

SKRYPT SZKOLENIOWY

Współpraca na rzecz dostępności

Szkolenia dla koordynatorów dostępności
– poziom podstawowy





Spis treści

Spis aktów prawnych	6
DZIEŃ 1	9
Moduł 4.....	9
Określenie katalogu klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie. Identyfikacja potrzeb różnych grup odbiorców usług publicznych	9
Moduł 5.....	11
Medyczny i społeczny model postrzegania osób z niepełnosprawnością.....	14
Moduł 6.....	17
Podstawowe regulacje prawne dotyczące dostępności	17
Moduł 7.....	24
Zadania koordynatora wynikające z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	24
Minimalne wymagania w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	25
Terminarz koordynatora – zadania i ważne daty.....	28
Moduł 8.....	30
Rozwój kompetencji zawodowych koordynatora dostępności	30
Plan rozwoju zawodowego koordynatora dostępności.....	32
DZIEŃ 2	34
Moduł 1.....	34
Rodzaje niepełnosprawności	34
Moduł 2.....	39
Wpływ potrzeb wynikających z niepełnosprawności i efekt ich interakcji z otoczeniem	39
Moduł 3.....	46
Stereotypy i język równościowy.....	46
Moduł 4.....	49
Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami	49
Bariery doświadczane przez osoby ze szczególnymi potrzebami.....	49
Standardy obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami	52



Moduł 5.....	54
Zasady kontaktu i savoir-vivre'u w kontakcie z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności	54
Moduł 6.....	59
Zamówienia publiczne a zasady zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	59
Moduł 7.....	62
Dostępność w zatrudnianiu – proces rekrutacji i przystosowania miejsc pracy	62
Weryfikacja możliwości zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami – przystosowanie miejsc pracy	64
Dostępna rozmowa kwalifikacyjna	69
DZIEŃ 3	72
Moduł 1.....	72
Dostępność architektoniczna.....	72
Moduł 2.....	75
Dostępność architektoniczna – najważniejsze akty prawne	75
Przestrzeń dostępna dla wszystkich – najważniejsze wytyczne	76
Moduł 3.....	83
Zasady uniwersalnego projektowania	83
Dobre praktyki w zastosowaniu racjonalnych usprawnień w zakresie dostępności architektonicznej.....	85
Dostęp alternatywny.....	87
Moduł 4.....	89
Audyt dostępności architektonicznej – zasady jego zlecenia i przeprowadzania	89
Narzędzia do samodzielnego przeprowadzenia audytu architektonicznego	91
Dobre praktyki w zapewnieniu dostępności architektonicznej	92
DZIEŃ 4	93
Moduł 1.....	93
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	93
Moduł 2.....	95



Dobre praktyki w zapewnianiu dostępności informacyjno-komunikacyjnej.....	95
Moduł 3.....	101
Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (easy-to-read – ETR)	101
Dostęp alternatywny.....	106
Moduł 4.....	107
Zaplanowanie wydarzenia zgodnie z zasadami dostępności.....	107
Organizacja wydarzeń bez barier	108
Dobre praktyki – przykłady zapewnienia dostępności podczas wydarzeń publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami	110
Moduł 5.....	112
Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami	112
Organizacja ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.....	113
DZIEŃ 5.....	120
Moduł 1.....	120
Dostępność cyfrowa.....	120
Identyfikacja barier w dostępności cyfrowej	123
Moduł 2.....	126
Tworzenie dostępnych cyfrowo dokumentów	126
Moduł 3.....	141
Dostępność stron internetowych	141
Podstawowe badanie dostępności cyfrowej strony WWW	148
Moduł 4.....	164
Jak przygotować deklarację dostępności?	164
DZIEŃ 6.....	168
Moduł 1.....	168
Wdrażanie planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie.....	168
Wyzwania związane z wdrażaniem ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	169
Narzędzia użyteczne w przygotowaniu planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie	170



Partnerzy w zapewnianiu dostępności – komunikacja z interesariuszami.....	172
Moduł 2.....	172
Analiza zasobów użytecznych w przygotowaniu planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie.....	172
Tworzenie planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.....	173
Moduł 3.....	175
Przygotowanie planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie – ćwiczenia praktyczne.....	175
Monitorowanie wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami	178
Raport o stanie zapewniania dostępności	179
Pytania kluczowe:.....	182
Pozostałe pytania:	183



Spis aktów prawnych

1. [Konwencja z dnia 13 grudnia 2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych](#) (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169) – konwencja o prawach osób niepełnosprawnych.
2. [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego](#) (2.12.2016 L 327/1) – dyrektywa w sprawie dostępności stron internetowych.
3. [Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług](#) (7.6.2019 L 151/70) – dyrektywa w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.
4. [Rezolucja Rady Unii Europejskiej z dnia 17 marca 2008 r. w sprawie sytuacji osób niepełnosprawnych w Unii Europejskiej](#) (2008/C 75/01) – rezolucja Rady Unii Europejskiej w sprawie sytuacji osób niepełnosprawnych w Unii Europejskiej.
5. [Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 627, z późn. zm.) – ustawa o Rzeczniku Praw Obywatelskich.
6. [Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym](#) (Dz. U. z 2020r. poz. 713 z późn. zm.) – ustawa o samorządzie gminnym.
7. [Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 194) – ustawa o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej.
8. [Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333, z późn. zm.) – ustawa Prawo budowlane.
9. [Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych](#) (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) – ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej.
10. [Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 z późn. zm.) – ustawa Prawo bankowe.
11. [Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym](#) (Dz. U. 2021 poz. 741) – ustawa o zagospodarowaniu przestrzennym.





12. [Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o ochronie przyrody](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 55, z późn. zm.) – ustawa o ochronie przyrody.
13. [Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 849) – ustawa o prawach pacjenta.
14. [Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 2156) – ustawa o równym traktowaniu.
15. [Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 1944, z późn. zm.) – ustawa o transporcie zbiorowym.
16. [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.) – ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
17. [Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#) (Dz. U. poz. 848, z późn. zm.) – ustawa o dostępności cyfrowej.
18. [Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#) (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062, z późn. zm.) – ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
19. [Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych](#) (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.) – ustawa Prawo zamówień publicznych.
20. [Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych](#) (M.P. z 1997 r. nr 50 poz. 475) – Karta Praw Osób Niepełnosprawnych.
21. [Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie](#) (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
22. [Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach](#)



- (Dz. U. z 2019 r. poz. 2311, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie szczególnych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych.
23. [Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności](#) (Dz. U. z 2021 r. poz. 857) – rozporządzenie w sprawie orzekania o niepełnosprawności.
24. [Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów](#) (Dz. U. z 2010 r. poz. 719, z późn. zm.) – rozporządzenie w sprawie ochrony przeciwpożarowej.
25. [Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych](#) (Dz. U. z 2017 r. poz. 2247) – rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.
26. [Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie szczegółowych wymogów, jakie muszą spełniać podmioty dokonujące certyfikacji dostępności, wzoru wniosku o wydanie certyfikatu dostępności oraz wzoru certyfikatu dostępności](#) (Dz. U. z 2021, poz. 412) - rozporządzenie w sprawie certyfikacji dostępności.
27. [Zarządzenie nr 6 Szefa Służby Cywilnej z 12 marca 2020 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej](#) – zarządzenie w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi.



DZIEŃ 1

Moduł 4

Określenie katalogu klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie.

Definicja

Zgodnie z przepisami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami: „Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”¹.

Ta definicja wskazuje na szerszy katalog grup/osób, które mogą doświadczać szczególnych potrzeb. Każda osoba, która w szczególnej dla siebie sytuacji doświadcza niedogodności, barier, ograniczeń spowodowanych np. tymczasową sytuacją zdrowotną lub ma potrzebę związaną z zapewnieniem udogodnień, może być osobą ze szczególnymi potrzebami.

Kto może być osobą ze szczególnymi potrzebami?

- osoba starsza, która ze względu na wiek nie ma pełnej sprawności (gorsza mobilność, pogorszenie wzroku, słuchu, zaburzenia pamięci, zaburzenia zdolności poznawczych),
- osoba z większym bagażem, która może doświadczać trudności np. we wniesieniu go po schodach,
- kobieta w ciąży mogąca doświadczać większego zmęczenia, potrzeby częstszego odpoczynku lub trudności w wykonywaniu różnych czynności,
- osoba z wózkiem dziecięcym doświadczająca trudności np. w dostaniu się do wybranego miejsca ze względu na brak podjazdu lub windy,

¹ Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, art. 2 pkt 3.



- osoba z małym dzieckiem potrzebująca dla niego przewijaka,
- osoba z niepełnosprawnościami, która ze względu na rodzaj niepełnosprawności ma szczególne potrzeby w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to nie tylko klienci instytucji, lecz także ich pracownicy.

Czego mogą dotyczyć szczególne potrzeby?

- dostępności wejścia do budynku,
- dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami,
- wyposażenia dla dzieci,
- oznaczeń dla osób niedowidzących,
- treści takich oznaczeń i sposobu ich przedstawienia na stronie internetowej (czy np. są możliwe do odczytu przez program udźwiękwiający, z którego korzysta osoba niewidoma),
- możliwości udziału osoby ze szczególnymi potrzebami w wydarzeniu organizowanym przez urząd,
- możliwości samodzielnego skorzystania z usług urzędu.

Poniżej wymieniono przykładowe potrzeby różnych grup osób.

Szczególne potrzeby osób starszych:

- brak barier architektonicznych i dostosowanie współczesnej infrastruktury przestrzennej do wymogów ludzi starszych,
- brak barier technicznych oraz komunikacyjnych,
- określone kompetencje personelu, dłuższy czas wsparcia w procesie obsługi klienta,
- jak najprostszy sposób załatwiania spraw – w pełni zrozumiały język oraz sposób załatwiania wymagający jak najmniej wysiłku fizycznego.



Szczególne potrzeby kobiet w ciąży:

- możliwość odpoczynku – więcej takich miejsc, jak krzesła czy ławki,
- dostęp do toalety,
- pierwszeństwo obsługi w kolejce.

Szczególne potrzeby opiekujących się osobami zależnymi, np. dziećmi:

- miejsce z przewijakiem,
- kącik zabaw dla dzieci,
- miejsce do odpoczynku,
- dostępna woda do picia.

Szczególne potrzeby osób z dużym/ciężkim bagażem:

- możliwość wprowadzenia walizki po pochylni/podjeździe,
- dostępność windy,
- możliwość skorzystania z przechowalni/skrytki na bagaż.

Moduł 5

Definicje niepełnosprawności

Osoby z niepełnosprawnościami należą do szerokiego grona osób ze szczególnymi potrzebami, ale nie stanowią całej tej grupy. Szczególne potrzeby mogą wynikać zarówno z rodzaju doświadczanej niepełnosprawności, jak i z innych powodów, które zostały omówione w module 4. Realizując przepisy ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, pamiętajmy zatem o szerokim gronie tych, których dotyczy ustawa, a nie tylko o osobach z niepełnosprawnościami.

Próby zdefiniowania „niepełnosprawności” sprawiły, że jej postrzeganie zmieniało się w czasie. Niepełnosprawność długo była utożsamiana z widocznymi dysfunkcjami ciała,



z wadami fizycznymi i psychicznymi. Zmieniała się również terminologia. W odniesieniu do niepełnosprawności posługiwano się słowem „inwalida”. Dopiero pod koniec XX w. ten termin został wyparty przez określenie „osoba niepełnosprawna”, obecnie używa się również sformułowania „osoba z niepełnosprawnością”.

Szeroki zakres pojęciowy terminu „niepełnosprawność” sprawia, że nie ma jednej obowiązującej definicji. Te, które przedstawiamy, stanowią w Polsce podstawę do uznania osoby za niepełnosprawną w kontekście medycznym, społecznym lub prawnym.

Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organization – WHO)

„Niesprawność (impairments) – aspekt medyczny: każda utrata sprawności lub nieprawidłowość w budowie czy funkcjonowaniu organizmu pod względem psychologicznym, psychofizycznym lub anatomicznym.

Niepełnosprawność (limitations, dawniej disability) – aspekt funkcjonalny: każde ograniczenie bądź niemożność (wynikające z niesprawności) prowadzenia aktywnego życia w sposób lub zakresie uznawanym za typowe dla człowieka (ograniczenia aktywności).

Ograniczenia w pełnieniu ról społecznych (restrictions, dawniej handicap) – aspekt środowiskowy: ograniczenia określonej osoby, wynikające z niesprawności lub niepełnosprawności, ograniczające lub uniemożliwiające pełną realizację roli społecznej odpowiadającej wiekowi, płci oraz zgodnej ze społecznymi i kulturowymi uwarunkowaniami (ograniczenia uczestnictwa w życiu społecznym)”².

Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej

Niepełnosprawność „to trwała lub okresowa niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy”³.

² S. Piechota, „Zrozumienie kluczem do Konwencji” (dostęp: 14.10.2020).

³ Art. 2, pkt 10 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej.



Karta Praw Osób Niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne to „osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi”⁴.

Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia

Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (International Classification of Functioning, Disability and Health – ICF), opracowana przez WHO, służy do opisu poszczególnych aspektów zdrowia i funkcjonowania człowieka doświadczającego różnych rodzajów niepełnosprawności.

W ujęciu ICF niepełnosprawność rozumiana jest jako wielowymiarowe zjawisko, które wynika z oddziaływań między osobami z danym ograniczeniem zdrowia a ich fizycznym i społecznym otoczeniem. Oznacza to, że niepełnosprawność jest rozumiana jako wynik barier, które osoba z niepełnosprawnością napotyka w środowisku, a nie jako rodzaj uszkodzenia organizmu.

ICF podchodzi do niepełnosprawności w sposób całościowy, łączący medyczny i społeczny model jej postrzegania. ICF jest zgodna z rozumieniem niepełnosprawności w ujęciu Konwencji z dnia 13 grudnia 2006 r. o prawach osób niepełnosprawnych⁵.

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych

„Niepełnosprawność wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowych, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami”⁶.

⁴ §1 Karty Praw Osób Niepełnosprawnych.

⁵ Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), 2009.



Medyczny i społeczny model postrzegania osób z niepełnosprawnością

Model medyczny to model, w którym niepełnosprawność jest określana przez pryzmat doświadczania choroby. Skupia się na leczeniu, metodach rehabilitacji oraz dysfunkcji organizmu, która wyklucza człowieka z możliwości realizacji ról społecznych i zawodowych.

Model społeczny to model, w którym niepełnosprawność postrzegana jest przez pryzmat barier tkwiących w środowisku, uniemożliwiających pełne wykorzystanie potencjału osoby doświadczającej niepełnosprawności.

Oto różnice w modelach według następujących kategorii:

1. Rozumienie niepełnosprawności.
2. Przyczyna postrzegania.
3. Efekt postrzegania.
4. Cel wsparcia.
5. Podejmowane działania.

Model medyczny

1. Osoba z niepełnosprawnością – postrzeganie jej niepełnosprawności w kategorii choroby/diagnozy stanu zdrowia, jako osoby niezdolnej do samodzielnego życia, w tym do podejmowania samodzielných decyzji.
2. Przyczyna takiego postrzegania – ograniczenia, dysfunkcja, stan osoby z niepełnosprawnością jako problem.
3. Efekt postrzegania niepełnosprawności w modelu medycznym – wykluczenie i segregacja w edukacji i na rynku pracy, powierzanie osób z niepełnosprawnościami pod opiekę lekarzy i specjalnych instytucji.
4. Cel wsparcia – wyleczenie, rehabilitacja, terapia.

⁶ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, Preambuła, pkt e).



5. Podejmowane działania – opieka, działalność charytatywna, bez udziału samej osoby z niepełnosprawnością.

Model społeczny

1. Osoba z niepełnosprawnością – postrzeganie jej w kategorii posiadanego potencjału, którego realizacja jest utrudniona przez bariery istniejące w otoczeniu i jest wynikiem interakcji między osobą doświadczającą niepełnosprawności a otoczeniem.
2. Przyczyna postrzegania – ograniczenia tkwiące w barierach społecznych, ekonomicznych, środowiskowych, transportowych, w dostępie do edukacji, rynku pracy i do informacji, bariery wynikające ze stereotypów i uprzedzeń.
3. Efekt postrzegania niepełnosprawności w modelu społecznym – odejście od „naprawiania” osoby, likwidacja barier tkwiących w otoczeniu.
4. Cel wsparcia – włączenie do aktywnego udziału w życiu społecznym, zapewnienie równych praw i ochrona przed dyskryminacją.
5. Podejmowane działania – znoszenie różnego typu barier (architektonicznych, komunikacyjnych, w postawie społeczeństwa).

Spółeczny model niepełnosprawności pozwala na eliminację barier, a dzięki temu staje się skutecznym narzędziem służącym do poprawy jakości życia osób z niepełnosprawnościami. Przyczynia się do usuwania przeszkód utrudniających integrację społeczną. Dzięki rozumieniu niepełnosprawności w modelu społecznym możliwe stało się wykrywanie i zwalczanie przejawów dyskryminacji oraz wykluczenia.

Postrzeganie niepełnosprawności w tym modelu pomaga włączać osoby z niepełnosprawnościami do pełnego udziału w życiu społecznym. Pozwala ono m.in. podejmować role społeczne zgodne z decyzjami osób z niepełnosprawnościami, prowadzić niezależne życie, występować w roli konsumentów i korzystać z usług publicznych. Wiele z tych osób może niezależnie podejmować aktywność zawodową na rynku pracy, zarówno jako pracownicy, jak i przedsiębiorcy.





Moduł 6

Podstawowe regulacje prawne dotyczące dostępności

Dostępność musi być rozumiana w kategorii praw człowieka. Szczegółowo przedstawia to Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, w której zapewnienie dostępności jest jednym ze środków niezbędnych do prowadzenia niezależnego życia przez osoby z niepełnosprawnościami.

Liczne opracowania dotyczące problematyki niepełnosprawności wskazują na to, że bariery tkwiące w środowisku są przyczyną szeroko rozumianego wykluczenia i dyskryminacji. Identyfikacja barier oraz przeciwdziałanie im poprzez podjęcie działań zapewniających dostępność w różnych obszarach życia są głównymi celami rządowego Programu Dostępność Plus realizującego cele Konwencji.

Program Dostępność Plus

Celem rządowego Programu Dostępność Plus jest podniesienie jakości i zapewnienie niezależności życia osobom o szczególnych potrzebach. Zapewnienie dostępności dotyczy zarówno przestrzeni publicznej, jak i architektury, transportu, usług i produktów.

Przyczyną powstania Programu Dostępność Plus były zdiagnozowane wyzwania w zakresie dostępności, takie jak:

- niejednoznaczne i niewystarczające przepisy prawne w zakresie budownictwa i architektury, brak spójnych standardów architektonicznych obowiązujących w całym kraju,
- niska skuteczność organów kontrolujących, brak sankcji, niska świadomość wymagań związanych z dostępnością,
- brak wystarczającej liczby pojazdów transportu zbiorowego do obsługi osób z niepełnosprawnościami,



- niedostosowanie obiektów i urządzeń transportu publicznego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami (dworce, kasy, biletomaty),
- brak zintegrowanego systemu zarządzania transportem w zakresie obsługi osób o szczególnych potrzebach,
- nieprzystosowanie szkół i uczelni (infrastruktury, wyposażenia, oznakowania, kwestii bezpieczeństwa) do potrzeb uczniów, studentów, słuchaczy i personelu z niepełnosprawnościami,
- niedostosowanie stron i aplikacji internetowych do standardu WCAG 2.1 i niedostępność materiałów multimedialnych (filmów, nagrań audio) umieszczanych w sieci,
- niewielkie wykorzystanie nowych technologii komunikacyjnych do rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnościami,
- brak lub niewystarczająca liczba placówek służby zdrowia dostosowanych pod względem architektonicznym i komunikacyjnym do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- niewielka ilość czasu antenowego w telewizji poświęconego osobom z niepełnosprawnościami, zawierającego audiodeskrypcję lub napisy na żywo; nieatrakcyjne pory emisji,
- niedostępność miejsc rekreacji i wypoczynku, np. parków, plaż, kąpielisk, tras turystycznych,
- niewielka dostępność wydarzeń kulturalnych (brak alternatywnych form komunikacji),
- brak lub ograniczona możliwość komunikacji urzędowej w formie alternatywnej (np. druków, ulotek, wzorów pism, formularzy, wniosków)⁷.

Program Dostępność Plus zakłada dwutorowe oddziaływanie na stan dostępności w Polsce:

⁷ Zob. [rządowy Program Dostępność Plus 2018-2025](#).



- trwałe włączenie problematyki dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami do wszystkich polityk publicznych,
- realizację nowych inwestycji budowlanych, transportowych i technologicznych.

Zaplanowane efekty realizacji Programu Dostępność Plus:

- zlikwidowane zostaną bariery architektoniczne i komunikacyjne w około 1000 miejsc i budynków użyteczności publicznej,
- co najmniej 20% mieszkań wybudowanych w programie Mieszkanie Plus będzie dostępnych dla osób o szczególnych potrzebach,
- zlikwidowane zostaną bariery i poprawiona będzie przestrzeń publiczna w 100 gminach w Polsce,
- nowo zakupione autobusy i tramwaje będą dostępne dla osób o specjalnych potrzebach,
- nowe budynki użyteczności publicznej, strony internetowe urzędów i instytucji staną się w pełni dostępne dla osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu,
- co najmniej połowa czasu antenowego w TV będzie dostępna dla osób niewidomych i niesłyszących,
- nastąpi systematyczna poprawa istniejącej infrastruktury i otoczenia publicznego (dworce, przystanki, parki, chodniki).

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Ustawa ta:

- zapewnia poprawę warunków życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby,



- zapewnia dostępność wszystkim, którzy jej potrzebują, przez zastosowanie projektowania uniwersalnego i racjonalnych usprawnień,
- realizuje postanowienia Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, której celem jest ochrona oraz zapewnienie pełnego i równego korzystania z praw człowieka i podstawowych wolności przez osoby z niepełnosprawnościami na równi ze wszystkimi innymi obywatelami,
- zobowiązuje podmioty publiczne do zapewniania dostępności⁸,
- zobowiązuje organy władzy publicznej, sądy i trybunały do wyznaczenia co najmniej jednej osoby, która będzie pełnić funkcję koordynatora do spraw dostępności,
- przedstawia obligatoryjne do wdrożenia, minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie zapewniania dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej,
- wprowadza możliwość postępowania skargowego oraz sankcje za brak zapewniania dostępności; każdy ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku zapewniania dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej i niespełnieniu zakresu minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności,
- zobowiązuje podmioty publiczne do przekazywania co 4 lata, najpóźniej do 31 marca danego roku, raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w danym podmiocie; raport powinien zostać zamieszczony na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a jeżeli podmiot nie ma takiej strony – na jego stronie internetowej,
- wprowadza możliwość certyfikacji (nieobowiązkowej) dostępności dla podmiotów prywatnych oraz organizacji pozarządowych; jeśli zdecydują się one przeprowadzić audyt dostępności, który potwierdzi ich dostępność, będą mogły uzyskać 5% zniżki we wpłatach przekazywanych do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,

⁸ Art. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.



