



Procedury bez barier

Komponent: obsługa klienta

Raport podsumowujący projekt



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

Spis treści

Spis treści	2
Streszczenie zarządcze	4
1. Wstęp	6
1.1 Podstawowe informacje o projekcie	6
1.2 Główne regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności usług publicznych w Polsce	10
1.3 Podstawy działań w projekcie	13
1.4 Przebieg projektu	17
1.5 Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości	19
2. Podsumowanie działań doradczych w urzędach	21
2.1 Cel i zakres działań doradczych	21
2.2 Rezultaty działań doradczych w urzędach, w tym wdrożeń	26
2.2.1 Działania obligatoryjne	26
2.2.2 Działania fakultatywne – grupy urzędów	28
2.2.3 Działania fakultatywne – wszystkie urzędy	29
2.2.4 Wnioski z badania customer journey	32
2.3 Rekomendacje dotyczące dalszych działań doskonalących w obszarze dostępności w urzędach	37
2.3.1 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa)	38
2.3.2 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – urzędy wojewódzkie	40
2.3.3 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – urzędy statystyczne	43

2.3.4	Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego	45
2.3.5	Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – okręgowe urzędy miar	47
2.3.6	Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – archiwa państwowe	49
2.3.7	Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego	51
2.3.8	Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – Ministerstwo Sprawiedliwości	52
3.	Dobre praktyki dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.....	54
3.1	Dobre praktyki – dostępność architektoniczna.....	55
3.2	Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	57
3.3	Dobre praktyki – dostępność cyfrowa	61
3.4	Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa	63
3.5	Dobre praktyki – wymiar horyzontalny (rozwiązania dotyczące więcej niż jednego obszaru dostępności).....	65
4.	Lista załączników	72
5.	Źródła i materiały uzupełniające.....	73
5.1	Materiały ogólne.....	73
5.2	Materiały dotyczące dostępności architektonicznej.....	74
5.3	Materiały dotyczące dostępności cyfrowej	74
5.4	Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej	75
5.5	Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.....	76

Streszczenie zarządcze

Raport jest podsumowaniem działań zrealizowanych w ramach projektu „Procedury bez barier” (komponent obsługa klienta). Jest to projekt Kancelarii Prezesa Rady Ministrów współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER).

Celem projektu było wsparcie urzędów administracji publicznej w zwiększeniu dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Minimalne wymagania w zakresie dostępności są określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami¹ (dalej: ustawa o zapewnianiu dostępności).

Wymagania ustawowe odnoszą się do trzech podstawowych obszarów – są to: dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa.

W projekcie wzięło udział 90 urzędów administracji publicznej - wśród nich archiwa państwowe, urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa, wojewódzkie urzędy statystyczne, okręgowe urzędy miar, urzędy wojewódzkie, powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego, wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego i Ministerstwo Sprawiedliwości (Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Informacyjnego).

Podstawę działań doradczych stanowiły wyniki przeglądu procedur, który przeprowadzono na etapie przedwdrożeniowym. Na podstawie rekomendacji po przeglądzie ustalono indywidualne plany działań doradczych dla każdego urzędu objętego projektem.

Przeprowadzono 7200 godzin działań doradczych, które polegały na bezpośredniej współpracy eksperta z zakresu dostępności z przedstawicielami urzędu. Średnio w każdym z urzędów zrealizowano 80 godzin doradztwa. Działania były podzielone na ścieżki (obszary) zgodne z obszarami zdefiniowanymi przez ustawę o zapewnianiu dostępności. Dodatkowo przygotowano katalog działań horyzontalnych, obejmujących więcej niż jeden obszar dostępności.

W każdym urzędzie zrealizowano zestaw działań obowiązkowych. Działania te obejmowały wsparcie kierownictwa urzędu i koordynatora ds. dostępności, przygotowanie zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i przekazanie ich pracownikom, przeprowadzenie warsztatów dla pracowników urzędów dotyczących różnych form komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczyły także przygotowania opisu urzędu w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR), a także procedur, wzorów wniosków i informacji dla klientów o sposobie wnioskowania o dostępność architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną i cyfrową oraz wnioskowania o komunikację w określonej formie. Z każdego działania doradczego powstał produkt, np. procedury uwzględniające obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, materiały informacyjne, listy kontrolne itp.

Przygotowano rekomendacje odnoszące się do dalszych działań w zakresie dostępności.

¹ Dz.U. 2022 poz. 2240, z późn. zm.

- W odniesieniu do dostępności architektonicznej, rekomendacje obejmują m.in. przeprowadzenie audytu architektonicznego, zakup niezbędnego sprzętu, przeprowadzenie odpowiednich dostosowań przestrzeni budynku, umieszczenie odpowiednich oznaczeń, czy aktualizację procedury ewakuacyjnej.
- Rekomendacje dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmują m.in. umieszczenie opisu urzędu w języku ETR na stronie internetowej, nawiązanie współpracy z instytucjami mogącymi dostarczyć usługę tłumacza języka migowego, czy zakup odpowiedniego sprzętu wspomagającego osoby niewidome.
- W zakresie dostępności cyfrowej rekomendacje obejmują m.in. przeprowadzenie audytu cyfrowego strony internetowej, stworzenie zakładki poświęconej dostępności i umieszczenie na stronie wypracowanych w ramach doradztwa materiałów, informacji i wzorów wniosków.

Pozostałe rekomendacje odnosiły się m.in. do podnoszenia kompetencji kadr, współpracy ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami (stowarzyszenia, fundacje) i wymiany wiedzy. Ważnym czynnikiem decydującym o powodzeniu działań na rzecz zwiększania dostępności powinno być systematyczne uświadamianie o konieczności dostosowywania urzędów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Na koniec przedstawiono dobre praktyki, które wypracowano w ramach doradztwa, wskazując na kluczowe uwarunkowania wprowadzenia tego typu rozwiązań w innych urzędach.

Do raportu załączono plan zarządzania procesami i procedurami obsługi klienta, którego celem jest wyznaczenie ścieżki wsparcia dla urzędów w dążeniu do utrzymania rezultatów projektu i osiągnięcia pełnej dostępności usług publicznych. Plan obejmuje kamienie milowe, których osiągnięcie gwarantuje spełnienie wszystkich (minimalnych) wymogów ustawy o zapewnianiu dostępności, ale jednocześnie proponuje działania wykraczające poza zakres ustawowy, aby stale podnosić poziom dostępności urzędu.

1. Wstęp

1.1 Podstawowe informacje o projekcie

Raport podsumowuje realizację usługi wsparcia urzędów administracji publicznej w zwiększaniu dostępu osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych w ramach projektu „Procedury bez barier” (komponent obsługa klienta). Jest to projekt Kancelarii Prezesa Rady Ministrów współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER).

Głównym celem raportu jest przedstawienie i upowszechnienie dobrych praktyk z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, które zostały wypracowane w ramach projektu.

W raporcie podsumowujemy wyniki prac wdrożeniowych prowadzonych w urzędach. Raport powstał w oparciu o informacje z 90 jednostkowych raportów podsumowujących działania wdrożeniowe w urzędach. Zawiera także syntetyczne podsumowanie wyników przeglądu procedur, które szczegółowo zostały przedstawione w Raporcie zbiorczym z przeglądu procedur.

Raport zawiera następujące informacje:

1. tło informacyjne – odwołanie do aktów prawnych (ustawa o dostępności) i programu rządowego Dostępność Plus,
2. podstawy działań w projekcie,
3. informacje o przebiegu projektu,
4. syntetyczne podsumowanie wyników przeglądu procedur,
5. cele i zakres działań doradczych,
6. rezultaty działań doradczych, w tym wyniki wdrożeń,
7. rekomendacje dotyczące dalszych działań wdrożeniowych po zakończeniu projektu,
8. opis przykładowych rozwiązań dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, które warto wdrożyć w całej administracji publicznej, tzw. „dobre praktyki”.

Integralną częścią raportu jest **Plan zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta**. Plan zarządzania procesami i procedurami stanowi zaplanowaną ścieżkę wsparcia dla urzędów i grup urzędów na lata 2023-2030. Dokument przedstawia zbiór wytycznych i kamieni milowych na rzecz upowszechniania i utrwalania produktów/rezultatów projektu.

Główną podstawą prawną w zakresie zwiększania dostępności urzędów, na której opierały się wszystkie działania w ramach projektu, jest ustawa o zapewnianiu dostępności.

Zgodnie z tą ustawą **osobą ze szczególnymi potrzebami jest osoba**, która ze względu na swoje cechy lub okoliczności, w których się znajduje, może napotykać w swoim życiu na pewne ograniczenia. Musi zatem podjąć dodatkowe działania, aby przezwyciężyć te ograniczenia i móc korzystać z usług publicznych na zasadzie równości z innymi osobami. Chodzi przede wszystkim o ograniczenia (bariery) **architektoniczne, cyfrowe i informacyjno-komunikacyjne**².

Pojęcie „osoba ze szczególnymi potrzebami” nie odnosi się jedynie do wąskiego grona społeczeństwa, lecz obejmuje bardzo wiele osób. Dotyczy każdej osoby, która musi podjąć dodatkowy wysiłek w celu przezwyciężenia bariery, nawet jeśli ta sytuacja jest tymczasowa, spowodowana np. przejściowymi ograniczeniami zdrowotnymi.

Osobami ze szczególnymi potrzebami mogą być m.in. osoby:

- a. poruszające się za pomocą wózków, o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się,
- b. z niepełnosprawnością wzroku,
- c. z niepełnosprawnością słuchu,
- d. głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- e. z zaburzeniami psychicznymi,
- f. z niepełnosprawnością intelektualną/deficytami poznawczymi,
- g. mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- h. niskorosłe, wysokie,
- i. starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- j. kobiety w ciąży,
- k. z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- l. z czasowymi problemami zdrowotnymi.

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 roku³, której Polska jest sygnatariuszem, stanowi, że **osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć równy udział w życiu społecznym, z poszanowaniem swoich praw i wolności**.

Zapewnienie równego dostępu do usług publicznych niesie korzyści zarówno dla osób, które doświadczają ograniczeń, jak i dla całego społeczeństwa. Zwiększa samodzielność osób z niepełnosprawnościami, dzięki czemu nie zależą od innych. Warto też zauważyć, że każda

² Art. 2 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności.

³ Dz.U. 2012 poz. 1169

osoba w dowolnym momencie swojego życia może doświadczyć ograniczeń wynikających z niepełnosprawności.

Zgodnie z postanowieniem art. 2 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych **uniwersalne projektowanie** oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub wyspecjalizowanego projektowania.

„Jednym z głównych celów strategii uniwersalnego projektowania jest promowanie równości i zapewnienie pełnego uczestnictwa w życiu społecznym osobom z obniżoną funkcjonalnością poprzez usuwanie istniejących barier i zapobieganie powstawaniu nowych. Koncepcja uniwersalnego projektowania (...) jest oparta na zasadzie równości. (...) Przewiduje, iż podstawowe działania i rozwiązania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników”⁴.

Tak rozumiana strategia uniwersalnego projektowania stanowiła integralną część realizowanych działań projektowych.

W projekcie wzięło udział 90 urzędów należących do różnych kategorii urzędów administracji publicznej. Poniżej przedstawiamy ich charakterystykę.

Tabela 1 Grupy urzędów biorących udział w projekcie

Grupa urzędów	Skrócona charakterystyka
Krajowa Administracja Skarbowa (urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa)	Urzędy skarbowe wykonują m.in. zadania związane z zapewnieniem obsługi i wsparcia podatników oraz poborem podatków i cła, które stanowią wpływy budżetu państwa. Zadania naczelnika urzędu skarbowego określa art. 28 ustawy z dnia 16 listopada 2016 roku o Krajowej Administracji Skarbowej. Sieć urzędów skarbowych obejmuje 400 jednostek zlokalizowanych na terenie całego kraju. Zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej, Krajowa Informacja Skarbowa jest jednostką organizacyjną KAS. Przedmiotem działalności KIS jest m.in. zapewnianie dostępnej informacji podatkowej i celnej, prowadzenie spraw dotyczących interpretacji indywidualnych przepisów prawa podatkowego czy prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego.
Urzędy wojewódzkie	Wojewoda wykonuje zadania przy pomocy urzędu wojewódzkiego oraz organów rządowej administracji zespolonej w województwie (art. 13 ustawy o wojewodzie i administracji rządowej w województwie). W każdym województwie znajduje się jeden taki urząd, umiejscowiony w stolicy województwa (16 w całej Polsce).

⁴ „Projektowanie uniwersalne. Objasnienie koncepcji” raport tematyczny 2007, The Norwegian Ministry of the Environment, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, s. 7-9.

Grupa urzędów	Skrócona charakterystyka
	Urzędy wojewódzkie wykonują wiele zadań, których nieodłącznym elementem jest kontakt z obywatelami oraz ich obsługa.
Wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego	Wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego wykonują zadania związane z kontrolą drogową i kontrolą w siedzibie przedsiębiorcy. Zadania Inspekcji Transportu Drogowego określa art. 50 ustawy z dnia 6 września 2001 roku o transporcie drogowym. Sieć wojewódzkich inspektoratów transportu drogowego obejmuje 16 jednostek w całej Polsce.
Urzędy statystyczne	W Polsce działa 16 urzędów statystycznych (po jednym na województwo). Należą one do służb statystyki publicznej podległych Prezesowi Głównego Urzędu Statystycznego. Zadania urzędów określa ustawa z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej. Urzędy statystyczne wśród swoich zadań wykonują takie, które mogą wymagać kontaktu z obywatelami.
Okręgowe urzędy miar	Okręgowe urzędy miar są częścią krajowego systemu miar, zapewniającego realizację zadań wynikających z ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach oraz odrębnych przepisów. W Polsce funkcjonuje 10 takich urzędów z siedzibami w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu, Katowicach, Gdańsku, Łodzi, Białymstoku, Bydgoszczy i Szczecinie. Zadania okręgowych urzędów miar obejmują zagadnienia związane z metrologią, jednostkami miar, ich definicjami, jak również zaawansowanymi technologicznie wzorcami pomiarowymi oraz tematyką ochrony bezpieczeństwa gospodarczego i technicznego państwa. Okręgowe urzędy miar wykonują czynności: z zakresu prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych oraz w ramach umów cywilnoprawnych – zarówno w miejscach zainstalowania lub użytkowania przyrządów, jak i w siedzibach urzędu/wydziałów zamiejscowych oraz w punktach legalizacyjnych.
Archiwa państwowe	Archiwa państwowe podlegają Naczelnemu Dyrektorowi Archiwów Państwowych i działają na podstawie ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. Sieć archiwów państwowych obejmuje ponad trzydzieści jednostek zlokalizowanych na terenie całego kraju, nie tylko w miastach wojewódzkich. Wśród zadań archiwów państwowych znajdują się również te związane z kontaktem z obywatelami oraz ich obsługą. Obejmują one wydawanie uwierzytelnionych odpisów, wypisów, wyciągów i reprodukcji przechowywanych materiałów oraz zaświadczeń na podstawie tych materiałów, a także popularyzację wiedzy o materiałach archiwalnych i archiwach oraz prowadzenie działalności informacyjnej.

Grupa urzędów	Skrócona charakterystyka
Powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego	Powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego są organem stopnia powiatowego państwowego nadzoru budowlanego. Zajmują się przestrzeganiem prawa w szeroko pojętym procesie budowlanym. Sieć powiatowych inspektoratów nadzoru budowlanego obejmuje 376 urzędów, które znajdują się na terenie całej Polski.
Ministerstwo Sprawiedliwości (Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego)	Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Karnego, w którym przeprowadziliśmy przegląd, wchodzi w skład Ministerstwa Sprawiedliwości. Biuro wykonuje zadania związane z prowadzeniem Krajowego Rejestru Karnego określone w ustawie z dnia 24 maja 2000 r. o Krajowym Rejestrze Karnym. Komórka ta prowadzi m.in. bezpośrednią obsługę klientów polegającą na udostępnianiu zainteresowanym i uprawnionym podmiotom informacji zgromadzonych w rejestrze. Informacji udzielają: Biuro Informacyjne oraz kilkadziesiąt punktów informacyjnych Krajowego Rejestru Karnego działających przy sądach powszechnych. Działalność Ministerstwa Sprawiedliwości uwzględnia kontakt z obywatelem oraz jego obsługę w wybranych sprawach.

1.2 Główne regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności usług publicznych w Polsce

Zgodnie z ratyfikowaną przez Polskę w 2012 roku „Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych”⁵, Polska jest zobowiązana chronić osoby z niepełnosprawnościami oraz działać na rzecz poprawy ich sytuacji poprzez wprowadzanie rozwiązań umożliwiających korzystanie z pełni praw w życiu społecznym, politycznym, gospodarczym i kulturalnym.

Konwencja zawiera przepisy zakazujące dyskryminowania osób z niepełnosprawnościami oraz nakazujące tworzenie warunków do korzystania z praw i wolności na zasadzie równości z innymi obywatelami.

Państwa-strony Konwencji mają podejmować działania, które będą:

- tworzyć polityki publiczne, programy i plany działania na szczeblu krajowym, regionalnym i międzynarodowym zmierzające do włączania osób z niepełnosprawnościami do społeczeństwa,
- wyrównywać szanse osób z niepełnosprawnościami i wprowadzać rozwiązania skierowane do osób ze szczególnymi potrzebami,

⁵ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, ze sprostowaniem z dnia 15 czerwca 2018 r.).

- zapewniać dostępność środowiska fizycznego, społecznego, gospodarczego i kulturalnego, opieki zdrowotnej, edukacji, informacji i komunikacji,
- opracowywać i monitorować wdrażanie minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń oraz usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych.

