

# **Szkolenie – obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami**

**2.1. Standard dostępności cyfrowej, architektonicznej  
i informacyjno-komunikacyjnej**

**2.2. Udostępnianie treści na stronach internetowych i w aplikacjach  
mobilnych.**

# Informacje o projekcie „Samorząd bez barier”

Szkolenie realizowane w ramach projektu pn. „Samorząd bez barier”.

Projekt dofinansowany jest ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa.

**Autorzy:** Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego

**Strona projektu:** [Strona internetowa projektu Samorząd bez barier](#)

**Prawa autorskie:** Prezentacja udostępniana jest na licencji Creative Commons: uznanie autorstwa, na tych samych warunkach 3.0 Polska (CC BY-SA 3.0). Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorów. [Strona internetowa Creative Commons](#)

# **Spis treści:**

- 1. Dostępność architektoniczna**
- 2. Ewakuacja**
- 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna**
- 4. Dostępność cyfrowa**
- 5. Udostępnianie informacji w Internecie**
- 6. Dostępne dokumenty**
- 7. Warstwy informacji**

# 1. Dostępność architektoniczna (1)

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696),
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. 1994 Nr 89 poz. 414),
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2002 nr 75 poz. 690, z późn. zm.),
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U nr 220, poz. 2181 z późn. zm.).

# 1. Dostępność architektoniczna (2)

Od września 2019 r. w myśl ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nowe budynki publiczne mają być projektowane z zachowaniem **zasad projektowania uniwersalnego**.

# 1. Dostępność architektoniczna (3)

- Kim są użytkownicy przestrzeni?
- Jakie mają ograniczenia?

# **1. Dostępność architektoniczna (4)**

Nawet najbardziej dostępny budynek nie może funkcjonować w oderwaniu od przestrzeni.

Przestrzeń wokół budynku też powinna być dostępna.

# 1. Dostępność architektoniczna (5)

- Stanowiska postojowe dla osób z niepełnosprawnościami lokalizowane na skraju zgrupowania miejsc postojowych, możliwie **blisko głównego wejścia** do budynku.
- Krawężniki pomiędzy miejscem postojowym dla osób z niepełnosprawnościami, a dojściem do budynku obniżone do wysokości **maksymalnie 2 cm**.





# 1. Dostępność architektoniczna (6)



- Z miejsca postojowego powinien być wyznaczony bezpieczny ciąg jezdno-pieszy do wejścia do budynku.
- Nawierzchnia miejsca postojowego oraz dojścia musi być wykonana z materiałów łatwych do pokonania na wózku.

# 1. Dostępność architektoniczna (7)



Elementy wystające poza obrys budynku powinny być kontrastowo oznaczone.



# 1. Dostępność architektoniczna (8)

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. (§ 16)

Nawierzchnia dojścia do budynków powinna być wykonana z elementów nie utrudniających poruszania się.



# 1. Dostępność architektoniczna (9)

- Szerokie drzwi, najlepiej automatyczne, widoczne, nie wymagające dużego wysiłku,
- Brak progów (maksymalnie 2 cm),
- Dobra nawierzchnia,
- Dobre oświetlenie.

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. (§ 61,1, 3 i § 62)



# 1. Dostępność architektoniczna (10)

- Wejście główne powinno być wejściem dostosowanym.
- Tam, gdzie technicznie nie ma możliwości zapewnienia dostosowanego wejścia głównego, należy w widocznym miejscu umieścić informację, gdzie znajduje się wejście dostosowane.



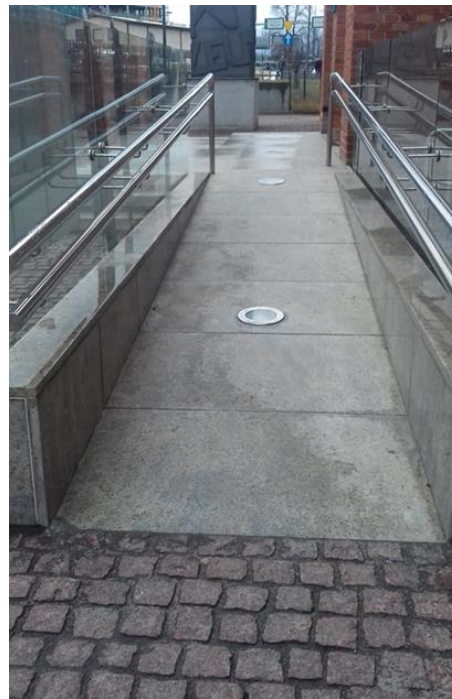
# 1. Dostępność architektoniczna (11)