- wprowadza możliwość sfinansowanie dostosowania architektonicznego ze środków Funduszu Dostępności budynków należących do podmiotów publicznych oraz budynków mieszkalnictwa.

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych

Konwencja:

- ratyfikowana przez Polskę 6 września 2012 r. jest międzynarodowym dokumentem, w którym opisane zostały prawa osób z niepełnosprawnościami rozumiane w kategoriach praw człowieka,
- przedstawia obowiązki państw związane z zapewnieniem możliwości pełnego i równego korzystania z praw człowieka oraz podstawowych wolności przez osoby z niepełnosprawnościami na równi z innymi obywatelami,
- mocno akcentuje aspekt dostępności informacji i komunikacji; wynika z tego, że dostępność informacji i komunikacji (w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych) ma taki sam priorytet jak dostępność architektoniczna czy transportowa,
- przyjmuje społeczny model postrzegania niepełnosprawności jako podstawę realizacji zadań w polityce publicznej wobec osób z niepełnosprawnościami,
- obejmuje włączenie osób z niepełnosprawnościami w planowanie i wdrażanie koniecznych zmian w celu zapewnienia równego dostępu do korzystania z praw na równi z innymi obywatelami.

Ustawa o dostępności cyfrowej

Ustawa ta:

- nakłada obowiązek zapewnienia dostępności cyfrowej i obejmuje swoimi przepisami jednostki sektora finansów publicznych oraz wszelkie instytucje państwowe, w tym niemające osobowości prawnej; dotyczy to również jednostek i ich związków, stworzonych przez podmioty publiczne, a mających zaspokajać potrzeby publiczne,



jeśli są kontrolowane lub finansowane w ponad 50% przez podmioty publiczne podlegające przepisom tej ustawy; organizacje pozarządowe, których działania skierowane są do osób niepełnosprawnych, seniorów lub dotyczą ochrony zdrowia, także podlegają tym regulacjom,

- zobowiązuje podmioty publiczne do dostosowania serwisów internetowych do wymagań normy europejskiej EN 301 549 V2.1.2 (norma ta zawiera wytyczne standardu WCAG 2.1 na poziomie AA); szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został też sprecyzowany w załączniku do ustawy,
- wprowadza zapewnienie minimalnych wymagań w zakresie dostępności cyfrowej, które dotyczą strony BIP podmiotu publicznego oraz wybranych elementów i strony WWW lub aplikacji mobilnej,
- wprowadza obowiązek umieszczania na stronach internetowych deklaracji dostępności,
- szczegółowo opisuje procedury w razie nieprzestrzegania dostępności – wprowadza możliwość nałożenia sankcji i kar na podmioty publiczne za brak dostępności cyfrowej.

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się

Ustawa ta:

- reguluje m.in. zakres, zasady i sposób obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się (tzw. osoby uprawnione) w kontaktach z podmiotami publicznymi przy użyciu polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM), sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) oraz innych wskazanych środków komunikowania się,
- nakłada na organy administracji publicznej obowiązek zapewnienia osobom doświadczającym trudności w komunikowaniu się możliwości skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego,



- wskazuje, że wszelkie informacje dotyczące działalności urzędu muszą być dostępne na stronie internetowej urzędu,
- daje osobom uprawnionym prawo do swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się oraz do korzystania z pomocy osoby przybranej w celu zapewnienia jej możliwości komunikowania się; w przypadku korzystania przez osobę uprawnioną z pomocy osoby przybranej nie wymaga się od osoby przybranej przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość PJM, SJM lub SKOGN; skorzystanie z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika, świadczenie usługi tłumacza PJM, SJM oraz SKOGN jest bezpłatne dla osób uprawnionych będących osobami niepełnosprawnymi w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej.

Inne akty prawne dotyczące osób z niepełnosprawnościami

Prawo krajowe:

1. Ustawa o Rzeczniku Praw Obywatelskich.
2. Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej.
3. Ustawa o równym traktowaniu.
4. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych.
5. Rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.
6. [Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2020–2030](#), .

Prawo Unii Europejskiej:

1. [Rezolucja Rady Unii Europejskiej z dnia 17 marca 2008 r. w sprawie sytuacji osób niepełnosprawnych w Unii Europejskiej](#).
2. [Komunikat Komisji Europejskiej z dnia 15 listopada 2010 r. IP/10/1505 – Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020](#).
3. [Rezolucje i zalecenia Rady Europy dotyczące osób niepełnosprawnych](#) – można pobrać ze strony Biura Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych.

Moduł 7

Zadania koordynatora z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Do Twoich zadań jako koordynatora do spraw dostępności należy przede wszystkim:

- wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot publiczny,
- przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmiot publiczny,
- monitorowanie działalności podmiotu w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez urząd, w którym został wyznaczony koordynator do spraw dostępności, wymaga od Ciebie poznania i rozumienia sposobów funkcjonowania tych osób. Dlatego tak istotna jest wiedza na temat barier i potrzeb, jakie mają osoby z różnymi szczególnymi potrzebami, oraz ich wpływu na interakcje z otoczeniem.

Przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wiąże się z podjęciem szeregu działań, które pomogą Ci w przygotowaniu planu. Wykonasz m.in. audyty dostępności, analizę obecnego stanu dostępności urzędu dla osób z różnymi potrzebami i inne. Pamiętaj, że przygotowanie planu jest działaniem wielowymiarowym.

Nadzór nad wdrażaniem planu na rzecz poprawy dostępności jest procesem ciągłym. Wymaga podejmowania decyzji na bieżąco, w zależności od informacji zwrotnych pozyskiwanych od klientów ze szczególnymi potrzebami i od pracowników. Działaniami, które podejmiesz, będą m.in.:



- analiza przypadków informowania o braku dostępności,
- opracowywanie rozwiązań usuwających bariery zidentyfikowane na podstawie zweryfikowanych zgłoszeń,
- monitoring wdrażania nowych metod dostępu alternatywnego wraz z uzasadnieniem wybranych rozwiązań.

Minimalne wymagania w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

W ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami określony został katalog minimalnych wymagań w zakresie dostępności, który musi być uwzględniony przez podmioty publiczne. Sprawozdanie z wdrożenia minimalnych wymagań znajdzie się w raporcie o dostępności składanym do 31 marca 2021 r. Wymagania minimalne należy również uwzględnić podczas realizacji umów z wykorzystaniem środków publicznych.

Minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej

1. Zapewnienie pozbawionych barier przestrzeni komunikacyjnych pionowych i poziomych m.in. dla osób z ograniczoną mobilnością i osób z niepełnosprawnością wzroku.
Oznacza to możliwość poruszania się bez przeszkód między kondygnacjami budynku, zapewnienie wejścia do wszystkich pomieszczeń (oprócz pomieszczeń technicznych, np. serwerowni, maszynowni windy), wystarczająco szerokie korytarze, windy, podnośniki lub platformy, brak progów, odpowiednio szerokie wejścia i wyjścia z budynku, oznaczenia dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Wyposażenie przestrzeni wewnętrznej (np. urządzenia biurowe, elementy dekoracyjne, stojaki z materiałami informacyjnymi) również nie powinno utrudniać przemieszczania się osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej na dwa sposoby (wizualny i dotykowy lub głosowy), które umożliwią np. osobie niewidomej samodzielne zorientowanie się w zakresie możliwości dotarcia do danego



pomieszczenia. Informacja ta powinna być przygotowana w sposób możliwie spójny dla całego budynku lub siedziby podmiotu.

Przykładowe sposoby prawidłowego przedstawienia informacji:

- wizualny: zastosowanie oznaczeń kierunkowych, planów, schematów,
 - dotykowy: zastosowanie tyflomap, makiet, fakturowych ścieżek prowadzących,
 - głosowy: zastosowanie informacji w urządzeniu typu infokiosk, infomat, nagranie audio na stronie internetowej.
3. Zapewnienie wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego⁹.
 4. Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub uratowania się w inny sposób.

Przykładowo, może to oznaczać wyposażenie w urządzenia ułatwiające ewakuację, opis w instrukcjach dotyczących bezpieczeństwa pożarowego obiektu, wyznaczenie zespołów do ewakuacji i inne rozwiązania.

Minimalne wymagania w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej

1. Obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, zastosowanie rozwiązań lub usług umożliwiających kontakt, czyli rozwiązań, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się, w szczególności przez:
 - korzystanie z poczty elektronicznej,
 - przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
 - komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, np. wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego,

⁹ Art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej.



- przesyłanie faksów,
 - strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych.
2. Publikacja informacji na stronie internetowej podmiotu o zakresie prowadzonej działalności w postaci:
- dostępnego pliku elektronicznego, czyli takiego, którego odczytanie jest możliwe przez programy udźwiękowiające, z jakich korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku,
 - nagrania treści z tłumaczeniem w polskim języku migowym,
 - przedstawienia informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (easy-to-read – ETR), który jest istotny m.in. dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.
3. Instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących. Mogą to być pętle indukcyjne, systemy FM lub inne urządzenia oparte na technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia.
4. Zapewnienie komunikacji w sposób określony we wniosku osoby ze szczególnymi potrzebami, jeśli taki wniosek został złożony.

Minimalne wymagania w zakresie dostępności cyfrowej

Minimalne wymagania zostały kompleksowo uregulowane przepisami ustawy o dostępności cyfrowej. Podstawą zapewniania dostępności są wymagania określone w standardzie WCAG 2.1 i wymienione w załączniku nr 1 do ustawy. Dotyczą one dostępności:

- strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej (BIP),
- danych teleadresowych podmiotu i linku do strony podmiotowej w BIP,
- narzędzi kontaktowych (formularzy, wideotłumacza języka migowego itp.),
- nawigacji,
- deklaracji dostępności,
- multimediiów,
- informacji dotyczących sytuacji kryzysowej,



- dokumentów urzędowych oraz wzorów umów lub wzorów innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych¹⁰.

Terminarz koordynatora – zadania i ważne daty

- 20 września 2019 r. – data wejścia w życie większości przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- 30 września 2020 r. – termin, do którego urzędy miały obowiązek wyznaczyć co najmniej jedną osobę do pełnienia funkcji koordynatora dostępności,
- 31 marca 2021 r. – data przekazania przez podmiot publiczny pierwszego raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w danym podmiocie do ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego (tylko w przypadku podmiotów działających na skalę ogólnopolską) lub właściwego miejscowo wojewody; wojewoda następnie przygotowuje zbiorczy raport o stanie dostępności na terenie danego województwa i przekazuje go ministrowi właściwemu do spraw rozwoju regionalnego; raport musi zostać opublikowany na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (jeśli dotyczy) lub na stronie internetowej; kolejne raporty muszą być sporządzane i przekazywane co 4 lata; wzór raportu zostanie opublikowany w BIP ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego,
- do 5 września 2021 r. – zapewnienie przez podmiot publiczny minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej,
- od 6 września 2021 r. – dostęp alternatywny może być stosowany tylko w wyjątkowych, indywidualnych okolicznościach i nie jest równoznaczny z zapewnieniem dostępności,
- od 6 września 2021 r. – obowiązuje procedura skargowa, co oznacza wprowadzenie możliwości egzekwowania przepisów o dostępności przez indywidualne wnioskowanie o jej zapewnienie, a także możliwość złożenia skargi indywidualnej w sytuacji braku zapewnienia dostępności,

¹⁰ P. Kowalski, A. Mikołajczyk, B. Zimny, "[Jak wdrażać ustawę o dostępności](#)", poradnik przygotowany przez Spółdzielnię Socjalną „FADO” na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, Łódź 2019.



od 6 września 2021 r. – wymagania dotyczące dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami należy ująć w umowach, w których zlecane są realizacje zadań ze środków publicznych (zasada powierzenia realizacji usług lub w postępowaniu zgodnym z ustawą Prawo zamówień publicznych).

