florek – CNBOP-PIB Józefów
- Magdalena Misztal – KW PSP Kielce

Spis treści

| | |
|--|----|
| 1. Wstęp | 5 |
| 2. Podstawy prawne | 6 |
| 3. Słownik | 7 |
| 4. Dostępność cyfrowa | 8 |
| 4.1 Strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej | 9 |
| 4.2 Dane teleadresowe podmiotu i link do strony podmiotowej w BIP | 9 |
| 4.3 Narzędzia kontaktowe | 9 |
| 4.4 Nawigacja | 10 |
| 4.5 Deklaracja dostępności..... | 10 |
| 4.5.1 Sporządzanie deklaracji dostępności..... | 11 |
| 4.6 Multimedia | 15 |
| 4.7 Dokumenty dostępne cyfrowo umieszczane na stronach www | 16 |
| 4.7.1 Zasady tworzenia dostępnych plików tekstowych w edytorze MS Word | 16 |
| 4.7.2 Excel | 20 |
| 4.8 Dostępność cyfrowa w treściach strony internetowej | 20 |
| 4.9 Rekomendacje | 22 |
| 5. Dostępność informacyjno-komunikacyjna | 23 |
| 5.1 Tłumacz on-line | 24 |
| 5.2 Tłumacz na wniosek osoby niesłyszącej | 24 |
| 5.3 Środki wspierające komunikowanie się..... | 25 |
| 5.4 Pies asystujący | 27 |
| 5.4.1 Prawa i obowiązki właścicieli psa asystującego..... | 27 |
| 5.5 Informacje o podmiocie | 28 |
| 5.5.1 Film z udziałem tłumacza języka migowego..... | 28 |
| 5.5.2 Informacja w tekście łatwym do czytania | 29 |
| 5.6 Savoir-vivre w obsłudze interesantów ze szczególnymi potrzebami..... | 30 |
| 5.6.1 Osoby z niepełnosprawnością wzroku | 31 |
| 5.6.2 Osoby z niepełnosprawnością słuchu..... | 32 |
| 5.6.3 Osoby z niepełnosprawnością ruchu | 33 |
| 5.6.4 Osoby w spektrum autyzmu..... | 33 |
| 5.6.5 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną | 34 |
| 5.6.6 Seniorzy | 35 |
| 6. Dostępność architektoniczna | 36 |
| 6.1 Audyt dostępności architektonicznej | 36 |
| 6.2 Dostępność architektoniczna obiektów | 38 |
| 6.2.1 Otoczenie obiektu | 38 |
| 6.2.2 Stanowiska postojowe dla samochodów | 40 |
| 6.2.3 Budynek..... | 41 |
| 6.3 Obiekty zabytkowe, a dostępność architektoniczna | 52 |
| 6.4 Ochrona przeciwpożarowa i ewakuacja z budynku..... | 53 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.4.1 | Możliwe przeszkody wydłużające czas ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami | 53 |
| 6.4.2 | Identyfikacja barier | 54 |
| 6.5 | Rekomendacje | 57 |
| 7. | Wnioski i żądania | 58 |
| 7.1 | Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej | 58 |
| 7.2 | Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej | 58 |
| 8. | Szkolenia i podnoszenie świadomości pracowników | 59 |
| 9. | Monitoring realizacji dostępności | 60 |
| 9.1 | Plan działania na rzecz zapewniania dostępności | 61 |
| 9.2 | Raport o stanie zapewniania dostępności | 61 |
| 10. | Postępowanie skargowe | 61 |
| 11. | Załączniki | 63 |
| | Załącznik nr 1 Wniosek o zapewnienie tłumacza | 64 |
| | Załącznik nr 2 Informacja o podmiocie dla osób niesłyszących lub słabosłyszących w publikowanych filmach z udziałem tłumacza migowego..... | 65 |
| | Załącznik nr 3 Ogólne standardy przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia ETR | 67 |
| | Załącznik nr 4 Wniosek o zapewnienie dostępności | 70 |
| | Załącznik nr 5 Procedura dotycząca zapewniania dostępności | 72 |
| | Załącznik nr 6 Żądanie zapewnienia dostępności..... | 74 |

1. Wstęp

Dostępność to standard realizacji w pełni praw człowieka. Dostępność jest prawem do uczestnictwa we wszystkich sferach życia społecznego i publicznego - to dostępność środowiska fizycznego, społecznego, gospodarczego i kulturalnego, dostęp do opieki zdrowotnej, edukacji oraz do informacji i środków komunikacji w równym stopniu i w każdym czasie. To także możliwość działania, komunikowania się i bycia informowanym w sposób autonomiczny. Dostępność jest jedną z gwarancji równego traktowania. Szczególne potrzeby są lub mogą być udziałem każdego z nas, ponieważ bieżący rozwój cywilizacyjny obfituje wielością dysfunkcji i dysfunkcjonalności. Choć dysponujemy nowoczesnymi technologiami, posiadając wiele narzędzi i środków zapobiegających wielu niepełnosprawnościom - to ciągle ich przybywa. Dlatego przyrost liczby osób ze szczególnymi potrzebami staje się rosnącym wyzwaniem nie tylko społecznym, ale także edukacyjnym i finansowym.

W Polsce (według danych z Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 roku) osoby z niepełnosprawnościami stanowią 12,2% populacji, czyli ok. 4,7 mln osób. Przyglądając się zmianom demograficznym i tendencjom do starzenia się społeczeństw w Europie, można przypuszczać, że odsetek ten nie będzie spadać.

Opracowane Wytyczne są kompleksowym ujęciem tematyki dostępności i potrzeb osób z niepełnosprawnościami w jednostkach organizacyjnych PSP. Skoncentrowano się w nich na dostosowaniu przestrzeni publicznej do wymagań wszystkich obywateli, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby.

Przedmiotowe opracowanie stanowi zbiór wytycznych, oparty na wiedzy i dobrych praktykach, rekomendowanych przez Zespół Komendanta Głównego Państwowej Straży Pożarnej, powołany Decyzją Komendanta Głównego PSP nr 80 z dnia 15 grudnia 2022 roku w celu wypracowania wytycznych w zakresie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich jednostkach organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

Niniejszy dokument został sporządzony w celu ujednoczenia interpretacji regulacji prawnych, które określają szczegółowo zakres zadań spoczywających na podmiotach publicznych w obszarze zapewniania dostępności. Głównym celem wytycznych jest także zapewnienie spójności w decyzjach podejmowanych przez kierowników jednostek organizacyjnych PSP i wyznaczonych koordynatorów do spraw dostępności. Zawarte informacje dodatkowo zapewnią możliwość udostępniania przez podmioty jednolitych wizerunkowo informacji i szablonów dokumentów związanych z zapewnianiem dostępności. Należy jednak pamiętać, że zapewnianie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami to realizacja zadań w szerszym obszarze niż uwzględniony w przedmiotowym dokumencie, dlatego też ważnym aspektem jest ciągłe kształcenie i rozwijanie potencjału kadry w całym spektrum dostępności.

Zgodnie z ustawą o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, każda jednostka organizacyjna Państwowej Straży Pożarnej zobowiązana została do wyznaczenia co najmniej jednej osoby pełniącej funkcję koordynatora do spraw dostępności.

2. Podstawy prawne

- Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych z dnia 13 grudnia 2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169);
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 82 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 20 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2240 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 100, 173, 240, 852, 1234 z późn. zm.);
- Ustawa Prawo budowlane (Dz.U. z 2023 r. poz. 682 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz.U. z 2022 r. poz. 2057, z 2023r. poz. 1088.);
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.);
- Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. - Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. 1997 r. nr 50 poz. 475);
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 64 z 2010 r. nr 64 poz. 399 z późn. zm.);
- Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1225 z późn. zm.);
- Rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U. z 2019 r. poz. 2311 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów (Dz.U. poz. 719 oraz z 2019 r. poz. 67 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób z niepełnosprawnością przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz.U. 2014 r. poz.464 ze zm.);
- Norma PN-EN 81-70: 2005 „Przepisy bezpieczeństwa dotyczące budowy i instalowania dźwigów – Szczególne zastosowania dźwigów osobowych i towarowych – Część 70: Dostępność dźwigów dla osób, w tym osób niepełnosprawnych”.

3. Słownik

Bariera - przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Dostępność - zapewnienie tych samych możliwości wszystkim osobom, bez względu na ich ograniczenia.

Osoba ze szczególnymi potrzebami - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Przykładem są osoby starsze, osoby z niepełnosprawnością lub inne osoby mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji (np. ludzie poruszający się przy pomocy kul, protez, wózków, chorujący, niesłyszący, niedowidzący, z trudnościami manualnymi i poznawczymi, osoby z wózkiem dziecięcym, z ciężkim bagażem, itp).

Wytyczne – wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej, architektonicznej i cyfrowej dla jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

Osoba z niepełnosprawnością - osoba, której stan fizyczny, psychiczny i umysłowy trwale bądź okresowo ogranicza lub uniemożliwia wypełnianie ról społecznych, a w szczególności ogranicza zdolność do wykonywania pracy zawodowej, jeżeli uzyskały orzeczenie o zakwalifikowaniu do jednego z trzech stopni niepełnosprawności albo orzeczenie o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy, a jeśli nie ukończyły 16 roku życia orzeczenie o niepełnosprawności.

Pies asystujący - odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.

Uprząż dla psa - to rodzaj uprząży dla psa, która posiada: szeroką taśmę (w kształcie litery „U”, patrząc od góry) poprowadzoną przed mostkiem, stałej długości (nieregulowana); taśmę (pętla) poprowadzoną wokół klatki piersiowej, zapinaną i regulowaną; uchwyt (rączka) w górnej części (na przedłużeniu pętli) umożliwiający przypięcie smyczy czy przytrzymanie zwierzaka na spacerze. Nie obejmuje ona tylko szyi jak obroża, ale również tułów zwierzęcia.

Racjonalne usprawnienie - konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nie nakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

Najczęściej używane skróty:

- ETR – ang. easy-to-read text, tekst łatwy do czytania i rozumienia;
- KM PSP – Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej;
- KP PSP – Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej;
- KW PSP – Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej;
- PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- PJM – polski język migowy;
- PSP – Państwowa Straż Pożarna;
- LRV – współczynnik odbicia światła, czyli stosunek strumienia światła odbitego do padającego;
- SJM – system językowo-migowy;
- SKOIGN – system komunikacji osób głuchoniewidomych;
- UDC – Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- UJM – Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
- UZD – Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- WCAG – ang. Web Content Accessibility Guidelines, wytyczne dostępności treści internetowych; dostępny cyfrowo oznacza zgodny z WCAG 2.1 AA oraz wytycznymi ze Standardu dostępności cyfrowej;
- PB – ustawa Prawo budowlane;
- WT – rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- OP – rozporządzenie w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów;
- ZiSD – rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach.

4. Dostępność cyfrowa

Dostępność cyfrowa to jedna z najważniejszych cech stron internetowych, aplikacji mobilnych i innych rozwiązań cyfrowych. Dzięki niej mogą z tych rozwiązań wygodnie korzystać także osoby o różnym zakresie słuchu, ruchu, wzroku czy zdolności poznawczych.

Internet został stworzony w taki sposób, aby mógł skorzystać z niego prawie każdy, niezależnie od sprzętu, oprogramowania, języka czy umiejętności. Żeby taka uniwersalność mogła zadziałać, każda strona internetowa, aplikacja mobilna, aplikacja internetowa jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, musi spełniać określone zasady.

Jedną z takich zasad jest dostępność cyfrowa, czyli tworzenie rozwiązań cyfrowych zrozumiałych i prostych aby większość ludzi mogła z nich korzystać bez konieczności ich dodatkowego dostosowywania. Jednocześnie dostępność cyfrowa wspiera wszystkich tych użytkowników, którzy korzystają ze specjalnych, dodatkowych rozwiązań.

Od 23 maja 2019 roku w Polsce obowiązuje Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Ustawa wskazuje na obowiązek zapewnienia dostępności cyfrowej i obowiązek publikacji oraz cyklicznej aktualizacji deklaracji dostępności. Opisuje także zasady monitorowania dostępności cyfrowej i zasady postępowaniu w przypadku braku tej dostępności.

Od 23 maja 2019 r. w Polsce obowiązuje UDC. Zobowiązuje ona podmioty publiczne do dostosowania serwisów internetowych do wymagań normy europejskiej EN 301 549 V2.1.2 (norma ta zawiera wytyczne standardu WCAG 2.1 na poziomie AA). Szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został sprecyzowany w załączniku nr 1 do ww. ustawy.

Dotyczą one dostępności:

- strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej (BIP);
- danych teleadresowych podmiotu i linku do strony podmiotowej BIP;
- narzędzi kontaktowych (formularzy, wiodotłumacza języka migowego itp.);
- nawigacji;
- deklaracji dostępności;
- multimediiów.

4.1 Strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej

Celem istnienia BIP jest powszechne udostępnianie informacji publicznej w postaci elektronicznej. Umożliwia on wszystkim zainteresowanym poznanie działalności jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej. Dzięki zapewnieniu dostępności staje się to możliwe także dla osób z niepełnosprawnościami.

4.2 Dane teleadresowe podmiotu i link do strony podmiotowej w BIP

Zapewnienie dostępności informacji o adresie, adresie elektronicznym i możliwości kontaktu telefonicznego to jeden z podstawowych celów umieszczania w Internecie stron podmiotów publicznych. Dane te muszą być dostępne także dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością.

[Przykładowy film w polskim języku migowym](#) (PJM) informujący o sposobach kontaktu z podmiotem.

4.3 Narzędzia kontaktowe

Zgodnie z wymaganiami UZD wszystkie jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej muszą umożliwiać kontakt za pomocą alternatywnych form komunikacji (np. z wykorzystaniem tłumacza języka migowego). Informacja o formach kontaktu powinna być dostępna dla wszystkich.

Zasadnym jest, aby informacja o obsłudze osób głuchych była opublikowana w formie pliku wideo w PJM.

WAŻNE: informacje tekstowe nie są dla osób głuchych szczególnie przydatne, bo dla części z nich język polski jest językiem obcym. Dostępność formularzy pozwoli również sprawnie skontaktować się z podmiotem także osobom niewidomym.

[Przykładowa informacja dla osób z niepełnosprawnościami o sposobach kontaktu z jednostką organizacyjną PSP.](#)

4.4 Nawigacja

Zapewnienie nawigacji po stronie internetowej podmiotu publicznego, zgodnej ze standardem WCAG, jest ważne przede wszystkim dla osób niewidomych i osób, które mają problemy z obsługą strony z wykorzystaniem myszki. Poruszanie się po stronie powinno być tak samo wygodne dla wszystkich.

4.5 Deklaracja dostępności

Deklaracja dostępności to opis dostępności jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej dla osób z niepełnosprawnościami. Informuje te osoby o rozwiązaniach, ale także o problemach, jakie spotkają na stronie internetowej, w aplikacji mobilnej i budynku jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, która ją opublikowała.

Deklaracja dostępności:

- jest obowiązkowa dla każdej strony internetowej i każdej aplikacji mobilnej, która należy do jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej;
- powinna być opublikowana na każdej stronie internetowej jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej;
- dla posiadanej aplikacji mobilnej powinna być opublikowana na stronie internetowej wybranej spośród stron internetowych posiadanych przez jednostkę organizacyjną Państwowej Straży Pożarnej lub wraz z innymi informacjami, które są udostępniane podczas pobierania aplikacji. Obowiązek ten wynika z art. 10 UDC;
- zawiera informacje dla użytkowników, powinna być zatem zrozumiała i opublikowana w miejscu, które łatwo odnaleźć.

Link do deklaracji dostępności strony internetowej powinien być umieszczony w miejscu wyświetlanym na wszystkich podstronach strony internetowej, na przykład w stopce. Deklaracja opisuje stan dostępności. Nawet jeśli strona internetowa jest niedostępna to musi mieć w pełni dostępną deklarację, która opisuje ten stan.

4.5.1 Sporządzanie deklaracji dostępności

Przygotowanie deklaracji dostępności należy poprzedzić zebraniem danych o stanie dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, dla której tworzona jest deklaracja. Takie badanie można zlecić specjalście ds. dostępności cyfrowej (audytorowi dostępności), ale można wykonać je samodzielnie bazując na przygotowanej liście kontrolnej opracowanej przez Departament Społeczeństwa Informacyjnego Kancelarii Prezesa Rady Ministrów - [lista kontrolna do badania dostępności stron www](#).

Należy zebrać także informacje o dostępności architektonicznej jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, które również muszą znaleźć się w deklaracji.

Ogólna forma i zakres deklaracji dostępności są wspólne w całej Unii Europejskiej. Określa je Decyzja Wykonawcza Komisji (UE) 2018/1523. W deklaracji dostępności mamy 3 rodzaje treści:

1. takie, które trzeba użyć **co do słowa zgodnie z wzorem** – obowiązkowe;
2. takie, które można opisać **własnymi słowami, ale uwzględniając w tym opisie konkretne wymagane elementy** – konieczne;
3. inne **nieobowiązkowe treści**, przydatne dla osób z niepełnosprawnościami, korzystających z informacji i usług danej jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej.

Tytuł i informacje wstępne

Deklarację należy zacząć od **tytułu „Deklaracja dostępności”**. Jest to obowiązkowy format tego tytułu.

Po tytule należy umieścić zobowiązanie do zapewniania dostępności i informację jakiej strony dotyczy deklaracja.

W następnej kolejności zamieścić należy opis **Deklaracja dostępności dotyczy strony internetowej [nazwa strony internetowej]**. Podać należy datę pierwszej publikacji strony internetowej (której dotyczy deklaracja) i datę ostatniej istotnej aktualizacji strony (która mogła wpłynąć na dostępność). Daty należy zapisać w formacie rrrr-mm-dd np. 2020-03-20. Obie te daty są konieczne.

Informacja o dostępności cyfrowej

W następnej kolejności należy opisać na ile strona internetowa jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej jest zgodna z UDC. Są trzy możliwości w obowiązkowym formacie:

1. **Strona internetowa jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych** - jeśli strona spełnia wszystkie wymagania opisane w załączniku 1. do UDC;
2. **Strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej** - jeśli strona spełnia większość wymagań opisanych w załączniku 1. do UDC;

3. Strona internetowa jest niezgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Niezgodność (niezgodności) lub wyłączenia wymieniono poniżej - jeśli strona nie spełnia większości wymagań opisanych w załączniku nr 1. do UDC.

Należy pamiętać, że jeśli strona jest częściowo zgodna lub niezgodna z ustawą o dostępności cyfrowej należy koniecznie opisać czego dokładnie dotyczą problemy. Opis tych problemów powinien być prosty i zrozumiały.

Jeśli niedostępność wynika z wyłączeń dopuszczanych przez art 3 ust. 2 ustawy, należy dokładnie to opisać. Informacje o wkluczeniach znajdują się w [omówieniu wymogów dostępności cyfrowej dla podmiotów publicznych](#).

Po opisie problemów należy podać datę sporządzenia deklaracji. Data powinna być zapisana w formacie rrrr-mm-dd.

Następnie należy wskazać na jakiej podstawie oceniona została dostępność cyfrowa strony internetowej jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej. Treść tej oceny ma obowiązkowy format, należy wybrać jeden pasujący:

- **Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez podmiot publiczny;**
- **Deklarację sporządzono na podstawie badania przeprowadzonego przez podmiot zewnętrzny [nazwa podmiotu zewnętrznego].**

Jeżeli wybrano opcję związaną z zewnętrznym podmiotem badawczym (np. specjalista, firma zewnętrzna) to należy podać jego nazwę. Można pod tą informacją, umieścić link do raportu z badaniu dostępności strony internetowej, który jest podstawą tej deklaracji.

Raz do roku (do 31 marca) należy zrobić przegląd deklaracji dostępności, czyli sprawdzić jej aktualność. Po pierwszym przeglądzie należy dodać w deklaracji datę ostatniego przeglądu. Czynność należy wykonać nawet wtedy, gdy żadne informacje w deklaracji się nie zmieniły. Datę należy aktualizować co roku, przy kolejnych przeglądach. Datę ostatniego przeglądu deklaracji należy zapisać w formacie rrrr-mm-dd.

Informacja o skrótach klawiaturowych musi być koniecznie zawarta w deklaracji o dostępności. Jeżeli na stronie internetowej użyte są specjalne skróty klawiaturowe, to należy je dokładnie opisać (np. do wyszukiwarki można się przenieść za pomocą skrótu '/'). Jeżeli nie ma ich, napisz, że używane są standardowe skróty.

Informacja o sposobie kontaktowania się i procedurze rozpatrywania skarg

W tej sekcji należy opisać, w jaki sposób użytkownik może skontaktować się z podmiotem publicznym, którego dotyczy deklaracja, w sprawach związanych z dostępnością cyfrową strony internetowej.

Należy zacząć od tytułu „**Informacje zwrotne i dane kontaktowe**” – jest to obowiązkowy format. Do kontaktu w sprawie problemów z dostępnością cyfrową można wskazać komórkę/zespół.

Po danych kontaktowych umieść opis, w jaki sposób są rozpatrywane wnioski i zgłoszenia dotyczącej dostępności cyfrowej i jak można zgłosić skargę na brak dostępności.