Tam, gdzie technicznie nie jest możliwe zapewnienie wejścia bez schodów, należy zastosować pochylnię zgodną z przepisami.

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. § 71.1,2,3, § 297, § 306.

# 1. Dostępność architektoniczna (12)

U dołu poręczy przy pochylni należy zamontować zabezpieczenie.





# 1. Dostępność architektoniczna - zły przykład (13)





# 1. Dostępność architektoniczna (14)

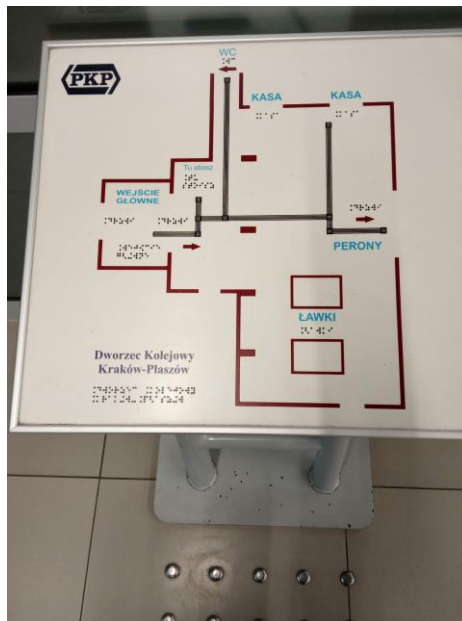
- Drzwi o szerokości min. 90 cm,
- Łatwe w użyciu,
- Bez progu (maks. 2 cm),
- Drzwi wykonane z przezroczystych materiałów muszą być oznaczone kontrastowo.

Rozporządzenie Ministra infrastruktury  
z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny  
odpowiadać budynki i ich usytuowanie. § 71.3

# 1. Dostępność architektoniczna (15)

**Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:**

- Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
- Wizja + głos,
- Wizja + dotyk,
- Wizja + głos + dotyk.



# 1. Dostępność architektoniczna (17)

Domofon w instytucji publicznej powinien:

- być zamontowany nie wyżej niż 110 cm od podłogi,
- mieć oznaczenia w alfabecie Braille'a,
- mieć wizualne potwierdzenie nawiązania połączenia.

# 1. Dostępność architektoniczna (18)

Lada recepcji, dziennika podawczego czy punktu obsługi klienta powinna być obniżona na długości co najmniej 90 cm do wysokości 80 cm.



# 1. Dostępność architektoniczna (19)

## **Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:**

- zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków.

Elementy odstające od ścian

na odległość powyżej 10 cm

na wysokości poniżej 220 cm:

- muszą być oznaczone kontrastowo,
- powinny być oznaczone

przy podłodze elementem wyczuwalnym przez laskę niewidomego.

# 1. Dostępność architektoniczna- FON (20)



**Fakturowe Oznaczenie Nawierzchni**

# 1. Dostępność architektoniczna- FON (21)



# 1. Dostępność architektoniczna – FON (22)

- Pole uwagi przed i za schodami o szerokości min. 60 cm.
- Schody nie powinny być ażurowe.
- Schody nie powinny mieć tzw. nosków.

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. § 296, § 297, § 307.