Moduł 8

Rozwój kompetencji zawodowych koordynatora dostępności

Czym są kompetencje

Zadania koordynatora dostępności zostały wyznaczone przepisami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Jak w każdym przypadku pełnienia wyznaczonej funkcji w pracy, skuteczna realizacja zadań wiąże się posiadaniem określonych kompetencji.

Kompetencje można różnorodnie definiować, jednak często powtarza się udział trzech podstawowych składników: wiedzy, umiejętności i postawy.

Poniżej przedstawiamy kluczowe kompetencje mające wpływ na skuteczność realizacji zadań koordynatora dostępności.

Koordynator dostępności powinien mieć wiedzę z zakresu:

- projektowania uniwersalnego,
- funkcjonowania osób z różnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, osób z czasowymi ograniczeniami sprawności fizycznej,
- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej,
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- funkcjonowania instytucji, w której jest koordynatorem.

Pożądane cechy koordynatora dostępności to:

- doświadczenie w pracy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami,



- umiejętność współpracy z organizacjami pozarządowymi/środowiskiem osób z niepełnosprawnościami,
- otwartość na nową wiedzę,
- zaangażowanie i umiejętności interpersonalne.

Inne czynniki sukcesu w pracy koordynatora:

- umiejscowienie w strukturze instytucji zapewniające możliwość realnego wpływu na działanie (stworzenie wewnętrznych procedur i przepisów dających koordynatorowi realny wpływ na instytucję, zapewnienie wsparcia kierownictwa i innych pracowników urzędu),
- dostęp do narzędzi i szkoleń podnoszących wiedzę i kwalifikacje,
- dostęp do wymiany doświadczeń z innymi koordynatorami i praktykami dostępności,
- członkostwo w istniejących formach dialogu społecznego dla osób z niepełnosprawnościami (np. w radzie do spraw osób niepełnosprawnych)¹¹.

Kwalifikacje a kompetencje koordynatora dostępności

Przedstawiliśmy główne kompetencje koordynatora dostępności.

Są one czym innym niż kwalifikacje, ponieważ te drugie mają wymiar formalny w postaci konieczności złożenia odpowiednich egzaminów w celu zdobycia zawodu, certyfikacji oraz uprawnień.

Istnieje możliwość uzyskania kwalifikacji „Koordynator do spraw dostępności w organizacji”.

W dniu 29 kwietnia 2020 r. Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej włączyło kwalifikację rynkową „Wdrażanie dostępności w organizacji” do Zintegrowanego Systemu

¹¹ „Niezbędnik koordynatora dostępności”, opracowanie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w projekcie „SUCCESSIBILITY zapewnienie koordynacji rządowego programu Dostępność Plus”.



Kwalifikacji. Nazwa skrócona tej kwalifikacji to [„Koordynator do spraw dostępności w organizacji”](#).

Obecnie nie musisz mieć formalnej kwalifikacji, aby pełnić funkcję koordynatora dostępności. Natomiast możesz ją zdobyć, przystępując do egzaminu organizowanego przez jedną z Instytucji Certyfikujących. Informacje, jak to zrobić, znajdziesz w [„Poradniku dla kandydata na koordynatora/koordynatorke ds. dostępności”](#).

Plan rozwoju zawodowego koordynatora dostępności

Koordynator dostępności nie musi mieć szerokiej wiedzy z zakresu dostępności w momencie przyjmowania funkcji, musi jednak zadbać o jej pogłębianie.

Niezbędna wiedza jest dostępna w formie opracowań, szkoleń, webinarów czy dyskusji na forach internetowych. Dobre przygotowanie merytoryczne jest nieodzowne i musi być jednym z kluczowych celów dla każdego koordynatora.

Możesz zaplanować rozwój wiedzy i umiejętności, jakich potrzebujesz w pełnieniu funkcji koordynatora dostępności.

Sprawdź samodzielnie co jakiś czas poziom swojej wiedzy i umiejętności. Przygotuj dla siebie plan rozwoju. Pomocne będą następujące pytania:

- Co wiem o dostępności i osobach ze szczególnymi potrzebami?
- Na jaki temat mam już wiedzę?
- Jak ją wykorzystuję?
- Co potrafię w obszarze realizowania tematów związanych z dostępnością?
- Jakie umiejętności wykorzystuję podczas wdrażania dostępności w mojej instytucji?
- Jakie umiejętności twarde (np. przygotowanie dostępnych cyfrowo pism urzędowych, znajomość przepisów prawa dotyczących dostępności, redagowanie pism zgodnie z zasadami prostego języka) i miękkie (np. umiejętność skutecznej komunikacji, znajomość technik negocjacyjnych, umiejętność współpracy w zespole) pomagają mi realizować zadania koordynatora?



Kolejnym krokiem jest zidentyfikowanie obszarów, w których potrzebujesz poszerzyć swoją wiedzę i swoje umiejętności.

Mogą Ci w tym pomóc następujące pytania:

- Jakiej wiedzy i umiejętności w zakresie dostępności cyfrowej, architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej potrzebuję?
- W jakich sytuacjach w ciągu ostatnich 3 miesięcy potrzebowałem/potrzebowałam tej wiedzy i umiejętności?

Jeśli już masz wybrany obszar wiedzy lub umiejętności, który chcesz rozwijać, możesz go określić jako swój cel zawodowy. Skorzystaj ze znanej metody wyznaczania celów SMART. Co on oznacza?

Twój cel musi spełniać 5 kategorii. Powinien być:

- S – Sprecyzowany (jasno i konkretnie określony),
- M – Mierzalny (ma mierzalne efekty),
- A – Atrakcyjny (ambitny i angażujący),
- R – Realistyczny (faktycznie możliwy do zrealizowania),
- T – Terminowy (określony w czasie).

DZIEŃ 2

Moduł 1

Rodzaje niepełnosprawności

W Polsce jest około 5 mln osób z niepełnosprawnościami. Według Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań (dane z 2011 r.) liczba osób z niepełnosprawnościami ogółem wynosiła niemal 4,7 mln (12,2% ludności). Ze względu na różne rodzaje niepełnosprawności różnorodne są też potrzeby osób, które ich doświadczają.

Patrząc na statystyki, można zaryzykować stwierdzenie, że każdy człowiek w swoim otoczeniu zawodowym i prywatnym spotyka osoby z niepełnosprawnościami, choć często o tym nie wie. Czasami niepełnosprawność jest obecna od dzieciństwa, czasami ma charakter nabyty. Może być efektem wypadku lub choroby, która ujawniła się w trakcie życia. Dlatego liczba osób z niepełnosprawnościami stale się zmienia.

Niepełnosprawność nie musi być widoczna

Niepełnosprawność kojarzona jest zazwyczaj z osobą jeżdżącą na wózku, chodzącą o kulach lub poruszającą się za pomocą białej laski. To jednak tylko wycinek rzeczywistości, który jest przez nas dostrzegany. A przecież codziennie mijamy osoby, których niepełnosprawność jest niewidoczna lub trudno dostrzegalna dla otoczenia. Przyczyną wielu niepełnosprawności są choroby wewnętrzne, takie jak cukrzyca, astma, epilepsja czy depresja.

Niepełnosprawność biologiczna

Dotyczy osób, które z powodu problemów zdrowotnych wykazują ograniczoną zdolność wykonywania różnych czynności, lecz nie mają prawnego orzeczenia o niepełnosprawności.

Niepełnosprawność prawna

Dotyczy osób, które wykazują ograniczoną sprawność i jednocześnie mają orzeczenie o niepełnosprawności wydane przez organ do tego uprawniony.



Osobą z niepełnosprawnością zgodnie z przepisami ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych jest osoba, która ma stosowne orzeczenie. Jest to dokument imienny – wydawany dla jednej, konkretnej osoby.

Rodzaje orzeczeń o niepełnosprawności:

- orzeczenie o lekkim, umiarkowanym bądź znacznym stopniu niepełnosprawności,
- orzeczenie (na podstawie odrębnych przepisów) o całkowitej bądź częściowej niezdolności do pracy,
- orzeczenie o niepełnosprawności wydane przed ukończeniem 16. roku życia.

Różnice między orzeczeniami:

- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wydają powiatowe zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności,
- w przypadku orzeczeń o częściowej lub całkowitej niezdolności do pracy instytucją orzekającą jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS),
- orzeczenia wydawane przez ZUS są podstawą do wypłaty renty,
- osoby z orzeczeniem o niezdolności do pracy mogą korzystać z uprawnień przewidzianych dla osób z poszczególnymi stopniami niepełnosprawności.

Równoważność orzeczeń

Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej przewiduje możliwość równego traktowania orzeczeń o niezdolności do pracy z orzeczeniami o zaliczeniu do jednego ze stopni niepełnosprawności, tj.:

- orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy i niezdolności do samodzielnej egzystencji traktowane jest na równi z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności,
- orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy traktowane jest na równi z orzeczeniem o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,



- orzeczenie o częściowej niezdolności do pracy traktowane jest na równi z orzeczeniem o lekkim stopniu niepełnosprawności.

W orzeczeniach wydawanych przez powiatowe zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności widnieją symbole przyczyny niepełnosprawności. Symbol (kod) niepełnosprawności odzwierciedla uszkodzenie lub chorobę, które powodują zaburzenie funkcji organizmu oraz ograniczenia w wykonywaniu czynności życiowych i aktywności społecznej.

Kody przyczyn niepełnosprawności:

- **01-U** – upośledzenie umysłowe, począwszy od upośledzenia w stopniu umiarkowanym,
- **02-P** – choroby psychiczne, w tym zaburzenia psychotyczne, zaburzenia nastroju, utrwalone zaburzenia lękowe o znacznym stopniu nasilenia, zespoły otępienne,
- **03-L** – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, w tym m.in. trwałe uszkodzenie czynności ruchowej jednego lub obu fałdów głosowych, częściowa lub całkowita utrata krtani z różnych przyczyn, zaburzenia mowy spowodowane uszkodzeniem mózgu, głuchoniemota, głuchota oraz wiele innych schorzeń powodujących dysfunkcję narządu słuchu lub mowy,
- **04-O** – choroby narządu wzroku, w tym m.in. wrodzone lub nabyte wady narządu wzroku, powodujące ograniczenie jego sprawności, prowadzące do obniżenia ostrości wzroku w oku lepszym do 0,3 według Snellena po wyrównaniu wady wzroku szkłami korekcyjnymi lub ograniczenie pola widzenia do przestrzeni zawartej w granicach 30 stopni,
- **05-R** – upośledzenie narządu ruchu, w tym m.in. wady wrodzone i rozwojowe narządu ruchu, układowe choroby tkanki łącznej, zapalenia stawów, choroby zwyrodnieniowe stawów, nowotwory narządu ruchu czy amputacje oraz wiele innych schorzeń w obrębie narządu ruchu,



- **06-E** – epilepsja w postaci nawracających napadów padaczkowych spowodowanych różnymi czynnikami etiologicznymi lub wyraźnymi następstwami psychoneurologicznymi,
- **07-S** – choroby układu oddechowego i krążenia, w tym m.in. przewlekła obturacyjna choroba płuc (POChP), zakaźne choroby płuc, prowadzące do niewydolności oddechowej, nowotwory płuc i opłucnej, wrodzone i nabyte wady serca, choroba niedokrwienna serca, kardiomiopatie, nadciśnienie tętnicze z powikłaniami i wiele innych,
- **08-T** – choroby układu pokarmowego, w tym m.in. stany po resekcji żołądka z różnych przyczyn z licznymi powikłaniami, przewlekłe choroby jelit o różnej etiologii, powikłane zespołem złego wchłaniania, przewlekłe choroby wątroby, przewlekłe zapalenie trzustki, nowotwory układu pokarmowego,
- **09-M** – choroby układu moczowo-płciowego, w tym m.in. zaburzenia czynności dróg moczowych, choroby nerek, nowotwory układu moczowego i narządów płciowych,
- **10-N** – choroby neurologiczne, w tym m.in. naczyniopochodny udar mózgu, guzy centralnego układu nerwowego, pourazowa cerebrastenia i encefalopatia, choroby rdzenia kręgowego,
- **11-I** – inne schorzenia, w tym m.in. endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, choroby układu krwiotwórczego,
- **12-C** – całościowe zaburzenia rozwojowe, powstałe przed 16. rokiem życia, z utrwalonymi zaburzeniami interakcji społecznych lub komunikacji werbalnej oraz stereotypiami zachowań, zainteresowań i aktywności o co najmniej umiarkowanym stopniu nasilenia¹².