Zakres tego opisu określa UDC

Należy podać:

- jak ma wyglądać wniosek o zapewnienie dostępności;
- informację o terminach, w jakich trzeba zareagować na zgłoszenie (wskazane w ustawie);
- informację o możliwości złożenia skargi;
- link do strony Rzecznika Praw Obywatelskich, który może wspierać osobę ze szczególnymi potrzebami.

Informacja o dostępności budynku

W tej sekcji należy opisać, jak wygląda dostępność architektoniczna siedziby jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, którego dotyczy deklaracja. Jako tytułu tej sekcji użyj „**Dostępność architektoniczna**” - jest to obowiązkowy format.

Następnie należy podać adres siedziby jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej oraz opis jej dostępności architektonicznej lub link do innej strony internetowej, na której taki opis jest zamieszczony.

Należy opisać koniecznie kluczowe elementy dostępności architektonicznej konkretnego budynku, czyli:

- dostępność wejścia do budynku i przechodzenia przez obszary kontroli;
- dostępność korytarzy, schodów i wind;
- rodzaje dostosowań w budynku, na przykład pochylnie, platformy, informacje głosowe, pętle indukcyjne;
- miejsca parkingowe i sposób korzystania z nich przez osoby z niepełnosprawnościami;
- możliwość wstępu z psem asystującym i ewentualne uzasadnione ograniczenia;
- możliwość korzystania z tłumacza języka migowego lub braku takiej możliwości.

Jeśli podmiot posiada kilka lokalizacji, dobrą praktyką będzie utworzenie dodatkowej zakładki w menu strony OPIS LOKALIZACJI, aby zawrzeć tam dokładny indywidualny opis dostępności architektonicznej. Można tam również zamieścić:

- inne informacje, które mogą być przydatne dla osób z niepełnosprawnościami, które będą korzystać z danego budynku, np. jak dojechać do budynku transportem publicznym;
- jako dobra praktyka - fotografie budynku. Należy również rozważyć dodanie filmu z tłumaczem języka migowego wyjaśniającym jak wygląda dostępność budynku oraz przygotowanie tej samej informacji w tzw. tekście łatwym do czytania i rozumienia (dedykowanym dla osób z niepełnosprawnością intelektualną).

Aplikacje mobilne

Jeżeli podmiot posiada i udostępnia aplikacje mobilne, **w deklaracji dostępności swojej strony internetowej** należy dodać sekcję ze śródtytułem „Aplikacje mobilne”. Jest to obowiązkowe brzmienie tego śródtytułu. Następnie należy wymienić te aplikacje mobilne wraz z linkami do stron, na których można je pobrać. Wymagane jest również dodanie linku do deklaracji dostępności danej aplikacji mobilnej.

Wymagania techniczne deklaracji dostępności

Deklaracja dostępności musi być przygotowana i opublikowana w jeden konkretny sposób, także od strony technicznej. Dzięki temu osoby z niepełnosprawnościami, będą mogły łatwo odnaleźć ją i móc się nią posługiwać w analogiczny sposób na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych wszystkich podmiotów publicznych.

Deklaracja dostępności musi być dostępna cyfrowo, nawet jeśli cała strona internetowa, której dotyczy, taka nie jest.

Format

Deklarację dostępności przygotowujemy w formacie HTML (dowolnej jego wersji).

Umieszczenia linku do deklaracji dostępności

Należy ułatwić użytkownikom odnalezienie deklaracji dostępności poprzez udostępnienie linku na stronie głównej strony internetowej lub w miejscu zawsze wyświetlanym na wszystkich podstronach np. w stopce lub nagłówku.

Jeśli strona internetowa ma kilka wersji językowych, deklaracja także musi mieć wersje językowe.

Link do deklaracji dostępności aplikacji mobilnej umieszczamy na stronie internetowej podmiotu publicznego, najlepiej w lokalizacji poświęconej aplikacji. Link umieszczamy także w samej aplikacji mobilnej, na przykład w sekcji pomocy i w opisie tej aplikacji w sklepie. Jeżeli aplikacja mobilna nie jest przeznaczona do pracy online, to Deklarację Dostępności umieszczamy w całości (a nie jedynie w formie linku) w tej aplikacji.

Obowiązkowe identyfikatory

W kodzie HTML deklaracji należy koniecznie umieścić odpowiednie identyfikatory (id), połączone z treściami, do których się odnoszą poprzez dodanie ich do znaczników, w których zawarte są informacje lub w dodatkowych znacznikach <div> lub .

Identyfikatory użyte w kodzie [przykładowej deklaracji dostępności](#):

- **a11y-wstep**: obowiązkowe oświadczenie o dostępności;
- **a11y-podmiot**: nazwa podmiotu publicznego;
- **a11y-url**: adres strony internetowej lub aplikacji mobilnej do pobrania;
- **a11y-data-publicacja**: data opublikowania strony internetowej lub wydania aplikacji;
- **a11y-data-aktualizacja**: data ostatniej aktualizacji strony internetowej lub aplikacji mobilnej;
- **a11y-status**: status pod względem zgodności z UDC;
- **a11y-ocena**: link do dokumentu z analizą o nadmiernym obciążeniu. Identyfikator jest opcjonalny;
- **a11y-data-sporzadzenie**: data sporządzenia Deklaracji Dostępności;
- **a11y-audyt**: nazwa podmiotu zewnętrznego, który przeprowadził badanie dostępności. Identyfikator jest opcjonalny;
- **a11y-kontakt**: sekcja z danymi kontaktowymi;

- **a11y-osoba**: imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za kontakt w sprawie niedostępności (osoba kontaktowa);
- **a11y-email**: adres poczty elektronicznej osoby kontaktowej – przykład: `dostepnosc@podmiot-publiczny.pl`;
- **a11y-telefon**: numer telefonu do osoby kontaktowej;
- **a11y-procedura**: opis procedury wnioskowo-skargowej;
- **a11y-architektura**: sekcja z informacjami o dostępności architektonicznej;
- **a11y-aplikacje**: sekcja z informacjami o aplikacjach.

Te identyfikatory są wymagane, o ile treść, do której się odnoszą, jest w deklaracji dostępności. Oprócz nich można używać również innych znaczników klas czy identyfikatorów, nie zakłóci to działania narzędzi wspomagających osoby z niepełnosprawnościami.

Struktura nagłówkowa deklaracji

Treść deklaracji dostępności dzielimy na logiczne części za pomocą HTML-owych nagłówków `<h...>` na odpowiednim poziomie.

W deklaracji dodajemy minimum obowiązkowe 3 nagłówki, w odpowiedniej hierarchii nagłówkowej:

- deklaracja dostępności – nagłówek tytułowy;
- informacje zwrotne i dane kontaktowe – nagłówek sekcji, podrzędny do nagłówka „Deklaracja dostępności”;
- dostępność architektoniczna - nagłówek kolejnej sekcji, podrzędny do nagłówka „Deklaracja dostępności”.

Opcjonalnie może pojawić się nagłówek sekcji „Aplikacje mobilne”, także podrzędnej do nagłówka „Deklaracja dostępności”.

Nagłówki nie mają wymaganych poziomów, ale układamy je logicznie. Jeśli nagłówek tytułowy będzie `<h1>` wówczas nagłówki podrzędnych sekcji powinny być `<h2>`. Jeśli nagłówek tytułowy będzie `<h2>` wówczas nagłówki podrzędnych sekcji powinny być `<h3>`.

Objaśnienia dotyczące publikacji deklaracji dostępności zostały przedstawione w [warunkach technicznych publikacji oraz strukturze dokumentu elektronicznego deklaracji dostępności](#)

4.6 Multimedia

W 2020 r. UDC nałożyła na podmioty publiczne obowiązek zapewniania dostępności multimedialnych treści. Należy pamiętać, że opublikowany materiał wideo, który był nadawany na żywo, musi spełniać takie same wymagania, jak film wideo przygotowywany z wyprzedzeniem. Napisy dla niesłyszących/audiodeskrypcja (jeśli wideo tego wymaga) powinny być dodane nie później niż w ciągu 14 dni. Multimedia oraz multimedia nadawane na żywo opublikowane przed 23 września 2020 r. są z tego obowiązku zwolnione.

4.7 Dokumenty dostępne cyfrowo umieszczane na stronach www

W dzisiejszych czasach i erze dostępności cyfrowej, zapewnienie dostępności informacji dla wszystkich użytkowników jest niezwykle istotne. Dążymy do zapewnienia, aby dokumenty umieszczane na stronach internetowych jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej były dostępne i zrozumiałe dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, bez względu na ewentualne ograniczenia czy preferencje użytkowników.

Aby zapewnić dostępność cyfrową tworzonych dokumentów, istnieje wiele aspektów, które należy wziąć pod uwagę.

4.7.1 Zasady tworzenia dostępnych plików tekstowych w edytorze MS Word

Podstawowe i najważniejsze zasady przy tworzeniu dokumentów tekstowych i tekstowo-graficznych obejmują:

- tytuł pliku jednoznacznie wskazujący na treść;
- używanie nagłówków, w celu wyróżnienia elementów tekstu i dla podkreślenia struktury tekstu;
- właściwy język tekstu (słowa obcojęzyczne nie powinny być odczytywane po polsku, ale w ich oryginalnym języku);
- tworzenie tekstu alternatywnego do grafik dodanych w tekście.

Tytuł dokumentu

Każdemu dokumentowi należy nadać zwięzły, unikalny tytuł opisujący jego treść. Unikalność tytułów pozwala szybko ustalić lokalizację dokumentu oraz to, czy odbiorcy będą zainteresowani treścią dokumentu. Tytułu dokumentu nie należy mylić z nazwą pliku. Tytuł możemy zdefiniować we właściwościach dokumentu.

Nagłówki i style

Podczas pracy z dokumentem jednym z najważniejszych zaleceń, dotyczącym zarówno znajomości i obsługi samego pakietu biurowego, jak i dostępności cyfrowej, jest stosowanie stylów.

Nie wystarczy dodać do śródtytułu pogrubienia czcionki czy jej powiększenia. Tytuł lub śródtytuł należy bezwzględnie sformatować odpowiednim stylem nagłówka. Można do tego używać wbudowanych stylów: Nagłówek 1, Nagłówek 2 itd., które pozwalają osobom korzystającym z klawiatury i czytników ekranu przenosić kursor bezpośrednio do wybranego nagłówka. Prawidłowo oznaczone nagłówki pozwalają wyświetlić konspekt dokumentu, dzięki czemu można szybko zapoznać się z jego strukturą.

Listy – numerowanie i punktowanie

Kolejnym ważnym elementem dla struktury dokumentu, zarówno z powodów redakcyjnych, jak i jego dostępności, są listy elementów. Należy bezwzględnie stosować odpowiednie

narzędzie edytora tekstu do wstawiania listy elementów. Nie powinno się tego robić ręcznie. Po liście wstawionej wspomnianym narzędziem można nawigować czytnikiem ekranu.

Właściwy język

W programie MS Word należy ustawić domyślny język dokumentu. Dzięki temu czytnik ekranu osoby niewidomej odpowiednio odczytuje treść dokumentu. W dokumencie zostaną również podkreślone błędy ortograficzne, interpunkcyjne oraz stylistyczne właściwe dla danego języka.

Wyrównanie tekstu do lewej

Zawsze wyrównujemy tekst do lewej strony. W opinii wielu osób może to być nieelegancki „brak wyrównania”. Dla kogoś, kto chce tworzyć dostępne cyfrowo dokumenty, jest to norma. Dokument justowany (czyli wyrównanie tekstu do lewego i prawego marginesu) lub środkowany (wyrównanie do środka w poziomie) – nie jest dokumentem dostępnym cyfrowo.

Formatowanie tabeli

Podczas tworzenia tabeli należy pamiętać o wierszu nagłówkowym, dzięki temu będzie on łącznie odczytywany z odpowiednią komórką tabeli przez czytnik ekranu oraz widoczny na każdej stronie dokumentu w dokumencie wielostronicowym i na wydruku.

Alternatywny tekst grafiki

Wszystkie grafiki w dokumencie powinny mieć opisy alternatywne, informujące osobę niewidomą, co przedstawia grafika. Należy pamiętać, że zawsze najważniejszy jest kontekst, w jakim opisywany obraz znalazł się w danej części dokumentu.

Czcionka

Wytyczne WCAG nie mówią o tym, jakiej wielkości powinna być czcionka w dokumencie, jednak rekomendowana jest wielkość nie mniejsza niż 12 pkt. Unikamy czcionek szeryfowych oraz kursywy. Czcionki bezszeryfowe, czyli o kroju pozbawionym ozdobników w postaci tzw. szeryfów (końcówki znaków są proste), to np. Helvetica, Arial, Calibri, Tahoma; przykładem czcionek szeryfowych, których nie należy stosować, są m.in. Times New Roman i Century.

Akapit

Tekst powinien być dzielony na akapity z zachowaniem poniższych reguł. Warto pamiętać o włączeniu opcji „nie dziel wyrazów”.

Jeśli konieczne jest rozsuwanie znaków, należy używać funkcji „tekst rozstrzelony”. Błędem jest wstawianie spacji między literami, ponieważ czytnik ekranu, z którego korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku, każdą z liter będzie wówczas traktował jak oddzielny wyraz. Tym samym warto zadbać, aby w dokumencie pozbyć się wielokrotnych spacji między wyrazami.

W akapicie ustawiamy interlinię, czyli odstęp między wierszami na poziomie 1,15 lub 1,5 pkt. Przeniesienie fragmentu akapitu czy zdania do nowej linii wykonuje się przez wstawienie znaku podziału linii – znak ten można wstawić, używając skrótu klawiszowego <Shift+Enter>.

Kolumny

W ustawieniach strony należy zawsze deklarować liczbę kolumn. Niewłaściwe jest tworzenie kolumn za pomocą klawisza <Tab> lub też opcji tabulatorów.

Dokumenty w formacie PDF

Poprawne zapisywanie dokumentów w formacie pdf – należy zadbać, aby dokument mógł być dostępny dla osób z niepełnosprawnościami. Dokument PDF w postaci skanu pisma nie jest dokumentem dostępnym cyfrowo.

Tylko dokumenty PDF tworzone z plików edytora tekstu (np. Word) spełniają wymóg dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (jeżeli wymagany jest dokument PDF z podpisem to istnieje możliwość wygenerowania takiego pliku).

Kontrast

Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu powinna mieć współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4,5 : 1. Zasady tej nie stosujemy dla:

- dużego tekstu oraz grafiki – dla takiego tekstu wymagany kontrast to przynajmniej 3:1;
- logotypu – tekst, który jest częścią logo lub nazwy własnej produktu (marki), nie wymaga minimalnego kontrastu.

Jeśli dokument jest napisany czarną czcionką na białym tle, to możemy być pewni, że kontrast spełnia minimalne wymagania. Kwestia kontrastu staje się jednak istotna, jeśli w dokumencie użyjemy innych kolorów czcionek lub zaopatrzymy go w kolorowe grafiki.

Pozostałe wytyczne

- nie należy tworzyć pionowych napisów, ponieważ wtedy czytniki ekranu odczytują teksty zgodnie z obowiązującą w języku polskim zasadą pisania i czytania od lewej do prawej i od góry do dołu. Tworzenie pionowych tekstów zaburza kolejności czytania tekstu i nie powinno być stosowane w dokumentach;
- wstawione hiperłącza koniecznie powinny być oznaczone etykietkami ekranowymi. Należy pamiętać, że przy tworzeniu alternatywnego opisu hiperłączy (linków) nie należy używać nazw całych linków – trzeba nadać im nazwę, która jasno określi ich przeznaczenie.

Zamiast zapisu:

<https://www.parp.gov.pl/component/content/article/55110:harmonogram-naborow-wnioskow-o-dofinansowanie-na-2016-r-ogloszony> powinna zostać dodana nazwa „Harmonogram naboru”.

W celu sprawdzenia dostępności cyfrowej dokumentu można posłużyć się poniższą listą kontrolną. Należy sprawdzić, czy:

- tytuł dokumentu (Plik – Informacje – Właściwości - Tytuł) został wpisany i jednoznacznie wskazuje na treść;
- język dokumentu został prawidłowo zadeklarowany (Recenzja - Język) zarówno w odniesieniu do całego dokumentu, jak i fragmentów przytoczonych w innym języku;

- każdy istotny element graficzny został opatrzony opisem alternatywnym (menu kontekstowe - Formatowanie obrazu - Tekst alternatywny - pola tekstowe Tytuł i Opis);
- informacje istotne w dokumencie nie są oparte tylko na zmysłach (kształt, położenie, kolor czy wielkość);
- kolor nie jest jedynym wyróżnikiem – w każdym przypadku zastosowano obok koloru również inny sposób przekazania znaczenia;
- nie ma akapitów/paragrafów w całości zapisanych kursywą;
- do tworzenia list użyte zostały wyłącznie funkcje Punktory i Numerowanie (Narzędzia główne – Akapit);
- tabele zostały przygotowane wyłącznie za pomocą funkcji Tabele (Wstawianie-Tabele-Wstaw tabelę lub pochodne);
- tabele używane są w tekście wyłącznie do przedstawienia wartości liczbowych (inne treści są przedstawione w formie wypunktowanej listy);
- każda tabela ma oznaczony wiersz komórek nagłówkowych. Nie ma kolumn bez opisanego nagłówka;
- wszystkie nagłówki mają treści widoczne w panelu Okienko nawigacji;
- żaden cały akapit ani paragraf nie został umieszczony w stylu nagłówkowym;
- w nagłówkach i stopkach dokumentu nie umieszczono żadnych istotnych informacji, w tym hiperłączy, które nie byłyby powtórzone w treści;
- każde hiperłącze ma zrozumiałą treść. Nazwa określa cel i przeznaczenie hiperłącza. Nie zastosowano odnośników typu: tutaj, tu, więcej, czytaj więcej itd.;
- informacja jest zredagowana w zrozumiałym sposób;
- wszystkie skróty w tekście zostały rozwinięte przy pierwszym użyciu. Wyjaśnione zostały trudne pojęcia;
- tekst został napisany prostym językiem;
- odstępy pomiędzy akapitami i paragrafami są większe niż odstępy między wierszami;
- nie użyto enterów dla zapewnienia odstępów między akapitami ani zwielokrotnionych spacji lub tabulatora dla odstępów między słowami (sprawdzanie za pomocą funkcji Pokaż wszystko – CTRL+*);
- dokument ma ustawioną interlinię (odstęp między wierszami) na minimum 1,15 wiersza (optymalnie 1,5 wiersza);
- tekst został wyrównany do lewej krawędzi (bez justowania obustronnego);
- dokument jest podzielony na sekcje oznaczone nagłówkami za pomocą stylów;
- dokument jest pozbawiony długich zdań;
- wyrazy nie są dzielone automatycznie;
- dłuższy dokument opatrzony został spisem treści (opartym na hierarchicznych nagłówkach);
- treść zapisana jest czcionką w rozmiarze minimum 12 punktów;
- zastosowane zostały nieszeryfowe czcionki;
- kontrast pomiędzy tłem i tekstem jest wystarczający;
- dokonano automatycznego badania dostępności (Opcja Sprawdzania Ułatwień: Plik – Informacje – Wyszukaj problemy – Sprawdź ułatwienia dostępu).

4.7.2 Excel

Wiele zasad, które zostały przytoczone wyżej, dotyczy też dostępności dokumentów tworzonych w Excelu. Należy zwrócić uwagę na kilka zasad, które nie są intuicyjne i które często nie są stosowane.

Tabele

Dane tabelaryczne powinny być osadzone wewnątrz tabeli zamiast bezpośrednio w komórkach. Wstawianie tabel jest analogiczne, jak to miało miejsce w edytorze tekstu. Z sekcji Tabele na wstążce Wstawianie, należy wybrać funkcję Tabela.

Pamiętać należy, aby nadać tabelom nazwy, które będą je w znaczący sposób różnicować między sobą. Możesz je uzupełnić w polu Nazwa tabeli, w sekcji Właściwości, na wstążce Projekt tabeli.

Blokowanie wierszy i kolumn

W dużych tabelach należy zablokować pierwszy wiersz lub pierwszą kolumnę, zależnie od tego, czy tabela jest przewijana w poziomie, czy w pionie. W sekcji Okno na wstążce Widok znajdziesz funkcję Zablokuj okienka.

Sekcje arkusza

Jeśli w tym samym arkuszu są wydzielone dodatkowe sekcje (zawierają osobne tabele, wykresy), koniecznie określamy ich nazwy. Pozwoli to na szybką nawigację po arkuszu za pomocą skrótu klawiaturowego Ctrl + G, a jednocześnie dla użytkowników używających trybu wizualnego nie będzie widoczna i nie będzie wpływać na przejrzystość arkusza. Aby zdefiniować nazwę sekcji, ustawiamy kursor w odpowiedniej komórce, a następnie z sekcji Nazwy zdefiniowane na wstążce Formuły wybieramy opcję Definiuj nazwę. W oknie dialogowym zapisujemy nazwę sekcji i określamy zakres komórek, do których się ona odwołuje.