Kluczowe akty prawne wpływające na obowiązek podjęcia przez urzędy administracji publicznej w Polsce działań związanych ze zwiększaniem dostępności urzędów to:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami⁶:

Ustawa zawiera przepisy służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz określa obowiązki instytucji publicznych w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Zobowiązuje podmioty publiczne do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Zadaniem instytucji publicznych, w tym urzędów jest uwzględnianie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w prowadzonej działalności oraz usuwanie i zapobieganie powstawaniu barier utrudniających dostęp do usług publicznych. Ponadto reguluje także kwestie powoływania oraz zakresu zadań koordynatora do spraw dostępności oraz wskazuje na działania i dokumenty, które powinny zostać opracowane i wdrożone w każdej instytucji.

2. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych⁷ (dalej: ustawa o dostępności cyfrowej):

Ustawa wskazuje m.in. zestaw elementów, które muszą być dostępne na stronach internetowych podmiotów publicznych. Głównym celem regulacji jest zapewnienie przez podmioty publiczne dostępności cyfrowej przez spełnienie przez ich stronę internetową lub aplikację mobilną wymagań określonych w załączniku do ustawy. Dostępność cyfrowa strony internetowej i aplikacji mobilnej polega na zapewnieniu ich: funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości. Ustawa wprowadziła także: zasadę dostępu do wszystkich informacji publikowanych przez podmiot publiczny, zasadę alternatywnego dostępu, ocenę zapewnienia dostępności oraz deklarację dostępności. Ponadto zgodnie z art. 18 ustawy każdy ma prawo wystąpić z żądaniem do podmiotu publicznego o zapewnienie dostępności cyfrowej wskazanego elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, w tym elementów wyłączonych spod stosowania przedmiotowego ustawy lub niedostępnych cyfrowo, albo o ich udostępnienie za pomocą alternatywnego dostępu.

⁶ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2022 r. poz. 2240, z późn. zm.).

⁷ Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848, z późn. zm.).

3. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁸:

Ustawa ta określa zasady korzystania przez osoby uprawnione (czyli osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się) z pomocy osób pomagających w kontaktach z instytucjami publicznymi. Wprowadza także alternatywne kanały komunikacji i definicje polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) oraz sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN). Na podstawie przepisów ustawy urząd ma obowiązek udostępnienia usługi pozwalającej na komunikowanie się np. tłumacza języka migowego.

Ponadto w dostosowaniu i zapewnianiu dostępności usług osobom ze szczególnymi potrzebami kluczowe znaczenie mają także następujące akty prawne:

4. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo budowlane (Dz.U. z 2021 r. poz. 2351, z późn. zm.)
5. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573, z późn. zm.)
6. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1225)
7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 lipca 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U. poz. 1314)
8. Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. z 2021 r. poz. 869, z późn. zm.)

Wskazane wyżej ustawy i rozporządzenia wpisują się w szersze działanie systemowe realizowane w ramach rządowego **Programu Dostępność Plus na lata 2018-2025**. Jest to pierwszy program, który włącza kwestię dostępności do wszystkich głównych polityk publicznych. Jego celem jest zapewnienie swobodnego dostępu do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu społecznym i publicznym osób ze szczególnymi potrzebami. Program Dostępność Plus wspiera 8 obszarów tematycznych: architekturę, transport, edukację, służbę zdrowia, cyfryzację, usługi, konkurencyjność i koordynację. Projekt "Procedury bez barier" jest jednym z wielu działań podejmowanych w ramach Programu Dostępność Plus w ostatnim z wymienionych obszarów. Istotą programu nie jest dystrybucja środków finansowych, ale inwestycje społeczne i wdrożenie systemowych rozwiązań w zakresie dostosowania przestrzeni publicznej, architektury, transportu i produktów do zmieniających się potrzeb wszystkich użytkowników, a zatem wprowadzenie jakościowych zmian dla obecnych i przyszłych pokoleń.



⁸ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.).



1.3 Podstawy działań w projekcie

Punktem wyjścia w planowaniu działań wdrożeniowych i powdrożeniowych był opracowany **Uniwersalny wzorzec jakości usług dostosowanych do osób ze szczególnymi potrzebami**. Wzorzec zawierał charakterystykę 6 obszarów dostępności, w ramach których ocenialiśmy dostępność usług w urzędzie. Obszary te zostały wypracowane wraz z zespołem eksperckim, w oparciu o ogólne kryteria jakości przyjęte w ramach wzorca, tj. materialność, niezawodność, odpowiedzialność dostawców, pewność i przystępność usługi.

Opis punktów krytycznych Wzorca w każdym z obszarów przedstawiliśmy w tabeli.



Tabela 2 Uniwersalny wzorzec jakości usług publicznych

Obszar dostępności	Punkty krytyczne Uniwersalnego wzorca jakości usług „dostępnych”
 Dostępność przestrzenna	Urząd zlokalizowany jest w pobliżu skupisk klientów bądź – w przypadku obsługi większych obszarów terytorialnych – zlokalizowany jest we względnie podobnej odległości od większości głównych klientów. W przypadku oddalenia urzędu od skupisk klientów, urząd zlokalizowany jest w miejscu zapewniającym dogodny dojazd transportem publicznym (pod względem czasu dojazdu i częstotliwości kursów). Usługa jest możliwa do zrealizowania w jednym urzędzie (bądź kompleksie połączonych bezpośrednio budynków). Zrealizowanie usługi wymaga od klienta maksymalnie jednej wizyty w urzędzie (bądź realizacja usługi możliwa jest w całości on–line).
 Dostępność czasowa	Usługa realizowana jest przez urząd bez zbędnej zwłoki, w szczególności nie występują opóźnienia w realizacji usługi po stronie urzędu (nie występują tzw. „wąskie gardła”). Ramy czasowe realizacji usługi są z góry zdefiniowane (np. średni oczekiwany czas realizacji usługi) oraz ściśle przestrzegane. Czas realizacji usługi w urzędzie nie stanowi istotnego utrudnienia z perspektywy klienta (np. zbyt długi czas oczekiwania na wydanie zezwolenia warunkuje podjęcie przez przedsiębiorcę innych czynności). W przypadku zdalnej realizacji usługi czas realizacji usługi przez urząd nie jest dłuższy niż w przypadku osobistej wizyty klienta w urzędzie.

Obszar dostępności	Punkty krytyczne Uniwersalnego wzorca jakości usług „dostępnych”
 <p>Dostępność architektoniczna⁹</p>	<p>Obiekt, w którym realizowana jest usługa, jest dostosowany dla osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej (w szczególności dla osób niewidomych, na wózkach, osób starszych, osób z małymi dziećmi w wózkach). Udogodnienia architektoniczne (jeśli nie są łatwo widoczne) są odpowiednio wskazane i oznakowane. Klient o ograniczonej sprawności ruchowej ma możliwość dotarcia do każdego ogólnodostępnego miejsca w urzędzie (w szczególności punktu obsługi, poczekalni, łazienek). Przynajmniej jedno czynne stanowisko do obsługi klientów zostało odpowiednio wyposażone do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami (technologie wspierające). Zastosowane udogodnienia architektoniczne nie wydłużają znacznie dróg poruszania się po urzędzie. Zaplanowane drogi ewakuacji uwzględniają w wystarczającym stopniu uwarunkowania ewakuacji osoby ze szczególnymi potrzebami. Droga dojścia do urzędu od najbliższego przystanku komunikacji zbiorowej jest przystosowana dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Połączenia transportu zbiorowego są w większości bądź w całości realizowane przez pojazdy dostosowane do osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W bezpośrednim sąsiedztwie urzędu znajdują się wyznaczone miejsca parkingowe przystosowane dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową, w odpowiedniej liczbie.</p>
 <p>Dostępność informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa¹⁰</p>	<p>W urzędzie są jasno określone w wewnętrznych procedurach osoby/komórki organizacyjne odpowiedzialne za realizację usługi. Wewnętrzne procedury dotyczące realizacji usługi wskazują na ścieżkę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy realizujący usługę w bezpośrednim kontakcie z klientem zostali przeszkoleni z zakresu komunikacji z takim klientem, reagowania na sytuacje trudne, „nietypowe” potrzeby itp., a także z obsługi odpowiedniej technologii wspierającej (np. tłumacza języka migowego). Sposób realizacji usługi został zweryfikowany przez koordynatora ds. dostępności w urzędzie bądź osobę przez niego wskazaną. Informacje o sposobie realizacji usługi (w tym m.in. potrzebnych dokumentach, czasie realizacji, warunkach) są dostępne za pośrednictwem strony internetowej urzędu. Strona internetowa jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zapewniona jest możliwość realizacji usługi w całości poprzez Internet (o ile przepisy prawa to dopuszczają) – w tym w szczególności: złożenie wniosku wraz z odpowiednimi dokumentami, weryfikacja tożsamości wnioskodawcy, wniesienie ewentualnej opłaty, otrzymanie decyzji. Strona internetowa urzędu zawiera łatwo dostępne informacje na temat wszystkich usług realizowanych przez urząd. Możliwa jest zdalna komunikacja z urzędem w czasie rzeczywistym (telefonicznie, za pomocą czatu) w godzinach co najmniej odpowiadających godzinom otwarcia urzędu (bądź jeśli to niemożliwe – w godzinach umożliwiających wszystkim zainteresowanym kontakt z urzędem). Informacje uzyskane za pomocą komunikacji zdalnej z urzędem mają taką samą jakość jak informacje pozyskane w wyniku osobistej wizyty w urzędzie.</p>

⁹ Zgodnie z wymogami określonymi w art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnianiu dostępności.

¹⁰ Zgodnie z wymogami określonymi w art. 6 pkt 2 i 3 ustawy o zapewnianiu dostępności.

Obszar dostępności	Punkty krytyczne Uniwersalnego wzorca jakości usług „dostępnych”
 <p data-bbox="150 389 304 450">Dostępność finansowa</p>	<p data-bbox="421 286 1445 461">Usługa jest darmowa bądź odpłatna, zależnie od rodzaju usługi. Koszt usługi płatnej nie wpływa na fakt skorzystania z niej przez klienta z grupy docelowej (nie przekracza jego siły nabywczej). Koszt usługi jest uzasadniony z perspektywy ponoszonych przez urząd dodatkowych kosztów jej realizacji. Usługa może zostać opłacona z wykorzystaniem wszystkich powszechnie stosowanych form płatności.</p>
 <p data-bbox="150 575 304 607">Osiągalność</p>	<p data-bbox="421 472 1445 647">Do realizacji usługi wyznaczona jest liczba pracowników odpowiednia do zgłaszanego przez klientów popytu na usługę. Nie występują opóźnienia w realizacji usługi związane z niedostateczną liczbą personelu realizującego usługę. Urząd (w zakresie swojej działalności) realizuje wszystkie usługi oczekiwane przez klienta w danej dziedzinie.</p>

Planowanie działań wdrożeniowych dla poszczególnych urzędów zostało poprzedzone przeglądami. Celem przeglądów była diagnoza barier proceduralnych, które utrudniają osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do usług publicznych na zasadzie równego dostępu. Aby ocenić oferowaną przez urząd usługę pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, ocenialiśmy spełnienie wymagań zwanych punktami krytycznymi. Punkty krytyczne zostały wyznaczone w poszczególnych obszarach, które były weryfikowane podczas przeglądu. Punkty krytyczne zostały zidentyfikowane jako zestaw zagadnień i cech usług, do których zapewnienia urząd powinien dążyć i które powinny stanowić punkt odniesienia przy podejmowanych działaniach usprawniających. Ocena oferowanych usług została przeprowadzona całościowo. Część zagadnień (np. w obrębie dostępności przestrzennej) nie należała bezpośrednio do kompetencji urzędu.

Na podstawie wniosków z przeglądu przyporządkowaliśmy urzędy do jednego z **poziomów dojrzałości** w zakresie dostępności w obszarze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Poziom dojrzałości ustaliliśmy w oparciu o opracowany w ramach projektu Uniwersalny wzorzec jakości usług dostosowanych do osoby ze szczególnymi potrzebami. Poziomy zostały zdefiniowane w następujący sposób:

Poziom pierwszy

Urząd na poziomie pierwszym zapewnia możliwość obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, jednakże stosowane procedury nie zawsze umożliwiają obsługę na zasadach pełnej równości. Urząd stosuje alternatywne ścieżki dostępu.

Poziom drugi

Na poziomie drugim urząd spełnia wszystkie wymagania ustawowe dotyczące zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a obsługa klientów niezależnie od ich indywidualnych potrzeb odbywa się na zasadzie pełnej równości. Stosowane są racjonalne usprawnienia w zakresie niwelowania barier o charakterze architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym i cyfrowym. Stosowane rozwiązania są konsultowane ze środowiskiem osób o szczególnych potrzebach.

Poziom trzeci

Na poziomie trzecim urząd nie tylko spełnia wymagania ustawowe, ale stosuje rozwiązania o charakterze dobrych praktyk, które mogą być zastosowane także przez inne jednostki. Nowe usługi projektowane są z przyjęciem zasady uniwersalnego projektowania i przy aktywnym udziale przedstawicieli grup o szczególnych potrzebach.

Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości znajduje się w punkcie 1.5 raportu.

W oparciu o wnioski wynikające z przeglądu oraz poziom dojrzałości osiągnięty przez urząd opracowaliśmy wzorcowe ścieżki wsparcia. Wzorcowe ścieżki wsparcia zawierały:

- zakres działań doradczych możliwych do zrealizowania w urzędzie,
- zestaw konkretnych rezultatów / produktów / narzędzi (w postaci krótkiej charakterystyki) z przypisaną liczbą godzin doradztwa, które pozwoliły na zrealizowanie danego działania doradczego.

W związku z koniecznością zapewnienia maksymalnej elastyczności wsparcia doradczego odpowiadającego na możliwości i potrzeby urzędów, ścieżki wsparcia zawierały różne propozycje działań doradczych. Ścieżki wsparcia składały się z różnych podgrup działań doradczych, które mogły być wdrażane niezależnie od siebie. Na podstawie ścieżek wsparcia dla każdego urzędu opracowaliśmy indywidualny Plan działań doradczych (PDD).

Plany działań doradczych stanowiły dokument będący podstawą do rozpoczęcia działań doradczych w urzędzie.

PDD zawierały:

- zakres i rodzaj planowanych działań doradczych,
- podział godzin doradztwa przypisanych do konkretnych działań),
- harmonogram działań doradczych,
- opis produktów działań doradczych,
- analizę ryzyka i sposoby przeciwdziałania ryzykom,
- procedurę aktualizacji dokumentu.

PDD bazowały na wypracowanych wcześniej wzorcowych ścieżkach wsparcia. Katalog dostępnych działań doradczych był ukierunkowany na urząd na podstawie wyników diagnozy i potrzeb zgłoszonych przez urząd.

PDD podlegały zaopiniowaniu przez osobę upoważnioną w urzędzie (kierownika zespołu projektowego lub inną wskazaną osobę). W ramach procedury akceptacji osoba ta mogła zgłosić zmiany do dokumentu i wybrać inne niż zaproponowane działania. Po rozpoczęciu

działań doradczych PDD były aktualizowane na bieżąco, w ramach bieżących potrzeb urzędów.

1.4 Przebieg projektu

W ramach zaplanowanych w projekcie działań zrealizowaliśmy zadania w podziale na 3 etapy:

- **w etapie przedwdrozeniowym** przygotowaliśmy i przeprowadziliśmy przegląd procedur w 90 urzędach. Na tej podstawie ustaliliśmy poziomy dojrzałości w zakresie dostępności poszczególnych urzędów oraz wskazaliśmy stan, do którego urzędy powinny dążyć. Efektem tego etapu było opracowanie wzorcowych ścieżek wsparcia dla każdego urzędu. Etap przedwdrozeniowy trwał od sierpnia 2020 roku do kwietnia 2022 roku;
- **w etapie wdrożeniowym** prowadziliśmy działania doradcze zgodnie z indywidualnymi planami działań doradczych, które przygotowaliśmy na podstawie wyników przeglądu procedur. Wskazaliśmy działania obligatoryjne – jednakowe dla wszystkich urzędów – oraz działania fakultatywne, które rekomendowaliśmy poszczególnym urzędom, uwzględniając potrzeby i specyfikę funkcjonowania danej instytucji. Etap wdrożeniowy trwał od grudnia 2021 roku do grudnia 2022 roku;
- **w etapie powdrożeniowym** przekazaliśmy urzędom raporty podsumowujące działania doradcze. Wskazaliśmy także rekomendacje dotyczące dalszych działań na rzecz wspierania zwiększania dostępności procedur w urzędzie. Przekazanie i akceptacja jednostkowych raportów podsumowujących nastąpiły w listopadzie i grudniu 2022 roku.

W celu uzupełnienia i rozszerzenia działań prowadzonych w projekcie stworzyliśmy kompleksowy program wspierający rozwój i zatrzymanie wiedzy w urzędzie – **Akademię Liderów Dostępności**. Jego głównymi założeniami było wzmocnienie kompetencji urzędników/urzędniczek – osób nadzorujących monitoring procedur i wdrażanie wypracowanych w projekcie rozwiązań – oraz wyposażenie instytucji w odpowiednie narzędzia sprzyjające doskonaleniu obowiązujących procedur.

W ramach Akademii zaplanowaliśmy i zrealizowaliśmy szereg działań integrujących Liderów i Liderki Dostępności oraz ułatwiających im komunikację, wymianę wiedzy i dzielenie się doświadczeniem. Uruchomiliśmy repozytorium wiedzy, na którym umieściliśmy informacje dotyczące najważniejszych aktów prawnych regulujących kwestie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz linki do rekomendowanych stron, publikacji i instytucji zajmujących się zagadnieniem dostępności w różnych obszarach. Do dyspozycji Liderów i Liderki Dostępności byli eksperci z zakresu dostępności, którzy odpowiadali na pojawiające się zapytania i prośby o wyjaśnienia.