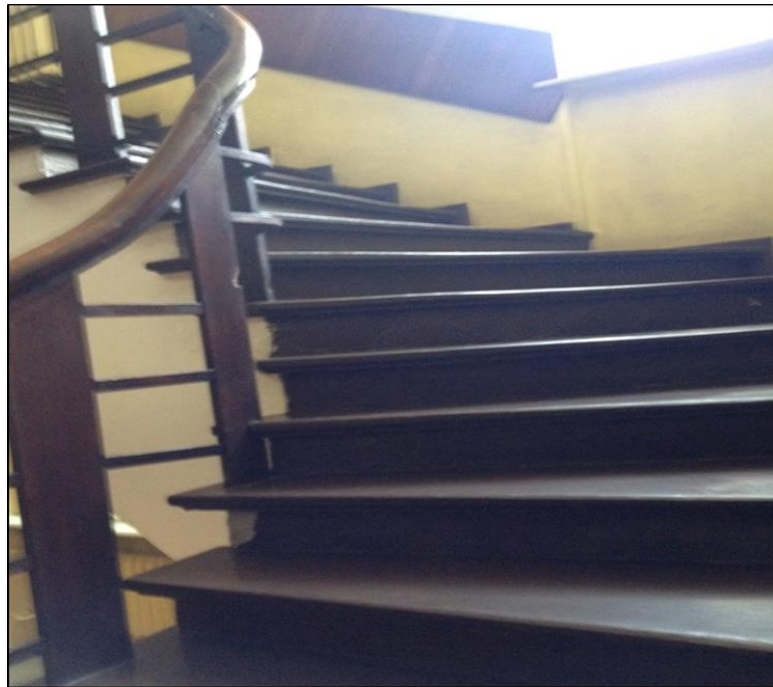
# 1. Dostępność architektoniczna- poręcze (23)

- Schody o szerokości powyżej 4 m powinny mieć zamontowaną poręcz po środku.
- Schody powinny być tej samej wysokości i w przewidywalnym kształcie.

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, § 296.

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, § 66-69 **(wytyczne dot. schodów i poręczy)**.

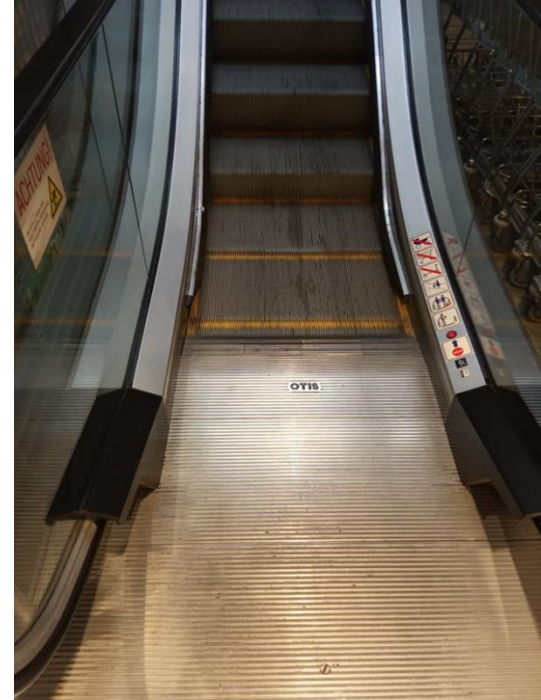
# 1. Dostępność architektoniczna – schody (24)



# 1. Dostępność architektoniczna- schody ruchome (25)



Szczególnie ważne jest kontrastowe oznaczenie stopni na schodach ruchomych.



# 1. Dostępność architektoniczna- winda (26)

Instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych.

- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.  
§ 54,1,2, oraz § 193-6.

# 1. Dostępność architektoniczna – winda (27)

## Winda:

- poręcze pomagają osobom na wózkach wjechać i wyjechać z windy,
- umieszczenie panelu obsługi windy w centralnym miejscu umożliwia jego obsługę przez osoby z ograniczoną motoryką.
- Lustro w windzie służy osobie na wózku, jak lusterko wsteczne w samochodzie. Optycznie powiększa też przestrzeń, aby osoby z klaustrofobią czuły się lepiej.

# 1. Dostępność architektoniczna – winda (28)

## **Winda:**

- kolorystyka panelu sterującego kontrastująca ze ścianą windy, w którą została wbudowana,
- przyciski klawiszowe, a nie dotykowe,
- oznaczenie w alfabecie Braille'a,
- kontrastowe i dotykowe oznaczenie poziomego wyjścia głównego,
- informacja głosowa o numerze piętra oraz kierunku jazdy windy.