Niepełnosprawność zazwyczaj wiąże się z różnymi potrzebami osób jej doświadczających.

Możliwe są również sprzężenia rodzajów niepełnosprawności, czyli występowanie kilku rodzajów jednocześnie. Osoby głuchoniewidome doświadczają np. potrzeb w zapewnieniu

¹² Rozporządzenie w sprawie orzekania o niepełnosprawności.



dostępności ze względu na dysfunkcję wzroku i słuchu. Ważny jest również stopień niepełnosprawności, który informuje o zaawansowaniu danego schorzenia lub deformacji, jak również o sile ich wpływu na codzienne funkcjonowanie.

Moduł 2

Wpływ potrzeb wynikających z niepełnosprawności i efekt ich interakcji z otoczeniem

Niepełnosprawność ruchowa

Niepełnosprawność ruchowa występuje w wielu różnych formach. Może dotyczyć całego ciała lub poszczególnych jego części (rąk, nóg, kręgosłupa, mięśni i stawów). Ma charakter czasowy lub trwały. Nie każda osoba z niepełnosprawnością ruchową porusza się na wózku czy wymaga specjalnych przystosowań.

Przyczyną niepełnosprawności ruchowej mogą być m.in.:

- porażenie mózgowe,
- stwardnienie rozsiane,
- uszkodzenia rdzenia kręgowego,
- urazy po wypadkach komunikacyjnych,
- dystrofie mięśniowe,
- choroby stawów i urazy neurologiczne,
- wady wrodzone,
- schorzenia pourazowe,
- nowotwory rozwijające się w obrębie układu ruchu.

Osoby z niepełnosprawnością, w zależności od jej rodzaju, mogą poruszać się na wózku, używać lasek i innych urządzeń zwiększających mobilność. Czasem chód bywa niestabilny. Słabe lub wzmożone napięcie mięśniowe może powodować trudności w zachowaniu równowagi bądź w wykonywaniu czynności manualnych wymagających precyzji, takich jak podpisanie się czy wypełnienie dokumentów. Niepełnosprawność ruchowa bywa zupełnie niewidoczna, lecz mimo tego nadal może powodować różne ograniczenia w podnoszeniu przedmiotów, długotrwałym siedzeniu lub staniu, a także powodować ból. Niekiedy wiąże się



również z zaburzeniami mowy w wyniku m.in. porażenia mózgowego, udaru lub osłabienia mięśni. Główne potrzeby takich osób związane są z zapewnieniem im dostępności architektonicznej miejsca pracy oraz odpowiedniego przystosowania stanowiska pracy.

Niepełnosprawność słuchowa

Osoby z niepełnosprawnością słuchu to osoby głuche, słabosłyszące, z lekkim lub głębokim niedosłuchem. Niektóre korzystają z aparatów w celu zwiększenia słyszalności. Osoby głuche często komunikują się w języku migowym, lecz bywają wśród nich również takie, które tego języka nie używają. Niepełnosprawność słuchowa niekiedy wiąże się także z dysfunkcją mowy, która może być niewyraźna.

Aby dowiedzieć się więcej na temat formalnej klasyfikacji niedosłuchu, warto zapoznać się z [klasyfikacją Międzynarodowego Biura Audiofonologii BIA](#).

Charakterystyka funkcjonowania osób z niepełnosprawnością słuchu w zależności od stopnia niedosłuchu:

- lekki stopień uszkodzenia słuchu – zazwyczaj nie stanowi większego utrudnienia w codziennym funkcjonowaniu społecznym i zawodowym; może mieć wpływ na różnicowanie niektórych głosek oraz na słyszenie z dużej odległości lub w hałasie; zazwyczaj nie wpływa na możliwość korzystania z telefonu oraz w wielu przypadkach nie powoduje konieczności posługiwania się aparatami słuchowymi,
- umiarkowany stopień uszkodzenia słuchu – często wpływa na możliwość słyszenia głównie w warunkach korzystnych akustycznie; część osób używa aparatów słuchowych lub innych pomocy technicznych wzmacniających słyszenie; w przypadku tego stopnia niedosłuchu możliwe są wady wymowy, których doświadczają osoby z niedosłuchem,
- znaczny stopień uszkodzenia słuchu – często uniemożliwia słyszenie i rozumienie mowy bez aparatów słuchowych/urządzeń wzmacniających słyszenie; w przypadku trudności z identyfikacją dźwięków nierzadko następuje odczytywanie mowy z ruchu ust,



- głęboki stopień uszkodzenia słuchu – rozumienie mowy często jest niemożliwe nawet za pomocą aparatów słuchowych.

W korzystaniu z usług urzędu przede wszystkim ważne jest zapewnienie dostępności informacji i komunikacji.

W przypadku zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością trzeba zweryfikować możliwości wykonywania zadań, jakie wiążą się ze stanowiskiem. Przykładowo w przypadku pracy związanej z bezpośrednią obsługą klienta ten rodzaj niepełnosprawności może stanowić przeciwwskazanie do zatrudnienia osoby głuchej lub z niepełnosprawnością mowy w stopniu utrudniającym zrozumienie. Nie będzie on przeszkodą w przypadku innych schorzeń narządu słuchu (np. słyszenie tylko jednym uchem, niedosłuch lekki).

Niepełnosprawność wzrokowa

Ocena ostrości wzroku oraz pola widzenia są wytycznymi do określenia stopnia niepełnosprawności wzrokowej. Możliwość korzystania z funkcji wzroku (zakresu ostrości i pola widzenia, wrażliwości na światło, wrażliwości na kontrast, widzenia barw czy percepcji ruchu i kształtu) decyduje o podziale osób z niepełnosprawnością wzrokową na niewidome i słabowidzące. Przyczyną niepełnosprawności wzrokowej mogą być czynniki genetyczne, wady wrodzone lub chorobowe oraz różne urazy.

Nasilenie schorzeń wzroku sprawia, że różny jest sposób samodzielnego funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością. Wpływa ono na ocenę odległości oraz nierówności podłoża. Osoby słabowidzące podczas wykonywania zadań wzrokowych mogą odczuwać zwiększone zmęczenie. Jakość widzenia też jest zmienna, co oznacza, że widoczność bywa raz lepsza, raz gorsza. Zaburzeniom może ulec widzenie barw, widzenie stereoskopowe (obuoczne) oraz nocne, czyli adaptacja do widzenia w słabych warunkach świetlnych.

Potrzeby związane z korzystaniem z usług urzędu to zapewnienie dostępności architektonicznej, w tym użycie odpowiedniej kolorystyki czy oznaczeń fakturowych. Należy także zapewnić dostępność informacyjno-komunikacyjną, np. za pomocą tyflomap.



W przypadku zatrudnienia ważna jest możliwość zapewnienia sprzętu wspierającego pracownika, np. z oprogramowaniem udźwiękowiającym.

Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna wiąże się z niewystarczającym poziomem rozwoju intelektualnego, któremu towarzyszą trudności w zakresie zdolności poznawczych, adaptacyjnych i społecznych. Przyczyną mogą być choroby uwarunkowane genetycznie, czasami wpływające na niepełnosprawność również w innych obszarach (np. zespół Downa lub fenylketonuria, mukopolisacharydoza, zespół Turnera). W diagnozowaniu niepełnosprawności intelektualnej bierze się pod uwagę nie tylko testy (najczęściej używa się kryterium IQ w skali Wechslera), z których wynika niższy niż normatywny iloraz inteligencji, lecz także ocenę funkcjonowania człowieka w kontekście jego wieku czy środowiska społeczno-kulturowego. Ocena powinna uwzględniać kulturową i językową różnorodność, stan zdrowia i przyczyny aktualnego stanu, uczestnictwo i funkcjonowanie w rolach społecznych.

Niepełnosprawność intelektualna diagnozowana jest zgodnie z czterema stopniami: „lekkim”, „umiarkowanym”, „znacznym” i „głębokim”.

Główne trudności osób z niepełnosprawnością intelektualną wiążą się z procesami poznawczymi, rozumieniem oraz uczeniem się z wykorzystaniem myślenia logicznego i pamięci. U osób z tym rodzajem niepełnosprawności mogą wystąpić trudności w nauce, zapamiętywaniu, koncentracji, wykonywaniu codziennych czynności. Współtowarzyszy temu znacznie mniejszy zasób słów, trudności w myśleniu abstrakcyjnym. Można czasem zaobserwować impulsywność, niestałość emocjonalną, niepokój. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną to bardzo różnorodna grupa.

Potrzeby związane z korzystaniem z usług urzędu to zapewnienie dostępności komunikacji (formularze, dokumenty pisane przystępnym językiem lub przygotowanie informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)) oraz umiejętności związane z zasadami savoir-vivre'u w komunikacji i zachowaniu w kontakcie.



W pracy osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim lub umiarkowanym mogą wykonywać proste prace, powtarzalne, bez narażenia na czynniki stresogenne.

W przypadku zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością intelektualną warto podjąć współpracę z trenerem pracy.

Niepełnosprawność psychiczna

Powszechnie znane schorzenia psychiczne to: schizofrenia, zaburzenia lękowe, nerwice, natręctwa, zaburzenia depresyjne lub choroba afektywna dwubiegunowa. Warto wiedzieć, że osoby z niepełnosprawnością psychiczną przy wsparciu farmakologicznym i terapeutycznym mogą funkcjonować jak osoby zdrowe. Znaczącą rolę odgrywa stopień niepełnosprawności oraz wpływ choroby w danych okresach życia, ponieważ osoby te mają tendencję do remisji i zaostrzeń objawów. W czasie remisji osoba z diagnozą schizofrenii często w pełni realizuje swój potencjał w zakresie zawodowym, społecznym. Po podjęciu leczenia przebieg choroby stabilizuje się i jeżeli osoba monitoruje swój stan zdrowia przez wizyty u lekarzy i przyjmowanie leków, choroba jest często nierozpoznawalna dla otoczenia.

W przypadku osób z organicznymi zaburzeniami psychicznymi, do których dochodzi na skutek uszkodzenia mózgu lub zakłócenia jego czynności, mogą występować takie objawy, jak otępienie, zespół amnestyczny, zaburzenia przytomności, psychozy urojeniowe, choroby afektywne i zaburzenia osobowości. Depresja, nerwica, zaburzenia lękowe mogą pojawić się w wyniku trudnych przeżyć emocjonalnych, traumy lub długotrwałego nadmiernego stresu.

Potrzeby związane z korzystaniem z usług urzędu to zapewnienie dostępności komunikacji i umiejętności związanych z zasadami savoir-vivre'u w komunikacji i zachowaniu w kontakcie.

Zatrudnianie osób z niepełnosprawnością psychiczną jest możliwe przy odpowiednim dostosowaniu zadań do możliwości wykonywania ich przez pracownika.

Niepełnosprawność neurologiczna

Do schorzeń neurologicznych zaliczamy m.in. epilepsję, udary mózgu, guzy centralnego układu nerwowego, rdzeniowy zanik mięśni (i inne schorzenia mięśniowo-neurologiczne).