Wykresy

Należy je traktować, jak każdą grafikę. Trzeba zadbać więc np. o opisy alternatywne. Jeśli wstawiane są do arkusza wykresy, trzeba zadbać o zwiększenie ich widoczności.

4.8 Dostępność cyfrowa w treściach strony internetowej

Dostępność cyfrowa w treściach strony internetowej odnosi się do zapewnienia, że informacje i treści są łatwo dostępne i zrozumiałe dla wszystkich użytkowników. Obejmuje to różne aspekty, które mają na celu ułatwienie odbioru treści przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami oraz poprawę ogólnej użyteczności strony.

Zasady dostępności cyfrowej w treściach strony internetowej

Formatowanie tekstu

– tekst powinien być podzielony na krótkie akapity;

- tekst powinien być podzielony na śródtytuły sformatowane za pomocą nagłówka;
- tekst nie powinien być justowany, lecz wyrównany do lewej strony;
- każda strona oraz wpis powinny mieć swój unikalny i zrozumiały tytuł;
- pogrubienie oraz kursywa powinny być stosowane tylko tam, gdzie jest to niezbędne;
- tabele powinny mieć tytuł, a kolumny i wiersze powinny być opisane jako nagłówki tabeli;
- do oznaczenia list należy stosować odpowiednie narzędzia: listy numerowane lub nieuporządkowane.

Grafiki

Każdy z zamieszczanych obrazów powinien zawierać opis alternatywny. Przygotowując taki opis, pamiętajmy, że najważniejszy zawsze jest kontekst, w którym opisywany obraz znalazł się na stronie internetowej. Oznacza to, że opis alternatywny zdefiniowany jako: „zdjęcie obrazu opisanego w artykule” jest poprawny.

Ogólne zasady tworzenia opisów alternatywnych do grafik:

- nie stosujemy sformułowań „Zdjęcie przedstawia...”, „Na obrazku widać...”, „Obraz przedstawiający...” jako rozpoczęcia opisu alternatywnego. Czytnik ekranu informuje, że czyta taki opis alternatywny grafiki – powtarzanie tej informacji jest niewłaściwe;
- w przypadku grafik nieniosących istotnych informacji piszemy zwięźle. Wysłuchiwanie treści opisu alternatywnego nie powinno być dla osoby niewidomej stratą czasu;
- w przypadku, gdy obraz jest ważnym elementem strony i niesie istotne informacje, opis alternatywny musi zawierać wystarczające treści, aby wszystkie kluczowe informacje zostały przekazane;
- grafika pełniąca funkcję ozdobnika nie musi zawierać pełnego opisu alternatywnego. Pusty opis oznacza, że osoba niewidoma nie zostanie poinformowana, że taka grafika znajduje się na stronie. Grafika powinna być wyświetlona raczej za pomocą arkusza stylów (język CSS);
- obraz, którego opis znajduje się w otaczającym go tekście, nie powinien zawierać tego samego opisu jako alternatywnego. Należy uzupełnić go informacją typu „Zdjęcie ilustrujące opisaną sytuację...”;
- podawanie formatu zdjęcia nie jest wymagane;
- informację dotyczącą sposobu wykonania zdjęcia (kolorowe, czarno-białe) należy podawać tylko w sytuacji, gdy jest to konieczne dla zrozumienia całości informacji;
- grafika będąca jednocześnie linkiem, musi w opisie alternatywnym zawierać kluczową informację, dokąd link prowadzi, natomiast informacja o zawartości obrazu jest w tym przypadku drugorzędna.

Wyjątek od tej reguły stanowią galerie zdjęć, w których wyświetlone są miniatury, a kliknięcie w każdą z nich powoduje wyświetlenie powiększenia zdjęcia. W takiej sytuacji w opisie alternatywnym miniatury musimy zawrzeć szczegółowy opis fotografii, natomiast na końcu – informację, że powiększy się ona za pomocą kliknięcia.

Treści audio i wideo

Odtwarzacze treści audio i wideo muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnością. Aby ścieżka audio była dostępna cyfrowo, należy ją udostępnić w połączeniu z innym rodzajem informacji. Wszystkie pliki dźwiękowe (audycje, wywiady, wykłady) powinny więc być uzupełnione o transkrypcję tekstową lub napisy. Musi to być tekst zawierający takie same informacje, co plik audio, bez utraty ważnych treści.

W przypadku plików wideo należy się upewnić, czy odpowiednik tekstowy/skrypt lub napisy dla niesłyszących są zsynchronizowane z filmem wideo oraz czy znajdują się w nich wszystkie informacje zawarte w filmie. Napisy dla niesłyszących muszą zawierać nie tylko wypowiedane dialogi, lecz także krótki opis tego, co się dzieje na ekranie.

Na stronach internetowych nie należy umieszczać ścieżki audio ani filmu wideo odtwarzanych automatycznie.

Trzeba zapewnić opcje klawiaturowe przewijania do przodu, do tyłu i wstrzymywania. Użytkownik powinien mieć możliwość wstawiania zakładek. Należy sprawdzić ich dostępność również pod kątem osób korzystających wyłącznie z klawiatury oraz niewidomych użytkowników czytników ekranu. Wszelkie pliki multimedialne i Flash powinny być dostępne lub udostępnione w postaci alternatywnej.

4.9 Rekomendacje

- link do deklaracji dostępności powinien być umieszczony w miejscu zawsze wyświetlanym na wszystkich podstronach, np. w stopce lub nagłówku;
- deklarację dostępności aplikacji mobilnej publikujemy na wybranej stronie internetowej podmiotu oraz w tej aplikacji mobilnej. Link do niej umieszczamy na stronie internetowej, z której można pobrać tę aplikację oraz w miejscu łatwo dostępnym w aplikacji np. w sekcji „Pomoc” lub w menu;
- utworzenie deklaracji dostępności, np. poprzez [generator](#) i poprawne umieszczenie na stronie;
- deklaracja dostępności powinna być sporządzona w tym samym języku, w którym jest wersja strony internetowej;
- utworzenie zakładki **DOSTĘPNOŚĆ** i umieszczenie w niej:
 - deklaracji dostępności;
 - planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz raportu o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego;
 - informacji o działalności (Komendy, Szkoły, Muzeum) Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (dokument powinien być dostępny cyfrowo oraz powinien być zapisany w formacie, aby można go przeczytać przy użyciu czytnika ekranu);
 - informacji o działalności (Komendy, Szkoły, Muzeum) Tekst odczytywalny maszynowo (dokument powinien być dostępny cyfrowo oraz powinien być zapisany w formacie, aby można go przeczytać przy użyciu czytnika ekranu);
 - informacji o możliwości złożenia skargi na brak zapewnienia dostępności;
 - wniosku o zapewnienie dostępności;

- o filmu nagranych w PJM o zakresie działalności;
- o danych Koordynatora do spraw dostępności (dane kontaktowe).

Ważne: istnieją [zapisy dotyczące dostępności profili instytucji lub podmiotów publicznych](#) na portalach społecznościowych.

5. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Prawnym obowiązkiem każdego pomiotu publicznego, w tym jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej, jest zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami. Dostępność informacyjno-komunikacyjna polega na zapewnianiu możliwości komunikacji z podmiotem lub urzędem w sposób dostosowany do osób ze szczególnymi potrzebami.

Minimalne wymagania dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej zostały określone w UZD i polegają w szczególności na:

- obsłudze interesantów z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w UJM lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje (patrz pkt. 5.1);
- instalacji urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia (patrz pkt. 5.3);
- zapewnieniu na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (patrz pkt. 5.5);
- zapewnieniu, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku o zapewnienie odpowiedniej formy komunikacji (patrz pkt. 5.2).

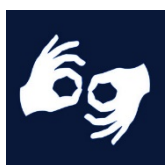
Osoby, które najczęściej doświadczają braku dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

- osoby z niepełnosprawnością słuchu;
- osoby z niepełnosprawnością mowy;
- osoby niewidome i słabowidzące;
- osoby z niepełnosprawnością sprzężoną;
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
- osoby ze spektrum autyzmu;
- osoby z niepełnosprawnością ruchową;
- inne osoby ze szczególnymi potrzebami.

5.1 Tłumacz on-line

Jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej mogą zapewnić dostęp do świadczenia usługi tłumacza online z języka migowego na język polski i z języka polskiego na język migowy, poprzez system wideotłumacza. Aplikacja wideotłumacza powinna zostać zainstalowana na komputerze lub tablecie. Urządzenie to powinno być dostępne w wyznaczonym i oznakowanym miejscu, np. kancelarii, sekretariacie, punkcie obsługi urzędu, etc. Usługa realizowana jest w placówce podmiotu.

Możliwe jest również zawarcie umowy z podmiotem oferującym usługę wideo tłumacza z języka migowego na język polski i z języka polskiego na język migowy online - bez potrzeby spotkania w placówce podmiotu – usługa realizowana poprzez przeglądarkę internetową. Tłumacz języka migowego odbierze połączenie od osoby zainteresowanej i jednocześnie połączy się z pracownikiem właściwym do załatwienia sprawy.



Rys 1. Symbol tłumaczenia na język migowy.

Źródło: Załącznik nr 3 do Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób z niepełnosprawnością przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych.

5.2 Tłumacz na wniosek osoby niesłyszącej

Jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej mają obowiązek zapewnić osobie uprawnionej¹ dostęp do korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika.

W tym celu osoba uprawniona zobowiązana jest zgłosić chęć skorzystania ze świadczenia, ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się w określonej przez organ formie (wzór wniosku - załącznik nr 1). Jednostka organizacyjna Państwowej Straży Pożarnej we wskazanym terminie zobowiązana jest zapewnić obsługę tej osoby. Korzystanie z wybranej formy komunikacji przez osoby uprawnione jest bezpłatne. Koszty te pokrywa jednostka, do której zostało zgłoszone zapotrzebowanie.

W przypadku braku możliwości realizacji usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza - przewodnika jednostka organizacyjna Państwowej Straży Pożarnej zawiadamia (wraz z uzasadnieniem) osobę uprawnioną, wyznaczając możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazując na inną formę realizacji usługi.

¹ Osoba uprawniona to osoba będąca osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (art. 11 ust. 1-3 UJM).

Zapewniając świadczenie określone we Wniosku można:

- korzystać z rejestru tłumaczy PJM, SJM i SKOGN tworzonym przez wojewodów i zamieszczanym na stronach internetowych Urzędów Wojewódzkich;
- koszt wynagrodzenia tłumacza wpisanego do rejestru tłumaczy PJM, SJM i SKOGN nie może być wyższy niż 2% przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale, począwszy od pierwszego dnia następnego miesiąca po ogłoszeniu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" na podstawie art. 20 pkt 2 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych. Niestety rejestry nie są na bieżąco aktualizowane i w praktyce dostęp do tłumaczy może być utrudniony;
- nawiązać kontakt z organizacjami pozarządowymi/stowarzyszeniami, które również świadczą usługi tłumaczenia PJM, SJM i SKOGN. Należy jednak pamiętać, że koszty usług tych organizacji mogą różnić się od stawek urzędowych.

5.3 Środki wspierające komunikowanie się

W celu zapewnienia właściwej obsługi osób z wadami słuchu, należy zapewnić w jednostce organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, w zależności od potrzeb, odpowiedni system wspomagający słyszenie. Do takiego systemu zaliczamy: pętle indukcyjne, systemy FM, systemy Bluetooth, systemy na podczerwień. Podmiot ma obowiązek zapewnić jeden z wyżej wymienionych.

Pętla indukcyjna dla osób niedosłyszących

Szum otoczenia uniemożliwia osobom niedosłyszącym słyszenie określonych dźwięków w pomieszczeniu. W zależności od akustyki pomieszczenia dla osób niedosłyszących usłyszenie nawet odbitego dźwięku może stanowić wysiłek. Pętla indukcyjna to system wspomagania słuchu, umożliwiający osobie niedosłyszącej korzystającej z aparatu słuchowego lub implantów słuchowych odbiór czystego i wyraźnego dźwięku poprzez cewkę telefoniczną (T), w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy. Badania pokazują, że zrozumiałość mowy dzięki pętli może wzrosnąć o 70-100%. Z tego powodu pętle indukcyjne są podstawą dostępności dla osób słabosłyszących.

Rodzaje pętli indukcyjnych:

- stanowiskowe (instalowane stacjonarnie, przenośne - nablutowe);
- powierzchniowe (obwodowe, macierzowe, przenośne/walizkowe/mobilne).

Aby osoba słabosłysząca mogła skorzystać z pętli indukcyjnej:

- musi mieć aktywowaną cewkę indukcyjną w aparacie słuchowym (aktywować ją może protetyk słuchu);
- musi zmienić program w aparacie słuchowym na cewkę indukcyjną (samodzielnie w miejscu z pętlą).

Pętle indukcyjne w obiektach publicznych powinny spełniać wymagania Dyrektywy Europejskiej Federacji Osób Słabosłyszących (EFHOH):

- system pętli indukcyjnej powinien spełniać wymagania normy PN-EN 60118-4:2015-06;
- system powinien być prawidłowo oznakowany;
- personel obiektu powinien być należycie przeszkolony w zakresie obsługi pętli oraz wyjaśniania osobom słabosłyszącym, w jaki sposób mogą z pętli skorzystać.

Oznaczenie informujące o zainstalowanej w obiekcie pętli indukcyjnej może zostać umieszczone na drzwiach wejściowych lub w punkcie obsługi z pętlą indukcyjną.



Rys 2. Symbol pętli indukcyjnej.

Źródło: <https://standardwcag.pl/artykuly/co-oznacza-tekst-etr-i-petla-indukcyjna/>

Systemy FM lub urządzenia oparte o inne technologie

System FM jest to zbiór urządzeń (minimum dwóch) komunikujących się bezprzewodowo, które ułatwiają słyszenie w trudnych akustycznie warunkach, takich jak hałas czy odległość. System wykorzystuje sygnał radiowy FM do komunikacji między nadajnikiem (mikrofonem) i odbiornikiem, który przekazuje sygnał do aparatu słuchowego lub procesora dźwięku.

Obecnie ze względu na budowę możemy wyróżnić dwa rodzaje odbiorników:

- wbudowany bezpośrednio w aparat słuchowy. Nie wymaga dodatkowych przystawek, części, pośrednich urządzeń pomiędzy nadajnikiem a aparatem słuchowym, w którym znajduje się odbiornik systemu FM. Dodatkową zaletą jest to, że powyższe rozwiązanie nie sprawia, że aparat słuchowy jest większy;
- oddzielne urządzenia, które poprzez przyłączenie do aparatów słuchowych lub procesorów dźwięku przekazują dźwięk pochodzący z nadajnika. Stopki umożliwiające przyłączenie odbiornika nie są w zestawie, użytkownik kupuje indywidualnie, odpowiednią do swojego aparatu słuchowego.

Systemy na podczerwień (IR)

Systemy na podczerwień są to systemy wykorzystywane do tłumaczeń symultanicznych, które w przeważającej części nie są kompatybilne z aparatami słuchowymi. System IR składa się z nadajników – promienników podczerwieni, które wysyłają sygnał z nagłośnienia do odbiorników wieszanych na szyi. Następnie do zawieszanych odbiorników podłączone są słuchawki lub małe pętli indukcyjne.

5.4 Pies asystujący

Zgodnie z przepisami, każda jednostka organizacyjna Państwowej Straży Pożarnej powinna zapewnić równy dostęp osobom z niepełnosprawnością do obiektów oraz likwidować bariery, a także realizować minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Każda jednostka organizacyjna Państwowej Straży Pożarnej powinna umożliwić wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, starając się zapewnić minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w UZD.

5.4.1 Prawa i obowiązki właścicieli psa asystującego

Podstawowe prawa i obowiązki:

- osoba z niepełnosprawnością korzystająca z pomocy psa asystującego, ma prawo wstępu na teren jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej z wyłączeniem pomieszczeń technicznych;
- osoby z niepełnosprawnością korzystające z pomocy psa asystującego nie mają obowiązku informować o udziale psa w zaplanowanej wizycie;
- pies asystujący powinien być wyposażony w uprzęż;
- osoba z niepełnosprawnością musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.

Certyfikat zawiera m.in.:

- miejsce i datę wydania certyfikatu;
 - numer i datę wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych;
 - rasę, imię oraz datę urodzenia psa;
 - imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością, której pies asystujący będzie służył;
 - podstawę prawną wydania certyfikatu oraz pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat.
- pies asystujący jest zwolniony z obowiązku noszenia kagańca i smyczy;
 - pracujący pies musi mieć umieszczony, w widocznym miejscu na uprzęży, napis „pies asystujący”;
 - psa nie można dotykać, głaskać, rozpraszać - pies jest w pracy;
 - właściciel odpowiada za swojego psa i ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone na terenie jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej.

Rodzaje psów asystujących:

- pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej – pies, który pomaga w samodzielnym, swobodnym i bezpiecznym poruszaniu się w przestrzeni publicznej;
- pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo – pies, który specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu, naciskaniu (np. podnoszenie przedmiotów,

zapalanie światła);

- pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej – pies asystujący poprzez zwracanie uwagi na określone dźwięki np. dzwonku do drzwi, ale też o dźwięku syreny alarmowej, a następnie doprowadzenie jej do źródła hałasu;
- pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca) – wyczuwa nadchodzący atak choroby i ostrzega o tym właściciela lub osoby z jego otoczenie lub reaguje na atak choroby.

5.5 Informacje o podmiocie

Jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej mają obowiązek przygotowania i opublikowania na stronie internetowej podmiotu informacji o zakresie swojej działalności w postaci:

- elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo;
- nagrania filmu w polskim języku migowym;
- informacji w tekście łatwym do czytania.

Plik zawierający tekst odczytywalny maszynowo to tekst, który może być odczytany przez syntezytor mowy, przy pomocy czytnika ekranu (w telefonie komórkowym i/lub komputerze, na przykład z wykorzystaniem bezpłatnego oprogramowania NVDA). Tekst odczytywalny maszynowo pozwala na odczytanie treści, struktury i formatowania. Większość nośników tekstu (HTML, DOCX, ODT, RTF, PDF) zawiera w sobie komplet informacji do przetwarzania. Czytnik ekranu może odczytać każdy znak, sposób jego formatowania, a także informacje, czy jest to akapit, komórka tabeli, śródtytuł czy może tekst alternatywny.

5.5.1 Film z udziałem tłumacza języka migowego

Film z udziałem tłumacza języka migowego powinien zawierać następujące elementy:

- nazwę podmiotu, którego dotyczy nagranie oraz syntetyczną informację o zadaniach ustawowych;
- informację o skutecznym sposobie komunikowania się z podmiotem, w tym jak złożyć wniosek lub załatwić sprawę, dane teleadresowe i kontaktowe;
- transkrypcję tekstową lub napisy, musi to być tekst zawierający takie same informacje, co plik audio, bez utraty ważnych treści.

Przykładowy zakres informacji dla osób niesłyszących lub słabosłyszących w publikowanych filmach z udziałem tłumacza migowego przedstawia załącznik nr 2.

5.5.2 Informacja w tekście łatwym do czytania

Informacja w tekście łatwym do czytania (Tekst ETR) to narzędzie komunikacyjne, wspierające komunikację z osobami o niskiej percepcji poznawczej (osoby z niepełnosprawnością intelektualną) oraz osobami słabo znającymi język polski.

Kiedy planujemy poinformować o czymś osoby z niepełnosprawnością intelektualną, przygotowujemy teksty, które łatwo czytać (ang. easy-to-read), zgodne z zasadami tej metody komunikacji. Easy-to-read to odmiana prostego języka. Metoda easy-to-read pokazuje, jak dostosować język, prezentację i zdjęcia do potrzeb i możliwości osób, które mają trudności w czytaniu i zrozumieniu informacji. Informację, którą opracujemy w oparciu o metodę easy-to-read jest łatwiej znaleźć, przeczytać i zrozumieć.

Zasady, które obowiązują w tej metodzie:

Informacja ma przejrzystą i logiczną strukturę:

- w tekście używasz słów, które są powszechnie znane;
- zdania są krótkie, łatwo je przeczytać i zrozumieć;
- tekst prezentujesz w przejrzysty sposób, dodajesz do niego zdjęcia, które pomagają czytelnikowi zrozumieć zawartość;
- tekst współtworzysz z osobą z niepełnosprawnością intelektualną.

Oznaczenie tekstu łatwego do czytania (ETR)



Rys 3. Symbol tekstu łatwego do czytania „easy-to-read”

Źródło: <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/1864543;jsessionid=3EF554E5767872AEBCBFACD68EA4C1BB>

Aby móc skorzystać z oznaczenia ETR, trzeba spełnić odpowiednie warunki, w tym przede wszystkim:

- stworzyć tekst w zgodzie ze standardami przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia;
- logo musi mieć wielkość minimum 15 mm, dokładnie określony jest też jego niebieski kolor;
- co najmniej jedna osoba z niepełnosprawnością intelektualną musi skonsultować publikację. Jeśli coś jest dla niej za trudne, należy to przeredagować. Nazwisko osoby, która konsultowała tekst musi zostać zamieszczone w tym dokumencie obok nazwiska autora.

Ogólne standardy przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia ETR zostały przedstawione w załączniku nr 3.