Wzmocnieniu indywidualnych kompetencji służyły sesje plenarne i warsztatowe, podczas których przygotowaliśmy Liderów i Liderki Dostępności do pełnienia tej

funkcji w urzędzie oraz przedstawiliśmy cele i założenia Akademii Liderów Dostępności. Przeprowadziliśmy także **dotatkową sesję „train the trainers” (pol. szkolenie dydaktyczne)**, dotyczącą skutecznego przekazywania wiedzy osobom dorosłym, zasad organizacji spotkań monitoringowych oraz wdrażania nowych pracowników w procedury związane z dostępnością w urzędzie. Podczas sesji zaprezentowaliśmy także narzędzia przydatne do monitoringu i doskonalenia procedur po zakończeniu projektu. W warsztatach wzięło udział 37 osób z zaproszonych urzędów. Nabyte w trakcie warsztatów kompetencje pozwolą Liderom i Liderkom Dostępności podejmować efektywną współpracę z innymi urzędami, dzielić się wiedzą ze współpracownikami oraz stymulować proces zmian w urzędzie.

Z myślą o rozwoju kompetencji w zakresie projektowania procedur w urzędzie służyło badanie „customer journey” (pol. ścieżka klienta). Jego założeniem było odtworzenie procesu, którego doświadcza użytkownik usługi/procedury wraz z analizą poszczególnych aktywności i wskazaniem rekomendacji w celu ich poprawy lub zmiany. Bezpośrednie zaangażowanie Liderów i Liderok Dostępności w ocenę funkcjonujących w innych urzędach procedur pozwoliło przyjąć perspektywę klienta oraz zidentyfikować trudności, z którymi spotykają się osoby ze szczególnymi potrzebami. Badanie zaplanowane zostało w dwóch etapach: zdalnym (dotyczącym informacji dostępnych na stronie internetowej urzędu) i stacjonarnym (dotyczącym wizyty w urzędzie).

Aby wzmocnić procesy dzielenia się wiedzą i doświadczeniami zorganizowaliśmy trzy wizyty studyjne: w Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie, w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi i w Pierwszym Urzędzie Skarbowym w Kielcach. Program wizyt obejmował prezentację dobrych praktyk z zakresu obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami oraz innymi stosowanymi rozwiązaniami związanymi z dostępnością urzędu, omówienie poszczególnych etapów wdrażania wybranych dobrych praktyk oraz dyskusję na temat możliwości ich wdrożenia w urzędach wizytujących.

Obok **działań wspierających rozwój kompetencji urzędników/urzędniczek opracowaliśmy także zestaw narzędzi przydatnych do monitoringu, oceny i doskonalenia funkcjonujących w urzędzie procedur.** Narzędzia te systematyzują proces wdrażania usprawnień w urzędzie. Ich forma pozwala na upowszechnienie także wśród instytucji nieobjętych projektem. **Przygotowany pakiet monitoringowy składa się z 4 części:**

- 1. Wytycznych dotyczących monitorowania procedur w urzędzie.** Materiał stanowi kompleksową charakterystykę okresowego monitoringu procedur w zakresie dostępności wraz ze scenariuszem jego przeprowadzenia. Zawiera także listę kontrolną, sprawdzającą rezultaty monitoringu.
- 2. Wzory formularzy ewaluacji urzędu przez organizacje pozarządowe wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami.** Dodatkowo przygotowaliśmy wzór zaproszenia organizacji pozarządowej/pozarządowych do współpracy przy ewaluacji rozwiązań zapewniających/zwiększających dostępność w urzędzie oraz formularze ankiet

pozwalających ocenić rozwiązania zwiększające dostępność urzędu z perspektywy klienta – osoby ze szczególnymi potrzebami.

3. **Pakietu edukacyjnego – kompendium wiedzy dla nowych pracowników**, – w którym przedstawiliśmy podstawowe informacje dotyczące dostępności w urzędzie oraz obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W skład pakietu wchodzi m.in.: informacje dotyczące podstawowych aktów prawnych regulujących zagadnienie dostępności w urzędzie, definicje i rodzaje dostępności, definicje oraz rodzaje szczególnych potrzeb, a także zasady savoir-vivre, którymi wszyscy pracownicy powinni się kierować wobec klientów urzędu – osób ze szczególnymi potrzebami.
4. **Wzoru ankiety monitorującej dostępność wybranych procedur w urzędzie oraz dostępność urzędu** dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dzięki niej urząd otrzyma informację zwrotną od klientów na temat dostępności usług i procedur dla osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie, co bezpośrednio przyczyni się do poprawy jakości usług w urzędzie.

1.5 Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości

W wyniku przeglądu procedur dla każdego urzędu ustaliliśmy jeden z trzech poziomów dojrzałości. Poziomy zostały określone w Metodocyce przeglądu procedur.

W trakcie przeglądu okazało się, że wiele urzędów, które podjęły zaawansowane działania zwiększające dostępność, w dalszym ciągu wykazuje pojedyncze luki w zakresie spełnienia wymagań ustawowych. Chodzi tu w szczególności o wymagania określone w art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności, który określa minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z przyjętym w projekcie modelem dojrzałości „na poziomie drugim urząd spełnia **wszystkie** wymagania ustawowe (...)”. Oznacza to, że nawet jeśli urząd wykształcił dobre praktyki w niektórych obszarach dostępności, to zgodnie z Metodoką, jeśli nie spełniał któregoś z wymagań ustawowych, nie mógł mieć przypisanego poziomu wyższego niż pierwszy. **Żaden z urzędów objętych projektem nie otrzymał łącznej oceny na poziomie drugim lub trzecim.**

Wśród przyczyn, z powodu których niemożliwe było przypisanie urzędów do wyższych poziomów dojrzałości, najczęściej znajdowały się:

1. Częściowa zgodność strony internetowej z ustawą o dostępności cyfrowej. Brak dostępności najczęściej dotyczył niektórych elementów strony (np. treści archiwalnych, treści video bez napisów rozszerzonych czy innych wymaganych elementów, zbyt niskiego kontrastu niektórych treści, brakujących miejscowo tekstów alternatywnych do grafik, błędów parsowania itp.). Pewnym ograniczeniem dla niektórych typów urzędów w zakresie zwiększania dostępności (np. urzędy skarbowe i urzędy statystyczne) był dodatkowo fakt wykorzystywania szablonu strony określonego przez

jednostkę nadrzędną. W sytuacjach, gdy szablon ten nie był zgodny w pełni z wymogami dostępności, urząd samodzielnie nie miał możliwości pełnego dostosowania strony.

2. Niedostateczne oznaczenie rozkładu pomieszczeń w budynku, w szczególności pod kątem osób słabowidzących i niewidomych.
3. Niedostateczny poziom przystosowania ciągów komunikacyjnych w budynku urzędu, pod kątem osób z trudnościami w poruszaniu się. Ogranicza to możliwość dostępu do wszystkich pomieszczeń budynku osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Brak ogólnodostępnych przystosowanych toalet dla osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Nieuwzględnienie w procedurach ewakuacji rozwiązań zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób.
6. Brak urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych. Podkreślić jednak należy, że w większości urzędów zakup takich urządzeń zaplanowano na 2022 rok.

2. Podsumowanie działań doradczych w urzędach

2.1 Cel i zakres działań doradczych

Celem działań doradczych było wypracowanie rozwiązań, które pozwolą na poprawę dostępności urzędu we wszystkich obszarach dostępności. Optymalizacja procedur i procesów wymaga działań celowych. To dlatego przy dobieraniu indywidualnych ścieżek doradczych dla poszczególnych urzędów kierowaliśmy się ich potrzebami wynikającymi z luk w dostępności, które zidentyfikowaliśmy w ramach przeglądu procedur.

Po zebraniu informacji na temat luk w dostępności we wszystkich urzędach objętych projektem przygotowaliśmy **katalog działań odnoszących się do poszczególnych obszarów dostępności**, a także **katalog działań dla wybranych grup urzędów**. Urzędy mogły łączyć działania z różnych grup, to znaczy nie musiały zrealizować wszystkich działań z danej ścieżki, lecz mogły dowolnie łączyć działania z różnych ścieżek. To pozwoliło na dopasowanie planów działań doradczych do konkretnych potrzeb urzędów. Dzięki temu urzędy mogły pracować w obszarach, na których najbardziej im zależało.

Indywidualne Plany Działań Doradczych wyznaczały zestaw działań doradczych do zrealizowania przez dany urząd, a także szczegółowy harmonogram ich przeprowadzenia. Działania doradcze były realizowane od maja do listopada 2022 roku.

Poniżej przedstawiamy wykaz działań zaplanowanych i zrealizowanych w ramach doradztwa.

Działania obligatoryjne

- **Wsparcie kierownictwa urzędu oraz koordynatora do spraw dostępności** – miało charakter cyklicznych spotkań na temat bieżących postępów prac i dalszych planów. W trakcie sesji omawiano m.in. wyzwania związane z wdrażaniem rozwiązań na rzecz zwiększenia dostępności, oczekiwania co do efektów projektu, zaangażowanie poszczególnych pracowników urzędu w różne działania czy wnioski z dotychczas przeprowadzonych prac. Dzięki temu wdrożenia w urzędzie przebiegały w sposób skoordynowany, co pozwoliło na osiągnięcie wysokiej wartości dodanej dla urzędu. Bieżące zaangażowanie kierownictwa urzędu i koordynatora ds. dostępności było kluczowe do zapewnienia spójności z innymi działaniami urzędu w zakresie zwiększania dostępności.

- **Opracowanie materiału informacyjnego (np. infografiki) nt. zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie** – infografika/materiał podsumowuje najważniejsze aspekty związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie. Zawiera praktyczne porady i wskazówki w zakresie m.in. tego, jak obsługiwać klienta ze szczególnymi potrzebami w różnych sytuacjach (przy realizacji różnych usług), do kogo zwrócić się w przypadku wątpliwości związanych z obsługą czy korzystaniem ze sprzętu wspierającego oraz inne elementy, które zostały wypracowane w urzędzie w trakcie działań doradczych. Materiał został przygotowany w taki sposób, aby można go było np. umieścić na tablicy ogłoszeń lub w intranecie, dzięki czemu rezultaty projektu będą widoczne dla wszystkich pracowników urzędu. Infografika/materiał informacyjny zawiera elementy dopasowane do specyfiki urzędu, dzięki czemu stanowi uzupełnienie treści z innych, ogólnodostępnych poradników. Opracowane materiały spełniają wymogi ustawy o dostępności cyfrowej.
- **Rozwój kompetencji pracowników z zakresu obsługi klienta „na odległość”, różnymi kanałami komunikacji (np. za pośrednictwem komunikatorów, telefonicznie) – z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb** – Działanie miało formę warsztatów praktycznych, podczas których omówiono i przećwiczone różne formy komunikowania się z klientami "na odległość", z uwzględnieniem aspektów związanych z dostępnością form dla osób z różnymi szczególnymi potrzebami. Dzięki temu uczestnicy dowiedzieli się, jakie formy komunikacji stosować w kontakcie z różnymi klientami. Ponadto uczestnicy otrzymali praktyczne wskazówki z zakresu wykorzystania różnych form komunikacji (np. umiejętność pracy z kamerą i mikrofonem, savoir-vivre w komunikacji mailowej i telefonicznej itp.). **Przygotowano podsumowania w formie praktycznych wskazówek dotyczących różnych form komunikacji „na odległość”.**
- **Opracowanie lub aktualizacja informacji o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)** – Dzięki realizacji działania uczestnicy dowiedzieli się, w jaki sposób konstruować teksty w formacie ETR. Mieli także możliwość wspólnie opracować informację o urzędzie w formacie ETR do umieszczenia na stronie www. Opracowane materiały były zgodne ze standardami przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia¹¹, ale również z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej. Aby urząd mógł spełnić warunki korzystania z logo ETR (Inclusion Europe), opracowane teksty zostały skonsultowane z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną¹². **Przygotowano informacje o urzędzie w języku ETR.**
- **Opracowanie lub aktualizacja procedury zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, wraz z identyfikacją podmiotów, z którymi urząd może współpracować w tym zakresie (przy zapewnieniu różnych form komunikacji)** –

¹¹ Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia, Inclusion Europe, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

¹² W przypadku konsultowania publikacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną nazwisko konsultanta dostępności powinno pojawić się obok nazwiska autora publikacji.

Działanie miało na celu opracowanie procedury, która będzie określać sposób realizacji art. 6 pkt. 3d ustawy o zapewnianiu dostępności. W procedurze określono sposób postępowania w przypadku wpływu wniosku o zapewnienie informacji w różnorodnych formach (PJM, SKOĞN, alfabet Braille'a itp. – w zależności od tego, w których formach urząd nie opracował jeszcze rozwiązań). Procedury określają także, w jaki inny sposób należy zapewnić komunikację, jeśli urząd nie jest w stanie zapewnić komunikacji we wnioskowanej formie własnymi siłami. **Przygotowano procedury zapewnienia komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku.**

- **Opracowanie lub aktualizacja procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skargi na brak dostępności** – Działanie miało na celu aktualizację obowiązującej w urzędzie procedury skargowej w zakresie obsługi skarg i wniosków związanych z zapewnieniem dostępności. Jeśli urząd nie opracował jeszcze takiej procedury, w ramach działań doradczych opracowano taki dokument, odnoszący się do wniosków związanych z zapewnieniem dostępności. Urzędy mogły ją także uzupełnić o inne aspekty. **Przygotowano procedury skargowe w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności.**

Działania fakultatywne – grupy urzędów

- Działania dla wojewódzkich inspektoratów transportu drogowego obejmowały:
 - Warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur oraz dokumentów pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka.
 - Opracowanie wytycznych dla pracowników terenowych z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Działania dla urzędów statystycznych obejmowały:
 - Warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur na stronie www /opisów zbiorów statystycznych pod kątem prostego języka.
 - Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych.
 - Opracowanie wytycznych dla ankieterów dotyczących obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Działania dla okręgowych urzędów miar obejmowały:
 - Warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur oraz załączników pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka.
- Działania dla archiwów państwowych obejmowały:
 - Warsztaty praktyczne – redakcja formularzy do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka
 - Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych.

Działania fakultatywne – wszystkie urzędy

- Ścieżka działań horyzontalnych obejmowała następujące działania:
 - Wsparcie w przygotowaniu lub aktualizacji deklaracji dostępności.
 - Wsparcie w przygotowaniu lub aktualizacji Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności.
 - Praktyczne warsztaty dotyczące opracowywania dostępnych zamówień publicznych /przetargów.
 - Przygotowanie procedury współpracy/konsultacji rozwiązań na rzecz zwiększania dostępności procedur obsługi klienta z koordynatorem ds. dostępności.
 - Opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług.
 - Uzupełnienie istniejących procedur/procesów/kart usług o elementy związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami.
 - Opracowanie wytycznych do aktualizacji planu szkoleń pracowników o obszary związane z dostępnością, w tym do aktualizacji badania potrzeb szkoleniowych o obszary związane z dostępnością w zakresie obsługi klienta.
 - Wypracowanie wytycznych z zakresu dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
 - Identyfikację źródeł finansowania działań/inwestycji związanych ze zwiększaniem dostępności (np. w zakresie zakupu sprzętu, zmian architektonicznych).
 - Aktualizację dokumentów wewnętrznych (modelu kompetencyjnego, profili kompetencyjnych) w zakresie rozwoju kompetencji pracowników pod kątem obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
 - Opracowanie planu dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych/podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności architektonicznej obejmowała:
 - Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnego punktu obsługi klienta /innych przestrzeni przeznaczonych dla klienta, wraz z propozycjami w zakresie inwestycji, zmian w przestrzeni, wyposażenia w niezbędny sprzęt itp.
 - Aktualizację procedury ewakuacji pod kątem ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
 - Przygotowanie do audytu architektonicznego – opracowanie planu/harmonogramu działań, wraz z identyfikacją podmiotów, które mogłyby przeprowadzić audyt architektoniczny w urzędzie.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmowała:
 - Rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z "trudnym klientem".

- Działania doradcze z zakresu wykorzystania/obsługi technologii wspierających komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami.
 - Inwentaryzację sprzętu i rozwiązań technologicznych w urzędzie, wskazanie możliwości ich wykorzystania do zwiększania /zapewnienia dostępności oraz opracowanie planu zakupów sprzętu/technologii.
 - Warsztaty praktyczne – redakcja treści na stronie www (opisów sposobu postępowania)/wzorów pism pod kątem prostego języka dla wybranych procedur.
 - Identyfikację organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy.
 - Opracowanie planu komunikacji zewnętrznej urzędu w zakresie dostępności urzędu.
 - Opracowanie planu komunikacji wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności cyfrowej obejmowała:
 - Warsztaty praktyczne – redakcja formularzy/ załączników/ dokumentów do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej.
 - Warsztaty praktyczne dla redaktorów stron www – opracowanie wytycznych do zmian w architekturze treści na stronie www pod kątem wyróżnienia treści najbardziej przydatnych dla klienta, wraz z redakcją treści dotyczących wybranych procedur.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności przestrzennej obejmowała:
 - Opracowanie planu niezbędnych inwestycji w najbliższym otoczeniu urzędu w kontekście zapewnienia dostępnych dróg dojścia, na potrzeby rozmów z zarządcą infrastruktury.
 - Identyfikacja alternatywnych względem wizyty w urzędzie metod obsługi klienta w zakresie wybranych usług (np. obsługa zdalna – z analizą możliwości realizacji usług w pełni/w części zdalnie, obsługa w terenie itp.), wraz z wytycznymi w tym zakresie.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności czasowej obejmowała:
 - Identyfikację metod uelastycznienia czasu pracy (np. opracowanie procedury obsługi klientów poza oficjalnymi godzinami urzędowania).
- Ścieżka działań z zakresu osiągalności obejmowała:
 - Analizę wybranych procedur obsługi klienta pod kątem identyfikacji "wąskich gardeł" i opracowanie planu naprawczego.