Zaburzenia mogą się wiązać z ruchem, mową lub funkcjonowaniem mózgu. W zależności od

nasilenia objawów i rodzaju schorzenia neurologicznego bądź przyjmowanych leków postępowanie wobec takich osób jest bardzo różne. Czasem osoby te funkcjonują bez potrzeby przystosowania miejsca pracy.

Osoby z padaczką (epilepsją), jeśli znajdują się pod opieką medyczną, przyjmują leki, które całkowicie umożliwiają podejmowanie codziennych aktywności, m.in. pracy. W niektórych rodzajach padaczki atak może manifestować się chwilowym zatrzymaniem aktywności. Można odnieść wrażenie, że taka osoba się „zawiesiła”. Nie zawsze atak epilepsji wiąże się z utratą przytomności czy drgawkami. Wielu ludzi znajdujących się pod opieką medyczną i biorących leki w ogóle nie ma opisanych objawów.

Osoby z innymi niepełnosprawnościami neurologicznymi mogą również mieć trudności ruchowe, co wiąże się z koniecznością przystosowania miejsca pracy lub przeciwwskazaniem do pracy fizycznej.

Potrzeby związane z korzystaniem z usług urzędu w przypadku niepełnosprawności neurologicznej mogą dotyczyć likwidacji zarówno barier architektonicznych, jak i efektów stroboskopowych, jeśli takie są obecne, ponieważ są one w stanie wywołać atak.

Całościowe zaburzenia rozwojowe – zaburzenia ze spektrum autyzmu, zespół Aspergera

Zespół Aspergera u osób dorosłych nie powoduje zaburzeń w rozwoju intelektualnym. Osoby z zespołem Aspergera postrzegają świat w sposób odbiegający od konwencjonalnego i większościowego sposobu myślenia, przeżywania, odczuwania i zachowania. Objawy zespołu Aspergera związane są z trudnościami w rozwoju i wykorzystaniu umiejętności interpersonalnych oraz społecznych.

Zespół Aspergera jest zazwyczaj rozpoznawany w dzieciństwie, po 3. roku życia, ponieważ po tym okresie ujawniają się wyraźne deficyty w umiejętnościach nawiązywania relacji społecznych. Obok trudności w rozwoju umiejętności społecznych występują trudności w adaptacji do zmian oraz brak elastyczności w myśleniu. Pojawiają się specyficzne trudności, takie jak trudności w rozpoznawaniu różnych znaczeń tego samego słowa w różnym kontekście, niezdolność do rozumienia metafor, dosłowność rozumienia



powiedzeń, zaburzona intonacja i melodyka mowy. Natomiast w wypowiedziach charakterystyczny jest brak zróżnicowania tonu głosu, rytmu, melodii mowy.

Do głównych objawów zespołu Aspergera należą m.in.:

- lęk przed ekspozycją społeczną,
- trudności w odczytywaniu intencji innych, które zawiera ekspresja mimiczna i niewerbalne komunikaty, co w sposób zdecydowany utrudnia nawiązywanie bliższych relacji interpersonalnych,
- trudności w empatycznym odczuwaniu,
- ograniczona zdolność do prowadzenia rozmów,
- ograniczona zdolność budowania bliskich relacji,
- intensywne zainteresowanie jednym tematem, np. naukami ścisłymi, transportem, informatyką, wybranym obszarem historii.

Zespół Aspergera wpływa na indywidualną zdolność rozumienia i interpretowania zachowań niewerbalnych, motywacji oraz oczekiwań innych ludzi, w wyniku czego interakcje społeczne osób z zespołem Aspergera mogą być pełne nieporozumień. Bardzo często osoby te mają problemy ze zrozumieniem sygnałów niewerbalnych, w tym mimiki twarzy. Mogą też komunikować się w niekonwencjonalny sposób, co utrudnia im nawiązywanie i utrzymywanie relacji społecznych z ludźmi, którzy nie są świadomi ich problemów. Osoby z zespołem Aspergera mogą mieć problemy z dostosowaniem poziomu głosu do sytuacji, mówić cały czas głośno lub cały czas cicho; mogą też wypowiadać się bardzo monotonicznie. Nierzadko nie zwracają uwagi na reakcje słuchaczy, mówiąc bez przerwy, niezależnie od poziomu ich zainteresowania. Takie zachowanie wydaje się nieadekwatne, ale nie jest zamierzone. Często problemy w kontakcie są spowodowane słabą pamięcią krótkoterminową, a z kolei pamięć długoterminowa jest często lepsza niż u większości zdrowych ludzi.

Trudności w funkcjonowaniu osób z autyzmem dotyczą głównie nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi, umiejętności komunikowania się i przywiązania do schematów.



Autyzm należy do całościowych zaburzeń rozwoju, grupy zaburzeń rozpoczynających się we wczesnych fazach rozwoju dziecka. Jest diagnozowany na podstawie zachowań i cech ujawnianych w obszarach interakcji społecznych, komunikacji oraz występowania powtarzalnych, stereotypowych zachowań. Wyzwaniem jest nawiązywanie relacji. Trudno im rozumieć zachowania innych ludzi, np. to, jak oni czują i co mają na myśli. Trudność może sprawiać rozumienie gestów i odczytywanie mimiki twarzy. Osoby z autyzmem czasami wystawiają się w sposób, który może wydawać się nietypowy lub usztywniony. Miewają tendencje do powtarzania tych samych słów, wyrażeń lub dźwięków (tzw. echolalie).

Potrzeby związane z korzystaniem z usług urzędu dotyczą zapewnienia dostępności komunikacji i informacji oraz umiejętności związanych z zasadami savoir-vivre'u w komunikacji i zachowaniu w kontakcie.

Moduł 3

Stereotypy i język równościowy

Stereotyp

Stereotyp jest to przekonanie, postrzeganie i stan emocjonalny, które funkcjonują w świadomości społecznej i odnoszą się do grup społecznych, osób, sytuacji lub instytucji. Wiąże się z nadmiernymi uogólnieniami, generalizacją, przyjmowaniem opinii i poglądów innych osób. Stereotypy mogą być negatywne, neutralne lub pozytywne, chociaż najczęściej spotyka się te pierwsze, wręcz krzywdzące.

Stereotypy dotyczą również osób z niepełnosprawnościami. Uprzedzenia w stosunku do funkcjonowania tych osób w życiu codziennym albo w pracy są związane z przekonaniami dotyczącymi ról rodzicielskich, założeniami co do potrzeb, jakie osoby z niepełnosprawnościami odczuwają, lub odnoszonymi do ich cech charakteru.

Przykładowe mity:

1. Osoby niewidome doświadczają kompensacji zmysłów i mają bardzo dobry słuch.



2. Głusi zawsze czytają z ruchu ust.
3. Osoby z niepełnosprawnością są nieszczęśliwe.
4. Osoby z niepełnosprawnością zawsze potrzebują przystosowań w miejscu pracy.
5. Osoby z niepełnosprawnością nie są tak efektywne w pracy jak osoby pełnosprawne.

Każde z tych stwierdzeń jest mitem, jeśli zostanie odebrane dosłownie. Są to uogólnienia. To prawda, że grupa osób z niepełnosprawnościami jest różnorodna. Każda taka osoba ze względu na rodzaj niepełnosprawności może doświadczać różnych barier, różnych trudności i ma rozmaite sposoby radzenia sobie z nimi, inaczej podchodzi do życia, przejawia inne umiejętności i cechy charakteru.

Język równościowy

Język równościowy to stosowanie wypowiedzi nieutrwalających stereotypów i uprzedzeń oraz mających neutralny lub pozytywny wpływ na postrzeganie różnych grup społecznych. Język, słownictwo i zwroty, których używamy, mają duże znaczenie, ponieważ kształtują rzeczywistość, wpływają na poglądy, przekonania i opinie.

Język równościowy a niepełnosprawność

Słowa, zwroty, a w końcu całe języki przechodzą ciągłą ewolucję. Takie, które kiedyś były powszechne, zostają zastąpione innymi. Przykładem są określenia, które stosowano w odniesieniu do osób z niepełnosprawnościami – takie jak „kaleka” czy „inwalida”.

Na przestrzeni lat nie miały one konotacji negatywnej i były powszechnie używane. Obecnie są to słowa o negatywnym, obraźliwym wydźwięku, stosowane jako inwektywy, a nie zwroty określające niepełnosprawność. Dlatego poprawne i wskazane jest używanie określenia „osoba z niepełnosprawnością”.

Zmiana dotyczy również postrzegania osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych oraz modelu społecznego.

Niepełnosprawność jest zaledwie jedną z cech osoby, która jej doświadcza, i nie powinna być używana do całościowego opisu. Idealnie to obrazuje przykład osób z niepełnosprawnością psychiczną. Zwroty „wariat” i „psychiczny” są obraźliwe. Osoba doświadczająca np.



schizofrenii to przede wszystkim człowiek. Ważne jest, aby nie zamykać go jedynie w wymiarze choroby, ale postrzegać całościowo jako osobę, która doświadcza niepełnosprawności, ale też pełni różne role społeczne i zawodowe.

Nie stosuj określeń:

- kaleka,
- inwalida,
- głuchoniemy (osoby głuche nie są nieme, posługują się językiem migowym),
- ślepy,
- karzeł,
- schizofrenik.

Używaj określeń:

- osoba z niepełnosprawnością (np. ruchową, wzrokową itp.),
- głuchy/Głuchy, osoba z niepełnosprawnością słuchową, osoba z niepełnosprawnością narządu słuchu, niesłyszący,
- osoba z niskorosłością,
- osoba z diagnozą schizofrenii.

Moduł 4

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami

Oczekiwania klientów ze szczególnymi potrzebami:

- brak barier architektonicznych,
- wsparcie ze strony pracownika urzędu podczas wchodzenia do budynku,
- wsparcie w zrozumieniu komunikatów, np. przez usługę tłumacza języka migowego,
- wsparcie w wypełnieniu dokumentów urzędowych,
- pierwszeństwo obsługi,
- przygotowanie pracowników do obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- poczucie bezpieczeństwa i zaufania do urzędnika, np. podczas wypełniania dokumentów ze wsparciem urzędnika i czytania ich treści – szczególnie w przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku,
- dostępność strony internetowej.

Bariery doświadczane przez osoby ze szczególnymi potrzebami

Bariery doświadczane przez osoby z niepełnosprawnością wzrokową:

- niedostępność lub ograniczony dostęp do informacji wizualnych (np. oznaczeń, kierunkowskazów, gestykulacji, mimiki),
- niedostępność materiałów drukowanych (np. informatorów, formularzy),
- niedostępność informacji o zachowaniu w razie zagrożenia (np. oznaczeń dróg ewakuacyjnych, instrukcji drukowanych),
- trudności w poruszaniu się w nieznanym miejscu bez wcześniejszych wskazówek,



- trudności w samodzielnej obsłudze urządzeń (np. windy bez specjalnego oprzyrządowania),
- trudności w rozpoznaniu przedmiotów o jednakowych kształtach.

Bariery doświadczane przez osoby z niepełnosprawnością słuchową:

- niedostępność lub ograniczony dostęp do informacji werbalnej (komunikaty głosowe, informacje ustne, sygnalizacje dźwiękowe),
- korzystanie głównie z informacji wizualnej – duże znaczenie czytelnych i zrozumiałych oznaczeń w przypadku osób korzystających z resztek słuchu, utrudniona lub całkowicie niemożliwa komunikacja w niekorzystnych warunkach (tłok, hałas),
- często ograniczone zrozumienie skomplikowanego słownictwa i pojęć abstrakcyjnych.