Do sprawdzenia stopnia trudności przygotowanego tekstu można skorzystać ze stron internetowych np.:

- jasnopis.pl;

– Logios | Aplikacja do zabawy.

Zaleca się zapisanie tego pliku pod nazwą – **Tekst łatwy do czytania i zrozumienia**.

5.6 Savoir-vivre w obsłudze interesantów ze szczególnymi potrzebami

W tym rozdziale zawarto rekomendacje dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w jednostkach Państwowej Straży Pożarnej. Stosowanie zaprezentowanych poniżej reguł w połączeniu z wysokim poziomem kultury osobistej zapewni profesjonalną obsługę.

Pytaj, czy pomóc

Sam zainteresowany wie najlepiej, z czym sobie poradzi i kiedy przyda mu się Twoja pomoc. Spytaj, czy jej udzielić i w jaki sposób to zrobić. Pomagaj tylko wtedy, kiedy usłyszysz zgodę na działanie.

Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy

Nawet jeśli ktoś towarzyszy odbiorcy (np.: tłumacz języka migowego, asystent, osoba bliska) zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy. Osoba towarzysząca, nie zawsze jest upoważniona do dokonywania czynności prawnych w jego imieniu.

Zidentyfikuj potrzeby

Każdy człowiek jest inny, zatem bądź wrażliwy na indywidualne potrzeby. Pamiętaj również, że istnieje kilka rodzajów i poziomów niepełnosprawności – odpowiedź na to, jak radzić sobie w różnych sytuacjach znajdziesz w dalszej części tekstu.

Traktuj w sposób naturalny/ standardowy

W rozmowie z osobą z niepełnosprawnością unikaj nadmiernej troski, która może ją krępować. Jediną różnicą jest to, iż może ona wymagać innego rodzaju obsługi lub odmiennego sposobu komunikacji.

Bądź cierpliwy

W przypadku konieczności kilkukrotnego wyjaśniania zagadnień lub ich powtarzania.

Zwracaj uwagę na to, jak mówisz

Rozważnie dobieraj słowa. Nie używaj słów kaleka, inwalida, upośledzony, głuchoniemy. Jeśli potrzeba mów „osoba z niepełnosprawnością”, a nie „niepełnosprawna”. Na osoby wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami mówimy asystent, osoba wspierająca/ towarzysząca, przewodnik. Unikaj w tym kontekście określenia opiekun.

Szanuj przestrzeń osobistą

Pamiętaj, że wózek inwalidzki, kule czy biała laska dla osoby z niepełnosprawnością są integralną częścią przestrzeni osobistej. Nie chwytaj ich, nie przenoś bez pozwolenia. W przypadku osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim rozmawiaj z nią w pozycji siedzącej. Nie będzie czuła się niekomfortowo, ale także będzie jej wygodnie bez ciągłego podnoszenia głowy.

Reaguj uprzejmie na prośby

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością prosi cię o dokonanie pewnych przystosowań w twojej działalności, to nie jest to skarga. Świadczy to o tym, że czuje się na tyle swobodnie, aby mówić o swoich potrzebach.

Nie twórz barier

Osoby z niepełnosprawnością to osoby posiadające swoje rodziny, pracę, zainteresowania, a także problemy i radości. Chociaż niepełnosprawność stanowi integralną część tego, kim są, sama w sobie nie określa tych osób. Obsługując osoby niewidome czy poruszające się na wózku, zachowuj się naturalnie.

5.6.1 Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Osoba z niepełnosprawnością wzroku to osoba:

- głuchoniewidoma – osoba, która ma uszkodzony zarówno wzrok jak i słuch. W poznawaniu świata korzysta z tego zmysłu, który jest lepiej funkcjonujący – czasem więc korzysta z aparatów słuchowych, czasem z bardzo mocnych okularów lub lupy. Właściwie nie zdarza się sytuacja, w której osoba głuchoniewidoma ma stuprocentowy brak wzroku i słuchu.
- niewidoma – osoba, która informacje zbiera przy pomocy słuchu i dotyku. Jest to określenie, którego ludzie używają, żeby mówić o sobie. Jest w powszechnym użyciu (patrz Polski Związek Niewidomych). Tylko niewielka część osób niewidomych obecnie wykorzystuje alfabet Braille'a. Znacznie częściej posługują się przy korzystaniu z komputerów ze zwykłej klawiatury i czytników ekranu.
- słabowidząca – osoba, która ma uszkodzony wzrok, ale to nadal on jest podstawowym lub jednym z podstawowych sposobów zbierania informacji.

Wiele osób z niepełnosprawnością wzroku porusza się po przestrzeni publicznej samodzielnie, korzysta z nowoczesnych technologii (komputerów, telefonów), czyta, pisze i komunikuje się bez znajomości alfabetu Braille'a. Osoby niewidome poruszają się przy pomocy białej laski lub z psem przewodnikiem. Białych lasek sygnalizacyjnych czasami używają też osoby słabowidzące.

Savoir-vivre:

- zanim nawiążesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osobę. Przedstaw się, gdy się witasz z osobą niewidomą;
- laska dla osoby z niepełnosprawnością wzroku to, poza aspektem informacyjnym (służy do monitoringu przestrzeni), także element ułatwiający utrzymanie równowagi. Dlatego nie chwytaj za laskę osoby, której chcesz pomóc. Nie trzymaj osoby, nie szarp jej za ramię;
- jeżeli chcesz pomóc w przemieszczaniu się z punktu A do punktu B, pozwól jej samej zdecydować, czy i w jaki sposób chce być poprowadzona. Gdy prowadzisz osobę niewidomą idziesz pierwszy, pamiętaj - to ona trzyma Ciebie za łokieć lub ramię;

- dokładnie opisuj miejsce lub przestrzeń, w której się znajdujecie, informuj o ewentualnych barierach/przeszkodach. Mów konkretnie. Osoba niewidoma musi wiedzieć, co ma zrobić: zatrzymać się, pochylić czy cofnąć;
- wskazując miejsce do siedzenia, połóż dłoń osoby niewidomej na oparciu krzesła, a po spotkaniu odprowadź ją do wyjścia;
- staraj się nie używać sformułowań typu: „Uważaj!”. Możesz natomiast używać określeń: „do widzenia”, „spójrz”, „sam Pan widzi”. Osoby niewidome też tak mówią, to dla nich naturalne;
- dokładnie formułuj wskazówki;
- nie zostawiaj osoby, której pomagasz w nieznanym dla niej miejscu, bez wyjaśnienia, gdzie się znajduje;
- pomagając, nie decyduj, pozwalaj na wybór; osoba z niepełnosprawnością najlepiej wie, czego potrzebuje;
- zaproponuj osobie niewidomej lub słabowidzącej, że możesz odczytać dokumenty;
- zaproponuj, że wyślesz dokumenty w wersji elektronicznej. Osoba niewidoma będzie mogła je przeczytać samodzielnie za pomocą czytnika ekranu.

5.6.2 Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Osoby z niepełnosprawnością słuchu to osoby:

- głuche, które posługują się jedynie polskim językiem migowym (PJM) i słabo znają język polski. Dla tych osób polski jest językiem obcym lub drugim po PJM;
- głuche, które posługują się PJM i znają język polski;
- ogłuchłe, które nauczyły się języka polskiego, zanim utraciły słuch. Te osoby często mówią płynnie po polsku, czytają ze zrozumieniem nawet długie i skomplikowane teksty. Zazwyczaj nie znają PJM albo znają go bardzo słabo;
- słabosłyszące, niedosłyszące które zwykle nie znają języka migowego lub znają go bardzo słabo. Polegają na swoim słuchu – w odbiorze dźwięków korzystają z rozwiązań technicznych (aparaty słuchowe, implanty ślimakowe), które wspomagają słyszenie, napisów itp.;
- które odczytują mowę z ruchu warg. Umiejętność ta nie jest powszechna.

Savoir-vivre:

- podczas rozmowy mów wyraźnie i dokładnie, artykułuj słowa i sylaby;
- nie opuszczaj głowy oraz nie zasłaniaj ust w czasie mówienia. Jest to szczególnie ważne w przypadku osób niedosłyszących, które dodatkowo mogą używać aparatów słuchowych;
- dostosuj siłę swojego głosu do potrzeb osoby słabosłyszącej;
- formułuj krótkie wypowiedzi, posługuj się prostym językiem;
- inną formą komunikacji dotyczącą tej grupy jest pismo odręczne. Pisz wyraźnie, najlepiej drukowanymi literami, używaj zdań o nieskomplikowanej strukturze gramatycznej;

- jeśli nie rozumiesz wypowiedzi, poproś o powtórzenie informacji lub o jej napisanie;
- należy zapewnić urządzenie ułatwiające słyszenie (pętle indukcyjne, systemy FM lub IR, Bluetooth);
- tłumacz języka migowego – dostępny na życzenie osoby głuchej, bezpłatnie.

5.6.3 Osoby z niepełnosprawnością ruchu

Osoby z niepełnosprawnością ruchową to osoby z trwałymi lub czasowymi ograniczeniami mobilności. Osoby te mogą poruszać się na wózku, korzystać z chodzików, kul ortopedycznych lub protez. Część osób nie korzysta z żadnych sprzętów i ich niepełnosprawność nie jest widoczna na pierwszy rzut oka.

Savoir-vivre:

- utrzymuj kontakt wzrokowy z osobą na wózku;
- nie przestawiaj kul w inne miejsce – muszą znajdować się w zasięgu ich właściciela;
- nie komunikuj się stojąc za osobą lub z boku. Może to powodować dyskomfort u osoby, do której mówisz. Jeśli lada jest zbyt wysoka, wyjdź z za niej i zaproponuj bardziej komfortowe stanowisko obsługi. Wózek, którym porusza się osoba, to nie mebel. Potraktuj wózek jak część ubrania osoby, która z niego korzysta. Nie dotykaj bez pytania. Jeżeli chcesz pomóc osobie poruszającej się na wózku – najpierw zapytaj;
- nie wyręczaj osoby w czynnościach, które może i chce wykonać samodzielnie (np. nie pakuj jej dokumentów do plecaka);
- utrzymuj wzrok na równej wysokości z rozmówcą na wózku; w razie potrzeby zwiększ odległość, usiądź, ale nie kucaj;
- w biurze lub przy stanowisku obsługi postaraj się zapewnić krzesło z podłokietnikami, ułatwiającymi korzystanie i wstawanie z siedzenia.

5.6.4 Osoby w spektrum autyzmu

Spektrum autyzmu oznacza dużą różnorodność funkcjonowania osób autystycznych. Każda osoba w spektrum autyzmu ma nieco inne nasilenie objawów widocznych w sferach: porozumiewania się, myślenia, rozwoju społecznego, umiejętności poznawczych i umiejętności motorycznych. Nasilenie poszczególnych trudności w różnych wymiarach spektrum jest znacząco odmienne u poszczególnych osób. Niektóre osoby w spektrum autyzmu doświadczają bardzo dużych trudności nawet przy wykonywaniu codziennych czynności i przez całe swoje życie nie usamodzielniają się, potrzebują asysty rodziców lub opiekunów. Równie dużo osób funkcjonuje jednak na tyle dobrze, że udaje im się zdobyć wykształcenie, uniezależnić się finansowo, wchodzić w związki i zakładać rodziny.

Savoir-vivre:

- zachowuj się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych działaniach;
- nie zaskakuj;

- unikaj stosowania wyrażen metaforycznych, idiomów, porównań, żartów i niedosłownych sformułowań („Mieć coś z głowy” itp.);
- upewnij się, że rozmówca Cię rozumie;
- osoba z autyzmem może czuć się zaniepokojona w nowej sytuacji. Objawem niepokoju i braku bezpieczeństwa może być np. kołysanie się, machanie rękami, podskakiwanie, uderzanie w powierzchnie, krzyk lub inne dźwięki. Nie jest to przejaw agresji, a oznacza, że sytuacja jest zbyt trudna dla osoby ze spektrum autyzmu. Zaproponuj przejście do spokojniejszego miejsca;
- dobrą praktyką jest wyposażenie obiektu w tzw. pomieszczenie wyciszenia (z j. ang. silent room), przydatnego w przypadku przeciążenia oddziaływaniem bodźców zewnętrznych.

5.6.5 Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Dawniej bardziej popularne było określenie osoby upośledzone umysłowo, obecnie nie powinno się w ten sposób nikogo określać. Niepełnosprawność intelektualna może mieć różny zakres i różne podłoże. Może występować samodzielnie lub z innymi zaburzeniami psychicznymi i fizycznymi.

Wśród osób z niepełnosprawnością intelektualną są:

- osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności, które funkcjonują samodzielnie przy niewielkim wsparciu otoczenia;
- osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, potrzebujące wsparcia asystenta w wielu czynnościach;
- osoby z niepełnosprawnościami sprzężonymi, potrzebujące więcej czasu i uwagi w trakcie obsługi będą korzystają z wielu usług (np. asystent, powiększony druk).

Savoir-vivre:

- komunikuj się z osobą z niepełnosprawnością, nawiązując z nią kontakt wzrokowy, nie z osobą asystującą;
- traktuj osobę z niepełnosprawnością intelektualną w sposób odpowiedni do jej wieku. Nie mów do dorosłego jak do dziecka;
- nie traktuj osoby z niepełnosprawnością intelektualną protekcjonalnie lub w sposób infantylny;
- zwracaj się do osoby z niepełnosprawnością intelektualną Pan/Pani;
- formułuj krótkie wypowiedzi, sprawdzaj na bieżąco rozumienie treści przez rozmówcę; pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może mieć problemy z podejmowaniem decyzji;
- utrzymuj stały kontakt wzrokowy z rozmówcą, cierpliwie poczekaj na odpowiedź, daj wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i udzielenie odpowiedzi;
- wykaż cierpliwość w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością intelektualną. Czas reakcji/ podjęcia decyzji może być wydłużony;

- używaj jasnych i konkretnych komunikatów, unikaj sformułowań abstrakcyjnych, idiomatycznych i złożonej składni;
- zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, zadbaj w miarę możliwości o kontakt wzrokowy, łatwiej będzie jej się skupić na rozmowie;
- jeśli pojawiłyby się zachowania niestosowne do sytuacji, np. chęć uściskania albo przytulenia lub uznania Twojej życzliwości za przejaw osobistych uczuć, zachowuj relację urzędnik–klient: grzecznie, ale stanowczo poproś, aby osoba z niepełnosprawnością intelektualną zachowała dystans.

5.6.6 Seniorzy

Savoir-vivre wobec osób starszych:

- bądź życzliwy;
- nie przerywaj wypowiedzi seniora, wysłuchaj go. Nie skupiaj się jedynie na tym, co chcesz powiedzieć w następnej kolejności;
- bądź cierpliwy. Używaj prostych wyrazów, mów wyraźnie i spokojnie. Wyjaśniaj trudne słowa. Jeśli to potrzebne, powtórz wypowiedź;
- zaoferuj pomoc przy odczytaniu dokumentów, gdy widzisz, że senior ma z nimi problemy;
- jeśli oferujesz osobie mającej trudności z poruszaniem się miejsce siedzące, pamiętaj, że niektórym osobom może być łatwiej skorzystać z siedzenia z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.

Dodatkowe wskazówki:

- w przypadku osoby z trudnościami komunikacyjnymi (osoba jękająca się, z dysfunkcją aparatu mowy, itp.) zachowaj cierpliwość. Jeżeli nie rozumiesz komunikatu, poproś o powtórzenie lub zapisanie na kartce;
- nie kończ zdania za osobą mającą problemy z wypowiedzianiem się. Może to powodować dodatkowy stres, dyskomfort i frustrację;
- nie wyrażaj zniecierpliwienia związanego z obsługą osoby z niepełnosprawnościami;
- w przypadku osób z porażeniem kończyn górnych (np. spastyczność), na wniosek osoby możesz pomóc w wypełnieniu części formularza, niewymagającego podpisu, własnoręcznie;
- psa asystującego w żadnym wypadku nie należy głaskać ani dotykać, nie należy też patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy. Nie należy także zaczepiać psa: jego uwaga powinna być skupiona tylko na osobie z niepełnosprawnością, z którą pracuje. Sam pies często ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”. Można zaproponować podanie psu wody, jednak musi być to uzgodnione z właścicielem psa.

6. Dostępność architektoniczna

Mianem dostępności architektonicznej określa się elementy przestrzeni mające bezpośredni wpływ na możliwość swobodnego poruszania się w obrębie obiektów architektonicznych osób:

- z niepełnosprawnościami;
- o ograniczonej mobilności spowodowanej stanem zdrowia;
- starszych;
- z chwilowym ograniczeniem mobilności (np. w wyniku urazu).

Zapewnienie dostępności architektonicznej warunkuje poczucie niezależności.

Osoby z niepełnosprawnością, starsze oraz o ograniczonej sprawności poruszania się mogą odczuwać stres i dyskomfort związany z proszeniem o pomoc w skorzystaniu z usług urzędu, a co za tym idzie rezygnować z nich. W związku z powyższym, przestrzenie publiczne powinny być dostępne architektonicznie dla wszystkich użytkowników, którzy potencjalnie mogą chcieć skorzystać z ich usług lub załatwić sprawę.

Zgodnie z UZD minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej obejmują:

- zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych w budynkach;
- instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego;
- zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Zgodnie z ustawą Prawo budowlane obiekt budowlany oraz jego części należy projektować i budować w sposób zapewniający warunki do korzystania z obiektów użyteczności publicznej przez osoby z niepełnosprawnością, o ograniczonej mobilności oraz osoby starsze. Planując remont obiektu należy poddać analizie możliwość przeprowadzenia go w taki sposób, aby wyeliminować istniejące bariery architektoniczne.

Pomocne w przedmiotowej analizie mogą być [dokumenty związane z procesem certyfikacji](#) zamieszczone na Portalu Funduszy Europejskich.

6.1 Audyt dostępności architektonicznej

Audyt dostępności architektonicznej to analiza i ocena w zakresie dostępności architektonicznej stopnia przystosowania elementów infrastruktury budynku jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej i jego wyposażenia do potrzeb różnych użytkowników przestrzeni/budynku.

Pełny audyt dostępności powinien obejmować sprawdzenie dostępności nie tylko architektonicznej, lecz także informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Każdy koordynator jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej powinien przeprowadzić audyt architektoniczny.

Audyt można zlecić podmiotowi zewnętrznemu lub przeprowadzić samodzielnie samoocenę dostępności architektonicznej. Po wykonaniu audytu/samooceny powinien zostać stworzony raport. Raport z audytu/samooceny powinien zawierać dokumentację z przeprowadzenia analizy i oceny dostępności wraz z rekomendacjami do wdrożenia w celu zwiększenia dostępności architektonicznej.

Pełna analiza dostępności zawiera:

- audyt dostępności – czynności sprawdzające;
- analizę wraz z dokumentacją fotograficzną, która obejmuje stan obecny, ale może również przedstawiać stan pożądany dzięki naniesieniu na fotografie niezbędnych elementów zwiększających dostępność;
- propozycję rekomendacji – rozwiązania zwiększające dostępność;
- plan działania na rzecz poprawy dostępności w jednostce organizacyjnej PSP.

Analiza dostępności dotyczyć powinna otoczenia przed budynkiem oraz jego wnętrza.

Audyt można przygotować, dzieląc pracę na dwa obszary:

- Budynek:
 - otoczenie, strefa wejścia;
 - elementy wyposażenia ułatwiające orientację w budynku;
 - komunikacja pozioma i pionowa;
 - bezpieczeństwo pożarowe.
- Wnętrze:
 - recepcja/dyżurka, punkt obsługi interesantów;
 - pomieszczenia i urządzenia sanitarno-higieniczne;
 - stanowiska pracy, pomieszczenia socjalne itp.

W odniesieniu do otoczenia przed budynkiem analizowane i oceniane powinny być:

- przejścia dla pieszych;
- miejsca postojowe;
- chodniki i dojścia do budynku;
- podjazdy do budynku;
- schody zewnętrzne;
- drzwi wejściowe.

W odniesieniu do budynku powinna być analizowana i oceniana każda jego kondygnacja, w szczególności:

- ciągi komunikacyjne (korytarze);
- schody;
- windy;

- drzwi;
- podłoga;
- elementy wyposażenia;
- kolorystyka ścian;
- oświetlenie;
- informacja i bezpieczeństwo.

6.2 Dostępność architektoniczna obiektów

Poniżej przedstawiono zalecenia dotyczące poszczególnych obszarów związanych z dostępnością architektoniczną jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

6.2.1 Otoczenie obiektu

Ogrodzenie

- bramy i furtki w ogrodzeniu nie mogą otwierać się na zewnątrz działki;
- szerokość furtki powinna być nie mniejsza niż 0,9 m, przy czym na drodze pożarowej szerokość tę regulują przepisy odrębne, dotyczące ochrony przeciwpożarowej.