2.2 Rezultaty działań doradczych w urzędach, w tym wdrożeń

2.2.1 Działania obligatoryjne

Co do zasady, działania obligatoryjne stanowiły standardowy zestaw działań do przeprowadzenia w każdym urzędzie. Rezultaty tych działań są zbliżone we wszystkich urzędach niezależnie od typu urzędu. Dzięki temu stanowią wspólną, spójną podstawę do dalszych działań w zakresie zwiększania dostępności i zapewniania wysokiej jakości usług publicznych we wszystkich urzędach. Działania obligatoryjne zostały przeprowadzone we wszystkich urzędach objętych projektem. W pojedynczych przypadkach urzędy zrezygnowały z prowadzenia tych działań na rzecz działań fakultatywnych. W pozostałych urzędach przeprowadzono wszystkie działania, co pozwoliło na osiągnięcie założonych rezultatów projektu. Szczegóły przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 3 Rezultaty działań doradczych – działania obligatoryjne

Nazwa działania	Informacje o produktach	Informacje o wdrożeniach i wnioski
Wsparcie kierownictwa urzędu oraz koordynatora do spraw dostępności	Podsumowanie spotkań.	Ustalenia i wnioski z realizacji tego działania były wdrażane na bieżąco podczas realizacji pozostałych działań doradczych.
Opracowanie materiału informacyjnego (np. infografiki) nt. zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie	Infografika / materiał informacyjny „Zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami”. Każdy urząd przygotował własny materiał, który zawierał zasady stosowane w danym urzędzie.	Większość urzędów zamieściła przygotowany materiał w intranecie lub udostępniła go pracownikom w inny sposób.
Rozwój kompetencji pracowników z zakresu obsługi klienta „na odległość”, różnymi kanałami komunikacji (np. za pośrednictwem komunikatorów, telefonicznie) – z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb	Podsumowanie w formie praktycznych wskazówek dotyczących różnych form komunikacji „na odległość”.	W większości urzędów materiał został przekazany – poprzez umieszczenie go w intranecie – pracownikom, którzy zajmują się obsługą klienta. Materiał obejmował np. prezentacje, broszury ze zbiorem wskazówek lub listą linków do publikacji, w których można znaleźć dodatkowe materiały.

Nazwa działania	Informacje o produktach	Informacje o wdrożeniach i wnioski
<p>Opracowanie lub aktualizacja informacji o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)</p>	<p>Informacja o urzędzie w ETR.</p>	<p>Część urzędów przekazała dokument do konsultacji osobie z niepełnosprawnością intelektualną i zamieściła go na stronie internetowej. Pracownicy urzędów otrzymali dodatkowy materiał pomocniczy z informacjami dotyczącymi zasad tworzenia tekstów w języku łatwym do czytania i rozumienia.</p>
<p>Opracowanie lub aktualizacja procedury zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, wraz z identyfikacją podmiotów, z którymi urząd może współpracować w tym zakresie (przy zapewnieniu różnych form komunikacji)</p>	<p>Procedura zapewnienia komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku (PJM/SJM/SKOGN).</p>	<p>W części urzędów procedura została wdrożona zarządzeniem kierownictwa. W pozostałych urzędach produkt zostanie dopiero wdrożony. Produkty obejmują, obok samej procedury postępowania w zakresie wnioskowania o tłumacza, również wzory wniosków o tłumacza PJM/SJM/SKOGN i informacje dla klientów na temat sposobu wnioskowania o tłumacza do umieszczenia na stronach internetowych urzędów.</p>
<p>Opracowanie lub aktualizacja procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skargi na brak dostępności</p>	<p>Procedura skargowa (w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności).</p>	<p>W części urzędów procedura została wdrożona decyzją kierownictwa. W pozostałych urzędach produkt zostanie dopiero wdrożony. Produkty obejmują, obok samej procedury postępowania w zakresie wnioskowania o dostępność, również:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wzory wniosków o dostępność architektoniczną i informacyjno-komunikacyjną, - wzory wniosków o dostępność cyfrową,

Nazwa działania	Informacje o produktach	Informacje o wdrożeniach i wnioski
		- informacje dla klientów na temat sposobu składania wniosku do umieszczenia na stronach internetowych urzędów.

2.2.2 Działania fakultatywne – grupy urzędów

Działania fakultatywne dla grup urzędów stanowiły niewielki odsetek wszystkich działań doradczych. Odpowiadały na specyficzne potrzeby urzędów wynikające z realizowanych przez nie zadań. Polegały głównie na prowadzeniu warsztatów dotyczących redagowania treści w języku prostym i przygotowywania ich w formacie dostępnym cyfrowo, a także na opracowywaniu wskazówek wspierających obsługę klienta ze szczególnymi potrzebami w kontekście działań realizowanych przez grupę urzędów.

Tabela 4 Rezultaty działań fakultatywnych dla grup urzędów

Grupa urzędów	Informacje o produktach
Wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego	<p>Działania z tej grupy zrealizowano w trzech urzędach – łącznie 24 godziny działań. W jednym z urzędów przeprowadzono warsztaty praktyczne z redakcji opisów wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka. Dzięki temu pracownicy urzędu poznali zasady tworzenia dokumentów w języku prostym i dokumentów dostępnych cyfrowo. Opracowane formularze mogą służyć za wzór do tworzenia dokumentów w przyszłości. W dwóch kolejnych urzędach opracowano wytyczne z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami do przekazania pracownikom. Realizacja działania przyczyniła się do zwiększenia wiedzy z zakresu obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami przez pracowników terenowych.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane projekty formularzy/dokumentów dla wybranych procedur. • Wytyczne dla pracowników terenowych w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
Urzędy statystyczne	<p>Łącznie zrealizowano 120 godzin działań w tej grupie. W trzech urzędach statystycznych przeprowadzono warsztaty praktyczne z redakcji opisów wybranych procedur na stronie internetowej lub opisów zbiorów statystycznych pod kątem prostego języka. W dwóch urzędach opracowano wytyczne dotyczące organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych, a w sześciu urzędach</p>

Grupa urzędów	Informacje o produktach
	<p>opracowano wytyczne dla ankieterów dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane wzory formularzy dla wybranej procedury lub opisy wybranych zbiorów statystycznych. • Wspólne wytyczne do organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych w urzędach statystycznych. • Wytyczne dla ankieterów.
Okręgowe urzędy miar	<p>Warsztaty praktyczne z redakcji opisów wybranych procedur oraz załączników pod kątem dostępności w kontekście procedur stosowanych przez okręgowe urzędy miar przeprowadzono w dwóch urzędach tego typu – łącznie 24 godziny doradztwa.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane projekty formularzy/dokumentów dla wybranych procedur.
Archiwa państwowe	<p>W ciągu łącznie 40 godzin doradztwa przeprowadzono warsztaty praktyczne z redakcji formularzy do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka oraz opracowano wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane wzory formularzy do wybranych procedur. • Wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych.

2.2.3 Działania fakultatywne – wszystkie urzędy

W tej grupie działań najczęściej realizowanymi były **działania horyzontalne**. Łącznie we wszystkich urzędach zrealizowano **1048 godzin** działań z tej kategorii. Taka liczba godzin doradztwa odpowiadała na potrzeby urzędów zidentyfikowane na etapie przeglądu procedur. Prowadzenie działań horyzontalnych miało bowiem największy potencjał na wdrożenie największych zmian przy niskich nakładach finansowych lub wręcz bez konieczności ich ponoszenia. Drugą najważniejszą kategorią działań, pod względem liczby godzin ich realizacji były działania zwiększające **dostępność informacyjno-komunikacyjną – 992godziny**. Również w tym przypadku potrzeby urzędów, jakie zidentyfikowaliśmy w trakcie przeglądów, odnoszące się do luk w dostępności informacyjno-komunikacyjnej, przełożyły się na dużą liczbę godzin doradztwa w tym zakresie. Na trzecim miejscu znajdują się działania z zakresu **dostępności architektonicznej** – w tym przypadku zrealizowano **528godzin** działań doradczych. Działania z zakresu dostępności czasowej, przestrzennej czy osiągalności były – z uwagi na mniejsze potrzeby – prowadzone z mniejszą intensywnością.

Tabela 5 Rezultaty działań doradczych w podziale na obszary dostępności

Nazwa działania	Informacje o produktach
<p>Ścieżka działań horyzontalnych</p>	<p>Łącznie zrealizowano 1048godzin działań horyzontalnych. Działania te przeprowadzono w 70 urzędach. Największą liczbę godzin poświęcono na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wypracowanie wytycznych z zakresu dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami – 256 godzin. • Opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług – 280 godzin. • Uzupełnienie istniejących procedur/procesów/kart usług o elementy związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami – 128godzin. • Wsparcie przy przygotowaniu lub aktualizacji Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności – 96 godzin. <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projekty deklaracji dostępności (lub jej aktualizacji) lub wytyczne do jej opracowania/ aktualizacji. • Projekty Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności (lub jego aktualizacji) lub wytyczne do jego opracowania /aktualizacji. • Wytyczne/wskazówki dotyczące tworzenia dostępnych zamówień publicznych, wraz z przykładowymi klauzulami społecznymi. • Procedury współpracy/konsultacji z koordynatorem do spraw dostępności. • Procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. • Uzupełnione/zoptymalizowane procedury/procesy/usługi pod kątem obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. • Wytyczne do aktualizacji planu szkoleń i aktualizacji badania potrzeb szkoleniowych. • Zasady/wytyczne/wskazówki dotyczące dzielenia się wiedzą, zapewniania trwałości rozwiązań oraz zarządzania zmianą w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. • Listy możliwych źródeł finansowania, w odniesieniu do wskazanych przez urząd inwestycji, wraz z praktycznymi wskazówkami. • Aktualizacje wybranego modelu kompetencyjnego lub wytyczne dotyczące jego aktualizacji. • Plany dzielenia się wiedzą z jednostkami podległymi/nadzorowanymi.

Nazwa działania	Informacje o produktach
Dostępność architektoniczna	<p>Łącznie zrealizowano 528 godzin działań z zakresu dostępności architektonicznej w 51 urzędach. Tak duża intensywność działań w tym zakresie wynikała z ogromnych potrzeb urzędów dotyczących konieczności zlikwidowania barier architektonicznych. Z uwagi na wysokie koszty dostosowań architektonicznych (w stosunku do działań w innych obszarach), prowadzone działania miały na celu wsparcie urzędów w takim zaplanowaniu działań, aby przy możliwie niskich nakładach mogły możliwie w jak największym stopniu poprawić swoją dostępność architektoniczną.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wytyczne/plan organizacji dostępnego punktu obsługi klienta, wraz ze wskazówkami dotyczącymi zmian koniecznych do wprowadzenia i inwestycji do podjęcia. • Aktualizacja procedury ewakuacji. • Plany działań przygotowujących do audytu architektonicznego i listy podmiotów, które mogłyby przeprowadzić audyt architektoniczny w urzędzie.
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	<p>Łącznie zrealizowano 992godziny doradztwa w łącznie 61 urzędach. Działania z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmowały przede wszystkim rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z „trudnym klientem” (328 godzin) a także działania z modułu komunikacji dostępności i dobrego PR urzędu, czyli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identyfikacja organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy – 184 godziny. • Opracowanie planu komunikacji zewnętrznej urzędu w zakresie dostępności urzędu – 152 godziny. • Opracowanie planu komunikacji wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie – 152 godziny. <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zbiory wskazówek dotyczących profesjonalnego zachowania w trudnych sytuacjach, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji „trudnych” wynikających z obsługi klientów z różnymi szczególnymi potrzebami. • Wytyczne/wskazówki w zakresie wykorzystania różnego sprzętu wspierającego w urzędzie (podsumowujące przeprowadzone działania doradcze). • Listy sprzętu na wyposażeniu urzędu, który można wykorzystać, wraz z opisem możliwego zastosowania oraz lista innych urządzeń, które należy zakupić.

Nazwa działania	Informacje o produktach
	<ul style="list-style-type: none"> • Skorygowane, zredagowane treści/formularze dla wybranych procedur pod kątem prostego języka. • Listy organizacji wraz ze zidentyfikowanymi obszarami współpracy. • Plany komunikacji zewnętrznej w zakresie budowy wizerunku dostępnego urzędu. • Plany komunikacji wewnętrznej w zakresie rozwoju polityki „dostępnego urzędu”.
Dostępność cyfrowa	<p>Łącznie zrealizowano 88 godzin działań doradczych z tego zakresu. Działania prowadzono w 8 urzędach.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane formularze/załączniki/dokumenty do wybranych usług/procedur. • Wytyczne dla architektury informacji oraz zredagowane opisy procedur.
Dostępność przestrzenna	<p>Łącznie zrealizowano 48 godzin działań doradczych z tego zakresu. Działania prowadzono w 5 urzędach.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plany inwestycji w najbliższym otoczeniu urzędu w kontekście zapewnienia dostępnych dróg dojścia na potrzeby rozmów z zarządcą infrastruktury.
Dostępność czasowa	<p>Łącznie zrealizowano 8 godzin działań doradczych w jednym urzędzie.</p> <p>W ramach tych działań powstała procedura elastycznej czasowo obsługi klientów.</p>
Osiągalność	<p>Łącznie zrealizowano 64 godziny działań doradczych z tego zakresu. Działania prowadzono w 4 urzędach.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wnioski z analizy procesów obsługi klienta pod kątem identyfikacji „wąskich gardeł” wraz z planem naprawczym.

2.2.4 Wnioski z badania customer journey

Badania polegały na bezpośrednim zaangażowaniu pracowników poszczególnych urzędów w ocenę procedur funkcjonujących w innych urzędach z wykorzystaniem scenariusza ścieżek klienta. Scenariusze ścieżek klienta, które realizowali Liderzy Dostępności, zostały opracowane we współpracy z ekspertami z zakresu dostępności.

Głównym założeniem przeprowadzonych badań było wykonanie ich w instytucjach innych niż instytucja macierzysta osoby, która przeprowadzała badanie. Miało to na celu

zrozumienie rzeczywistych trudności, z jakimi mierzą się na co dzień osoby ze szczególnymi potrzebami. Dzięki temu osoby przeprowadzające badanie, nieznające urzędu, mogły przyjąć perspektywę osoby trzeciej. Ocena zastosowanych rozwiązań z tej perspektywy pozwoli na opracowywanie bardziej adekwatnych procedur w przyszłości.

Wykonano 17 badań customer journey. Wyniki badań zostały przekazane konsultantom prowadzącym działania doradcze w tych urzędach, w celu omówienia ich z zespołem projektowym podczas działań doradczych.

Badanie customer journey składało się z dwóch części. Pierwsza dotyczyła analizy i oceny dostępności usługi na podstawie informacji dostępnych na stronie internetowej urzędu. W ramach tej części badania ocenie podlegały:

- Wyszukiwanie strony internetowej urzędu,
- Strona główna,
- Ścieżki dojścia do informacji,
- Szczegółowe informacje o usłudze,
- Formularze,
- Forma przekazu i aspekty wizualne,
- Informacje o dostępności urzędu.

Druga część badania obejmowała analizę i ocenę usługi podczas bezpośredniej wizyty w wybranym urzędzie. W ramach tej części badania uczestnicy oceniali:

- Dostępność przestrzenną (w tym lokalizacja i dojazd; miejsce realizacji usługi m.in. budynek/budynki, łatwość odnalezienia wejścia do urzędu, oznaczenia, udogodnienia dla osób niewidomych/słabowidzących),
- Dostępność czasową (m.in. godziny przyjmowania klientów, elastyczność czasu obsługi),
- Dostępność architektoniczną (m.in. możliwość wejścia z psem asystującym, informacje o rozkładzie pomieszczeń, możliwość realizacji usługi w jednym miejscu – „w jednym okienku”, przestrzeń, w której jest prowadzona obsługa klientów),
- Dostępność informacyjno-komunikacyjną (m.in. możliwość skorzystania z pętli indukcyjnej, oznaczenia w formie graficznej).

Najważniejsze wnioski z badania customer journey:

- Osoby, które uczestniczyły w przeprowadzaniu badania, zwróciły uwagę na jego praktyczny wymiar. Umożliwiło im to ocenę dostępności urzędu z perspektywy osoby ze szczególnymi potrzebami i osobiste doświadczenie utrudnień związanych z lukami w dostępności.