# 1. Dostępność architektoniczna – panel sterowania (29)

Dotykowe panele nawet po założeniu nakładek Braille'a nie są przydatne dla osób niewidomych.



# **1. Dostępność architektoniczna – schodolaz (30)**

**Schodolaz nie jest zapewnieniem dostępności!**

II SA/Wr 583/09 - Wyrok WSA we Wrocławiu z 2010-03-02

II SA/GI 1626/13 - Wyrok WSA w Gliwicach z 2014-05-28



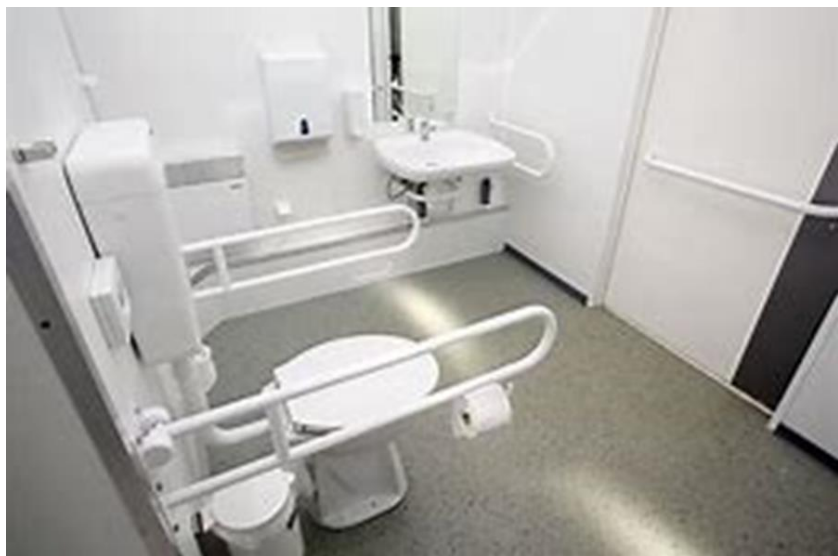
# 1. Dostępność architektoniczna – winda przyschodowa (31)



Osoba z niepełnosprawnością powinna móc samodzielnie obsłużyć windę przyschodową.

# 1. Dostępność architektoniczna – toaleta (32)

Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, . § 86



# 1. Dostępność architektoniczna (33)



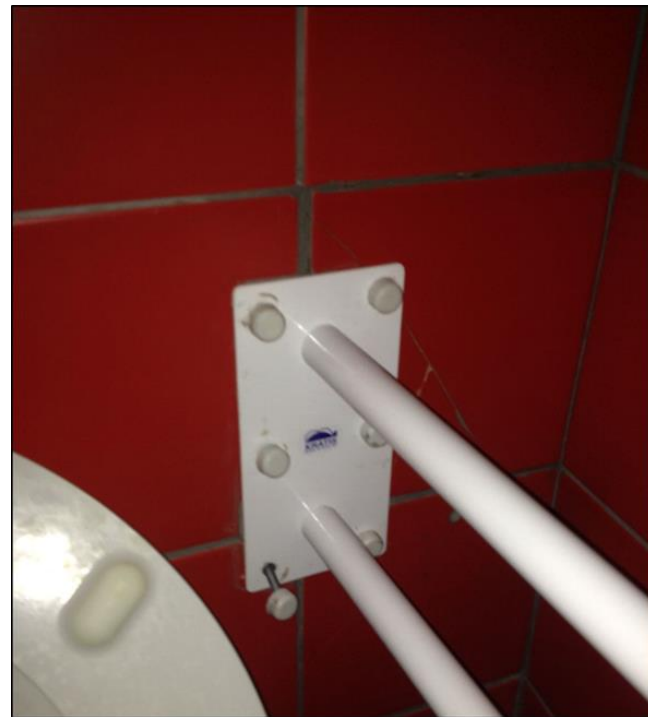
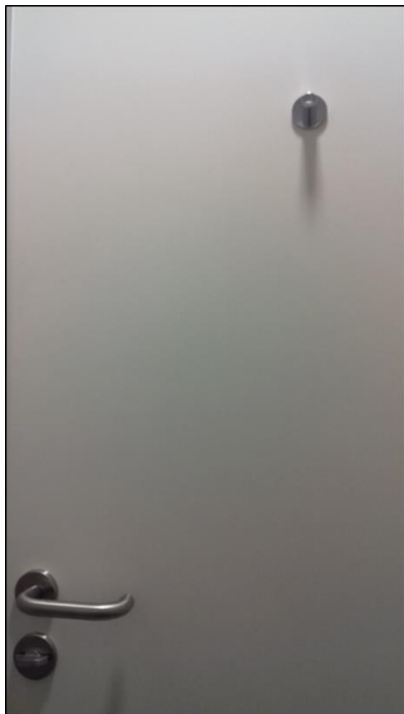
# 1. Dostępność architektoniczna – przywołanie pomocy (34)