Dojścia i dojazdy

- do wejść do budynku powinny być doprowadzone od dojazdów utwardzone drogi o szerokości min. 1,5 m, przy czym co najmniej jedno dojście powinno zapewnić osobom z niepełnosprawnością dostęp do całego budynku lub tych jego części, z których osoby te mogą korzystać;
- wymiary płaszczyzny podestu przy wejściu do budynku powinny umożliwiać swobodne manewrowanie wózkami inwalidzkimi i zależą od rodzaju oraz kierunku otwierania skrzydeł drzwiowych. W związku z tym, w zależności od rodzaju drzwi i przyjętego rozwiązania, należy zapewnić przestrzeń o wymiarach co najmniej 1,5 × 1,5 m;
- w przypadku stosowania przed wejściem lub w przedsionku wycieraczek perforowanych – kształt i wielkość otworów powinny zapewniać bezpieczny przejazd wózkami inwalidzkimi i przejście osób posługujących się kulami i laskami;
- umieszczenie odbojów, skrobaczek, wycieraczek do obuwia lub podobnych urządzeń wystających ponad poziom płaszczyzny dojścia w szerokości drzwi wejściowych do budynku jest zabronione;
- wpusty kanalizacyjne, pokrywy urządzeń sieci uzbrojenia terenu i instalacji podziemnych oraz inne osłony otworów, usytuowane na trasie przejścia lub przejazdu, powinny znajdować się w płaszczyźnie chodnika lub jezdni;
- wpusty kanalizacyjne oraz ażurowe osłony otworów w płaszczyźnie chodnika lub przejścia przez jezdnię powinny mieć odstępy między prętami lub średnice otworów nie większe niż 20 mm.

Nawierzchnia

- nawierzchnia dojść do budynków, schodów i pochylni zewnętrznych i wewnętrznych, ciągów komunikacyjnych w budynku oraz podłóg w pomieszczeniach przeznaczonych na pobyt ludzi, a także posadzki w garażu, powinna być wykonana z materiałów antypoślizgowych;
- nawierzchnia powinna być utwardzona w sposób umożliwiający poruszanie bez utrudnień;
- dostosowanie różnic terenu do możliwości poruszania się wózkiem inwalidzkim.

Pochylnie i schody

- maksymalne nachylenie pochylni do ruchu pieszego i dla osób z niepełnosprawnością, poruszających się przy użyciu wózka inwalidzkiego, gdy pochylnia jest usytuowana na zewnątrz budynku bez przykrycia i przy jej wysokości do 0,15 m – nie może przekraczać 15%, przy wysokości pochylni do 0,5 m – 8%, przy wysokości pochylni ponad 0,5 m – 6%. Gdy pochylnia jest usytuowana wewnątrz budynku lub pod dachem maksymalne jej nachylenie, przy wysokości do 0,15 m nie może przekraczać 15%, przy wysokości do 0,5 m – 10%, a przy wysokości ponad 0,5 m – 8%;
- pochylnie do ruchu pieszego i dla osób z niepełnosprawnością, mające długość ponad 9 m, powinny być podzielone na krótsze odcinki, przy zastosowaniu spoczników o długości co najmniej 1,4 m;
- pochylnie przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością powinny mieć szerokość płaszczyzny ruchu 1,2 m, krawężniki o wysokości co najmniej 0,07 m i obustronne poręcze, umieszczone na wysokości 0,75 m i 0,9 m od płaszczyzny ruchu, przy czym odstęp między nimi powinien mieścić się w granicach od 1 m do 1,1 m;
- poręcze przy schodach zewnętrznych i pochylniach, przed początkiem i za końcem, należy przedłużyć o 0,3 m oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie;
- krawędzie stopni schodów powinny wyróżniać się kolorem kontrastującym z kolorem posadzki;
- powierzchnie spoczników schodów i pochylni powinny mieć wykończenie wyróżniające je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg schodów lub pochylni;
- schody zewnętrzne i wewnętrzne, służące do pokonania wysokości przekraczającej 0,5 m, powinny być zaopatrzone w balustrady lub inne zabezpieczenia od strony przestrzeni otwartej;
- schody zewnętrzne i wewnętrzne powinny mieć balustrady lub poręcze przyścienne, umożliwiające lewo- i prawostronne ich użytkowanie; przy szerokości biegu schodów większej niż 4 m należy zastosować dodatkową balustradę pośrednią;
- poręcze przy schodach i pochylniach powinny być oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 0,05 m.

6.2.2 Stanowiska postojowe dla samochodów

Lokalizacja stanowisk postojowych

- zaleca się, aby odległość stanowiska postojowego przeznaczonego dla osób z niepełnosprawnościami od głównego wejścia do budynku była jak najmniejsza;
- jeżeli parking nie obsługuje bezpośrednio żadnego budynku, miejsca przystosowane powinny znajdować się możliwie blisko przystosowanego wyjścia z tego parkingu;
- w bardzo skomplikowanych przestrzeniach należy zapewnić wizualne, słuchowe i dotykowe formy prowadzenia w celu wspierania orientacji i wyboru odpowiedniego kierunku;
- w celu wspomagania osób z niepełnosprawnością wzroku wymaga się, aby systemy prowadzenia wyróżniały się kolorystycznie z tła;
- miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami lokalizowane na skraju zgrupowania pozostałych miejsc postojowych, możliwie blisko od głównego wejścia do budynku.

Wymiary stanowisk postojowych przystosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami:

- stanowiska postojowe usytuowane wzdłuż jezdni:
 - 360 cm × 600 cm (zalecane 700 cm);
 - 360 cm × 900 cm – wymiar wymagany dla busów przystosowanych do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (dotyczy samochodów wyposażonych w podnośnik z tyłu pojazdu);
- stanowiska postojowe usytuowane wzdłuż jezdni z zapewnieniem możliwości korzystania:
 - z przylegającego dojścia lub ciągu pieszo-jezdnego z koniecznością zachowania trasy wolnej od przeszkód o szerokości min. 200 cm;
 - 230 cm × 600 cm (zalecane 700 cm);
 - 230 cm × 900 cm – wymiar wymagany dla busów przystosowanych do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (dotyczy samochodów wyposażonych w podnośnik z tyłu pojazdu);
- pozostałe stanowiska postojowe:
 - 360 cm × 500 cm (zalecane 600 cm).

Nawierzchnia stanowisk postojowych

- zaleca się stosowanie nawierzchni utwardzonej (równej i gładkiej o prawidłowym spadku podłużnym i poprzecznym), wykonanej z betonu asfaltowego (nawierzchni bitumicznej) lub z betonu cementowego:
 - o wskaźniku odbicia światła słonecznego w wysokości co najmniej 0,33;
 - zacienionej drzewami istniejącymi bądź odpowiednio dobranymi nasadzeniami;
 - znajdującej się pod zadaszeniem o pokryciu wykonanym z materiałów o wskaźniku odbicia światła słonecznego w wysokości co najmniej 0,33 lub pokrytego panelami słonecznymi lub zielenią;
- nie zaleca się nawierzchni brukowanych wykonanych z kostki kamiennej – stosowanie nawierzchni z kostki kamiennej dopuszczalne jest jedynie w sytuacji, gdy nawierzchnia

ta stanowi element tkanki zabytkowej; w przypadku odtwarzania nawierzchni z materiałów wyprodukowanych współcześnie, zaleca się stosowanie nawierzchni gładkich, dopasowanych estetycznie do istniejącej nawierzchni;

- dopuszczalne jest stosowanie nawierzchni brukowej z kostki betonowej o niefazowanych krawędziach i kostki kamiennej ciętej;
- w przypadku parkingów o nawierzchni ażurowej zaleca się, aby stanowiska postojowe dla osób z niepełnosprawnościami miały nawierzchnię pełną (bez otworów).

Oznakowanie stanowisk postojowych

- oznakowanie pionowe – w razie potrzeby wyznaczenia miejsca postoju przeznaczonego tylko dla pojazdu samochodowego uprawnionej osoby z niepełnosprawnością o ograniczonej sprawności poruszania się oraz kierującego pojazdem przewożącego taką osobę, umieszcza się znak D-18a, a pod nim tabliczkę T-29;
- oznakowanie poziome:
 - znak P-18 stosuje się w celu wyznaczenia miejsc postoju na części jezdni i chodnika oraz na wydzielonych parkingach bez ustalonych konstrukcyjnie stanowisk;
 - znak P-20 stosuje się w celu oznaczenia stanowiska postojowego przeznaczonego do wyłącznego użytkowania przez uczestników ruchu;
 - znak P-24 oznacza, że stanowisko postojowe, na którym znak umieszczono przeznaczone jest dla osoby z niepełnosprawnością;
 - stanowiska postojowe dla pojazdów osób z niepełnosprawnością powinny mieć nawierzchnię barwy niebieskiej, a miejsca te oznacza się znakiem poziomym P-18 albo P-20 uzupełnionym znakiem P-24.

6.2.3 Budynek

Strefa wejścia

- wejścia do budynków powinny być zasygnalizowane pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami;
- wokół głównego wejścia należy umożliwić swobodę poruszania się osobom z niepełnosprawnościami, czyli zapewnić przed i po wejściu miejsce na pole manewru o wymiarach co najmniej 150 cm x 150 cm;
- nawierzchnia przed wejściem głównym powinna być utwardzona i posiadać nachylenie podłużne mniejsze niż 6%, zaleca się stosowanie nachylenia podłużnego mniejszego niż 5%;
- zaleca się stosowanie drzwi automatycznych – rozwiązanie takie ułatwia dostanie się do budynku osobom z niepełnosprawnością ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom starszym, osobom z nieporęcznym bagażem – drzwi takie są szczególnie zasadne w budynkach użyteczności publicznej, w tym związanych ze służbą zdrowia;
- stosowanie mat przy wejściu nie jest wskazane, gdyż utrudniają poruszanie się osobom na wózkach. Jednak w przypadku ich zastosowania powinny one spełniać następujące zalecenia:

- wycieraczki (gumowe, stalowe) muszą być układane tak, by ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem/posadzką;
- dopuszczalne stosowanie wycieraczek układanych na posadzce, o ile wycieraczka wyposażona jest w pochyłe krawędzie umożliwiające wjazd kołem, a jej wysokość nie przekracza 1 cm;
- należy ograniczać stosowanie opraw oświetleniowych z widocznym źródłem światła, które mogą powodować zjawisko olśnienia – w przypadku zastosowania reflektorów, powinny być one rozmieszczone w sposób nieprzeszkadzający użytkownikowi;
- jeżeli nie ma możliwości dostępu do budynku z poziomu terenu, należy zastosować pochylnię - w przypadku braku takiej możliwości - inne rozwiązania alternatywne, w drugiej kolejności dźwig osobowy, jeśli nie jest możliwy jego montaż - platformy pionowe lub ukośne - jako ostateczność;
- w budynkach użyteczności publicznej zaleca się umieszczenie tabliczek informujących o funkcji pomieszczenia w formie wizualnej oraz dotykowej (alfabet Braille'a). Informacja dotykowa powinna znajdować się na ścianie, po stronie klamki, na wysokości min. 120 cm (dół tabliczki) i maks. 160 cm (górną tabliczki), w odległości 5-10 cm od ościeżnicy drzwi.

Wiatrołap

- drzwi wejściowe do wiatrołapu do budynków powinny mieć co najmniej 120 cm z możliwością zastosowania drzwi dwuskrzydłowych ze skrzydłem ruchomym o szerokości 90 cm (zalecane 100 cm);
- próg o maksymalnej wysokości do 2 cm, ze ściętym klinem i wyróżnieniem kontrastu o minimalnym współczynniku LRV 30%;
- otwór drzwiowy powinien być tak zlokalizowany w ścianie, by od strony zawiasów pozostało co najmniej 9-10 cm wolnej przestrzeni;
- ściana od strony otwierania drzwi powinna być oddalona o 60 cm, aby zapewnić możliwość podjazdu wózkiem od strony otwarcia drzwi;
- zalecana przestrzeń manewrowa w wiatrołapie: 150 x 150 cm, poza polem otwierania skrzydła drzwi;
- drzwi wejściowe:
 - lekkie i łatwe w obsłudze;
 - płyta cokołu na dole drzwi o wysokości 40 cm;
 - przezroczysty panel drzwiowy umieszczony na wysokości min. 40-160 cm;
 - klamka, zamek oraz dzwonek powinny być łatwe w identyfikacji oraz umieszczone na wysokości 80-120 cm nad poziomem podłogi;
 - stosowanie klamek w formie dźwigni – klamki gałkowe nie są zalecane;
 - wizjer na wysokości 90 cm i 150 cm nad poziomem podłogi.

Domofon (jeśli występuje) powinien:

- posiadać systemem audio-wizualny;
- być umieszczony w widocznym miejscu, przy klamce od drzwi, blisko wejścia;
- być w kontrastujących kolorach względem tła, na którym się znajduje;

- ekran domofonu powinien znajdować się nie wyżej niż 120 cm nad poziomem podłogi, a jego przyciski na wysokości 80 – 110 cm i w odległości minimum 60 cm od narożnika wewnętrznego;
- przyciski dzwonek do drzwi powinny być o odpowiednio dużej wielkości i dawać wizualny lub dźwiękowy sygnał;
- posiadać świetlne i dźwiękowe potwierdzenie otwierania zamka;
- przyciski powinny być w kontrastujących kolorach względem panelu, na którym się znajdują i każdy z nich powinien posiadać wyraźny numer lub literę w kolejności alfabetycznej, możliwą do odczytania również przez dotyk;
- należy stosować klawisze zamiast systemu dotykowego (sensorycznego), z wyraźnym oznakowaniem klawiszy cyframi wypukłymi lub zastosowaniem międzynarodowej klawiatury z wyróżnieniem dotykowym cyfry „5”;
- mikrofon powinien być na takiej wysokości, by odbierać głos osób o różnym wzroście;
- kamera domofonu powinna uchwycić twarz osoby, aby ułatwić jej rozpoznanie;
- zaleca się umieszczanie informacji w alfabecie Braille’a przy lub na przyciskach.

Poziome ciągi komunikacyjne

- zaleca się, aby szerokość ciągów komunikacyjnych poziomych (korytarzy) była uzależniona od natężenia ruchu osób i wynosiła:
 - 180 cm – w przypadku stałego ruchu dwukierunkowego;
 - 150 cm – w przypadku częstego ruchu dwukierunkowego;
 - 120 cm – w przypadku rzadkiego ruchu dwukierunkowego oraz z zastrzeżeniem, iż taka szerokość korytarza jest dopuszczalna tylko w przypadku, kiedy stanowi drogę ewakuacyjną przeznaczoną do ewakuacji nie więcej niż 20 osób;
- w przypadku korytarzy o szerokości mniejszej niż 180 cm, maksymalnie co 25 metrów należy projektować miejsca umożliwiające minięcie się dwóch wózków. Szerokość takiej przestrzeni powinna wynosić min. 180 cm, a jej długość min. 200 cm. Poszerzenie przestrzeni nie jest konieczne, jeżeli długość korytarza nie przekracza 50 m;
- nawierzchnie ciągów komunikacyjnych (korytarzy) powinny zapewnić możliwość swobodnego poruszania się, tzn. powinny być równe i mieć powierzchnię antypoślizgową;
- wysokość ciągów komunikacyjnych, stanowiących drogę ewakuacyjną, nie powinna być mniejsza niż 220 cm; jeżeli jakkolwiek element wyposażenia przestrzeni znajduje się poniżej wysokości 220 cm, należy zastosować poręcz ostrzegawczą lub odpowiednio ustawić elementy wyposażenia bądź małej architektury;
- w przestrzeniach wymagających pokonywania znacznych odległości należy, nie rzadziej niż co 30 m, zapewnić miejsca siedzące; powinny one znajdować się w pobliżu ciągów komunikacyjnych, ale nie bezpośrednio na nich;
- miejsce do odpoczynku powinno być wyposażone w siedzisko (ławkę) z podłokietnikami ułatwiającymi siadanie i wstawanie oraz miejsce do zaparkowania wózka inwalidzkiego;
- ławki powinny być przytwierdzone na stałe do podłoża, w sposób niewidoczny z poziomu użytkownika, uniemożliwiający ich usunięcie przez osoby do tego nieupoważnione;

- do prawidłowego użytkowania ławki potrzebne jest min. 40 cm (optymalnie ≥ 80 cm) wolnej przestrzeni od frontu ławki, tak aby nogi osób korzystających z nich nie przeszkadzały osobom korzystającym z ciągów komunikacyjnych;
- ławki powinny być wyposażone w podłokietniki po obu stronach ławki oraz po jednym podłokietniku co 3 miejsca siedzące; podłokietniki powinny znajdować się na wysokości 15-20 cm od górnej powierzchni siedziska;
- szerokość miejsca siedzącego powinna wynosić ok. 50 cm; siedzisko powinno znajdować się na wysokości 42 – 45 cm od podłoża;
- kąt pomiędzy oparciem a siedziskiem powinien być ergonomiczny, tj. ok. 100 stopni;
- zalecany materiał do zastosowania na siedziska i oparcia ławek jest drewno; powinno być ono odpowiednio twarde, odporne na warunki wynikające z normalnego użytkowania;
- miejsce postoję przeznaczone dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim powinno mieć głębokość min 140 cm (zalecane 180 cm) i szerokość 90 cm, tak aby osoba na wózku (skuterze inwalidzkim) mogła zaparkować wózek obok ławki, nie przeszkadzając innym użytkownikom przestrzeni.

Pionowe ciągi komunikacyjne

- w budynkach użyteczności publicznej szerokość użytkową biegów oraz szerokość użytkową spoczników w klatkach schodowych, stanowiących drogę ewakuacyjną, należy obliczać proporcjonalnie do liczby osób mogących przebywać równocześnie na kondygnacji, na której przewiduje się obecność największej ich liczby, przyjmując co najmniej 60 cm szerokości na 100 osób, lecz nie mniej niż 120 cm;
- szerokość użytkowa schodów zewnętrznych do budynku powinna wynosić co najmniej 120 cm, przy czym nie może być mniejsza niż szerokość użytkowa biegu schodowego w budynku, przyjęta zgodnie z wymaganiami określonymi powyżej;
- szerokość użytkową schodów stałych mierzy się między wewnętrznymi krawędziami poręczy, a w przypadku balustrady jednostronnej – między wykończoną powierzchnią ściany, a wewnętrzną krawędzią poręczy tej balustrady. Szerokości te nie mogą być ograniczane przez zainstalowane urządzenia oraz elementy budynku;
- zaleca się powiększenie szerokości biegu schodowego, wyliczonej na podstawie powyższych wymagań, o 25 – 40 cm (szerokość złożonej platformy) aby umożliwić w przyszłości montaż platformy przyschodowej);
- zalecana szerokość spoczników schodów stałych w budynku powinna wynosić min. 150 cm;
- bieg schodowy powinien zawierać maksymalnie 10 stopni na zewnątrz obiektów i 17 stopni wewnątrz obiektów;
- stopnie schodów nie powinny być ażurowe i nie powinny posiadać wystających nosków;
- stopnie schodów powinny być wyprofilowane tak, aby zapobiegać potykanii się przy wchodzeniu oraz zahaczaniu o nie tyłem buta przy schodzeniu, a ich nawierzchnia powinna być antypoślizgowa;
- wszystkie stopnie w biegu powinny mieć tą samą wysokość;

- szerokość stopni w schodach wewnętrznych powinna wynikać ze wzoru:

$$2H + S = \text{od } 60 \text{ do } 65 \text{ cm}$$

gdzie:

H- wysokość stopnia,

S- szerokość stopnia;

- schody zewnętrzne i wewnętrzne, służące do pokonania wysokości przekraczającej 50 cm, powinny być zaopatrzone w balustrady lub inne zabezpieczenia od strony przestrzeni otwartej, o wysokości 110 cm;
- schody zewnętrzne i wewnętrzne w budynku użyteczności publicznej powinny mieć balustrady lub poręcze przyściennie umożliwiające lewo- i prawostronne ich użytkowanie;
 - balustrada – ażurowe lub pełne zabezpieczenie (ogrodzenie) schodów, tarasów, balkonów, dachów, itp., montowane zazwyczaj na krawędzi zabezpieczanego elementu;
 - poręcz – pochwyty przyścienny. Podstawowa funkcja, jaką powinny spełniać poręcze, to ułatwienie poruszania się po schodach, a także ochrona przed upadkiem z wysokości. Poręcze powinny zapewniać wygodę użytkowania oraz być w solidny sposób zamocowane do balustrady lub ściany;
- przy szerokości biegu schodów większej niż 4 m należy zastosować dodatkową balustradę pośrednią;
- przy balustradach lub ścianach przyległych do pochylni, przeznaczonych dla ruchu osób z niepełnosprawnością, należy zastosować obustronne poręcze, umieszczone na wysokości 0,75 i 0,9 m od płaszczyzny ruchu;
- poręcze przy schodach przed ich początkiem i za końcem należy przedłużyć o min. 30 cm w poziomie oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie;
- poręcze przy schodach powinny być oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 5 cm;
- część chwytana poręczy powinna mieć średnicę w zakresie 3,5 cm – 4,5 cm;
- końce poręczy powinny być zawinięte w dół lub zamontowane do ściany, tak aby nie można było zaczepić się fragmentami ubrania;
- należy zapewnić ciągłość prowadzenia poręczy na schodach wielobiegowych; dopuszcza się przerwanie ciągłości poręczy w przypadku spoczników o długości większej niż 3 m;
- linia poręczy powinna wiernie odzwierciedlać bieg schodów;
- w budynkach użyteczności publicznej schody powinny być oznaczone na dwa sposoby:
 - wizualnie – kontrastowo oznaczone krawędzie stopni;
 - poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy;
- w odległości 50 cm przed krawędzią pierwszego stopnia schodów w dół oraz przed krawędzią pierwszego stopnia schodów w górę, należy ułożyć fakturę ostrzegawczą o szerokości nie mniejszej niż 40 cm i nie większej niż 60 cm (na całej szerokości schodów);

- powierzchnie spoczników schodów powinny mieć wykończenie wyróżniające je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg schodów;
- należy zachować bezpieczną skrajnię ruchu pieszych i gdy bieg schodowy jest nadwieszony nad ciągiem pieszym, przestrzeń pod schodami o wysokości mniejszej niż 220 cm powinna być obudowana lub oznaczona w taki sposób, aby osoba z dysfunkcją wzroku mogła je bezpiecznie ominąć.