- Badanie dotyczące informacji na stronie internetowej urzędu zostało przeprowadzone w 17 instytucjach. Część badania dotycząca wyszukiwania strony internetowej urzędu wykazała, że we wszystkich urzędach, w których przeprowadzono badanie, strona internetowa pojawiała się na najwyższych pozycjach w wyszukiwarce internetowej. Dodatkowo, wszystkie strony internetowe zostały ocenione jako wzbudzające zaufanie.
- Część badania dotycząca strony głównej urzędu wykazała, że w 16 urzędach dostęp do informacji o usługach, informacji o dostępności urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz godzinach otwarcia i obsługi klientów, został określony jako łatwy. W jednym urzędzie dostęp do wszystkich tych informacji został określony jako częściowo łatwy, częściowo utrudniony. We wszystkich urzędach, w których przeprowadzono badanie, stwierdzono, że informacja i możliwość przejścia do strony BIP urzędu znajduje się na głównej stronie urzędu. W 10 na 17 urzędów, w których przeprowadzono badanie można było przetłumaczyć na różne języki, użyć wersji kontrastowej oraz zmienić rozmiar wyświetlanej czcionki.
- Część badania dotycząca ścieżki dojścia do informacji o analizowanej usłudze na stronie internetowej urzędu wykazała, że we wszystkich urzędach, w których przeprowadzono badanie, informacja o tym, że urząd świadczy daną usługę, znajduje się na stronie internetowej. W 7 urzędach informacja była w miejscu, którego spodziewali się wykonawcy badania. W 10 urzędach informacja znajdowała się pod takim samym lub bardzo zbliżonym hasłem wpisanym w wyszukiwarkę. W 6 na 17 urzędów usługa, której dotyczyło badanie jest dostępna w języku migowym lub przy pomocy tłumacza języka migowego online. W 3 urzędach informacja jest dostępna dla osób z niepełnosprawnością wzroku.
- Część badania dotycząca szczegółowych informacji o usługach realizowanych w urzędzie wykazała, że w 13 urzędach, w których przeprowadzono badanie, informacja, jakie dokumenty/informacje należy przygotować jest łatwo dostępna. W 12 urzędach łatwo dostępny jest opis oraz informacja dotycząca adresata usługi, informacja które czynności można wykonać zdalnie, a które należy wykonać osobiście - w siedzibie urzędu oraz w jaki sposób wykonać czynności, które można wykonać zdalnie. W 11 urzędach wskazany został koszt wykonania usługi lub wykazano, że usługa jest bezpłatna. W 10 urzędach wykazane zostały kolejne kroki i procedury, które należy podjąć oraz wykazane zostały ścieżki zadawania pytań dotyczących danej usługi. W 6 urzędach łatwo dostępna jest informacja czy realizacja usługi wymaga jednej lub większej liczby wizyt w urzędzie oraz wskazany został przybliżony czas oczekiwania na realizację usługi.
- Część badania dotycząca formularzy wykazała, że w 12 urzędach, w których przeprowadzono badanie, wzory są przejrzyste i czytelne pod względem wizualnym. W 10 urzędach dostępne są wzory formularzy/wniosków. W 8 urzędach wzory są edytowalne. W 7 urzędach wzory mają czytelne instrukcje dotyczące sposobu wypełniania. W żadnym z urzędów, w których usługa wymagała wniosku, dokument nie był dostępny cyfrowo lub osoby przeprowadzające badanie nie miały wiedzy, aby to określić.

- Część badania dotycząca formy przekazu i aspektów wizualnych strony internetowej urzędu wykazała, że w 14 urzędach, w których przeprowadzono badanie urzędy wykorzystywały czytelne, bezszeryfowe czcionki oraz kontrastujący kolor czcionki względem tła. W 11 urzędach przedstawiono opis usługi w dobrze ustrukturyzowanej formie. W 10 urzędach wyróżniono wizualnie najważniejsze dla klienta informacje oraz zapewniono narzędzia, które zwiększyły czytelność dla osób słabowidzących. W 7 urzędach informacje o usłudze zostały opisane w prostym języku.
- Część badania dotycząca informacji o dostępności urzędu, znajdujących się na stronie internetowej wykazała, że w 15 urzędach zapewniono informację o dostępności dla osób z trudnościami w poruszaniu się oraz informację o dostępności dla osób słabosłyszących i głuchych. W 13 urzędach zapewniono informację o dostępności dla osób niewidomych i słabowidzących. W 7 urzędach zapewniono informację o dostępności dla osób o obniżonych zdolnościach poznawczych lub w spektrum autyzmu. W 4 urzędach zapewniono informację o dostępności dla innych osób ze szczególnymi potrzebami. Żaden z urzędów nie zapewnił informacji o dostępności dla osób z małymi dziećmi. 11 urzędów opracowało powyższe informacje w języku prostym
- Analiza dostępności stron internetowych urzędów, które były oceniane w badaniu, wykazała, że strony większości urzędów są tylko częściowo dostępne. Tylko kilka urzędów prowadzi strony internetowe dostępne częściowo w podstawowym zakresie, natomiast dokumenty znajdujące się na stronach internetowych nie są dostępne cyfrowo. Możliwość wyszukania informacji o urzędzie była łatwa w większości przypadków, zarówno po wpisaniu pełnej nazwy instytucji, jak i nazw pokrewnych, czy skrótów. Jeśli chodzi o informacje o oferowanych usługach i samych urzędach, w większości przypadków strony internetowe posiadały komplet informacji. Dodatkowe komentarze w tej części badania dotyczyły możliwości pracy nad problemami zidentyfikowanymi na stronach internetowych urzędów. W zależności od specyfiki urzędu i tego, jaka instytucja administruje stroną, niektóre z problemów powtarzały się (np. urzędy skarbowe nie mają możliwości samodzielnej edycji strony internetowej, co powoduje, że obecne braki w dostępności cyfrowej są podobne we wszystkich podmiotach tego typu). Najczęściej pojawiającymi się problemami na stronach internetowych była ich mała przejrzystość (chaos informacyjny w zakładkach) oraz brak dokumentów dostępnych cyfrowo.

Część badania polegająca na ocenie usługi podczas bezpośredniej wizyty w urzędzie została przeprowadzona w 11 instytucjach.

- Ocena lokalizacji i dojazdu do urzędu wykazała, że we wszystkich urzędach, w których przeprowadzono badanie, lokalizacja była w miejscu dostępnym dla klientów. W 11 urzędach stwierdzono, że dojazd do urzędu jest dogodny ze względu na obecność licznych przystanków transportu publicznego. W 10 urzędach stwierdzono, że dojazd do urzędu transportem prywatnym jest dogodny ze względu na obecność parkingu oraz dobrych dróg dojazdowych.

- Ocena miejsca realizacji usługi wykazała, że we wszystkich urzędach które wzięły udział w badaniu, usługę można zrealizować w jednym kompleksie budynków oraz wykorzystać informacje adresowe, znalezione na stronie urzędu, aby zlokalizować wejście do budynku. W 10 urzędach odnalezienie właściwego wejścia do urzędu jest łatwe, budynek został właściwie oznaczony w popularnych, komercyjnych aplikacjach służących do nawigacji. W 6 urzędach droga do wejścia była oznaczona w czytelny sposób. W 4 urzędach droga do wejścia od najbliższego przystanku/parkingu jest pozbawiona barier architektonicznych. W 2 urzędach droga do wejścia od najbliższego przystanku/parkingu została wyposażona w udogodnienia dla osób niewidomych/słabowidzących.
- Analiza dostępności czasowej urzędu wykazała, że godziny przyjmowania klientów zostały umieszczone w widocznym miejscu w 8 instytucjach. W 5 urzędach zapewniono wydłużone godziny urzędowania w wybrany dzień tygodnia. 3 urzędy zapewniają inny rodzaj elastycznej czasowo obsługi klienta.
- Analiza dostępności architektonicznej urzędu wykazała, że w 10 urzędach klient może zrealizować usługę „w jednym okienku”. Na podstawie informacji o rozkładzie pomieszczeń, miejsce realizowania usługi można określić w 9 urzędach. W 8 urzędach uznano, że znajduje się tam wystarczająco dużo komfortowego miejsca, przeznaczonego do oczekiwania na obsługę. W 5 urzędach wejście do budynku pozbawione było barier architektonicznych. Przestrzeń, w której obsługiwani są klienci oraz łazienka zostały przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w 4 urzędach. W przestrzeni, w której obsługiwani są klienci wyznaczono odrębne pomieszczenia/strefy (takie jak miejsce wyciszenia, czy strefy dla dzieci) w 3 urzędach. Informacja o możliwości wejścia do budynku z psem asystującym znajduje się w jednym urzędzie. Wizualna informacja o rozkładzie pomieszczeń znajduje się w 9 urzędach, głosowa informacja o rozkładzie pomieszczeń znajduje się w 4 urzędach, dotykowa informacja o rozkładzie pomieszczeń znajduje się w jednym urzędzie.
- Analiza dostępności informacyjno-komunikacyjnej wykazała, że we wszystkich urzędach wyznaczeni byli pracownicy, którzy odpowiadają na pytania klientów przed obsługą. W 7 urzędach komunikaty/instrukcje w urzędzie zostały przygotowane w prostym języku. W 5 urzędach zainstalowane były oznaczenia w formie graficznej. 3 urzędy posiadały pętlę indukcyjną lub inną technologię wspomagającą słyszenie.
- Analiza przystosowania urzędów pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami ujawniła szereg wyzwań, z którymi spotykają się podmioty administracji publicznej w kontekście przyjmowania oraz obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Budynki urzędów, w których odbywały się badania, to budynki nienowoczesne (często również zabytkowe), które nie są przystosowane pod względem dostępności architektonicznej. Mimo udogodnień, takich jak odpowiednie zewnętrzne oznakowanie budynków, czy lokalizacja w centrum miasta, w większości urzędów brakuje wsparcia dla osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu znajdujących się wewnątrz budynków. Nie wszystkie urzędy posiadają dostęp do toalet dla osób ze szczególnymi potrzebami. W dodatkowych komentarzach uczestnicy badania zwrócili uwagę na niewystarczającą

szerokość korytarzy, bariery architektoniczne na drodze do urzędu, progi utrudniające podjazd, czy brak oznaczeń wspierających komunikację wewnątrz budynku.

2.3 Rekomendacje dotyczące dalszych działań doskonalących w obszarze dostępności w urzędach

Na zakończenie działań doradczych dla każdego urzędu sformułowano rekomendacje wynikające z przeprowadzonych działań, dotyczące dalszych prac wdrożeniowych na rzecz zwiększania dostępności. Rekomendacje zostały zawarte w jednostkowych raportach podsumowujących działania doradcze i przekazane urzędom. Każdy urząd otrzymał więc szczegółowe wskazówki, co do dalszych działań, dostosowane do jego specyfiki i aktualnego stanu dostępności. Poniższe tabele zawierają zestawienie najważniejszych rekomendacji z jednostkowych raportów podsumowujących w podziale na grupy urzędów i obszary dostępności. Jednocześnie poniżej wskazujemy również rekomendacje takich działań, które powinny zostać wdrożone przez urzędy niezależnie od tego, do jakiej grupy należą:

1. Zalecamy, aby każdy urząd opracował Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Plan powinien być zbiorem działań, które urząd podejmie na rzecz poprawy swojej dostępności dla klientów ze szczególnymi potrzebami w dwuletniej perspektywie czasowej. Do przygotowania Planu można wykorzystać materiały, które powstały w ramach doradztwa oraz przeprowadzone audyty. Plan powinien zawierać nie tylko listę działań, ale także ich kosztorys, harmonogram realizacji oraz jednostki organizacyjne odpowiedzialne za realizację poszczególnych działań. Niezbędnym elementem Planu powinien być opis sposobu jego monitorowania. Plan powinien zawierać nie tylko działania z obszarów dostępności: architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno- komunikacyjnej, ale także działania pozostałe, wśród których mogą znaleźć się te, dotyczące podnoszenia kompetencji kadry, czy dzielenia się wiedzą dotyczącą dostępności w urzędzie. Urzędy, które mają przygotowany Plan powinny dokonać jego przeglądu w następstwie doradztwa oraz rozważyć zmiany w Planie, o ile zidentyfikowana zostanie taka konieczność.
2. Należy uwzględnić w planach szkoleń pracowników szkolenia dotyczące dostępności. Pierwszym typem szkoleń powinny być te, które dotyczą współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i powinni być objęci nimi wszyscy pracownicy. Szkolenia ogólne, wprowadzające w zagadnienie, niezbędne są na wszystkich stanowiskach pracy w urzędach, bowiem każdy w jakimś zakresie ma styczność z tematyką dostępności. Realizacja szkoleń wprowadzających dla wszystkich pracowników pozwoli na zrozumienie potrzeby doskonalenia procedur i procesów pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami, ułatwi także wdrażanie zmian w funkcjonowaniu urzędów oraz realizacji Planu działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Kolejnym etapem powinny być szkolenia tematyczne dotyczące np. prostego języka, tworzenia dostępnych cyfrowo treści czy obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

2.3.1 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa)

2.3.1.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. W ramach działań doradczych w części urzędów przeprowadzono działanie polegające na przygotowaniu wytycznych do wykonania audytu. W zależności od potrzeb audyt może dotyczyć całego budynku, kilku budynków, jeśli urząd mieści się w więcej niż jednym, ale może także dotyczyć jedynie części budynku.
- Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądanых zmian dostępności architektonicznej, spośród których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Na przykład poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny rozważyć zakup niezbędnych narzędzi służących do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup krzesła ewakuacyjnego, zainstalowanie sygnalizacji wizualno-światłowej na potrzeby ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami). Należy rozważyć przygotowanie planu zakupów niezbędnego sprzętu, a także zabezpieczenie środków finansowych na niezbędne narzędzia ewakuacyjne.

2.3.1.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć wdrożenie zasad prostego języka, szkolenie pracowników z **zasad prostego języka** i wdrożenie wzorów dokumentów w języku prostym przygotowanych podczas doradztwa. Część urzędów już stosuje zasady prostego języka i przeszkoliła pracowników w tym zakresie. W takim przypadku należy zadbać o utrzymanie kompetencji pracowników w tym zakresie poprzez organizację okresowych szkoleń doskonalących.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać do zaopiniowania osobie z niepełnosprawnością intelektualną, a po konsultacji umieścić go na stronie www urzędu.

- Należy rozważyć **rozbudowę infrastruktury technicznej w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej**.
 - W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów nawigacyjno- informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.
 - W przypadku **osób głuchych i słabosłyszących** należy rozważyć uruchomienie usługi wideotłumacza online, czy zakup pętli indukcyjnej. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewnienia komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
- Ważnym ogniwem w zwiększeniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej powinno być także **przeszkolenie wszystkich pracowników**, którzy mają kontakt z klientem **z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**, z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności.

2.3.1.3 Dostępność cyfrowa

- Strony internetowe urzędów skarbowych są administrowane przez izby administracji skarbowej (IAS). Urzędy powinny więc zgłosić do IAS brak pełnej dostępności strony.
- W odniesieniu do strony internetowej, należy rozważyć uzupełnienie zakładek dotyczących dostępności (Zakładka „Dostępność” lub „Dostępny urząd”) o następujące elementy:
 - Deklaracja dostępności
 - Plan działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności
 - Informacja o urzędzie w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
 - Informacja o urzędzie w polskim języku migowym (PJM)
 - Informacje na temat wnioskowania o dostępność
 - Informacje na temat wnioskowania o usługę tłumacza PJM i inne
- Należy umieścić w każdej z zakładek przygotowane teksty m.in. informację o możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM, czy sposobie/procedurze wnioskowania o dostępność.
- **Ważnym czynnikiem w zwiększaniu i utrzymaniu dostępności cyfrowej urzędów będzie przygotowanie kadry do tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.** Należy rozważyć przeprowadzenie warsztatów przygotowujących pracowników do tworzenia dokumentów zgodnych z ustawą o dostępności cyfrowej i przygotowanie zbioru wskazówek/wytycznych dla pracowników w celu ułatwienia im tworzenia dostępnych cyfrowo dokumentów w pakiecie biurowym.

2.3.1.4 Pozostałe rekomendacje

- Należy rozważyć nawiązanie ścisłej współpracy z koordynatorem ds. dostępności w izbie administracji skarbowej, tak, aby móc wdrożyć wypracowane w ramach doradztwa rozwiązania. Współpraca z koordynatorem ds. dostępności w izbie jest niezbędna do skoordynowania działań podejmowanych przez urzędy skarbowe w celu zapewnienia dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Dla utrzymania rezultatów projektu kluczowe jest **dalsze doskonalenie kompetencji kadry** zarówno w zakresie zwiększania dostępności urzędu, jak i dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
- Utrzymanie wiedzy może nastąpić poprzez:
 - nawiązanie współpracy z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i organizację cyklicznych spotkań w celu poszerzania wiedzy pracowników na temat poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami: słuchu, wzroku, czy intelektualnymi.
 - stworzenie w intranecie bazy wiedzy na temat dostępności. Baza wiedzy może zawierać zarówno **materiały o charakterze ogólnorozwojowym na temat dostępności** (poradniki, standardy, instrukcje, metodyki, artykuły naukowe i popularno-naukowe, przepisy prawa zewnętrznego), jak i **materiały wewnętrzne** (stosowane w urzędzie procedury, standardy i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, przepisy prawa wewnętrznego).
 - wykorzystanie przygotowanych materiałów, umieszczonych w intranecie, jako element pakietu startowego dla nowo przyjętego pracownika. Materiały te powinny być obowiązkowym elementem do zapoznania się dla nowozatrudnionego pracownika. Pomoże to we wdrożeniu na stanowisko pracy, ale również da nowemu pracownikowi niezbędną wiedzę w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.

2.3.2 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – urzędy wojewódzkie

2.3.2.1 Dostępność architektoniczna

- Należy przeprowadzić **audyt architektoniczny we wszystkich urzędach, które nie podjęły jeszcze takich działań**, a następnie zaplanować działania zgodnie z zaleceniami audytu. Część dostosowań może nie być kosztowna, a ich wprowadzenie znacznie poprawi dostępność architektoniczną. Chodzi o **odpowiednie oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach

obsługi klienta a także **dostosowanie** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych czy poprawa dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

- Z uwagi na to, że obsługa klienta w urzędach wojewódzkich odbywa się często w wielu budynkach, dobrym rozwiązaniem jest transfer wypracowanych w jednym miejscu dobrych rozwiązań z zakresu udogodnień architektonicznych do innych obiektów.
- Urzędy powinny rozważyć zakup niezbędnych narzędzi służących do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami (krzesło ewakuacyjne, sygnalizacja wizualno-światlna na potrzeby ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami). Należy rozważyć przygotowanie planu zakupów niezbędnego sprzętu, a także zabezpieczenie środków finansowych na niezbędne narzędzia ewakuacyjne.