W pomieszczeniach sanitarno-higienicznych powinien być zamontowany system umożliwiający przywołanie pomocy.

Najlepszym rozwiązaniem jest system alarmowy wyposażony w linkę zwisającą na wysokość około 10 cm od podłogi.



# 1. Dostępność architektoniczna – złe praktyki (35)



# 1. Dostępność architektoniczna – złe praktyki (36)



# 1. Dostępność architektoniczna – drzwi szklane (37)

- Przezroczyste elementy ścian i drzwi muszą być oznaczone, aby nie stanowiły zagrożenia.
- Rozporządzenie Ministra infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, § 295.



# 1. Dostępność architektoniczna – szklane drzwi (38)





# 1. Dostępność architektoniczna –korytarz (39)

Ważne jest zastosowanie odpowiedniej kolorystyki i elementów wykończenia.



# 1. Dostępność architektoniczna – drzwi wewnętrzne (40)

## **Drzwi wewnętrzne:**

- szerokość: min. 90 cm,
- wysokość: min. 200 cm,
- brak progów,
- kontrast w stosunku do otoczenia.

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, § 75, 1, 2, 3.

# 1. Dostępność architektoniczna – zamykanie drzwi (41)

Dobrym rozwiązaniem jest zapewnienie drzwi otwieranych **automatycznie** lub zastosowanie **siłowników** do ciężkich drzwi.



# 1. Dostępność architektoniczna – otwieranie drzwi (42)

Najlepszym rozwiązaniem są drzwi otwierane automatycznie lub wygodna klamka umieszczona na odpowiedniej wysokości.



# 1. Dostępność architektoniczna – klamki (43)

## **Klamki:**

- proste, najlepiej w kształcie litery „C”,
- wyregulowane tak, aby nie było problemu z otwieraniem drzwi.

# **1. Dostępność architektoniczna – włączniki (44)**

Domofony, włączniki, kontakty itp. powinny być zamontowane w sposób umożliwiający korzystanie przez wszystkich użytkowników.

# 1. Dostępność architektoniczna – budowlane abc (45)



[www.budowlaneabc.gov.pl](http://www.budowlaneabc.gov.pl) (data wejścia na stronę 19.02.2021)



**Zapraszamy do zapoznania się z portalem budowlaneABC**

Celem portalu jest pokazanie często trudnych tematów związanych z budownictwem w sposób prosty. Jeżeli szukasz informacji o budowie lub remoncie domu w części Praktyczny poradnik inwestora znajduje się grafika budynku. Możesz na niej znaleźć informacje co trzeba zrobić, aby np. wymienić okna lub ocieplić budynek.

Dzięki przykładom uzupełnionych wniosków otrzymasz wsparcie przy rozpoczęciu Twojej inwestycji.

Zachęcamy do skorzystania z tych i wielu innych informacji, jakie oferuje portal.

## 2. Ewakuacja (1)

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują **zapewnienie tym osobom możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób** (ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).



## 2. Ewakuacja (2)



## 2. Ewakuacja (3)

Ważne jest prawidłowe oznaczenie dróg i kierunków ewakuacji osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienie sygnalizacji dźwiękowej i świetlnej.

### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna (1)

Czcionka bezszeryfowa:

- Arial,
- Trebuchet MS,
- Verdana,
- Helvetica,
- Univers,
- Calibri,
- Futura.

PARTER		
STOWARZYSZENIE NA RZECZ ROZWOJU PWSZ	<	17
SEKCJA DS. EWIDENCJI I INWENTARYZACJI	<	22
SAMORZĄD STUDENCKI	<	27
RADCA PRAWNY	>	30
SEKCJA DS. ZAOPATRZENIA	>	39
SALE DYDAKTYCZNE	<	2-16
SALE DYDAKTYCZNE	>	31-36

TABLICA INFORMACYJNA		
PAŃSTWOWA INSPEKCJA PRACY Okręgowy Inspektorat Pracy w Lublinie		
PORADY PRAWNE pok. 2	PARTER	
SEKRETARIAT pok. 304	III PIĘTRO	
OKRĘGOWY INSPEKTOR PRACY pok. 305	III PIĘTRO	
KLEMENTIA Agencja pracy, szkolenia	PARTER	
KLUB MUZYCZNY GRAFFITI	PARTER	
BOCIAN POZYCZKI	II PIĘTRO	
URZĄD REGULACJI ENERGETYKI Wschodni Oddział Terenowy z siedzibą w Lublinie	VII PIĘTRO	
SEKRETARIAT pok. 703	VII PIĘTRO	
DYREKTOR pok. 703	VII PIĘTRO	
ZESPÓŁ USŁUG PROJEKTOWYCH	VIII PIĘTRO	
TELKAM	VIII PIĘTRO	
BIURO PODATKOWE	VIII PIĘTRO	
CENTRUM BIZNESOWO-FINANSOWE JOANNA BEDNARZ	VIII PIĘTRO	
DGM DIRECT GROUP OF MARKETING	IX PIĘTRO	
WOJEWODZKI URZĄD PRACY W LUBLINIE Wydział Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych	X PIĘTRO	
NEPTUNIDE	XI PIĘTRO	
KANCELARIA ADWOKACKA ADW. PIOTR KWAŚNIK	XI PIĘTRO	
LEX OFFICE HUBERT TRELA	XI PIĘTRO	
BIURO CONSULTINGOWE AB OVO	XI PIĘTRO	

### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna (2)

#### Tyflomapy i plany



### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna (3)

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują **obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się**, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się lub przez **wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza** przez strony www i aplikacje (ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

Możliwe rozwiązania:

- instalacja wideotłumacza + abonament,
- skierowanie na kurs PJM pracownika,
- korzystanie z tłumaczy z prowadzonej przez wojewodę listy tłumaczy języka migowego.

### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna (4)

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują **instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących**, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń, których celem jest wspomaganie słyszenia (ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

### **3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna (5)**

Przedstawienie działanie pętli indukcyjnej

### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna – oznaczenia (7)

- Oznaczenia powinny być jednoznaczne, czytelne, kontrastowe w stosunku do tła.





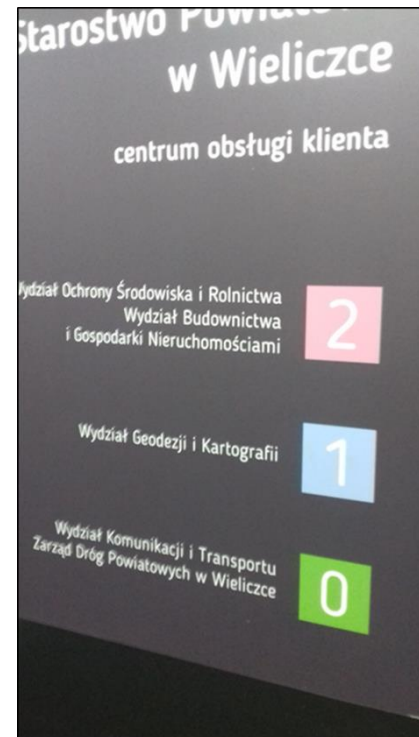
### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna – drzwi (8)

Ważne jest wyraźne, kontrastowe oznaczanie pomieszczeń, kolorów ścian i drzwi.