Dźwigi osobowe

- odległość pomiędzy drzwiami przystankowymi dźwigu a przeciwległą ścianą lub inną przegrodą powinna wynosić co najmniej 1,6 m;
- obok drzwi dźwigu osobowego (najlepiej po obu stronach) powinna być zamieszczona czytelna informacja z numerem kondygnacji. Numer ten powinien być czytelny również poprzez dotyk. Dzięki wypukłym cyfrom o wysokości co najmniej 4 cm lub/i opisane alfabetem Braille'a w łatwym do lokalizacji przez niewidomych miejscu. Najlepiej po obu stronach ościeżnicy dźwigu;
- drzwi dźwigu osobowego oraz ich obramowanie powinny być oznakowane w sposób kontrastowy w stosunku do otoczenia. Na dojściu do dźwigu należy zastosować system fakturowy prowadzący do panelu przywoławczego;
- kabina dźwigu osobowego dostępna dla osób z niepełnosprawnością powinna mieć szerokość co najmniej 110 cm i długość 140 cm;
- po obu stronach kabiny powinny znajdować się ciągłe poręcze, a ich górna część powinna znajdować się na wysokości 90 cm;
- w celu ułatwienia dostępu do przycisków lub elementów sterowniczych, w poręczy powinna być przerwa, jeżeli kabinowy panel sterujący znajduje się na tej samej ścianie;
- różnica poziomów podłogi kabiny dźwigu, zatrzymującego się na kondygnacji użytkowej i posadzki tej kondygnacji przy wyjściu z dźwigu nie powinna być większa niż 2 cm (optymalnie do 1 cm);
- drzwi do kabiny powinny mieć szerokość 90 cm (zalecana 100 cm ze względu na osoby z wózkami bliźniaczymi i poruszające się na wózkach z napędem akumulatorowym);
- drzwi dźwigu powinny otwierać się i zamykać automatycznie;
- system powinien być oparty na czujnikach (np. podczerwień) zatrzymujących zamykanie drzwi jeszcze przed kontaktem fizycznym z przedmiotem lub osobą;
- na ścianie przeciwnej do drzwi wejściowych należy umieścić lustro, na wysokości maksymalnie 40 cm od poziomu podłogi, umożliwiające osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim sprawdzenie, czy za jej plecami nie znajduje się żadna przeszkoda i czy może bezpiecznie opuścić kabinę;
- stosowanie lustra nie jest konieczne, jeżeli wymiary kabiny są większe niż 150×150 cm;
- kabina, jak i szyb, powinny być przeszklone, co jest korzystne dla osób z zaburzeniami psychicznymi (klaustrofobia), gdyż niwelują poczucie zamknięcia;
- kabina dźwigu i panele kontrolne powinny być dobrze oświetlone;

- panel sterujący w kabinie powinien być zamontowany na wysokości 80 – 120 cm nad podłogą i w odległości 50 cm od naroża kabiny;
- panel sterujący w kabinie powinien być umieszczony na ścianie następująco:
 - w przypadku drzwi otwieranych centralnie powinien znajdować się po prawej stronie wejścia do kabiny;
 - w przypadku drzwi otwieranych jednostronnie powinien znajdować się po stronie zgodnej z kierunkiem zamykania drzwi;
- przyciski piętrowe powinny znajdować się nad przyciskami alarmu i drzwi;
- przyciski pojedyncze powinny być ustawione w jednym rzędzie, pionowo lub poziomo (zalecane), odpowiednio: od dołu do góry przy układzie pionowym i od lewej w układzie poziomym;
- w przypadku większej ilości przycisków rozmieszczenie ich powinno być mijankowe dla lepszego rozpoznania kolejności pięter (PN-EN 81-70: 2005 „Przepisy bezpieczeństwa dotyczące budowy i instalowania dźwigów – Szczególne zastosowania dźwigów osobowych i towarowych – Część 70: Dostępność dźwigów dla osób, w tym osób niepełnosprawnych”);
- wewnętrzny panel sterujący powinien być wyposażony w dodatkowe oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących (wypukłe opisy, cyfry lub symbole oraz oznaczenia w alfabecie Braille’a) oraz informację głosową;
- przycisk przystanku wyjściowego z budynku powinien wystawać 5 mm (± 1 mm) ponad pozostałe przyciski (zalecany kolor zielony).

Platformy pionowe i ukośne

Nie zaleca się stosowania urządzeń takich jak podnośniki przychodowe, platformy pionowego i ukośnego podnoszenia, czy schodołazy:

- w pomieszczeniach rzadko używanych lub niedostępnych dla wszystkich użytkowników;
- ze względu na brak miejsca;
- ze względu na zalecenia konserwatora zabytków;
- biorąc pod uwagę inne względy praktyczne/techniczne nie pozwalające na zaprojektowanie pochylni lub dźwigów osobowych;
- bez szybu i wewnątrz budynku – do 3 m;
- z szybem – do 12 m;
- podnośnika pionowego – min. 90×140 cm, przy udźwigu nie mniejszym niż 315 kg;
- podnośnika schodowego – min. 75×100 cm, przy udźwigu nie mniejszym niż 250 kg;
- podłoga musi być antypoślizgowa;
- platforma podnośnika musi być wyposażona w barierki uniemożliwiające zjechanie kół wózka z platformy podnośnika podczas jego działania;
- jeżeli przy wejściu została zamontowana platforma, powinna ona umożliwiać samodzielne wejście, obsługę i zejście osobie z niepełnosprawnością. Jednocześnie należy zapewnić możliwość wezwania pracownika obiektu, gdy użytkownik nie będzie umiał obsłużyć urządzenia.

Stanowiska pracy/ pokoje biurowe

- przestrzeń manewrowa - przy stołach i ladach należy zapewnić wolną przestrzeń o wymiarach min. 150 x 150 cm;
- przestrzeń na nogi - jeżeli przy stole lub biurku znajduje się miejsce dla osoby poruszającej się na wózku, należy zapewnić dla niej przestrzeń na nogi pod ladą lub stołem o wysokości min. 70 cm, szerokości min. 90 cm i głębokości min. 60 cm;
- regulacja wysokości blatu - korzystnym rozwiązaniem jest zapewnienie możliwości regulacji wysokości blatu biurka. W ten sposób osoba poruszająca się na wózku ma możliwość dostosowania stanowiska pracy do wysokości siedziska wózka inwalidzkiego, od 60 cm do 80 cm;
- system półek wiszących nad biurkiem powinien znajdować się w zasięgu wyciągniętej ręki osoby siedzącej, na wysokości 120 - 130 cm od powierzchni podłogi;
- zalecana szerokość blatu roboczego biurka 60 cm;
- osoba korzystająca podczas pracy z wielu urządzeń elektronicznych (np. komputer, telefon) powinna mieć zainstalowaną zintegrowaną listwę elektryczną nad blatem biurka (należy uwzględnić przy tym szerokość biurka);
- miejsca do składowania, z których mogą korzystać osoby z niepełnosprawnością, powinny być lokalizowane w miejscach, do których może dotrzeć osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim;
- przestrzeń manewrowa - przed miejscami służącymi do składowania należy zapewnić przestrzeń o szerokości min. 120 cm, umożliwiającą ustawienie wózka inwalidzkiego; długość takiej przestrzeni nie powinna być mniejsza niż 150 cm;
- racjonalne usprawnienia w zatrudnieniu – dostosowanie stanowiska pracy – zalecenia:
 - odpowiednie ustawienie mebli w pomieszczeniu z zachowaniem powierzchni manewrowej;
 - dostosowanie miejsca pracy np. wysokość biurka, fotel dostosowany do potrzeb;
 - materiały biurowe, dokumenty i elementy wyposażenia (włączniki prądu itp.) w zasięgu ręki – na odpowiedniej wysokości;
 - jeśli pracownik z niepełnosprawnością narządu ruchu wykorzystuje pomoce techniczne, takie jak np. kule, laski, to należy wyznaczyć miejsce, w którym będzie mógł on te pomoce stabilnie ustawić;
 - osoby z niepełnosprawnością ruchową (szczególnie w zakresie kończyn górnych) mogą napotykać przeszkody związane z wykonywaniem pracy oraz obsługą sprzętu komputerowego. Specjalne urządzenia, które ułatwiają korzystanie z komputera i innych urządzeń codziennego użytku, to między innymi: jedno- lub dwuręczna specjalistyczna klawiatura komputerowa;
 - równomierne i rozproszone oświetlenie całego pomieszczenia;
 - biurko osoby słabowidzącej powinno być usytuowane w miejscu, w którym nie ma dużych różnic oświetlenia – przy wyborze należy unikać miejsc, w których występuje silne źródło światła (np. silne światło słoneczne padające o określonej części dnia);

- stanowisko pracy osoby słabowidzącej powinno być doświetlone przez zastosowanie oprawy oświetlenia miejscowego (lampka biurkowa);
 - dobrą praktyką jest wyposażenie stanowiska pracy w elementy kontrastowe względem otoczenia (siedzisko krzesła względem podłogi, kontrastowa barwa blatu itp.);
 - tam, gdzie jest to możliwe, należy uzupełnić sygnalizację dźwiękową dobrze widoczną sygnalizacją świetlną; dotyczy to na przykład sygnalizacji alarmowej, urządzeń dostępu (domofonów, czytników kart magnetycznych) czy telefonów;
 - stanowisko pracownika z niepełnosprawnością słuchową powinno być skierowane w stronę drzwi. Jeżeli jest to pracownik niesłyszący na jedno ucho, dobrze jest ustawić jego stanowisko słyszącym uchem w stronę klientów czy współpracowników;
 - urządzenia teleinformatyczne, np. komputery i telefony, powinny być dostosowane do aparatów słuchowych i wyposażone w systemy pętli indukcyjnych lub systemy transmisji radiowej; ich sygnalizacja powinna być oparta na sygnale wizualnym, wibracyjnym lub przewodnictwie kostnym;
 - klawiatura specjalistyczna umożliwiająca pisanie jednym palcem lub wskaźnikiem trzymanym w ustach, powiększona mysz komputerowa, np. Big Track, specjalistyczna mysz komputerowa, np. Handshoe Mouse, Orbitrack Mouse, przewodowe lub bezprzewodowe przyciski do urządzeń elektrycznych i elektronicznych, interfejsy do komputerowych przycisków funkcyjnych – IntelliSwitch;
- zalecenia dotyczące sal konferencyjnych:
- sala, w której odbywać się będzie wydarzenie nie powinna posiadać barier architektonicznych (progów, kolumn, filarów, podestów itp.), które utrudniałyby poruszanie się w niej osobom z niepełnosprawnością;
 - zapewnia odpowiednią liczbę miejsc dla uczestników wydarzenia (np. w postaci stołów i krzeseł bądź krzeseł), przygotowanych w układzie szkolnym/konferencyjnym itp., w tym odpowiednią liczbę miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
 - posiada kompleksową infrastrukturę techniczną wraz z niezbędnym wyposażeniem, umożliwiającym przeprowadzenie konferencji/ szkolenia itp. w szczególności (projektor, laptop, mikrofony etc.);
 - obraz z rzutnika bezpośrednio widoczny jest dla wszystkich uczestników konferencji;
 - wyposażona jest w system wspomagania słuchu np. pętlę indukcyjną, system FM lub inny umożliwiający wzmocnienie dźwięku dla osób z aparatami słuchowymi;
 - odpowiednie oznaczenie dostępności ww. systemu (w przypadku pętli indukcyjnej – piktogramem zgodnie z normą PN-ETSI EN 301 462 V1.1.1:20051), jak również należyte zabezpieczenie przewodów systemu np. pętli, aby nie stanowiły zagrożenia dla mobilności osób z niepełnosprawnością;
 - zapewnia przeszkoloną osobę do obsługi technicznej systemu w czasie trwania wydarzenia;
 - jest wyposażona w odpowiedni sprzęt (komputer ze stosownym oprogramowaniem, ewentualnie monitor/projektor z większą przekątną) do Symultanicznego Przekazu Tekstowego w czasie rzeczywistym (tekst wypowiedzi prelegentów oraz osób

zabierających głos z sali ma ukazywać się na bieżąco i być treściowo zgodny z wypowiedziami).

Pomieszczenia higieniczno-sanitarne

- w budynkach, na kondygnacjach do których mogą dotrzeć osoby z niepełnosprawnościami należy przewidzieć co najmniej jedno ogólnodostępne pomieszczenie higieniczno-sanitarne, które powinno przede wszystkim:
 - zapewnić przestrzeń manewrową o wymiarach co najmniej 1,5 x 1,5 m;
 - posiadać na trasie dojazdu do nich jak i w samych pomieszczeniach drzwi bez progów;
 - posiadać zainstalowaną i odpowiednio przystosowaną, co najmniej jedną miskę ustępową i umywalkę, a także jeden natrysk (jeśli ze względu na przeznaczenie przewiduje się w budynku takie urządzenia);
 - posiadać zainstalowane uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych;
 - dopuszcza się stosowanie pojedynczego ustępu dla osób z niepełnosprawnością bez przedziałka oddzielającego od komunikacji ogólnej;
- wymagania dotyczące wyposażenia pomieszczeń higieniczno-sanitarnych:
 - w odniesieniu do miski ustępowej:
 - umożliwić transfer na miskę ustępową z jednej strony (transfer przedni lub transfer przedni z obrotem, transfer diagonalny, transfer boczny);
 - przestrzeń wokół miski ustępowej nie mniejsza niż 90cm;
 - odległość osi muszli od ściany nie mniejsza niż 45cm;
 - wysokość – górna krawędź deski w granicach 42-48cm;
 - w odniesieniu do spłuczki:
 - przycisk spłuczki - montaż z boku obsługiwanej miski ustępowej na wysokości 80-110 cm jego górnej krawędzi;
 - uruchamianie spłuczki automatyczne lub ręczne;
 - w odniesieniu do uchwytów ułatwiających korzystanie z miski ustępowej:
 - montaż górnej krawędzi uchwytu na wysokości 70-85 cm;
 - długość uchwytów powinna odpowiadać długości miski ustępowej powiększonej o 10-15 cm;
 - montowane w odległości 30-40 cm od osi miski ustępowej;
 - dla uchwytów podnoszonych montowanych z obu stron miski ustępowej, długość nie mniejsza niż 75–90 cm;
 - w przypadku możliwości dostępu do miski ustępowej z jednej strony, dopuszczalny jest montaż uchwytu z jednej strony w formie stałej, po przeciwnej stronie miejsca dostępu na wysokości 70-85 cm, długości nie mniejszej niż 80 cm oraz odległości od ściany 20-30 cm;
 - w odniesieniu do podajnika papieru toaletowego bezpośrednio przy przedniej krawędzi miski ustępowej na wysokości 60-70 cm;
 - w odniesieniu do umywalki:

- przestrzeń manewrowa przed umywalką o wymiarach nie mniejszych niż 90x150 cm, z czego nie więcej niż 40 cm tej przestrzeni może znajdować się pod umywalką;
- umywalka montowana na wysokości 75-85 cm jej górnej krawędzi oraz 60-70 cm jej dolnej krawędzi;
- baterie automatyczne z przyciskiem lub z dźwignią z przedłużonym uchwytem;
- poręcze po obu stronach umywalki, w odległości co najmniej 5 cm od umywalki na wysokości 90-100 cm;
- lustro montowane bezpośrednio nad umywalką lub maksymalnie 10 cm od poziomu umywalki;
- dozownik na mydło, suszarka lub ręczniki umiejscowione bezpośrednio przy umywalce, na wysokości od 80-110 cm;
- w odniesieniu do kabiny natryskowej (prysznic):
 - kabina natryskowa zamknięta (bez progowa) o powierzchni nie mniejszej niż 2,5 m² i szerokości co najmniej 1,5 m;
 - kabina natryskowa niezamknięta, o powierzchni manewrowej nie mniejszej niż 90 x 120 cm, powierzchni kabiny min. 0,9 m² i szerokości 90 cm;
 - poręcze umiejscowione na wysokości 90-100 cm;
 - krzesło prysznicowe z oparciem, ewentualnie siedzisko przymocowane do ściany na wysokości 42-50 cm;
 - słuchawka prysznicowa z giętkim węzłem o długości nie mniejszej niż 150 cm. Wysokość montażu słuchawki na wysokości 90-210 cm (regulowana wysokość);
 - baterie termostatyczne – wysokość montażu 80-90 cm;
 - syfony odpływowe montowane w warstwach podłogowych; wyprowadzone odpowiednie spadki na posadzce, w celu odprowadzenia wody do kratki ściekowej;
- w odniesieniu do drzwi wejściowych:
 - wejście do toalety oznaczyć za pomocą piktogramów na ścianach oraz informacją w alfabecie Braille'a;
 - w ustępach ogólnodostępnych, do kabin przystosowanych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami należy stosować drzwi otwierane na zewnątrz, o szerokości co najmniej 90 cm;
 - wszystkie drzwi prowadzące do toalet powinny być kontrastowo oznaczone poprzez wykonanie całej powierzchni w kolorze kontrastującym z kolorem ściany lub oznaczone ościeżnice w kolorze skonstrastowanym z kolorem ściany;
- kosz na śmieci ustawiać poza przestrzenią manewrową i przestrzenią transferu na miskę ustępową. Wysokość maksymalna kosza 130 cm. Nie stosować koszy na śmieci otwieranych za pomocą stopy;
- co najmniej po jednym wieszaku na ubrania lub bagaże montować na wysokości 110 cm oraz 180 cm;
- włączniki na wysokości 80-110 cm do osi elementu;

- gniazda elektryczne hermetyczne w odległości nie mniejszej niż 60cm od źródła wody, montowane na wysokości 40-100 cm;
- wszystkie odpływy wody z poziomu posadzki oraz kratki podłogowe powinny znajdować się poza przestrzenią manewrową wózka;
- powierzchnie ścian i podłóg:
 - zabrania się stosowania powierzchni połyskliwych, powodujących zjawisko oślnienia;
 - ściany i podłogi powinny być ze sobą skontrastowane, a gdy nie ma takiej możliwości, wymagane jest stosowanie listew przypodłogowych lub cokołów w kontrastowym kolorze;
 - wszystkie powierzchnie ścian oraz wszystkie powierzchnie podłóg powinny mieć jednolitą barwę, bez wzorów;
 - podłogi i posadzki w toaletach powinny być wykonywane z materiałów antypoślizgowych, które, nawet zamoczone, nie spowodują niebezpieczeństwa dla użytkowników;
- urządzenie alarmowe:
 - przyciski powinny być co najmniej w dwóch miejscach – na wysokości do 40 cm oraz od 80-110 cm;
 - jeśli pomieszczenie wyposażone jest też w przycisk odwołania alarmu, powinien być umieszczony na wysokości 80-110 cm, ale tak, by nie był mylony z przyciskiem uruchamiającym alarm;
 - linka (w kolorze kontrastującym z kolorem ściany) - na wysokości nie większej niż 10 cm nad podłogą i powinna sięgać do wysokości co najmniej 180 cm;
 - system powiadamiania alarmowego na zewnątrz pomieszczenia w postaci akustycznej (syrena, dzwonek) oraz wizualnej (świecące napisy, migające światła).

6.3 Obiekty zabytkowe, a dostępność architektoniczna

Wiele jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej mieści się w budynkach zabytkowych. Zapewnienie minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej może wymagać trwałych zmian w obiekcie (np. zbudowanie pochylni w wejściu do budynku, montaż windy), przekraczających zakres dozwolonych prac.

Gdy nie ma możliwości zastosowania projektowania uniwersalnego ani racjonalnych usprawnień, dostępność architektoniczna może być realizowana przez przeszkolony personel jednostki Państwowej Straży Pożarnej, mający zarówno umiejętności wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami, jak i wiedzę merytoryczną, w jaki sposób załatwić daną sprawę urzędową np. bezpośrednio w recepcji/punkcie informacji (patrz pkt 5.6 Savoir- vivre w obsłudze interesantów ze szczególnymi potrzebami).

Zgodnie z przepisami UZD, w sytuacji złożenia skargi przez osobę o szczególnych potrzebach dotyczącej braku dostępności, istnieje możliwość wystąpienia do konserwatora zabytków o zgodę na zmiany w obiektach zabytkowych w celu zapewnienia dostępności.

Jeśli konserwator zabytków uzna, że ze względów technicznych nie ma takiej możliwości, musi to ująć w dokumentacji konserwatorskiej. Jest to poniekąd również argument na rzecz konieczności dostępu alternatywnego (np. w postaci wsparcia pracownika urzędu). Przepisy ustawy wymagają, aby uwzględnić możliwość adaptacji obiektu zabytkowego, a wyniki tej analizy zawrzeć w „dokumentacji konserwatorskiej określającej stan zachowania zabytku nieruchomego i możliwości jego adaptacji, z uwzględnieniem historycznej funkcji i wartości tego zabytku, jak również możliwości jego dostosowania dla osób ze szczególnymi potrzebami”.

6.4 Ochrona przeciwpożarowa i ewakuacja z budynku

Obecne minimalne wymagania WT zakładają, że każdy tak samo łatwo i szybko opuści budynek, przy czym nie uwzględniają potrzeb osób z niepełnosprawnościami i nie nakazują eliminacji barier, które przed nimi stawia dzisiejsze budownictwo. W przypadku niewielkich budynków jednokondygnacyjnych o prostej architekturze spełnienie powyższych przepisów może być wystarczające do zapewnienia bezpieczeństwa w warunkach pożaru wszystkim użytkownikom. Jednak w znaczącej większości przypadków należy – kierując się zasadami wiedzy technicznej – wprowadzić dodatkowe rozwiązania. Barięą jest każda przeszkoda, ograniczenie architektoniczne lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuację.

6.4.1 Możliwe przeszkody wydłużające czas ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

- bariery architektoniczne, takie jak: schody, drzwi, progi na drodze ewakuacyjnej, skomplikowana architektura obiektu itp.;
- brak świadomości i refleksji, że ewakuacja osób z niepełnosprawnością/starszych powinna być wcześniej przemyślana i przetrenowana, za tym idzie bagatelizowanie wyzwań i cedowanie ich wyłącznie na służby ratownicze;
- brak uwzględnienia potrzebnej szerokości przejść / dojsc / drzwi ewakuacyjnych;
- skrócenie dostępnego czasu na ewakuację poprzez stosowanie materiałów palnych do ocieplenia i wykończenia dróg ewakuacyjnych;
- brak wyraźnie oznaczonego miejsca zbiórki do ewakuacji;
- brak sprzętu ewakuacyjnego dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- brak odpowiedniego typu oznaczeń dla osób ze szczególnymi potrzebami lub umieszczenie ich w nieprawidłowych lokalizacjach;
- brak instalacji/środków alarmujących osoby ze szczególnymi potrzebami (szczególnie osoby z wadą wzroku czy głuche);
- brak odpowiednich procedur w instrukcji bezpieczeństwa pożarowego;
- brak rzetelnych, powtarzalnych szkoleń z zakresu profesjonalnej asysty osobom z różnymi niepełnosprawnościami;

- brak uwzględnienia wydłużonego czasu informowania o zagrożeniu osób ze szczególnymi potrzebami oraz prędkości poruszania się tych osób przy projektowaniu dróg.

Rozwiązania pozwalające na bezpieczną ewakuację osób z niepełnosprawnościami powinny być dostosowane do typu użytkowników, którzy mogą przebywać w budynku. Jednak niezależnie od dobranych indywidualnie środków zalecane jest co najmniej:

- w zakresie rozwiązań architektonicznych:
 - zapewnienie dróg ewakuacyjnych umożliwiających wydostanie się z budynku, umieszczenie odpowiednio dobranego oznakowania i oświetlenia ewakuacyjnego, wyznaczenie punktu zbiórki dla osób potrzebujących asysty/pomocy;
- w zakresie rozwiązań sprzętowych:
 - zapewnienie graficznego planu ewakuacji i minimalnej ilości sprzętu do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami;
- w zakresie rozwiązań organizacyjnych:
 - zapewnienie przeszkolenia z zakresu ewakuacji (w szczególności odczytywania sygnałów alarmowych i sposobów wydostania się z obiektu).

6.4.2 Identyfikacja barier

Drogi ewakuacyjne

Konieczne jest zapewnienie dróg ewakuacyjnych pozwalających każdej osobie (również z ograniczeniami mobilności i percepcji) na samodzielną ewakuację z budynku. Jeżeli nie jest to technicznie możliwe, należy zagwarantować osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość schronienia lub ewakuacji w inny sposób np.: poprzez wyznaczenie specjalnych pomieszczeń lub miejsc oczekiwania na ewakuację zlokalizowanych w obrębie ewakuacyjnych klatek schodowych (lub ich najbliższym sąsiedztwie) na czas potrzebny do przybycia ekip ratowniczych.

Konieczne jest zapewnienie wolnych od przeszkód dróg ewakuacyjnych (możliwie szerokich, pozbawionych elementów utrudniających poruszanie się, takich jak kosze na śmieci, szafki itp.), przy czym należy pamiętać, że droga ewakuacyjna przebiega od wyjścia z pomieszczenia do miejsca zbiórki wyznaczonego do ewakuacji (nie do drzwi wyjściowych z budynku).

W celu zapewnienia dostępności zaleca się stosowanie minimalnych parametrów dla dróg ewakuacyjnych jak poniżej:

- szerokość powinna wynosić min. 1,4 m, optymalnie 1,8 m, dla zapewnienia możliwości swobodnego minięcia się dwóch wózków;
- szerokość drzwi powinna wynosić min. 0,9 m, przy czym zaleca się stosowanie drzwi wykładanych (dających się włożyć na ścianę), które nie zawężają szerokości dróg ewakuacyjnych;
- minimalna wysokość to 2,2 m; jeżeli występują miejscowe obniżenia, należy je oznaczyć kontrastowo.

Materiały wykończeniowe na drogach ewakuacyjnych

Obudowa dróg ewakuacyjnych (dojść ewakuacyjnych) powinna być wykonana z materiałów niepalnych. Ponadto nie należy na nich również składować materiałów palnych.

W miejscach, gdzie zewnętrzny odcinek drogi ewakuacyjnej biegnie bezpośrednio przy elewacji budynku, rekomenduje się wykonanie ocieplenia i okładziny takiej ściany, na wysokości pierwszej kondygnacji, z materiałów niepalnych. W miarę możliwości rekomenduje się stosowanie do wykończenia wewnątrz wyrobów niepalnych lub palnych, ale wykonanych z materiałów naturalnych, takie jak np. drewno czy tkaniny lniane. Fakt, że palą się one kilkakrotnie wolniej niż tworzywa, przekłada się bezpośrednio na czas dostępny na ewakuację. Podłogi i posadzki powinny być wykonywane i utrzymywane w sposób zapewniający właściwości antypoślizgowe, również w warunkach zamoczenia.

Schody i pochylnie na drogach ewakuacyjnych

Według WT zabronione jest stosowanie spoczników ze stopniami i schodów ze stopniami zabiegowymi, jeżeli schody te są jedyną drogą ewakuacyjną.

Konieczne jest wyraźne, kontrastowe oznakowanie stopni i pochylni w przebiegu dróg ewakuacyjnych. Zalecane są pasy o szerokości 50–100 mm, znajdujące się:

- w przypadku pochylni – na jej początku i końcu,
- w przypadku schodów – na pierwszym i ostatnim stopniu, na krawędzi pionowej i poziomej stopnia.

Wyjście ewakuacyjne – drzwi

Drzwi, zgodnie z WT, muszą otwierać się na zewnątrz w przypadku pomieszczeń:

- zagrożonych wybuchem,
- do których jest możliwe niespodziewane przedostanie się mieszanin wybuchowych lub substancji trujących, duszących bądź innych, mogących utrudnić ewakuację,
- przeznaczonych do jednoczesnego przebywania ponad 50 osób,
- przeznaczonych dla ponad 6 osób o ograniczonej zdolności poruszania się.

Rekomenduje się jednak, by wszystkie drzwi miały szerokość co najmniej 0,9 m, ponieważ mniejsze nie pozwalają na swobodny przejście osobie na wózku.

Rozwiązania organizacyjne

Podczas przygotowywania procedur ewakuacji należy uwzględnić:

- rodzaj budynku (liczbę kondygnacji, parametry dróg ewakuacyjnych, rodzaje stosowanych systemów powiadamiania);
- liczbę osób z niepełnosprawnościami mogących podlegać ewakuacji;
- rodzaj i stopień ich niepełnosprawności (a w związku z tym – ewentualną liczbę sprzętu do ewakuacji oraz liczbę osób asystujących).

Przy opracowywaniu procedur ewakuacji należy pamiętać również o tym, że nie każda osoba z niepełnosprawnością jest w stanie samodzielnie poruszać się po budynku, w tym zwłaszcza w razie wystąpienia zagrożenia. Po zdiagnozowaniu potrzeb konkretnej osoby konieczne może się okazać wyznaczenie asystenta / pomocnika / pracownika funkcyjnego, odpowiedzialnego za pomoc w ewakuacji tej osoby. Ilość osób asystujących należy

każdorzazowo dobierać z myślą o konkretnej osobie, przy czym zalecane jest też, by każda z osób asystujących miała zmiennika / zmienniczkę. Ma to na celu uniknięcie sytuacji, w której podczas wystąpienia zagrożenia asystent jest nieobecny, a osoba – pozostawiona bez pomocy. Odpowiedzialni za ewakuację muszą pamiętać, że ratując innych, przede wszystkim powinni zadbać o swoje bezpieczeństwo. Może się okazać, że poinformowanie służb o lokalizacji osoby z niepełnosprawnością będzie działaniem skuteczniejszym niż próby pomocy przy jej ewakuacji. Kluczowe są także częste szkolenia personelu (ogólne i szczegółowe), w tym szkolenia praktyczne, a nie tylko teoretyczne.

Wskazane jest, aby wytyczne stanowiły załącznik do procedur ewakuacji danej instytucji, a ich minimalny zakres powinien obejmować:

- określenie głównych problemów w sytuacji zagrożenia, których mogą doświadczać osoby z niepełnosprawnościami;
- określenie szczegółowych wytycznych w zakresie systemów powiadamiania, dróg ewakuacji i indywidualnych planów ewakuacji (jeśli są tworzone).

Miejsce oczekiwania na ewakuację

Zgodnie z art. 4 Ustawy o ochronie przeciwpożarowej - obowiązkiem właściciela budynku jest zapewnienie dróg ewakuacyjnych pozwalających każdej osobie (również z ograniczeniami mobilności i percepcji) na samodzielną ewakuację z budynku. Jeżeli nie jest to technicznie możliwe, należy zagwarantować możliwość schronienia w miejscach oczekiwania na ewakuację na czas potrzebny do przybycia ekip ratowniczych.

Miejsce oczekiwania na ewakuację to miejsce tymczasowej lokalizacji / pobytu / oczekiwania, wolne od bezpośredniego zagrożenia oraz skutków ognia i dymu. To miejsce, w którym osoby niebędące w stanie samodzielnie się ewakuować mogą względnie bezpiecznie poczekać na dalszą asystę, pomoc lub przybycie ekip ratowniczych. Należy lokalizować je w sposób nieograniczający drogi ewakuacyjnej, w obrębie ewakuacyjnych klatek schodowych lub jako niezależne pomieszczenie o podwyższonej ochronie przeciwpożarowej, wyposażać w środki ochrony p.poż. i komunikacji z ekipami ratowniczymi.

Wymagania techniczne dla miejsc oczekiwania na ewakuację:

- posadzki i ściany wykonane z materiałów niepalnych;
- wyposażenie w niezależny system wentylacji i zasilanie oświetlenia;
- zapewnienie wewnątrz przestrzeni manewrowej dla wózka o wymiarach co najmniej 1,5 x 1,5 m oraz miejsca do zaparkowania wózka o wymiarach co najmniej 0,9 x 1,4 m;
- zapewnienie możliwości komunikacji co najmniej dwoma sposobami (np. komunikacja głosowa i wizualna – przez telefon i wideofon).

Miejsca oczekiwania na ewakuację są rozwiązaniem alternatywnym, niewymaganym przepisami prawa.

Urządzenia wspomagające ewakuację

Urządzenia wspomagające służą do bezpiecznej ewakuacji osób o ograniczonej możliwości poruszania się (użytkowników wózków, kobiet w ciąży, osób z czasową niepełnosprawnością, seniorów, itp.). Są to:

- wózki (krzesła) ewakuacyjne – stosowane do ewakuacji w pozycji siedzącej po schodach w dół lub w górę i w dół;
- materace ewakuacyjne - przeznaczone dla osób, które nie mogą być ewakuowane za pomocą krzesła / wózka lub w miejscach, gdzie krzesło / wózek może być niewygodny w użyciu.

Graficzny plan ewakuacji

Opis warunków ochrony przeciwpożarowej oraz warunków ewakuacji ze wskazaniem kierunków i wyjść ewakuacyjnych powinien być zawarty w instrukcji bezpieczeństwa pożarowego dla obiektu. Zgodnie z OP jest ona wymagana dla wszystkich budynków użyteczności publicznej, których kubatura brutto przekracza 1000 m³. Instrukcja składa się z części opisowej i graficznej. W niektórych przypadkach część graficzna w postaci graficznego planu ewakuacji musi zostać umieszczona w widocznym miejscu, np. na ścianach, w obrębie dróg ewakuacyjnych. Graficzny plan ewakuacji to rysunek lub plansza, w sposób maksymalnie czytelny i prosty przedstawiający sposób ewakuacji z danego budynku. Według obowiązujących przepisów plany ewakuacyjne muszą być umieszczone w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach edukacyjnych oraz w muzeach, jednak zaleca się, by znajdowały się w każdym budynku użyteczności publicznej. Plan sporządzany jest osobno dla każdej kondygnacji obiektu (w przypadku obiektów wielokondygnacyjnych). Na planie należy zaznaczyć drogi i wyjścia ewakuacyjne, miejsca zbiórek, rozmieszczenie sprzętu gaśniczego oraz pozostałych elementów systemu bezpieczeństwa przeciwpożarowego.

6.5 Rekomendacje

Po przeprowadzeniu audytu oraz stworzeniu raportu można rekomendować wyposażenie jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej, dla której był wykonywany audyt, w poniższe elementy:

- plan piętra umieszczony na każdym piętrze;
- tabliczki informacyjne przy drzwiach w budynku;
- płyty/kafelki z wypukłościami sygnalizujące schody oraz miejsca umieszczenia planów;
- płyty/kafelki z prowadnicami;
- dostosowanie toalety do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, z odpowiednio dobraną kolorystyką,
- instalację dzwonka przy drzwiach wejściowych z oznaczeniem.

7. Wnioski i żądania

7.1 Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej

Wniosek o zapewnienie dostępności można złożyć, gdy z powodu występujących barier, korzystanie z usług instytucji publicznej jest utrudnione lub wręcz niemożliwe.

Wniosek o zapewnienie dostępności zawiera:

- dane kontaktowe wnioskodawcy (imię i nazwisko, adres, numer telefonu i adres email);
- opis bariery architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, która utrudnia lub uniemożliwia skorzystanie z usługi urzędu;
- wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
- opis sposobu zapewnienia dostępności, jeśli piszący wniosek prosi o konkretne rozwiązanie. Do wniosku można dołączyć bardziej szczegółowy dodatkowy opis.

Podmiot publiczny ma 14 dni na usunięcie bariery, którą opisano we wniosku. Jeśli to nie będzie możliwe, podmiot publiczny powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności (nie może być on dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku).

W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, podmiot publiczny niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, co nie zwalnia podmiotu publicznego z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego.

Wzór wniosku o zapewnienie dostępności wraz z instrukcją postępowania stanowią załączniki nr 4 oraz nr 5.

7.2 Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej

Zgodnie z art.18 ust. 1 UDC każdy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.

Podmiot realizuje żądanie zapewnienia dostępności strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeśli zapewnienie dostępności cyfrowej nie może zostać zrealizowane w ustawowym terminie, podmiot zobligowany jest powiadomić osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie w jakim zapewni dostępność z zaznaczeniem, że termin nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

Podmiot może odmówić zapewnienia dostępności cyfrowej jeśli będzie to mogło naruszyć integralność lub wiarygodność przekazywanych informacji. Gdy podmiot nie jest w stanie zapewnić dostępności, niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach zaistniałej sytuacji i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

Wzór żądania zapewnienia dostępności cyfrowej wraz z instrukcją postępowania stanowi załącznik nr 6.

8. Szkolenia i podnoszenie świadomości pracowników

Kierownik jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej odpowiedzialny jest za zapewnienie właściwego poziomu przeszkolenia podległych pracowników i funkcjonariuszy w przedmiocie, o którym traktują niniejsze Wytyczne oraz poprzez szkolenia wewnętrzne - wzrost świadomości na temat niepełnosprawności i funkcjonowania w społeczeństwie osób z niepełnosprawnościami.

Systematyczny, okresowy instruktaż z zakresu zapewnienia dostępności, w szczególności nowo zatrudnionych, pozwala na minimalizowanie kosztów. Poprawianie dostępności informacji, dokumentów, materiałów czy też infrastruktury jest droższe niż ich świadome projektowanie uniwersalne z zachowaniem dostępności architektonicznej, czy wytwarzanie dokumentów/materiałów z zachowaniem zasad dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

Poprawianie dostępności poprzez:

- szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne (w tym szkolenie przygotowujące do pracy);
- dbałość o jasne zasady i wymagania dla każdego z funkcjonariuszy/pracowników (poprawianie dostępności dokumentów jest dłuższe i droższe niż tworzenie ich od podstaw);
- szkolenia/instruktaże stanowiskowe pozwalające na skuteczną weryfikację publikowanych dokumentów i materiałów z zasadami, w tym wzorcami i szablonami, stanowiącymi załączniki do niniejszych Wytycznych;
- w ramach możliwości finansowych jednostki organizacyjnej Państwowej Straży Pożarnej kierowanie funkcjonariuszy i pracowników na szkolenia tematyczne podnoszące świadomość w przedmiocie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- właściwą częstotliwość szkoleń, w tym:
 - szkolenia ogólne wstępne (część instruktażu ogólnego dla nowo przyjmowanych pracowników) – maksymalnie do pół roku po rozpoczęciu zatrudnienia;
 - szkolenia ogólne okresowe (dla wszystkich pracowników) – przeprowadza się nie rzadziej niż raz na 4 lata;

- szkolenia szczegółowe okresowe (dla pracowników pomagających w ewakuacji osobom z niepełnosprawnościami oraz koordynatorów ewakuacji) – co najmniej raz w roku.

W celu zapewnienia optymalnego zakresu szkoleń w przedmiocie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, należy uwzględnić w programie:

- przeprowadzenie sprawnej ewakuacji z budynku, w tym pomoc osobom z niepełnosprawnościami (np. transfer z wózka na wózek ewakuacyjny, materac ewakuacyjny);
- używanie obowiązkowego sprzętu ppoż. oraz używanie sprzętu wspomagającego ewakuację (wózki, maty, materace);
- oznakowanie przeciwpożarowe i procedury alarmowe;
- sporządzenie instrukcji pożarowej i indywidualnego planu ewakuacji;
- omówienie przyczyn i źródeł pożarów oraz sposoby ich uniknięcia;
- szkolenie z zakresu udzielania pomocy poszkodowanym;
- przedstawienie osób funkcyjnych, odpowiedzialnych za przeprowadzenie ewakuacji oraz omówienie ich zadań i zakresu odpowiedzialności przeciwpożarowej pracowników (w tym wyznaczenie osób pomagających w ewakuacji osobom z niepełnosprawnościami);
- określenie ścisłych wytycznych prowadzenia ewakuacji z budynku – ze szczególnym uwzględnieniem ewakuacji osób z niepełnosprawnościami, seniorów oraz wszystkich osób o ograniczonej możliwości poruszania się lub rozpoznawania znaków i sygnałów alarmowych, a także obsługi sprzętu wspomagającego ewakuację.

Wymagane jest zapewnienie przeszkolenia z zakresu ewakuacji (w szczególności: odczytywania sygnałów alarmowych i sposobów wydostania się z obiektu). Zakres szkoleń powinien obejmować praktyczne techniki postępowania dostosowane do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami (np. sposoby transferów i asekuracji).

Przedmiotowe Wytyczne mogą stanowić element materiałów szkoleniowych.

9. Monitoring realizacji dostępności

Kierownicy jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej mają obowiązek prowadzenia monitoringu zapewnienia dostępności w podległych sobie jednostkach. Proponuje się następującą ścieżkę realizacji tego zadania:

- powołanie koordynatora dostępności;
- opracowanie planu działania na rzecz zapewnienia dostępności;
- bieżące raportowanie wewnętrzne oraz przekazywanie informacji o realizacji działań do instytucji nadrzędnych na ich wniosek;
- sporządzanie co 4 lata Raportu o stanie zapewnienia dostępności.

9.1 Plan działania na rzecz zapewniania dostępności

Na wszystkie podmioty publiczne, w tym jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej, UZD nakłada obowiązek sporządzania planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Nie istnieje wzór planu, natomiast przedmiotowy dokument powinien wyznaczać kierunki działań podejmowanych przez podmiot w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym, o których jest mowa w art. 6 UZD.

9.2 Raport o stanie zapewniania dostępności

Każdy podmiot publiczny, w tym jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej, zgodnie z treścią art. 11 UZD zobowiązane są do sporządzania co 4 lata (począwszy od 31 marca 2021 r.) raportu o stanie zapewniania swojej dostępności.

Wypełniony raport podmiot musi opublikować na stronie BIP danego podmiotu lub stronie internetowej (jeśli podmiot nie ma BIP) oraz przekazać do właściwego podmiotu, o którym mowa w art. 11 ust. 4 pkt 1 i 2 UZD w wyznaczonych terminach.

10. Postępowanie skargowe

Dostępność architektoniczna i informacyjno-komunikacyjna

Każda osoba może poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, a każda osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Podmiot publiczny ma obowiązek zapewnić dostępność w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności, bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

Istnieją jednak wyjątki w tym zakresie:

- jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności, nie jest możliwe w ww. terminie podmiot niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności;
- w przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, podmiot publiczny niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku

możliwości zapewnienia dostępności, co nie zwalnia podmiotu publicznego z obowiązku zapewnienia dostępu alternatywnego.

W przypadku gdy podmiot publiczny nie zapewnił wnioskodawcy dostępności w sposób i w terminie określonych przepisami lub też z powodów określonych w zawiadomieniu otrzymanym przez wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi do Prezesa Zarządu PFRON. Skargę wnosi się w terminie 30 dni od dnia, w którym upłynął odpowiednio termin:

- 14 dni od daty doręczenia podmiotowi publicznemu wniosku o zapewnienie dostępności;
- wskazany w powiadomieniu wskazującym nowy termin zapewnienia dostępności;
- otrzymania zawiadomienia o braku możliwości zapewnienia dostępności.

W przypadku stwierdzenia, że niezapewnienie dostępności w zakresie żądanym przez skarżącego nastąpiło na skutek naruszenia przepisów ustawy, Prezes Zarządu PFRON nakazuje podmiotowi publicznemu, w drodze decyzji, zapewnienie dostępności, wraz z określeniem:

- sposobu zapewnienia dostępności skarżącemu;
- terminu realizacji nakazu, nie krótszego niż 30 dni, a w sprawach szczególnie skomplikowanych - nie krótszego niż 60 dni, od dnia doręczenia decyzji.

Prezes Zarządu PFRON, w drodze decyzji, odmawia nakazania podmiotowi publicznemu zapewnienia dostępności, w przypadku, gdy podmiot publiczny wykaże, że nie zapewnił dostępności, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, a zapewnił dostęp alternatywny, a także gdy z innych względów skarga jest bezzasadna.

Postępowanie przed Prezesem Zarządu PFRON jest postępowaniem jednoinstancyjnym.

W sytuacji, gdy mimo nakazu podmiot publiczny nie zrealizuje jego treści, Prezes PFRON zastosuje odpowiednie przepisy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji dotyczące grzywny w celu przymuszenia. Środki uzyskane z grzywien będą przekazywane na rachunek Funduszu Dostępności. Celem ustawy jest usuwanie barier i zapewnienie dostępności dla wszystkich obywateli, w tym przede wszystkim osób doświadczających trudności w mobilności czy percepcji.

Dostępność cyfrowa

W przypadku braku dostępności cyfrowej każda osoba może:

- złożyć do podmiotu publicznego żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej (może złożyć je każdy);
- złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności cyfrowej przez podmiot publiczny (skargę może złożyć każdy, ale musi być poprzedzona żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej).

11. Załączniki

W celu unifikacji publikowanych przez jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej dokumentów w postaci elektronicznej, m.in. wniosków lub informacji, w niniejszych „Wytocznych w zakresie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w jednostkach organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej” zawarto 6 załączników – wzorów dla ww. dokumentów. Są to:

- Załącznik nr 1 Wniosek o zapewnienie tłumacza;
- Załącznik nr 2 Informacja o podmiocie dla osób niesłyszących lub słabosłyszących w publikowanych filmach z udziałem tłumacza migowego;
- Załącznik nr 3 Ogólne standardy przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia ETR;
- Załącznik nr 4 Wniosek o zapewnienie dostępności;
- Załącznik nr 5 Procedura dotycząca zapewniania dostępności;
- Załącznik nr 6 Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej.

Powyższe dokumenty udostępniane są również w formie edytowalnej, celem zapewnienia możliwości stosowania ich przez wszystkie jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej.

Załącznik nr 1 Wniosek o zapewnienie tłumacza

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....
(adres)

.....
(nr. telefonu/sms, adres e-mail)

(nazwa jednostki organizacyjnej)
Państwowej Straży Pożarnej
W
ul.
.....

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE TŁUMACZA JĘZYKA MIGOWEGO LUB INNEGO

na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się:

1. Proponowany termin wizyty:² Wybierz datę
2. Informacja dotycząca metody komunikowania się:
 - polski język migowy (PJM);
 - system językowo-migowy (SJM);
 - sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).
3. Rodzaj usługi, z której chce skorzystać osoba uprawniona:³ Opisz swoją sprawę

INFORMACJA DLA OSOBY UPRAWNIONEJ

Zgłoszenie zostanie przekazane do właściwego pracownika urzędu, który skontaktuje się za pomocą wybranego przez Panią/Pana sposobu komunikowania się urzędem w celu potwierdzenia miejsca i terminu spotkania.

Prosimy o zapoznanie się z KLAUZULĄ INFORMACYJNĄ: (tu wstawiony link do klauzuli opublikowanej na stronie podmiotu)

² Nie wcześniej niż 3 dni robocze od dnia wpływu wniosku do podmiotu.

³ Tu proszę krótko opisać jaką sprawę chce Pan/Pani załatwić w Państwowej Straży Pożarnej w, ewentualnie proszę podać nazwę komórki, która prowadzi sprawę.

Załącznik nr 2 Informacja o podmiocie dla osób niesłyszących lub słabosłyszących w publikowanych filmach z udziałem tłumacza migowego

Treść filmu KW PSP w Łodzi z udziałem tłumacza języka migowego:

Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi jest jednostką organizacyjną Państwowej Straży Pożarnej. To znaczy, że wykonuje zadania na terenie województwa łódzkiego. Kieruje nią Komendant Wojewódzki, który jest organem administracji rządowej. Jego główne zadania to organizacja krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego oraz ochrony przeciwpożarowej. Komendant Wojewódzki podlega Komendantowi Głównemu PSP.

Do zadań Komendanta Wojewódzkiego PSP w Łodzi należy:

- kierowanie komendą wojewódzką Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi;
- opracowywanie planów ratowniczych na obszarze województwa;
- organizowanie krajowego systemu ratowniczo-gaśniczego;
- dysponowanie strażaków do działań w województwie;
- dysponowanie strażaków z województwa do akcji ratowniczych i humanitarnych poza granicę państwa;
- analizowanie działań ratowniczo-gaśniczych;
- organizowanie wojewódzkich ćwiczeń ratowniczych;
- kontrolowanie uzgadniania projektów budowlanych w zakresie ochrony przeciwpożarowej;
- nadzór nad działalnością rzeczoznawców do spraw zabezpieczeń przeciwpożarowych;
- nadzór i kontrolowanie komend powiatowych i miejskich PSP;
- nadzoru nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i higieny służby w komendach powiatowych i miejskich PSP;
- organizowanie szkoleń i doskonalenia zawodowego;
- uczestniczenie w przygotowywaniu projektu budżetu państwa w części dotyczącej ochrony przeciwpożarowej;
- wspieranie inicjatyw społecznych w zakresie ochrony przeciwpożarowej.

Do zadań komendanta wojewódzkiego PSP należy również współdziałanie z wojewódzkim zarządem Ochotniczych Straży Pożarnych.

Aby skutecznie komunikować się z Komendą Wojewódzką Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi osoby niesłyszące lub słabo słyszające mogą:

- złożyć wniosek/wysłać pismo na adres: Komenda Wojewódzka PSP w Łodzi, 90-521 Łódź ul. Wólczańska 111/113;
- załatwić sprawę przy pomocy osoby przybranej;
- wysłać e-mail na adres: kancelaria@straz.lodz.pl;
- wysłać pismo faksem na nr 42 63 15 208;
- skontaktować się telefonicznie przy pomocy osoby drugiej na numer telefonu: 42 63 15 103.

Wybierając formę komunikacji wymienioną w punkcie 1-4 należy podać następujące informacje:

- imię i nazwisko osoby uprawnionej;
- adres korespondencyjny wraz z kodem pocztowym;
- sposób komunikowania się z osobą uprawnioną – wskazanie adresu e-mail, numeru telefonu, numeru faksu;
- przedmiot rozmowy w Komendzie Wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej w Łodzi;
- obecność osoby przybranej / potrzeba zapewnienia usługi tłumacza PJM.

Komenda Wojewódzka PSP w Łodzi dysponuje przenośną pętlą indukcyjną, umożliwiającą obsługę osób słabosłyszących. Urządzenie współpracuje z aparatami słuchowymi posiadającymi cewkę indukcyjną T-COIL.

Treść filmu dla podmiotów województwa dolnośląskiego z udziałem tłumacza języka migowego:

Komendy Powiatowe oraz Komendy Miejskie Państwowej Straży Pożarnej to Urzędy Administracji Rządowej, obsługujące Komendantów Powiatowych i Miejskich Państwowej Straży Pożarnej.

Komendanci Powiatowi i Miejscy Państwowej Straży Pożarnej wykonują swoje zadania przy pomocy Komend, w skład których wchodzi jednostki ratowniczo-gaśnicze. Zadania komendantów określone zostały w ustawie z dnia 24 sierpnia 1991 roku o Państwowej Straży Pożarnej.

Komendy Powiatowe i Miejskie Państwowej Straży Pożarnej obsługują petentów od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30.

Dane kontaktowe poszczególnych Komend Powiatowych i Miejskich Państwowej Straży Pożarnej województwa dolnośląskiego znajdują się na stronie internetowej w zakładce KONTAKT / DANE ADRESOWE KM/KP PSP (<https://www.gov.pl/web/kwpsp-wroclaw/dane-aresowe-kmcp-psp> .)

Komendy zostały częściowo przystosowane są do obsługi osób z niepełnosprawnościami. W budynkach mogą występować pewne ograniczenia architektoniczne. W przypadku planowanej wizyty najlepiej skontaktować się wcześniej telefonicznie, celem umówienia spotkania i zapewnienia właściwej obsługi.

Załącznik nr 3 Ogólne standardy przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia ETR

O czym pamiętać na starcie?

1. Zdobądź wiedzę o osobach, dla których przygotowujesz informację, oraz o ich potrzebach.
2. Wybierz najlepszą możliwą formę przekazu informacji.
3. Używaj języka dostosowanego do wieku odbiorcy. Nie używaj dziecięcego języka, gdy komunikujesz się z dorosłymi.
4. Stosuj jasny przekaz. Wytłumacz słowa trudne. Pamiętaj, że osoby do których kierujesz informację, mogą nie znać tematu, o którym piszesz. Używaj popularnych, łatwych do zrozumienia wyrazów.
5. Obowiązkowo zaangażuj w przygotowanie informacji osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Jakie wyrazy stosować?

1. Zawsze używaj właściwego języka. Nie używaj języka dziecięcego, jeśli Twoja informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych.
2. Tłumacząc trudne słowa, posłuż się przykładami, które są dobrze znane z codziennego życia.
3. Opisując jedną rzecz w całym dokumencie, używaj tych samych wyrazów w celu jej określenia.
4. Nie posługuj się pojęciami trudnymi, abstrakcyjnymi, metaforami.
5. Nie używaj słów zapożyczonych z innych języków, chyba że to znane słowo typu „okej”.
6. Staraj się nie stosować skrótów ani skrótowców, a jeśli musisz, to wyjaśnij, o co chodzi (przykładowo: KRS to Krajowy Rejestr Sądowy).
7. Używaj pełnych wyrazów.
8. Zamiast podawania liczb w postaci procentów lub milionów używaj słów „dużo”, „mało”, „wiele”.

Jak formułować zdania?

1. Stosuj krótkie zdania.
2. Stosuj formę per „ty”.
3. Używaj pozytywnych zwrotów, pozytywnie sformułowanych zdań. Unikaj słów typu „powinieneś”, „musisz”.
4. Stosuj w zdaniach stronę czynną, a nie bierną (np. powiedz: „Wyślemy list” zamiast „List zostanie Ci przesłany przez Urząd – Zakład Komunikacji Miejskiej”).

Jak porządkować informacje?

1. Układaj informacje w sposób łatwy do zrozumienia.
2. Jeśli informacje się powtarzają – grupuj je razem.
3. Powtarzaj najważniejsze informacje oraz trudne wyrazy.

Jaki stosować format i jaką kompozycję tekstu?

1. Używaj formatu A4 lub A5 – jest łatwy do czytania, użytkowania i kopiowania.
2. Jeśli dokument ma dużą objętość (np. 100 stron), podziel go na 3–4 broszury. Duża objętość może zniechęcić Twojego odbiorcę.
3. Oszczędnie stosuj grafiki lub wzornictwo, a jeśli to możliwe, nie używaj ich. Mogą utrudniać zrozumienie. Dokument musi być czytelny i zrozumiały.

Jakie zasady stosować przy pisaniu?

1. Stosuj wyraźną czcionkę (jak Arial lub Tahoma), nie używaj czcionek szeryfowych lub ozdobnych.
2. Stosuj ciemne kolory czcionek. Zwróć uwagę na to, czy wydruk jest czytelny.
3. Nie używaj kursywy.
4. Stosuj powiększoną czcionkę, dla Ariala będzie to 14.
5. Nie pisz całych słów WIELKIMI LITERAMI (wersalikami). Małe litery są łatwiejsze do przeczytania.
6. Jeśli nie ma takiej potrzeby, nie używaj podkreśleń – mogą utrudnić odczytanie tekstu osobom niepełnosprawnym intelektualnie.
7. Tam, gdzie to możliwe, unikaj pisania kolorowym drukiem, ponieważ niektórzy ludzie nie widzą różnic między kolorami.
8. Nie używaj trudnych wyrazów. Jeśli chcesz to zrobić, zawsze postaraj się je wyjaśnić. Tam, gdzie to możliwe, wyjaśniaj trudne wyrazy od razu, gdy tylko ich po raz pierwszy użyjesz. W dłuższym dokumencie możesz również dodać na końcu listę pomocnych wyrazów i ich wyjaśnienia.
9. Bądź ostrożny z używaniem zaimków.
10. Unikaj używania przypisów.
11. Staraj się zachować prostą interpunkcję.
12. Unikaj znaków specjalnych, takich jak /, &, <, \$ lub #.
13. Unikaj wszystkich skrótów, takich jak „tzw.”, „lp.”, „etc.”.
14. Staraj się używać tylko jednego typu pisma w całym tekście.
15. Zawsze zaczynaj nowe zdanie w nowej linii.
16. Używaj krótkich zdań.

Jak formatować tekst i zadbać o jego wygląd?

1. Używaj punktatorów, kiedy tworzysz dłuższą listę różnych informacji.
2. Nie stosuj zapisów w kolumnach.
3. Nie stosuj wyrównań, tekst wyrównuj do lewej strony.
4. Numeruj strony.
5. Powinieneś załączyć ilustracje obrazujące to, o czym piszesz, np. zdjęcia, rysunki lub symbole, piktogramy. Zadbaj o ich wielkość, łatwość interpretacji – czy są wyraźne i czy nie przedstawiają zbyt wielu rzeczy na raz. Umieszczaj je przy tekście, którego dotyczą. Używaj w całym tekście tej samej grafiki/ilustracji do zobrazowania tej samej rzeczy.

6. Umieść symbol „tekst łatwy do czytania i zrozumienia” (ETR) na okładce dokumentu – to pokaże wszystkim, że jest on łatwy do czytania i zrozumienia. Możesz użyć europejskiego logo tekstu łatwego. Pamiętaj o zasadach jego stosowania.
7. Zapisuj liczby jako 1, 2, a nie słownie – jeden, dwa. Nie używaj nigdy cyfr rzymskich (V, X, XVI itp.). Jeśli możesz, używaj czasu teraźniejszego, a nie przeszłego.
8. Stosuj pełne nazwy, np. PCK to Polski Czerwony Krzyż.
9. Stosuj pełne daty, nazwę miesiąca zapisuj słownie, np. 20 lutego 2020, nie używaj zapisu: 20.02.2020 .

Załącznik nr 4 Wniosek o zapewnienie dostępności

Miejscowość....., dnia.....

.....

(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....

.....

(adres wnioskodawcy)

(nazwa jednostki organizacyjnej)

Państwowej Straży Pożarnej

W

ul.

.....

WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240)

jako:

- osoba ze szczególnymi potrzebami,
- przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami *

wnoszę o zapewnienie dostępności w zakresie:

- dostępności architektonicznej,
- dostępności informacyjno – komunikacyjnej,

Wskazuję barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą zapewnienie dostępności

w (wraz z uzasadnieniem):

.....
.....
.....
.....

*właściwe podkreślić

Jednocześnie wskazuję preferowany sposób zapewnienia dostępności:

.....
.....

Proszę skontaktować się ze mną w następujący sposób:

1. Telefonicznie
2. Adres pocztowy
3. Adres email
4. Inna forma (jaka?)

.....
podpis wnioskodawcy

KLAUZULA INFORMACYJNA**

*** (Tu właściwy podmiot umieszcza treść klauzuli informacyjnej wraz z informacją kto jest administratorem danych, danymi podmiotu, odpowiedzialnością, informacją o wyznaczonym IOD, podstawą prawną przetwarzania danych, prawach i obowiązkach wnioskodawcy i administratora).*

Procedura dotycząca zapewnienia dostępności

..... (nazwa podmiotu)

Zapewnienie dostępności cyfrowej

Zgodnie z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 82) każdy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej albo o jego udostępnienie za pomocą alternatywnego sposobu dostępu.

Żądanie powinno zawierać:

- dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
- wskazanie strony internetowej, która ma być dostępna cyfrowo;
- wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
- wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeśli dotyczy.

Podmiot publiczny realizuje żądanie zapewnienia dostępności strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeśli zapewnienie dostępności cyfrowej nie może nastąpić w ww. terminie, podmiot powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie w jakim zapewni dostępność, jednak termin nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.

Podmiot publiczny odmawia zapewnienia dostępności cyfrowej, jeśli będzie to mogło naruszyć integralność lub wiarygodność przekazywanych informacji. Jeśli podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności, powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach zaistniałej sytuacji i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej w żądaniu albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu - osoba zgłaszająca żądanie ma prawo złożyć do podmiotu publicznego skargę. Do rozpatrywania skargi w sprawach zapewnienia dostępności cyfrowej stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.).

Żądanie zapewnienia dostępności można:

- wysłać na adres:, z dopiskiem „ŻĄDANIE - dostępność cyfrowa”;
- wysłać drogą elektroniczną na adres e-mail:
- złożyć osobiście po wcześniejszym skontaktowaniu się telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej na nr telefonu:

Zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej

Każdy, bez konieczności wykazania interesu prawnego lub faktycznego, ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej.

Zgodnie z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240 ze zmianami) osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno - komunikacyjnej, zwanym dalej „wnioskiem o zapewnienie dostępności”.

Wniosek o zapewnienie dostępności powinien zawierać:

- dane kontaktowe wnioskodawcy,
- wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym,
- wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą,
- wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

Podmiot publiczny realizuje zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności.

Gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, podmiot publiczny niezwłocznie zawiadamia wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia dostęp alternatywny.

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej można:

- wysłać na adres:, z dopiskiem „WNIOSEK - dostępność architektoniczna” lub „WNIOSEK - dostępność informacyjno-komunikacyjna”;
- wysłać drogą elektroniczną na adres e-mail:
- złożyć osobiście po wcześniejszym skontaktowaniu się telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej na nr telefonu:

W przypadku niezapewnienia dostępności, wnioskodawcy służy prawo złożenia skargi na brak dostępności. Skargę wnosi się do Prezesa Zarządu PFRON, w terminie 30 dni, zgodnie z art. 32 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Załącznik nr 6 Żądanie zapewnienia dostępności

Miejscowość....., dnia.....

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....
.....
(adres wnioskodawcy)

(nazwa jednostki organizacyjnej)

Państwowej Straży Pożarnej

W

ul.

.....

ŻĄDANIE ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ⁴:

wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej (adres):

.....
.....

Wskazuję barierę utrudniającą lub uniemożliwiającą zapewnienie dostępności w (opis elementu, który jest niedostępny i zakres niedostępności):

.....
.....
.....
.....

Alternatywny sposób dostępu (jeżeli dotyczy):

.....
.....
.....

⁴ Na podstawie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Proszę skontaktować się ze mną w następujący sposób:

1. Telefonicznie
2. Adres pocztowy
3. Adres email
4. Inna forma (jaka?)

.....

Data i podpis wnioskodawcy

KLAUZULA INFORMACYJNA**

*** (Tu właściwy podmiot umieszcza treść klauzuli informacyjnej wraz z informacją kto jest administratorem danych, danymi podmiotu, odpowiedzialnością, informacją o wyznaczonym IOD, podstawą prawną przetwarzania danych, prawach i obowiązkach wnioskodawcy i administratora).*