2.3.2.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć wdrożenie zasad prostego języka, szkolenie pracowników z **zasad prostego języka** i wdrożenie wzorów dokumentów w języku prostym przygotowanych podczas doradztwa.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać do zaopiniowania osobie z niepełnosprawnością intelektualną, a po konsultacji umieścić go na stronie www urzędu.
- Ważne jest doposażenie urzędów w technologie wspierające komunikowanie się, jeśli takie działania jeszcze nie zostały podjęte.
 - W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów nawigacyjno-informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.
 - W przypadku **osób głuchych i słabosłyszących** należy rozważyć uruchomienie usługi wideotłumacza online czy zakup pętli indukcyjnej. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewniania komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
 - .
- Ważnym ogniwem w zwiększeniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej powinno być także **przeszkolenie wszystkich pracowników**, którzy mają kontakt z klientem **z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**, z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności.

2.3.2.3 Dostępność cyfrowa

- W odniesieniu do strony internetowej, należy rozważyć uzupełnienie zakładki dotyczącej dostępności (zakładka „Dostępność” lub „Dostępny urząd”) o następujące elementy:
 - Deklaracja dostępności
 - Plan działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności
 - Informacja o urzędzie w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
 - Informacja o urzędzie w polskim języku migowym (PJM)
 - Informacje na temat wnioskowania o dostępność
 - Informacje na temat wnioskowania o usługę tłumacza PJM i inne
- Należy umieścić w każdej z zakładek przygotowane teksty m.in. informację o możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM, czy sposób wnioskowania o dostępność.
- **Ważnym czynnikiem w zwiększaniu i utrzymaniu dostępności cyfrowej urzędów będzie przygotowanie kadry do tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.** Należy rozważyć przeprowadzenie warsztatów przygotowujących pracowników do tworzenia dokumentów zgodnych z ustawą o dostępności cyfrowej i przygotowanie zbioru wskazówek/wytycznych dla pracowników w celu ułatwienia im tworzenia dostępnych cyfrowo dokumentów w pakiecie biurowym.
- W dłuższej perspektywie czasu należy dołożyć starań, aby wszystkie urzędy umiejscowiły swoje strony internetowe w serwisie gov.pl, co zapewni spójność prezentacji usług tych urzędów na poziomie całego kraju.

2.3.2.4 Pozostałe rekomendacje

- Dla utrzymania rezultatów projektu kluczowe jest **dalsze doskonalenie kompetencji kadry** zarówno w zakresie zwiększania dostępności urzędu, jak i dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
- Utrzymanie wiedzy może nastąpić poprzez:
 - nawiązanie współpracy z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i organizację cyklicznych spotkań w celu poszerzania wiedzy pracowników na temat poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami słuchu, wzroku, czy intelektualnymi,
 - stworzenie w intranecie bazy wiedzy na temat dostępności. Baza wiedzy może zawierać zarówno **materiały o charakterze ogólnorozwojowym na temat dostępności** (poradniki, standardy, instrukcje, metodyki, artykuły naukowe i popularno-naukowe, przepisy prawa zewnętrznego), jak i **materiały wewnętrzne**

(stosowane w urzędzie procedury, standardy i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, przepisy prawa wewnętrznego),

- wykorzystanie przygotowanych materiałów, umieszczonych w intranecie, jako element pakietu startowego dla nowo przyjętego pracownika. Materiały te powinny być obowiązkowym elementem do zapoznania się dla nowozatrudnionego pracownika. Pomoże to we wdrożeniu na stanowisko pracy, ale również da nowemu pracownikowi niezbędną wiedzę w sytuacji kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami.

2.3.3 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – urzędy statystyczne

2.3.3.1 Dostępność architektoniczna

- Rekomendujemy przygotowanie **audytu architektonicznego** i przygotowania na jego podstawie planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Część rozwiązań może być możliwa do wprowadzenia stosunkowo niewielkim kosztem. Np. **odpowiednie oznakowanie** elementów wystających, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta, a także wydzielenie odpowiednich przestrzeni do obsługi klienta.
- Należy rozważyć dostosowanie procedury ewakuacyjnej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i zakup odpowiedniego sprzętu (krzesło ewakuacyjne) czy zainstalowanie sygnalizacji wizualno-światłowej na potrzeby ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

2.3.3.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć **zakup odpowiednich sprzętów do komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami**: tyfloplanów lub systemów informacyjno- nawigacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących oraz pętli indukcyjnych, które wspomagają obsługę osób z niepełnosprawnością narządu słuchu. Warto także rozważyć podpisanie umowy z tłumaczem języka migowego w ramach procedury zapewniania komunikacji na wniosek w określonej formie.
- Należy kontynuować szkolenie pracowników z zasad prostego języka oraz właściwej redakcji treści uwzględniającej wymagania osób ze szczególnymi potrzebami. Warto w szczególności rozważyć zredagowanie opisów baz danych/opracowań statystycznych (przynajmniej w części) pod kątem prostego języka, zrozumiałego dla osób, które nie posługują się biegle zasobami statystyki publicznej. Zaznaczamy przy tym, że pełna

redakcja takich treści pod tym kątem może być utrudniona lub niemożliwa z uwagi na ich specjalistyczny charakter.

- Należy publikować wszystkie opracowania w wersji dostępnej cyfrowo, ze szczególnym zwróceniem uwagi na dostępność tabel, wykresów oraz grafik.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać do zaopiniowania osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną. Po konsultacji tekstu należy umieścić go na stronie internetowej urzędu.

2.3.3.3 Dostępność cyfrowa

- Należy dbać o kompetencje pracowników w zakresie tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.
- Należy rozważyć umieszczenie na stronie www (po ostatecznym zredagowaniu i w dostępnych formatach) formularzy i wzorów wniosków dla klientów o zapewnienie komunikacji z urzędem w sposób wskazany, dostęp do dokumentów w sposób wskazany, a także listy podmiotów, z którymi urząd ma podpisane umowy o tłumaczenia na języki wspierające jak język PJM. Należy przy tym zapoznać pracowników merytorycznych z opisami procesów obsługi tej grupy wniosków.
- Należy umieścić na stronie www (po ostatecznym zredagowaniu i w dostępnych formatach) formularzy i wzorów wniosków od klientów o usunięcie wskazanej bariery dostępu do urzędu, wzoru informacji od klientów o występowaniu bariery oraz wniosku o usunięcie bariery cyfrowej. Dodatkowo, należy zapoznać pracowników merytorycznych z opisami procesów obsługi tej grupy wniosków.

2.3.3.4 Pozostałe rekomendacje

- Urzędy powinny udostępnić wszystkim pracownikom infografiki i inne materiały, które powstały w ramach doradztwa celem upowszechniania wiedzy o podstawowych zasadach savoir vivre w stosunku do osób z niepełnosprawnościami oraz ogólnie zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- Należy dbać o ciągłe uzupełnianie i wzbogacanie opisów procesów i procedur o aspekty związane z obsługą klientów z różnymi szczególnymi potrzebami, zwłaszcza z niepełnosprawnościami. Chodzi o budowę świadomości wśród pracowników obsługi klienta, jakie zmiany w procesach i procedurach wpłyną na dostępność konkretnej usługi dla powyższej kategorii klientów. Schematy działania w sytuacjach kontaktu na przykład z osobą z niepełnosprawnością wzroku lub ograniczoną mobilnością muszą być przyswojone i podejmowane automatycznie.
- Należy na bieżąco badać potrzeby szkoleniowe związane z dostępnością. Powinny stanowić bazę do tworzenia planów szkoleń w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi

potrzebami. Warto przy tym rozważyć nawiązanie współpracy z odpowiednimi organizacjami pozarządowymi, aby zapewnić szkolenia wysokiej jakości, przygotowane przez osoby specjalizujące się w tematyce osób z niepełnosprawnościami.

- Warto podjąć intensywną współpracę z organizacjami pozarządowymi i promowanie urzędu jako dostępnego. Warto nie tylko stale informować je o podejmowanych działaniach obszarze dostępności, ale korzystać z ich doświadczeń, uczyć się sposobu postrzegania rzeczywistości przez osoby z niepełnosprawnościami.

2.3.4 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego

2.3.4.1 Dostępność architektoniczna

- Część wojewódzkich inspektoratów transportu drogowego jest zlokalizowana w starych budynkach. Z tego względu w ramach działań doradczych w niektórych urzędach przeprowadzono działanie związane z przygotowaniem do **audytu architektonicznego**. Na podstawie audytu powinien zostać opracowany plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Konieczne mogą być dostosowania takie jak: likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, przebudowa drzwi wejściowych na automatyczne czy poprawa dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami.
- W pierwszej kolejności należy rozważyć wdrożenie rozwiązań mniej kosztownych, przede wszystkim należy zadbać o **odpowiednie oznakowanie** elementów wystających, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta, a także wydzielenie odpowiednich przestrzeni do obsługi klienta. Takie rozwiązania mogą przynieść znaczną poprawę dostępności. W dalszej kolejności powinny zostać podjęte szersze inwestycje dążące do całkowitego dostosowania budynku do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami. Urzędom, które nie są jedynymi właścicielami budynków, zalecamy wspólne wypracowanie rozwiązań na rzecz podjęcia działań w kierunku dostosowania obiektów do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami.

2.3.4.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć **zakup odpowiedniego sprzętu do komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami**: tyfloplanów lub systemów nawigacyjno- informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących oraz pętli indukcyjnych, które wspomagają obsługę osób z niepełnosprawnością narządu słuchu. Warto także rozważyć podpisanie umowy z tłumaczem języka migowego

w ramach procedury zapewniania komunikacji na wniosek osoby uprawnionej w określonej formie.

- Należy kontynuować szkolenie pracowników z zasad prostego języka oraz właściwej redakcji treści uwzględniającej wymagania osób ze szczególnymi potrzebami. Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać do zaopiniowania osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną. Po konsultacji tekstu należy umieścić go na stronie internetowej urzędu.

2.3.4.3 Dostępność cyfrowa

- W odniesieniu do strony internetowej, należy rozważyć uzupełnienie zakładek dotyczących dostępności (zakładka „Dostępność” lub „Dostępny urząd”) o następujące elementy:
 - Deklaracja dostępności
 - Plan działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności
 - Informacja o urzędzie w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
 - Informacja o urzędzie w polskim języku migowym (PJM)
 - Informacje na temat wnioskowania o dostępność
 - Informacje na temat wnioskowania o usługę tłumacza PJM i inne
- Należy umieścić w każdej z zakładek przygotowane teksty m.in. informację o możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM, czy o sposobie wnioskowania o dostępność.
- Należy w dalszym ciągu kształcić pracowników pod kątem tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.

2.3.4.4 Pozostałe rekomendacje

- Aby utrzymać rezultaty działań doradczych, należy **wdrożyć dokumenty, które zostały wypracowane w ramach doradztwa**. Jeśli są to procedury, wdrożenie nastąpi w formie zarządzenia kierownictwa. Dotyczy to w szczególności procedur postępowania w zakresie wnioskowania o tłumacza PJM/SJM/SKOGN, procedur postępowania w zakresie wnioskowania o dostępność (architektoniczną/informacyjno-komunikacyjną/cyfrową) i wzorów wniosków. W przypadku materiałów informacyjnych (np. dotyczących zasad prostego języka) wdrożenie polegać będzie na przekazaniu tych materiałów pracownikom np. poprzez umieszczenie ich w intranecie, jeśli urząd jeszcze tego nie zrobił. Zapewni to ciągłe stosowanie wypracowanych zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami przez pracowników. Ważne jest także **dalsze doskonalenie kompetencji kadry** w zakresie zwiększania dostępności urzędu np. poprzez udział w szkoleniach.

2.3.5 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – okręgowe urzędy miar

2.3.5.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. W ramach działań doradczych w części urzędów przeprowadzono działanie polegające na przygotowaniu wytycznych do wykonania audytu. W zależności od potrzeb audyt może dotyczyć całego budynku, kilku budynków, jeśli urząd mieści się w więcej niż jednym, ale może także dotyczyć jedynie części budynku.
- Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądanых zmian dostępności architektonicznej, spośród których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Na przykład poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak: likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników świateł, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawa dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny rozważyć zakup niezbędnych narzędzi służących do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup krzesła ewakuacyjnego, zainstalowanie sygnalizacji wizualno-światłowej na potrzeby ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami). Należy rozważyć przygotowanie planu zakupów niezbędnego sprzętu, a także zabezpieczenie środków finansowych na niezbędne narzędzia ewakuacyjne.

2.3.5.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Zakres usług bezpośrednich okręgowych urzędów miar odnosi się ściśle do rozległej gamy przyrządów i urządzeń pomiarowych, nie do osoby klienta. Z tego też względu nie występuje w urzędach zjawisko powszechnie rozumiane jako „obsługa klienta” z jego udziałem i aktywnością. Rola klienta, co do zasady, ogranicza się do dostarczenia lub udostępnienia przyrządu pomiarowego do jego kalibracji, certyfikacji, kontroli i podobnych czynności oraz do odebrania go po wykonanej usłudze. Niemniej, zasadnym byłoby stworzenie katalogu najczęściej świadczonych usług i opracowanie specjalnych informacji dotyczących metod wnioskowania oraz obsługi (ceny, formularze, procedury) dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Ponadto, zgodnie z wymaganiami ustawy o zapewnianiu dostępności, należy rozważyć zakup sprzętu niezbędnego do komunikacji z klientem z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

- W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów typu nawigacyjno- informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.
- W przypadku **osób głuchych i słabosłyszących** należy rozważyć uruchomienie usługi wideo tłumacza online, czy zakup pętli indukcyjnej. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewnienia komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
- Urzędy, które jeszcze tego nie uczyniły, powinny przekazać przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** osobie z niepełnosprawnością intelektualną do konsultacji. Następnie powinny odpowiednio go oznaczyć symbolem ETR i umieścić na stronie www urzędu. Należy przy tym zadbać, aby informacja była dostępna cyfrowo i aby był możliwy jej odczyt maszynowy.

2.3.5.3 Dostępność cyfrowa

- Należy zadbać o to, aby wszystkie elementy na stronach internetowych okręgowych urzędów miały być dostępne cyfrowo. Należy przez to rozumieć dbanie o odpowiednią strukturę publikowanych tekstów, czy dostępność cyfrową plików udostępnianych na stronach. Z tego powodu **należy zwiększyć kompetencje kadry w zakresie tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo**. Należy rozważyć przeprowadzenie warsztatów przygotowujących pracowników do tworzenia dokumentów zgodnych z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej.

2.3.5.4 Pozostałe rekomendacje

- Dla utrzymania rezultatów projektu kluczowe jest **dalsze doskonalenie kompetencji kadry** zarówno w zakresie zwiększania dostępności urzędu, jak i dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
- Utrzymanie wiedzy może nastąpić poprzez:
 - nawiązanie współpracy z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i organizację cyklicznych spotkań w celu poszerzania wiedzy pracowników na temat poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami słuchu, wzroku, czy intelektualnymi,
 - stworzenie w intranecie bazy wiedzy na temat dostępności. Baza wiedzy może zawierać zarówno **materiały o charakterze ogólnorozwojowym na temat dostępności** (poradniki, standardy, instrukcje, metodyki, artykuły naukowe

i popularno-naukowe, przepisy prawa zewnętrznego), jak i **materiały wewnętrzne** (stosowane w urzędzie procedury, standardy i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, przepisy prawa wewnętrznego),

- wykorzystanie przygotowanych materiałów, umieszczonych w intranecie, jako element pakietu startowego dla nowo przyjętego pracownika. Materiały te powinny być obowiązkowym elementem do zapoznania się dla nowozatrudnionego pracownika. Pomoże to we wdrożeniu na stanowisko pracy, ale również da nowemu pracownikowi niezbędną wiedzę w sytuacji kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami.

2.3.6 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – archiwa państwowe

2.3.6.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie audytu architektonicznego i zastosowanie się do zaleceń. Niezbędne może okazać się m.in. przygotowanie planu tyflograficznego budynków archiwów, instalacja nakładek na schody (podjazdów) przy wejściach głównych, aktualizacja procedury ewakuacji, w tym uzupełnienie jej o elementy ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami a także zakup sprzętu służącego do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
- Wiele archiwów jest zlokalizowanych w zabytkowych budynkach, dlatego ważna jest także stała poprawa dostępności architektonicznej zgodnie z rekomendacjami audytu architektonicznego w uzgodnieniu z konserwatorem zabytków.

2.3.6.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Dla poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej warto rozważyć zakup pętli indukcyjnej wraz ze szkoleniem pracowników z obsługi pętli.
- Należy przygotować nagrania z napisami, dźwiękiem i tłumaczeniem na PJM informacji o archiwach, w szczególności o zasobach, wystawach, informacji o sposobach kontaktu z urzędem, informacji dotyczącej wnioskowania o dostępność, informacji dotyczącej wnioskowania o tłumacza PJM.
- Należy rozważyć nawiązanie współpracy z tłumaczem PJM, jeśli urząd do tej pory nie podjął takiego działania.
- Proponujemy poprawę dostępności zasobów dla osób niesłyszących poprzez systematyczne przygotowywanie napisów i tłumaczenia na PJM do materiałów audiowizualnych zgromadzonych w zbiorach archiwalnych. Poza systematyczną audiodeskrypcją zbiorów, warto rozważyć także stopniowe zwiększanie dostępności

organizowanych wystaw poprzez przygotowanie tablic z informacjami o najważniejszych zbiorach w formie dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

2.3.6.3 Dostępność cyfrowa

- Dla pełnego określenia i zniwelowania luk w dostępności cyfrowej, należy przeprowadzić audyt cyfrowy stron internetowych archiwów.
- Kluczowa będzie stopniowa poprawa dostępności materiałów zamieszczanych na stronach www a także stała poprawa dostępności cyfrowej zgodnie z rekomendacjami audytu cyfrowego.

2.3.6.4 Pozostałe rekomendacje

- Podstawę działań powinny stanowić szkolenia pracowników z zakresu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami i kaskadowe dzielenie się wiedzą dotyczącą dostępności. Warto byłoby także nawiązać współpracę z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, aby prowadzić cykliczne spotkania z zaproszonymi gośćmi i poszerzać wiedzę pracowników na temat poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami słuchu, wzroku, intelektualnymi itd.
- Kluczowym czynnikiem w zwiększaniu dostępności archiwów będzie także systematyczne informowanie o podejmowanych działaniach na stronach internetowych.
- Aby utrzymać rezultaty projektu, należy wdrożyć w formie zarządzeń dokumenty (procedury), które nie zostały wdrożone w czasie doradztwa. Pozostałe produkty (materiały informacyjne, listy kontrolne itp.) należy przekazać pracownikom, aby stosowali wypracowane zasady.
- Niezbędne jest dalsze doskonalenie kompetencji kadry w zakresie zwiększania dostępności urzędu. Koordynatorom ds. dostępności zalecamy udział w szkoleniach i dalsze podnoszenie swoich kompetencji, a pozostałej kadrze systematyczne uzupełnianie wiedzy np. poprzez kontakt z koordynatorem ds. dostępności czy poprzez samodoskonalenie z wykorzystaniem dostępnych zasobów cyfrowych i publikacji. Należy także rozważyć wykorzystanie przygotowanych materiałów, umieszczonych w intranecie, jako element pakietu startowego dla nowo przyjętego pracownika. Materiały te powinny być obowiązkowym elementem do zapoznania się dla nowozatrudnionego pracownika. Pomoże to we wdrożeniu na stanowisko pracy, ale również da nowemu pracownikowi niezbędną wiedzę w sytuacji kontaktu z osobą ze szczególnymi potrzebami.

2.3.7 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego

2.3.7.1 Dostępność architektoniczna

- Część powiatowych inspektoratów nadzoru budowlanego jest zlokalizowana w starych budynkach. Z tego względu w ramach działań doradczych w niektórych urzędach przeprowadzono działanie związane z przygotowaniem do **audytu architektonicznego**. Na podstawie audytu powinien zostać opracowany plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Konieczne mogą być dostosowania takie jak: likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, przebudowa drzwi wejściowych na automatyczne czy poprawa dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami.
- W pierwszej kolejności należy rozważyć wdrożenie rozwiązań mniej kosztownych, przede wszystkim należy zadbać o **odpowiednie oznakowanie** elementów wystających, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta, a także wydzielenie odpowiednich przestrzeni do obsługi klienta. Takie rozwiązania mogą przynieść znaczną poprawę dostępności. W dalszej kolejności powinny zostać podjęte szersze inwestycje dążące do całkowitego dostosowania budynku do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami. Urzędom, które nie są jedynymi właścicielami budynków, zalecamy wspólne wypracowanie rozwiązań na rzecz podjęcia działań w kierunku dostosowania obiektów do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami.

2.3.7.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć **zakup odpowiedniego sprzętu do komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami**: tyfloplanów lub systemów nawigacyjno- informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących oraz pętli indukcyjnych, które wspomagają obsługę osób z niepełnosprawnością narządu słuchu. Warto także rozważyć podpisanie umowy z tłumaczem języka migowego w ramach procedury zapewniania komunikacji na wniosek w określonej formie.
- Należy kontynuować szkolenie pracowników z zasad prostego języka oraz właściwej redakcji treści uwzględniającej wymagania osób ze szczególnymi potrzebami.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać do zaopiniowania osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną. Po konsultacji tekstu należy umieścić go na stronie internetowej urzędu.

2.3.7.3 Dostępność cyfrowa

- W odniesieniu do strony internetowej, należy rozważyć uzupełnienie zakładki dotyczących dostępności (zakładka „Dostępność” lub „Dostępny urząd”) o następujące elementy:
 - Deklaracja dostępności
 - Plan działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności
 - Informacja o urzędzie w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR)
 - Informacja o urzędzie w polskim języku migowym (PJM)
 - Informacje na temat wnioskowania o dostępność
 - Informacje na temat wnioskowania o usługę tłumacza PJM i inne
- Należy umieścić w każdej z zakładek przygotowany tekst m.in. informację o możliwości skorzystania z usługi tłumacza PJM, czy o sposobie wnioskowania o dostępność.
- Należy w dalszym ciągu kształcić pracowników pod kątem tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.

2.3.7.4 Pozostałe rekomendacje

- Aby utrzymać rezultaty działań doradczych, należy **wdrożyć dokumenty, które zostały wypracowane w ramach doradztwa**. Jeśli są to procedury, wdrożenie nastąpi w formie zarządzenia kierownictwa. Dotyczy to w szczególności procedur postępowania w zakresie wnioskowania o tłumacza PJM/SJM/SKOGN, procedur postępowania w zakresie wnioskowania o dostępność (architektoniczną/informacyjno-komunikacyjną/cyfrową) i wzorów wniosków. W przypadku materiałów informacyjnych (np. dotyczących zasad prostego języka) wdrożenie polegać będzie na przekazaniu tych materiałów pracownikom np. poprzez umieszczenie ich w intranecie, jeśli urząd jeszcze tego nie zrobił. Zapewni to ciągłe stosowanie wypracowanych zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami przez pracowników. Ważne jest także **dalsze doskonalenie kompetencji kadry** w zakresie zwiększania dostępności urzędu np. poprzez udział w szkoleniach.

2.3.8 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – Ministerstwo Sprawiedliwości

Szczegółowe rekomendacje dla Biura Informacyjnego Krajowego Rejestru Karnego Ministerstwa Sprawiedliwości zostały zawarte w jednostkowym raporcie podsumowującym działania wdrożeniowe. Poniżej przedstawiamy te rekomendacje w formie skróconej.

2.3.8.1 Upowszechnianie informacji o materiałach przygotowanych w działaniu doradczym

Należy rozważyć w jakim zakresie informacje i materiały z projektu powinny być dystrybuowane w obrębie wszystkich instytucji wymiaru sprawiedliwości (głównie do sądów). Może to stanowić uzupełnienie i rozszerzenie inicjatyw ujętych w realizowanym Planie działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Ministerstwie Sprawiedliwości na lata 2021-2025.

2.3.8.2 Optymalizacja procesów obsługi klienta

- Rekomendujemy określenie w procedurach wewnętrznych dotyczących obsługi klienta oraz innych dokumentach wewnętrznych odpowiedzialności za zadania związane z obsługą osób ze szczególnymi potrzebami.
- Rekomendujemy okresowe testowanie procedur pod kątem zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Formą testu może być np. ponowne przyjrzenie się procedurom według listy zagadnień, które zawarto w macierzy wspomagającej ocenę procesu/procedury/usługi pod względem dostępności.

2.3.8.3 Rozwój kompetencji pracowników Biura

- Należy rozważyć wykorzystywanie formalnych procedur, w szczególności ustalania Indywidualnych Planów Rozwoju Zawodowego, do programowania wsparcia szkoleniowego z zakresu dostępności.
- Rekomendujemy przeprowadzenie systemowego przeglądu istniejących opisów stanowisk dla realizacji ustaleń z prac projektowych, czyli wprowadzenia do opisów kwestii z zakresu dostępności. Np. poprzez dodanie sformułowania „obsługa osób ze szczególnymi potrzebami”.

2.3.8.4 Dostęp do informacji budującej wiedzę

Należy stworzyć bazę wiedzy na temat dostępności, która będzie dostępna dla wszystkich pracowników Biura. Baza wiedzy może zawierać w szczególności materiały o charakterze ogólnorozwojowym na temat dostępności, takie jak poradniki, standardy, instrukcje, metodyki, artykuły naukowe i popularno-naukowe, przepisy prawa zewnętrznego; a także stosowane w urzędzie procedury, standardy i zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, przepisy prawa wewnętrznego.

3. Dobre praktyki dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

W ramach działań doradczych urzędy wypracowały dobre praktyki związane z obsługą klienta ze szczególnymi potrzebami. W poniższym zestawieniu prezentujemy je w podziale na obszary dostępności. Dla każdej dobrej praktyki wskazano **kluczowe uwarunkowania i poziom zarządczy jej wdrożenia**.

Warto zwrócić uwagę, że większość prezentowanych dobrych praktyk **nie wymaga dużych nakładów finansowych** czy kadrowych do ich wdrożenia. Rozwiązania te są także dosyć proste, a jednocześnie pomagają osiągnąć znaczącą poprawę dostępności.

3.1 Dobre praktyki – dostępność architektoniczna

Tabela 6 Dobre praktyki – dostępność architektoniczna

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Procedura ewakuacyjna z wytycznymi dotyczącymi osób ze szczególnymi potrzebami i instrukcją ewakuacji	Pierwszy Urząd Skarbowy w Rzeszowie	Przygotowanie przez Izbę Administracji Skarbowej w Rzeszowie zindywidualizowanych procedur ewakuacyjnych spójnych dla wszystkich urzędów, które podlegają Izbie, które uwzględniają indywidualne uwarunkowania i zasoby lokalnych urzędów. W procedurze przygotowano załącznik złożony z tekstu i obrazków, który stanowi instrukcję pokazującą jak ewakuować osoby ze szczególnymi potrzebami przy braku narzędzi do ewakuacji.	Kontakt z koordynatorem ds. dostępności w jednostce nadrzędnej. Przekazanie zapisów w procedurze dotyczących osób ze szczególnymi potrzebami i załącznika opisującego sposób ewakuacji wszystkim pracownikom.	Koordinator ds. dostępności w IAS i osoba odpowiedzialna za p.poż
Proste ułatwienia dla osób niewidomych w ciągach komunikacyjnych i punkcie obsługi klienta	Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie	Zastosowanie ścieżek dla osób niewidomych na korytarzach oraz umieszczenie tabliczek z numerem pokoju i opisem	Możliwości finansowe i świadomość potrzeb wprowadzania tego typu rozwiązań.	Zespół ds. Dostępności

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		<p>miejsca w alfabecie Braille'a na wysokości klamki.</p> <p>Umieszczenie niszcarki na dokumenty w miejscu składania wniosków o paszport.</p> <p>Niszcarka w punkcie obsługi klientów wnoszących o paszport opisana w 5 językach obcych, dba o bezpieczeństwo danych osobowych. Przy błędnie uzupełnionym druku zamiast wyrzucać do śmieci wnioski wkłada się do niszcarki.</p>		
„Cichy pokój”	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie, Trzeci Urząd Skarbowy w Lublinie	Wnioskowanie o przystosowanie "cichego pokoju" w urzędzie na potrzeby obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. „Cichy pokój” to miejsce, w którym można obsłużyć osoby słabosłyszące i głuche, a także osoby nadwrażliwe na bodźce zewnętrzne, dla których typowy hałas w punkcie obsługi klienta mógłby stanowić barierę w komunikacji.	Wskazanie miejsca, które jest możliwe do dostosowania w urzędzie.	W Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie jest to Koordynator procesu obsługi klienta, natomiast w III Urzędzie Skarbowym w Lublinie osobą odpowiedzialną jest Naczelnik Urzędu.

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Wnioskowanie o zakup pętli indukcyjnej do Sali Obsługi Klienta	Trzeci Urząd Skarbowy w Lublinie	Wnioskowanie o zakup pętli indukcyjnej do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu	Głównie uwarunkowania finansowe – zabezpieczenie środków na zakup pętli.	Drugi Naczelnik Urzędu Skarbowego w Lublinie.

3.2 Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna

Tabela 7 Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Podnoszenie kompetencji kadry	Archiwum Główne Akt Dawnych	Stworzenie w intranecie zakładki "Dostępność" i umieszczenie w niej wszystkich materiałów dotyczących dostępności, które były przygotowane w ramach doradztwa oraz innych jak np. publikacje, broszury, które dotyczą tematu dostępności.	Gromadzenie materiałów dotyczących dostępności możliwe jest w wewnętrznych systemach IT urzędów. Stworzenie odrębnej zakładki ułatwi użytkownikom sięganie po materiały. Dodatkowo warto każdorazowo informować pracowników urzędu o dodaniu nowego materiału.	Dyrektor urzędu
Usługi tłumaczy PJM, SKOGN, SJM	Archiwum Główne Akt Dawnych	Wypracowanie i wdrożenie (zarządzeniem kierownictwa urzędu) procedury wnioskowania	Przygotowanie procedury oraz wzorów wniosków ma na celu ułatwienie wnioskowania dla	Dyrektor urzędu

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		o dostępność oraz wzorów wniosków. Dodatkowo przygotowanie informacji dla klientów o tym, jak wnioskować o dostępność. Umieszczenie informacji oraz wzorów wniosków na stronie www urzędu.	klientów, ale jednocześnie porządkuje proces wewnątrz urzędu. Pełen zestaw dokumentów powinien zawierać: procedurę opisującą krok po kroku sposób postępowania z wnioskiem w urzędzie, wzór wniosku oraz informację dla klienta, w jaki sposób może wnioskować o dostępność w danym urzędzie.	
Podnoszenie kompetencji kadry	Pierwszy Mazowiecki Urząd Skarbowy	Realizacja szkoleń z zakresu obsługi klienta na odległość. Przeprowadzenie szkoleń z użyciem techniki wykładów i pracy z grupą, wzbogacone treściami wizualnymi. Przygotowanie materiału – broszury – o tematyce szkolenia, który może zostać przekazany wszystkim uczestnikom (w szkoleniu uczestniczyło łącznie 80 pracowników, w tym z oddziału zamiejscowego urzędu).	Realizacja działań szkoleniowych dla wszystkich pracowników urzędu pozwala na lepsze zrozumienie kwestii dostępności, a co za tym idzie ułatwia w przyszłości wprowadzanie zmian dotyczących dostępności np. w procedurach. Praca nad zrozumieniem i poznaniem tematu dostępności przez wszystkich urzędników jest konieczna dla tworzenia bardziej dostępnych usług. Realizacja szkoleń powinna odbywać się ze współpracy z wyspecjalizowaną organizacją pozarządową, która na co dzień	Naczelnik urzędu

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
			wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami i ma doświadczenie w pracy z taką grupą.	
Procedura jakości świadczonej pracy przez pracowników ochrony z naciskiem na zadania informacyjne i prezencję	Urząd Skarbowy w Oleśnie	Wprowadzenie wysokich wymagań, co do jakości świadczonych usług (poza samą ochroną) przy zatrudnianiu pracowników ochrony. Dzięki czemu pracownicy ochrony stanowią punkt aktywnej informacji. Wymaganie od pracowników ochrony odpowiedniego zachowania, uprzejmości, cierpliwości, przekazywania wiedzy i ukierunkowywania klientów	Zalecane jest, aby ochrona była równie kompetentna jak inni pracownicy urzędu, ponieważ stanowi pierwszy punkt kontaktu klienta z urzędem i rzutuje na odbiór i nastawienie wobec instytucji i jej pracowników.	Dział organizacyjny i naczelnik urzędu
Powołanie koordynatora procesu obsługi klienta	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie	Optymalizowanie i ujednocianie procesu obsługi klienta; działania na rzecz doskonalenia standardów obsługi klienta; ścisła współpraca z koordynatorem ds. dostępności i Pełnomocnikiem Wojewody Lubelskiego ds. Osób Niepełnosprawnych. Celem tej współpracy jest usprawnianie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Do obowiązków	Brak szczególnych uwarunkowań.	Dyrektor Generalny

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządcy wdrożenia dobrej praktyki
		Koordynatora należy także bieżące koordynowanie pracy Punktu Obsługi Klienta.		
Dni otwarte dla osób ze szczególnymi potrzebami	Pierwszy Urząd Skarbowy w Kielcach	Organizowanie cyklicznie tzw. dni otwartych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dni otwarte są organizowane w porozumieniu z Izbą Administracji Skarbowej w Kielcach i są na nie zapraszani przedstawiciele z różnych instytucji oraz media. W tym roku spotkanie było relacjonowane w telewizji.	Kontakt z lokalnymi organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, aby skutecznie dotrzeć do środowiska tych osób, w celu wysłania zaproszeń.	Naczelnik Urzędu Skarbowego w Kielcach
Promowanie dostępności i stosowania prostego języka	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu	Promowanie dostępności wewnątrz Urzędu (wśród pracowników) obejmuje np. zamieszczanie w intranecie informacji w polskim języku migowym czy publikację słowniczka polsko-ukraińskiego. Celem tych działań jest rozpowszechnienie wiedzy wśród pracowników Urzędu. Materiały obejmują filmiki, rozmówki, słowniczek polsko-ukraiński (stworzony z myślą	Koordynator ds. dostępności jest administratorem intranetu i może dzięki temu proponować nowe rozwiązania w zakresie dostępności. Materiały w polskim języku migowym zostały przygotowane przez stowarzyszenie, z którym Urząd współpracuje w zakresie szkoleń dla pracowników. Stowarzyszenie zgodziło się na nieodpłatną publikację dodatkowych materiałów w intranecie.	Dyrektor Generalny Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego lub Dyrektor Biura Organizacyjno-administracyjnego (działania dotyczące publikacji treści w intranecie); Gabinet Wojewody Wielkopolskiego