### 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna – oznaczenia (9)

System identyfikacji pomieszczeń powinien być czytelny i uwzględniać potrzeby osób słabowidzących i niewidomych.



### **3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna – deklaracja dostępności (10)**

Informacja o dostępności architektonicznej **musi się znaleźć w deklaracji dostępności** na stronie internetowej instytucji.

## 4. Dostępność cyfrowa

- Tworząc dokumenty elektroniczne, zadbaj o ich **dostępność**, a wtedy każdy odbiorca będzie mógł zapoznać się z ich treścią.
- Pamiętaj, że serwis internetowy jest często pierwszym źródłem informacji, dlatego warto, aby był dostępny dla każdego potencjalnego klienta.
- Dostępność serwisów internetowych i dokumentów elektronicznych zapewni stosowanie **standardów WCAG 2.1** (Web Content Accessibility Guidelines).

## 5. Udostępnianie informacji w Internecie (1)

- Alternatywa w postaci tekstu dla treści nietekstowych,
- Dostępność mediów zmiennych w czasie (audiodeskrypcja/napisy rozszerzone),
- Odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości – kolejność i orientacja pionowa i pozioma,
- Ułatwienie percepcji treści: kontrast/zmiana wielkości tekstu/kolor/kontrola dźwięku,
- Dostępność z klawiatury – jednolite skróty,
- Wystarczająca ilość czasu – możliwość wstrzymania/dostosowania czasu,
- Brak migotania – trzy błyski lub wartości poniżej progu,
- Nawigacja – wiele sposobów zlokalizowania strony, możliwość pominięcia bloków/tytułów stron/kolejność fokusu.

## 5. Udostępnianie informacji w Internecie (2)

- Sposób wprowadzania danych – gesty punktowe/anulowanie/aktywowanie ruchem,
- Możliwość odczytania – język strony i części,
- Przewidywalność – konsekwencja nawigacji i identyfikacji oraz wprowadzania danych,
- Pomoc przy wprowadzaniu informacji – identyfikacja błędu/podpowieć poprawy,
- Kompatybilność – parsowanie\*/komunikaty o stanie.

\***PARSOWANIE** jest to tłumaczenie jednego zapisu na inny, czyli tłumaczenie "czegoś" zrozumiałego dla człowieka, na "coś" zrozumiałego dla komputera.

## 5. Udostępnianie informacji w Internecie (3)

### **Obowiązkowe elementy na stronie internetowej:**

- dane teleadresowe podmiotu publicznego oraz link do strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej podmiotu publicznego, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów podmiot publiczny jest obowiązany do jej prowadzenia,
- narzędzia służące do kontaktu z podmiotem publicznym,
- nawigacja,
- deklaracja dostępności strony internetowej podmiotu.

## 5. Udostępnianie informacji w Internecie (4)

### **Obowiązkowe elementy na stronie internetowej:**

- informacje dot. sytuacji kryzysowej w rozumieniu ustawy o zarządzaniu kryzysowym oraz inne informacje związane z bezpieczeństwem publicznym, publikowane przez podmiot publiczny,
- dokumenty urzędowe oraz wzory umów lub wzory innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych.



## **6. Dostępne dokumenty**

### **Cechy dostępnych dokumentów:**

- możliwość przetwarzania na inne formy;
- łatwość przenoszenia i powielania;
- możliwość uaktualniania;
- dostępność dla technologii dostępowych.

## 7. Warstwy informacji (1)

- **wizualna** – niedostępna dla osób niewidomych oraz słabowidzących w warunkach złego oświetlenia, z dużej odległości;
- **dźwiękowa** – niedostępna dla osób głuchych, oraz słabosłyszących w hałasie i gdy nie ma możliwości powtórzenia;
- **dotykowa** – utrudniony dostęp ze względu na odległość lub zagrożenie.

## 7. Warstwy informacji (2)

Poszczególne warstwy informacji

można zastępować:

- **wizualna** → dźwiękowa,
- **dźwiękowa** → wizualna,
- **wizualna** → dotykowa,
- **dotykowa** → dźwiękowa.

# Dziękujemy za uwagę!



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny

