



Procedury bez barier

Podsumowanie konsultacji planu zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami



Usługa wsparcia w przeglądzie i poprawie procedur zwiększających dostęp osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych w ramach projektu pozakonkursowego „Procedury bez barier”

PN-40/2019



1. Wstęp

Dokument stanowi podsumowanie wyników konsultacji Planu zarządzania procesami/procedurami obsługi klientów pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami (dalej: plan zarządzania procesami). Plan zarządzania procesami jest załącznikiem do raportu podsumowującego projekt „Procedury bez barier” (komponent: obsługa klienta)¹.

Celem projektu „Procedury bez barier” jest zwiększenie dostępności usług publicznych świadczonych przez urzędy administracji publicznej w Polsce, to znaczy zapewnienie, że osoby ze szczególnymi potrzebami² mogą załatwić sprawy urzędowe na równi z pozostałymi grupami społecznymi.

Plan zarządzania procesami przedstawia ścieżkę dojścia do poziomu dostępności, wyznaczonego przez ustawę z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami³.

Celem konsultacji było zapewnienie wysokiej jakości merytorycznej i użyteczności dokumentu, tak aby w jak najlepszy sposób służył urzędowi administracji publicznej we wdrażaniu kolejnych rozwiązań zwiększających dostępność do usług publicznych osobom ze szczególnymi potrzebami.

Wykonawca wysłał pierwszą wersję Planu zarządzania procesami do przedstawicieli Rady Dostępności i środowisk osób ze szczególnymi potrzebami.

Przedstawiciele środowisk osób z niepełnosprawnościami zostali wybrani w konsultacji z ekspertami dziedzinowymi. Łącznie wybraliśmy ponad 40 podmiotów, a wśród nich eksperci z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, stowarzyszeń i fundacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami, uniwersytetów, wybranych urzędów miast i innych⁴. Plan zarządzania procesami został również wysłany do Liderów Dostępności w urzędach biorących udział w projekcie, którzy zostali poproszeni o ocenę użyteczności dokumentu.

Wykonawca wysłał pismo przewodnie z zaproszeniem do konsultacji, w którym wyjaśnił cel i zakres konsultacji wraz z formularzem do zgłoszenia uwag. Konsultacje dokumentu odbyły się w terminie 25-30 listopada 2022 roku.

¹ Projekt jest realizowany na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER).

² m.in. osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby z małymi dziećmi (w tym z wózkami dziecięcymi), osoby niskorosłe, wysokie, z czasowymi problemami zdrowotnymi.

³ Dz.U. 2022 poz. 2240

⁴ Lista podmiotów została dołączona na końcu dokumentu.

2. Wyniki konsultacji

W ramach konsultacji otrzymano 5 uwag od przedstawicieli środowisk osób z niepełnosprawnościami. Uwagi dotyczyły uwarunkowań kompetencyjnych procesu zwiększania dostępności, działań służących zwiększaniu dostępności cyfrowej, a także działań dodatkowych, czyli działań wykraczających poza zakres ustawy o zapewnianiu dostępności. Uwagi miały charakter propozycji uzupełnienia treści planu. Wykonawca co do zasady uwzględnił wszystkie propozycje dotyczące dodatkowych działań na rzecz zwiększania dostępności cyfrowej:

- dodano informację o konieczności monitorowania realizacji zadań wynikających z zaleceń audytu cyfrowego strony internetowej,
- dodano propozycję utworzenia szablonów lub wzorów dokumentów, które spełniają warunki dostępności cyfrowej i informację o zalecanym monitorowaniu wykorzystania tych szablonów/wzorów przez pracowników,
- w odniesieniu do obrazów i grafik, dodano propozycję rozbudowania systemu administracyjnego o pola opisów alternatywnych i dodanie atrybutu pola obowiązkowego,
- dodano propozycję szkolenia pracowników w zakresie dostępności cyfrowej dokumentów publikowanych na stronie internetowej i w zakresie zasad tworzenia opisów alternatywnych obrazów i grafik umieszczanych na stronie www urzędu.

Z kolei Liderzy dostępności zgłosili 3 uwagi. Dwie uwagi zostały uwzględnione w całości (były to uwagi o charakterze edycyjnym), natomiast jedna została uwzględniona częściowo i skutkowałą zmianą zapisów dotyczących działań na rzecz zwiększania dostępności architektonicznej. Informację o konieczności upewnienia się, że wszyscy pracownicy znają zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami uzupełniono o informację na temat udzielania pierwszej pomocy.

Na podstawie otrzymanych odpowiedzi Liderzy pozytywnie ocenili użyteczność planu zarządzania procesami w planowaniu i wyznaczaniu kierunków działań dostosowawczych i naprawczych w zakresie zwiększania dostępności. Nie zgłosili propozycji zmian struktury czy zakresu dokumentu.

3. Wykaz podmiotów, do których zwrócono się z prośbą o zaopiniowanie planu zarządzania procesami

Do konsultacji zaproszono przedstawicieli następujących podmiotów:

1. Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych,
2. Collegium Civitas,
3. Fundacja Aktywizacja,
4. Fundacja Eudajmonia,
5. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego,
6. Fundacja na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami,
7. Fundacja Polska bez barier – Maciej Augustyniak,
8. Fundacja Synapsis,
9. Fundacja Vis Maior,
10. Kancelaria Prezydenta,
11. Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim,
12. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
13. Polska Fundacja Osób Słabosłyszących,
14. Polski Związek Głuchych,
15. Polski Związek Niewidomych,
16. Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami,
17. Polskie Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną,
18. Rada Dostępności,
19. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie,
20. Uniwersytet Adama Mickiewicza,
21. Uniwersytet Jagielloński,
22. Uniwersytet Łódzki,
23. Uniwersytet Warszawski,
24. Urząd M.st. Warszawa,

25. Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego,
26. Urząd Miasta Gdynia,
27. Urząd Miasta Konin,
28. Urząd Miasta Lublin,
29. Urząd Miasta Poznań,
30. Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
31. Pozostali eksperci ds. dostępności.