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		o komunikacji z uchodźcami), treści w języku migowym i inne. Z kolei komunikacja zewnętrzna obejmuje np. uczestnictwo przedstawiciela Gabinetu Wojewody w debacie zorganizowanej przez Bibliotekę Raczyńskich w Poznaniu. Celem uczestniczenia w debacie było przedstawienie, w jaki sposób Urząd wprowadza zasady prostego języka.	Z kolei w celu promowania działań urzędu na zewnątrz ważna jest współpraca z różnego rodzaju organizacjami.	(decyzja o udziale w debacie)

3.3 Dobre praktyki – dostępność cyfrowa

Tabela 8 Dobre praktyki – dostępność cyfrowa

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Stanowisko do obsługi klienta/osoby ze szczególnymi potrzebami	Urząd Skarbowy Warszawa-Bemowo, Wojewódzki Inspektorat	Przygotowanie stanowiska dla osób ze szczególnymi potrzebami, które jest wyposażone w komputer zawierający technologie	Postrzeżenie osób z niepełnosprawnościami nie powinno się ograniczać tylko do jednej grupy dysfunkcji (jednej niepełnosprawności). Osoba	Kierownik urzędu

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
	Transportu Drogowego w Katowicach	wspomagające np. czytnik NVDA, lupę, klawiaturę brajlowską, pętle indukcyjną. Technologie są dostępne w postaci linków lub skrótów odnośników do systemów, w których osoba ze szczególnymi potrzebami może załatwić sprawę w danym urzędzie. Dodatkowo uczestniczenie w procesie obsługi pracownika przeszkolonego w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.	może posiadać sprzężone niepełnosprawności. Przykładem może być osoba z niepełnosprawnością ruchową, wzroku oraz z autyzmem. Dla takiej osoby wypełnienie formularzy może stanowić znaczące wyzwanie (konieczność uzupełnienia rubryk w formularzu, zrozumienia wypełnianego dokumentu). Utworzenie w urzędzie tego typu stanowiska i procedury może wesprzeć osoby ze szczególnymi potrzebami w tej czynności. Ponadto buduje pozytywny wizerunek urzędu przyjaznego dla osób ze szczególnymi potrzebami.	
Powołanie koordynatora ds. prostego języka	Lubelski Urząd Wojewódzki w Lublinie	Upowszechnianie zasad prostego języka, określanie obszarów, które wymagają zmian, współpraca z koordynatorem ds. dostępności.	Przydzielenie roli osobie, która ma odpowiednie kompetencje.	Dyrektor Generalny

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Współpraca z organizacjami pozarządowymi zajmującym się tematyką dostępności/niepełnosprawności	Okręgowy Urząd Miar w Białymstoku	Nawiązanie współpracy z Polskim Związkiem Głuchych w Białymstoku. W ramach współpracy planowane są wizyty pracowników i prelekcje przybliżające pracę urzędu. Planowane jest podpisanie porozumienia.	Kontakt z miejscowymi związkami, nawiązanie współpracy, w ramach której można przybliżyć pracę urzędu.	Naczelnik urzędu

3.4 Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa

Tabela 9 Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Badania ankietowe w terenie z respondentami – osobami ze szczególnymi potrzebami	Urząd Statystyczny w Katowicach, Urząd Statystyczny w Białymstoku	Przeprowadzanie przez ankietowników wywiadów (bezpośrednich, telefonicznych, ulicznych i grupowych lub ankietowych badań audytoryjnych) przy wykorzystaniu narzędzi do zbierania danych. Pracownicy	Opracowanie formalnego standardu "Kultury dostępności" w kontaktach z respondentami/klientami ze szczególnymi potrzebami.	Kierownictwo urzędu, Koordynator ds. dostępności

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		<p>Urzędów Statystycznych kierują się w swojej pracy standardem „kultury dostępności”, który nie tylko obejmuje sposoby komunikacji z różnymi grupami osób z niepełnosprawnościami, savoir vivre w kontaktach z tą grupą respondentów, ale i sposób zachowania ankieterów, którzy są życzliwi i nastawieni na godne i równe traktowanie respondenta ze szczególnymi potrzebami</p>		

3.5 Dobre praktyki – wymiar horyzontalny (rozwiązania dotyczące więcej niż jednego obszaru dostępności)

Tabela 10 Dobre praktyki – wszystkie obszary dostępności

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
Wnioskowanie o dostępność	Archiwum Główne Akt Dawnych, Państwowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla M.st. Warszawy	Wypracowanie i wdrożenie (zarządzenie kierownictwa urzędu) procedury wnioskowania o tłumacza oraz wzoru wniosku o zapewnienie dostępności. Dodatkowo przygotowano informację dla klientów o tym, jak wnioskować o tłumacza. Informacja oraz wzór wniosku zostały umieszczone na stronie www urzędu.	Przygotowanie procedury oraz wzoru wniosku ma na celu ułatwienie wnioskowania dla klientów, ale jednocześnie porządkuje proces wewnątrz urzędu. Pełen zestaw dokumentów powinien zawierać: procedurę opisującą krok po kroku sposób postępowania z wnioskiem w urzędzie, wzór wniosku oraz informację dla klienta w jaki sposób może wnioskować o tłumacza w danym urzędzie. Konieczne jest także nawiązanie współpracy z organizacją, która świadczy usługi tłumaczy tak, aby w szybkim terminie (określonym ustawą 3 dni) móc zapewnić tłumacza.	Dyrektor urzędu lub naczelnik urzędu
Informowanie klientów o dostępności urzędu	Archiwum Główne Akt Dawnych	Przygotowanie struktury strony www pod kątem informacji dotyczących dostępności. Zakładka "dostępność" została umieszczona na stronie głównej,	Brak szczególnych uwarunkowań	Nie dotyczy

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		<p>a pod nią zostały umieszczone wszystkie elementy dotyczące dostępności. Ułatwia to znalezienie informacji, a także nawigację po stronie. Wszystkie informacje dotyczące dostępności znajdują się w jednym miejscu.</p>		
Dostępność zasobów i wystaw	Archiwum Główne Akt Dawnych	<p>Przygotowanie audiodeskrypcji najważniejszych dokumentów zgromadzonych w Archiwum- przygotowano tekst, a kolejno we współpracy z NGO dokonano nagrań. Nagrania zostały zrealizowane przez osoby z niepełnosprawnościami oraz przez pracowników organizacji pozarządowej, którzy wspierają osoby z niepełnosprawnościami. Całość umieszczono na stronie www urzędu. Materiały będą także wykorzystywane przy realizacji kolejnych wystaw w Archiwum, dzięki czemu wystawy będą dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.</p>	<p>Zgromadzone zasoby, dokumenty, dzieła, które urząd udostępnia klientom w ramach swoich obowiązków, a także jeśli realizuje wystawy czy lekcje powinny stopniowo być dokumentowane w sposób dostępny, czyli np. poprzez audiodeskrypcje. Audiodeskrypcja nie jest trudnym procesem, przeprowadzenie jej, a następnie systematyczne zwiększanie zasobów powinno być procesem zaplanowanym (np. wpisanym do Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności). Działanie może być realizowane we współpracy z organizacjami społecznymi</p>	Dyrektor urzędu

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
			wspierającymi środowisko osób z niepełnosprawnościami.	
Organizacja Pierwszego forum dla koordynatorów ds. dostępności wszystkich urzędów wojewódzkich w Polsce pod patronatem Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej	Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki w Bydgoszczy	Prelekcje i wymiana doświadczeń pomiędzy koordynatorami ds. dostępności z różnych urzędów wojewódzkich w kraju. Wymiana doświadczeń i rozmowa na temat wyzwań z punktu widzenia urzędów jak i Ministerstwa. Zaproszenie do współpracy uczelni wyższej specjalizującej się w poszukiwaniu innowacji na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.	Uczestnictwo i kontynuacja wdrażania w kolejnych latach z wydłużeniem spotkań na więcej niż jeden dzień. Możliwość powielenia w ramach innych typów urzędów.	Koordynator ds. dostępności
Uczestnictwo w targach dostępności	Opolski Urząd Wojewódzki w Opolu	Śledzenie wydarzeń i uczestnictwo w targach dostępności (po raz pierwszy organizowanych w Polsce). Dwudniowe targi podzielone na część konferencyjną (panele dyskusyjne) i część prezentacyjną (stanowiska wystawowe). Na targach można poznać narzędzia służące zwiększaniu dostępności, nowości technologiczne, zasięgnąć informacji od	Brak szczególnych uwarunkowań	Zespół ds. Dostępności

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		specjalistów (np. ZUS, PFRON, BGK, Fundusz Dostępności).		
Organizacja Dnia Dostępności	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu	Wydarzenie zostało zorganizowane w siedzibie Urzędu. Uczestniczyli w nim przedstawiciele organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami (Polski Związek Głuchych Oddział Wielkopolski, Polski Związek Niewidomych Okręg Wielkopolski), osoby z niepełnosprawnościami narządu słuchu i wzroku, a także pracownicy Urzędu i koordynatorzy ds. dostępności z jednostek samorządu terytorialnego i administracji zespolonej podległych i nadzorowanych przez wojewodę wielkopolskiego oraz Państwowej Straży Rybackiej.	Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, inicjatywa Koordynatora ds. dostępności o zorganizowaniu spotkania.	Dyrektor Generalny Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego z inicjatywy Koordynatora ds. Dostępności
Organizacja wystaw przedstawiających osoby z niepełnosprawnościami	Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu	Organizacja wystaw w holu Urzędu, które przedstawiają prace i życie osób z niepełnosprawnościami. Wystawy są organizowane przez różne stowarzyszenia np.	Współpraca ze stowarzyszeniami	Gabinet Wojewody Wielkopolskiego

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		<p>wystawa "Ja i mój świat" zorganizowana przez stowarzyszenie Iskra i przedstawiająca osoby z niepełnosprawnością intelektualną (ze spektrum autyzmu czy Zespołem Downa). Podczas uroczystego otwarcia wystawy goście – klienci Urzędu – mogli także porozmawiać z osobami z niepełnosprawnościami i poznać ich. Z kolei dla osób z niepełnosprawnościami uczestnictwo w wystawie to możliwość włączenia się w życie społeczne.</p>		
<p>Stoisko na targach dotyczących pracy dla osób z niepełnosprawnościami</p>	<p>Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu</p>	<p>Uczestnictwo w giełdzie pracy dla osób z niepełnosprawnościami, która została zorganizowana przez instytucje, z którymi Urząd współpracuje. Przedstawiciele Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego mieli swoje stanowisko i przedstawili konkretną ofertę pracy (Centrum</p>	<p>Współpraca z fundacjami, które organizują targi.</p>	<p>Dyrektor Generalny Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego</p>

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządcy wdrożenia dobrej praktyki
		Powiadamiania Ratunkowego 112).		
Organizacja konferencji dotyczącej dostępności	Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim	Organizacja konferencji dla wszystkich urzędów podległych Wojewodzie Lubuskiemu dotyczącej tematyki dostępności.	Konferencja została zorganizowana we własnym zakresie przez Lubuski Urząd Wojewódzki. Była finansowana z mikroprojektu, w którym Urząd bierze udział przy współpracy z partnerem z Niemiec. Była to oddolna inicjatywa – wynik pracy dwóch zespołów działających w urzędzie - "Administracja po ludzku" i "Zarządzanie wiekiem".	Wojewoda Lubuski i Dyktor Generalny Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim
Zwiększanie wskaźnika zatrudnienia osób z orzeczeniem o niepełnosprawności	Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim	Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami sprawia, że Urząd staje się również bardziej otwarty na obsługę klientów ze szczególnymi potrzebami. Poziom zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Lubuskim Urzędzie Wojewódzkim kształtuje się na poziomie 11%. Pracownicy mają do dyspozycji różne udogodnienia np. zorganizowano salkę ze sprzętami do ćwiczeń,	Konieczność wygospodarowania środków finansowych na odpowiednie dostosowania przestrzeni budynku. W tym przypadku finanse są barierą, a brak środków powoduje odsunięcie w czasie realizacji planu zakupu środków pomocnych w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami np. pętli indukcyjnych. Fundusz PFRON nie jest przeznaczony na wsparcie jednostek rządowych. Urząd nie może ubiegać się o środki na dostosowanie np.	Wojewoda Lubuski i Dyktor Generalny Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim

Nazwa dobrej praktyki	Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana	Opis	Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki	Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki
		z których można korzystać w trakcie pracy.	miejsc pracy czy modernizację budynku, zakupy sprzętu itd. Warto byłoby przygotować projekt uwzględniający te uwarunkowania wraz z budżetem umożliwiającym zakupy potrzebnych urządzeń, remonty itd. i zaprosić Urzędy do realizacji.	

4. Lista załączników

1. Plan zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami
2. Podsumowanie konsultacji planu zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami ze środowiskami osób ze szczególnymi potrzebami i Radą Dostępności
3. Infografika „Informacje o projekcie Procedury bez barier”
4. Infografika „Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami”
5. Instrukcja do raportu

5. Źródła i materiały uzupełniające

5.1 Materiały ogólne

Poniżej przedstawiamy podstawowe akty prawne, dokumenty programowe i strategiczne regulujące kwestie dostępności w Polsce oraz linki do stron internetowych głównych instytucji i organizacji pozarządowych wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami.

Lista podstawowych aktów prawnych oraz dokumentów strategicznych i programowych:

- Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych (KPON 2012), sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 poz. 1169)
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824, z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2022 r. poz. 2240, z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848, z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo Budowlane (Dz.U. z 2021 r. poz. 2351, z późn. zm.)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2022 r. poz. 1225)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 lipca 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U. poz. 1314)
- Program Dostępność Plus: dostepnoscplus.gov.pl.
- Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021-2030

Lista głównych organizacji i instytucji wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami:

- [Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych: www.niepelnosprawni.gov.pl](http://www.niepelnosprawni.gov.pl)
- [Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych: www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)
- [Fundacja Integracja: www.integracja.org](http://www.integracja.org)
- [Fundacja Aktywizacja: aktywizacja.org.pl](http://aktywizacja.org.pl)

- [Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego: firr.org.pl](http://firr.org.pl)
- [Fundacja Widzialni: widzialni.eu](http://widzialni.eu)
- [Polski Związek Głuchych: www.pzg.org.pl](http://www.pzg.org.pl)
- [Fundacja Szansa dla Niewidomych: www.szansadlaniewidomych.org](http://www.szansadlaniewidomych.org)
- [Polskie Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną: psoni.org.pl](http://psoni.org.pl)
- [Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami: pfon.org](http://pfon.org)
- [Instytut Polityki Senioralnej Senior.hub: zaczyn.org](http://zaczyn.org)

5.2 Materiały dotyczące dostępności architektonicznej

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące dostępności architektonicznej, w tym standardy i wytyczne dotyczące dostępności budynków i przestrzeni publicznych.

- [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami i informacje związane z dostępnością budynków i przestrzeni publicznych:](#)
 - www.budowlaneabc.gov.pl
- [Publikacja Fundacji Integracja „Włącznik – projektowanie bez barier”:](#)
 - www.integracja.org/portfolio/wlacznik-projektowanie-bez-barier/

5.3 Materiały dotyczące dostępności cyfrowej

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące zapewnienia dostępności cyfrowej. Są to zarówno podstawowe informacje, czym jest dostępność cyfrowa i jak ją zapewnić oraz wskazówki dotyczące zamawiania audytu stron internetowych.

Proponowane publikacje:

- **Podstawowe informacje o dostępności cyfrowej:**
 - [Dostępność cyfrowa: www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa](http://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa)
 - [Audyty dostępności: widzialni.org/audyty-dostepnosci](http://widzialni.org/audyty-dostepnosci)
 - [Audyt dostępności cyfrowej: www.integracja.org/bariery-cyfrowe/audyt-dostepnosci-cyfrowej](http://www.integracja.org/bariery-cyfrowe/audyt-dostepnosci-cyfrowej)
- **Wskazówki dotyczące Deklaracji Dostępności:**
 - www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/artykuly-deklaracja-dostepnosci
- **Zamawianie audytu dostępności cyfrowej strony internetowej – wskazówki:**

- www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-dobrze-sformulowac-opis-przedmiotu-zamowienia-gdy-zamawiany-jest-audyt-dostepnosc-cyfrowej-strony-internetowej2
- **Narzędzie do automatycznego testowania dostępności:**
 - lepszyweb.pl/andi/help/howtouse.html

5.4 Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej, w tym materiały związane z komunikacją z osobami g/Głuchymi, technologiami wspomagającymi słyszenie i alternatywnymi metodami komunikacji (AAC). Ponadto prezentujemy publikacje dotyczące przygotowywania materiałów w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR).

Proponowane publikacje:

- **Osoby głuche i język migowy:** pzg.warszawa.pl/o-pjm-i-swiecie-gluchych
- **Technologie wspomagające słyszenie:** www.pfos.org.pl/technologie
- **Alternatywne metody komunikacji:** aac.org.pl/ogolne-info
- **Podstawowe informacje o tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR):** www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/1864543;jsessionid=728BB147E5BDFEE8BF69FF1E9F21EF70
- **Przykłady publikacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia:** psoni.org.pl/nasze-publicacje

5.5 Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

- **Dobre praktyki w obsłudze klientów z niepełnosprawnościami**

www.integralia.pl/wp-content/uploads/2017/12/Zmie%C5%84-Perspektyw%C4%99_obs%C5%82uga-klienta.pdf

- **Kanał Warszawskiej Akademii Dostępności na YouTube**

www.youtube.com/c/warszawskaakademiadostepnosci

- **Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, w kolejowym i drogowym transporcie zbiorowym opracowane przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciami/standardy-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami

- **Savoir Vivre wobec osób z niepełnosprawnościami- materiał Fundacji Integracja**

www.integracja.org/portfolio/savoir-vivre-wobec-osob-z-niepelnosprawnoscia

- **Lekcja online PJM: Obsługa Głuchego klienta**

kulturawrazliwa.pl/wiedza/lekcja-online-pjm-obsługa-głuchego-klienta