Bariery doświadczane przez osoby z niepełnosprawnością ruchową:

- niedostępność lub ograniczony dostęp do ciągów komunikacyjnych poziomych i pionowych,
- niedostępne elementy wyposażenia (np. wysokie lady, wysoko osadzone włączniki świateł),
- brak wystarczającej przestrzeni do swobodnego przemieszczania się osoby na wózku, o kulach lub z balkonikiem,
- trudności w pokonywaniu dużych odległości,
- brak wyposażenia ułatwiającego lub umożliwiającego samodzielność w łazience, toalecie (np. uchwyty, poręcze),
- trudności w utrzymaniu różnych rzeczy w rękach ze względu na słaby chwyt.

Bariery doświadczane przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną:

- trudności w zrozumieniu skomplikowanych komunikatów i wypowiedzi,



- brak zrozumienia abstrakcyjnych pojęć,
- trudności w pełnym zrozumieniu wartości transakcji,
- trudności w liczeniu i pisaniu,
- trudności w rozumieniu skomplikowanych tekstów,
- możliwość występowania nietypowych zachowań, trudnych do zrozumienia lub zinterpretowania przez otoczenie (np. częste uporczywe powtarzanie pewnych fraz),
- trudności z zapamiętaniem drogi do określonego miejsca,
- trudność w dostrzeganiu powiązań między wydarzeniami, doświadczeniami, ludźmi, rzeczami,
- trudność w odkrywaniu i rozumieniu aluzji, przenośni, wieloznaczności,
- trudność w skupieniu się na jednej myśli, czynności,
- trudność w rozpoznawaniu uczuć innych ludzi oraz mówieniu, nazywaniu i okazywaniu własnych emocji lub nadmiernym ich okazywaniu w stosunku do nieznanym osób; trudności mogą dotyczyć ograniczonej umiejętności formułowania zdań – zwłaszcza własnych opinii.

Bariery doświadczane przez osoby z niepełnosprawnością psychiczną:

- utrudnienie w funkcjonowaniu społecznym,
- zaburzenia równowagi nerwowej, emocjonalnej, zdrowia psychicznego,
- niska odporność na stres,
- możliwe trudności w kontakcie z innymi ludźmi.

Bariery doświadczane przez osoby starsze:

- możliwe trudności w mobilności i przemieszczaniu się,
- możliwa konieczność korzystania z łasek, balkoników, wózków (bariery architektoniczne),
- szybkie męczenie się,



- trudności z czytaniem lub komunikacją wynikające z częściowej utraty słuchu lub wzroku,
- trudności z zapamiętywaniem, liczeniem, koncentracją.

Bariery doświadczane przez kobiety w ciąży:

- brak miejsc do odpoczynku typu krzesła, ławki,
- oddalenie toalety od miejsca obsługi klientów,
- brak możliwości skorzystania z pierwszeństwa obsługi.

Bariery doświadczane przez osoby opiekujące się osobami zależnymi, np. dziećmi:

- brak miejsca z przewijakiem,
- brak kącika dla dzieci,
- brak miejsca do odpoczynku lub nakarmienia dziecka.

Standardy obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami

Czym są standardy obsługi klienta? Jest to zestaw reguł i wskazówek, zgodnie z którymi pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientami powinni się z nimi komunikować. To zbiór zasad, którymi się kierujemy, chcąc zapewnić komfortową obsługę m.in. osobom ze szczególnymi potrzebami. Stosowanie standardów ma prowadzić do wysokiej jakości kontaktu z klientem, a co za tym idzie – do zapewnienia mu satysfakcji z procesu obsługi.

Przykładowe zasady, które mogą być zapisane w standardzie:

1. Pamiętaj, że reprezentujesz instytucję publiczną, Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie klientów.
2. Traktuj każdego klienta z szacunkiem.
3. Dbaj o miejsce pracy – to również wizytówka Twoja i urzędu.



4. Na biurku przechowuj tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego klienta lub załatwianej sprawy. Inne dokumenty na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
5. Utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem podczas powitania.

Możesz sprawdzić, jak wygląda taki standard na przykładach:

- [Urzędu m. st. Warszawy](#),
- [Urzędu Statystycznego w Kielcach](#).

Moduł 5

Zasady kontaktu i savoir-vivre'u w kontakcie z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Poprawna komunikacja i zasady savoir-vivre'u są ważne podczas nawiązywania kontaktu i prowadzenia rozmowy. Warto wiedzieć, że dany rodzaj niepełnosprawności może ograniczyć komunikację. Trudność może dotyczyć niedosłyszania czy niewyraźnej mowy, które utrudniają porozumiewanie się z innymi osobami.

Koordinator dostępności podczas spotkania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności powinien znać zasady zachowania i komunikacji. Musisz zadbać o to, aby komunikacja odbyła się na jak najwyższym poziomie, czyli aby była czytelna i zrozumiała.

Podstawowe zasady komunikacji i właściwego zachowania wobec osoby z niepełnosprawnościami oraz savoir-vivre'u wobec osób z niepełnosprawnościami znajdziesz w publikacji [„Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych”](#).

Osoby niesłyszące, niedosłyszające

Zasady savoir-vivre'u wobec osób niesłyszających:

- utrzymuj kontakt wzrokowy z rozmówcą – zanim zaczniesz rozmawiać z osobą słabosłyszającą lub niesłyszającą, upewnij się, że macie kontakt wzrokowy, a twarz skieruj w stronę rozmówcy, aby umożliwić odczytanie Twojej wypowiedzi z ruchu ust,
- dostosuj siłę swojego głosu do potrzeb osoby słabosłyszającej,
- formułuj krótkie wypowiedzi, posługuj się prostym językiem,
- przekazuj ważne informacje zapisując je (kartka, e-mail),
- jeżeli nie rozumiesz wypowiedzi, poproś o powtórzenie informacji lub o jej napisanie.

Osoby niewidome, słabowidzące

Wobec osób niewidomych stosuj się do następujących zasad:



- swobodnie używaj zwrotów takich jak „widzieć”, „do zobaczenia” czy „oglądać”,
- jeśli osoba z niepełnosprawnością wzroku potrzebuje wsparcia w dotarciu do wyznaczonego miejsca, zaoferuj swoje ramię,
- wchodząc do pomieszczenia lub podchodząc do osoby niewidomej, sygnalizuj swoją obecność,
- w towarzystwie zwracaj się do innych po imieniu, np. „Pani Anno, czy może pani podać dane?”,
- wskazując miejsce do siedzenia, połóż dłoń osoby niewidomej na oparciu krzesła, a po spotkaniu odprowadź ją do wyjścia,
- niektórym osobom z niepełnosprawnością wzroku potrzebne są informacje o otaczającej przestrzeni; opisz, gdzie jesteście, oraz zwracaj uwagę na obiekty i przedmioty znajdujące się na drodze,
- nie rozpraszaj psa przewodnika ani go nie głaszcz,
- pomagając, nie decyduj, pozwalaj na wybór; osoba z niepełnosprawnością najlepiej wie, czego potrzebuje.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Istnieje wiele zasad dotyczących zachowań wobec osób z niepełnosprawnością ruchową:

- nie przestawiaj kul w inne miejsce – muszą znajdować się w zasięgu ich właściciela,
- wózek to część przestrzeni osobistej – nie dotykaj go i nie opieraj się na nim,
- nie bój się używać słów „pójdziemy”, „przyjdź” albo „chodźmy”,
- witając się z osobą bez ręki lub bez dłoni, nie krępuj się uścisnąć drugą rękę, a jeśli nie jesteś pewny, jak się możesz przywitać – zapytaj,
- utrzymuj wzrok na równej wysokości z rozmówcą na wózku; w razie potrzeby zwiększ odległość, usiądź, ale nie kucaj.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną stosuj następujące zasady:



- posługuj się prostym językiem – unikaj pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni,
- podczas rozmowy nie używaj języka dzieciennego,
- formułuj krótkie wypowiedzi, sprawdzaj na bieżąco rozumienie treści przez rozmówcę; pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji,
- tempo wypowiedzi dostosowuj do poziomu i możliwości odbioru,
- utrzymuj stały kontakt wzrokowy z rozmówcą, cierpliwie poczekaj na odpowiedź, daj wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i udzielenie odpowiedzi,
- jeśli pojawiłyby się zachowania niestosowne do sytuacji, np. chęć uściskania albo przytulenia lub uznania Twojej życzliwości za przejaw osobistych uczuć, zachowuj relację urzędnik–klient: grzecznie, ale stanowczo poproś, aby osoba z niepełnosprawnością intelektualną zachowała dystans,
- unikaj skrótów, a jeśli musisz użyć skrótu lub skrótowca, wyjaśnij jego treść, np. ZTM to Zarząd Transportu Miejskiego.

Osoby z zaburzeniami mowy

Wobec osób z zaburzeniami mowy stosuj się do następujących zasad:

- poświęcaj takiej osobie pełną uwagę,
- nie przerywaj jej ani nie kończ za nią zdań,
- jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj, tylko poproś o powtórzenie,
- jeżeli nadal nie jesteś pewien, czy dobrze zrozumiałeś, w celu sprawdzenia powtórz informację,
- jeżeli pomimo prób nadal nie możesz zrozumieć danej osoby, poproś ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć, lub zaproponuj inny sposób ułatwienia komunikacji,
- ciche otoczenie ułatwia komunikację.

Osoby niskiego wzrostu (osoby z niskorosłością)

Wobec osób z niskorosłością stosuj się do następujących zasad:



- dbaj o to, aby wszystkie niezbędne przedmioty w możliwie jak największym stopniu znajdowały się w zasięgu osoby,
- miej świadomość tego, że osoby niskiego wzrostu liczą na to, iż będą mogły korzystać z wszelkich urządzeń dostosowanych do swojego wzrostu; zwracaj uwagę na to, aby podczas obsługi korzystać z miejsc z obniżonym blatem punktu obsługi/recepcji,
- komunikacja może być łatwiejsza, jeżeli rozmówcy znajdują się na tym samym poziomie; możesz się odsunąć, umożliwiając kontakt wzrokowy, aby Twój rozmówca nie musiał zadzierać głowy (może to być trudne w pomieszczeniu, w którym przebywa duża liczba osób), lub usiądź na krześle,
- zachowuj się naturalnie i reaguj na wskazówki ze strony rozmówcy.

Osoby z zespołem Tourette'a

W przypadku osób z zespołem Tourette'a pamiętaj o następujących zasadach:

- jeżeli u osoby z zespołem Tourette'a pojawiają się podczas rozmowy tiki wokalne, po prostu poczekaj, aż miną, a następnie spokojnie kontynuuj rozmowę,
- im usilniej osoba ta próbuje je powstrzymać, tym bardziej nasila się atak; pomóc takiej osobie może zapewnienie jej możliwości opuszczenia na chwilę spotkania lub przerwanie rozmowy.

Osoby z niepełnosprawnością psychiczną

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością psychiczną określa, że:

- osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć czasami trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami społecznymi w codziennym życiu; zaburzenia mogą zakłócać zdolność odczuwania, myślenia lub współżycia z innymi,
- większość osób z zaburzeniami psychicznymi nie jest agresywna; jedna z głównych przeszkód, jakie napotykają, to nastawienie ludzi w ich otoczeniu; w związku z tym, że zaburzenia te mają charakter ukryty, może się zdarzyć, iż nawet się nie zorientujesz, że dana osoba doświadcza niepełnosprawności psychicznej,



- stres może wpływać na zdolność funkcjonowania takiej osoby, spróbuj więc ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej sytuacji,
- osoby z zaburzeniami psychicznymi mają różne osobowości i różne sposoby radzenia sobie ze swoją niepełnosprawnością, jeśli więc nie masz pewności, jak się zachować, zapytaj, co sprawi, że ktoś poczuje się swobodnie, i w możliwie jak największym zakresie szanuj jego potrzeby,
- w sytuacji kryzysowej zachowaj spokój i udziel wsparcia w taki sam sposób, jak w przypadku każdej innej osoby: zapytaj, jak możesz pomóc, i zachowaj spokój, zapytaj, czy jest ktoś, do kogo można w tej sytuacji zadzwonić; jeżeli sytuacja tego wymaga, możesz zapytać, czy osoba ta ma ze sobą lekarstwa, które musi zażyć.

Osoby z epilepsją

W towarzystwie osób z epilepsją pamiętaj, że:

- w sytuacji ataku padaczki nic nie można zrobić, aby go powstrzymać; jeżeli podczas ataku osoba przewróciła się, sprawdź, czy jej głowa jest bezpieczna, i czekaj, aż atak minie,
- kiedy atak ustąpi, osoba z epilepsją może czuć się zdezorientowana i zawstydzona; spróbuj zapewnić jej odosobnione miejsce, aby mogła się uspokoić,
- miej świadomość tego, że u niektórych napady padaczkowe mogą być wywołane przez dźwięki i światło stroboskopowe¹³.

¹³ J. Cohen, „[Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych](#)”, publikacja Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych.

Moduł 6

Zamówienia publiczne a zasady zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Ustawa Prawo zamówień publicznych i inne akty

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązuje podmioty publiczne do określenia w treści zawieranych umów o zlecenie lub realizację zadań publicznych warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań. W warunkach należy uwzględnić minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Dotyczy to zlecenia lub powierzania realizacji zadań publicznych, które są finansowane z udziałem środków publicznych. Podobny obowiązek zapewnienia dostępności zostanie nałożony na przedsiębiorców oraz organizacje pozarządowe w przypadku realizacji przez nie na podstawie umowy zawartej z podmiotem publicznym zadania finansowanego z udziałem środków publicznych. Te przepisy weszły w życie 6 września 2021 r.

Rozwiązanie takie zostało przyjęte z uwagi na uchwaloną dyrektywę w sprawie wymogów dostępności produktów i usług Europejski Akt o Dostępności/European Accessibility Act – EAA). W ciągu trzech najbliższych lat dyrektywę powinny implementować państwa członkowskie.

Zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych w przypadku zamówień przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego, zamawiający zobowiązany jest opisać przedmiot zamówienia w sposób uwzględniający wymagania w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników. W przypadku gdy wymagania te wynikają z aktu prawa Unii Europejskiej,



przedmiot zamówienia, w zakresie projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, opisuje się przez odesłanie do tego aktu¹⁴.

Jak zaplanować dostępne zamówienie publiczne?

Skorzystaj z tych publikacji¹⁵:

- [Jak zaplanować inwestycję dostępną dla wszystkich? Standard minimum dostępności budynków, dróg, chodników i środków transportu dla osób z różnymi niepełnosprawnościami,](#)
- [Dostępność Funduszy Europejskich 2014–2020 dla osób z niepełnosprawnościami w praktyce,](#)
- [Realizacja zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami Poradnik dla realizatorów projektów i instytucji systemu wdrażania funduszy europejskich 2014–2020.](#)

Architektura

- [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#)

Serwis internetowy

- [Klauzule do SIWZ i umowy dotyczące tworzenia dostępnego serwisu internetowego](#)
- [Mapa dostępności. Proces tworzenia dostępnego serwisu internetowego zgodnego z WCAG 2.0 na poziomie AA*](#)
- [Fundacja Widzialni WCAG 2.0 – Podręcznik dobrych praktyk](#)
- [Fundacja Widzialni i Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji w ramach projektu Polska Akademia Dostępności](#)

Transport

¹⁴ Ustawa Prawo zamówień publicznych.

¹⁵ [Zrównoważone zamówienia publiczne dostępne w serwisie Urzędu Zamówień Publicznych.](#)



- [Zamówienie na dostawy – Przedmiot zamówienia: Dostawa fabrycznie nowych autobusów miejskich – Opis przedmiotu zamówienia – dostawa autobusów do transportu publicznego – uwzględniający dostępność przedmiotu zamówienia dla osób niepełnosprawnych](#)
- [Zamówienie na dostawy – Przedmiot zamówienia: Dostawa niskopodłogowych fabrycznie nowych autobusów komunikacji miejskiej – Opis przedmiotu zamówienia – dostawa autobusów do transportu publicznego – uwzględniający dostępność przedmiotu zamówienia dla osób niepełnosprawnych](#)

Usługi

- [Zamówienie na usługi – organizacja eventów plenerowych – wymagania dot. przystosowania miejsca eventów do osób niepełnosprawnych, zapewnienie bezpieczeństwa w miejscach prowadzenia eventów](#)
- [Zamówienie na usługi – opracowanie koncepcji kreatywnej kampanii i produkcji elementów kampanii – wymagania dot. przystosowania kampanii do potrzeb osób niesłyszących, uwzględnienie możliwości świadczenia konsultacji na miejscu u osób niepełnosprawnych.](#)

Dobre praktyki stosowane w zamówieniach publicznych znajdziesz również w tej [publikacji dostępnej w serwisie Urzędu Zamówień Publicznych.](#)

Moduł 7

Dostępność w zatrudnianiu – proces rekrutacji i przystosowania miejsc pracy

Polityka personalna otwarta na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami

Dokumentem międzynarodowym regulującym kwestię zatrudniania osób z niepełnosprawnościami, opartą na koncepcji praw człowieka i obywatela, jest Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych. Nakłada ona na państwo obowiązki związane z realizacją prawa do pracy osób z niepełnosprawnościami, w szczególności:

- zakaz dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność w kwestiach dotyczących wszystkich form zatrudnienia (warunków rekrutacji, przyjmowania do pracy i zatrudnienia, kontynuacji zatrudnienia, awansu zawodowego, bezpiecznych i higienicznych warunków pracy),
- ochronę praw osób niepełnosprawnych na zasadzie równości z innymi osobami oraz zapewnienie sprawiedliwych i korzystnych warunków pracy (równych szans, jednakowego wynagrodzenia za prace, ochrony BHP, a także ochrony przed molestowaniem),
- zapewnienie korzystania z praw pracowniczych i prawa do organizowania się w związki zawodowe.

Obowiązującym w Polsce aktem prawnym regulującym przepisy zatrudniania osób z niepełnosprawnością jest ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej.

Tworzenie miejsc pracy otwartych na zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami to również zadbanie o dostępność architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną oraz cyfrową, która powinna być zapewniona podczas procesów rekrutacji. Kolejnym krokiem jest przygotowanie miejsca pracy zgodnego z potrzebami osób z niepełnosprawnościami.

Przyjazne miejsce pracy tworzy jednak nie tylko dostępność. To również budowanie akceptacji różnorodności i zrozumienie potrzeb, jakie mają w pracy osoby z niepełnosprawnościami.

Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami w służbie cywilnej

Nowelizacja ustawy o służbie cywilnej obowiązująca od 26 listopada 2011 r. stworzyła instrumenty prawne oraz określiła warunki umożliwiające wzrost zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w służbie cywilnej.

Obecnie obowiązuje prawo pierwszeństwa w zatrudnieniu w służbie cywilnej osoby z niepełnosprawnością w sytuacji, gdy kandydat z niepełnosprawnością znajduje się w grupie 5 najlepszych kandydatów. Może on skorzystać z prawa pierwszeństwa, kiedy zostaną spełnione następujące warunki:

1. Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w urzędzie jest niższy niż 6% – ta informacja musi znaleźć się w ogłoszeniu o wolnym stanowisku pracy.
2. Kandydat złoży wraz z ofertą pracy dokument potwierdzający niepełnosprawność.
3. Kandydat znajdzie się w gronie nie więcej niż 5 najlepszych kandydatów, którzy spełnili wszystkie wymagania niezbędne na dane stanowisko pracy oraz w najwyższym stopniu wymogi dodatkowe.

Wprowadzony został obowiązek zamieszczania dodatkowych informacji w ogłoszeniu o naborze do pracy w służbie cywilnej – opis warunków pracy na danym stanowisku w celu umożliwienia osobom z niepełnosprawnością oceny własnych możliwości i dokonywania świadomego wyboru co do uczestniczenia w naborze.

Istnieje wymóg podawania w ogłoszeniu o naborze danych o wysokości wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w miesiącu poprzedzającym datę ogłoszenia o naborze.

Warto dążyć do zmiany tej sytuacji i tworzyć rozwiązania wspierające zatrudnienie osób z niepełnosprawnością. Jednym z działań obecnie podejmowanych w służbie cywilnej jest wyrównywanie szans w naborze osób ze szczególnymi potrzebami poprzez:

- umożliwienie im korzystania z własnych urządzeń i rozwiązań, które wspomagają ich pracę (np. pomoc asystenta lub trenera pracy),
- podczas naborów dostosowanie materiałów rekrutacyjnych do potrzeb tych osób (np. większa czcionka w materiałach drukowanych),
- wydłużenie czasu na rozwiązywanie zadań¹⁶.

[O dobrych praktykach tworzenia dostępnych miejsc pracy w służbie cywilnej](#) warto przeczytać w Serwisie Służby Cywilnej.

Weryfikacja możliwości zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami – przystosowanie miejsc pracy

Przygotowanie procesu rekrutacji pod kątem kandydatów z niepełnosprawnością

Standard dostępności procesów rekrutacji i zatrudnienia został określony w zarządzeniu Szefa Służby Cywilnej w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej. Standardy to zbiór fakultatywnych zaleceń oraz obligatoryjnych wytycznych. Mają wspierać pracowników urzędów i pomagać osobom na stanowiskach kierowniczych i koordynujących efektywnie zarządzać ludźmi. Celem wprowadzenia standardów jest podniesienie jakości zarządzania w urzędach, ujednoczenie narzędzi i procedur zarządzania, upowszechnienie nowych rozwiązań, takich jak coaching, wywiad wyjściowy, rozmowa derekrutacyjna, a także wzmocnienie wizerunku służby cywilnej.

W standardach położono nacisk na dostępność dla osób o szczególnych potrzebach.

W tym celu podejmowane są takie działania, jak:

¹⁶ Zob. Zarządzenie w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi (dostęp: 14.12.2020).



- zwiększenie wiedzy pracowników urzędów w zakresie aktualnych informacji na temat dostępności,
- regularne doskonalenie standardów obsługi klientów na podstawie wniosków, które wynikają z monitorowania jakości obsługi,
- nawiązywanie współpracy z organizacjami pozarządowymi, które zajmują się sprawami osób ze szczególnymi potrzebami,
- podnoszenie umiejętności kontaktu pracowników urzędu z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- wyrównywanie szans w naborze osób ze szczególnymi potrzebami.

Więcej informacji [o standardach zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej](#) znajduje się w Serwisie Służby Cywilnej.

Przed rozpoczęciem procesu rekrutacji sprawdź możliwości zatrudnienia osób z różnymi niepełnosprawnościami pod kątem warunków i ewentualnych ograniczeń, jakie napotkają one w środowisku danej jednostki. Skontroluj także, czy planowany sposób przeprowadzenia rekrutacji nie wyklucza udziału osób z niepełnosprawnościami. Naturalnie będziesz mieć wątpliwości, czy do procesu rekrutacji nie zgłosi się osoba z niepełnosprawnością wykluczającą pracę na danym stanowisku. Dlatego tak ważne będzie przygotowanie przez Ciebie dokładnego opisu wymagań, warunków oraz obowiązków na stanowisku pracy. W ramach takiego opisu koniecznie podaj przykładowe zadania wykonywane w ramach obowiązków i bariery, które osoby ze specjalnymi potrzebami napotkają w trakcie pracy, oraz zagrożenia i wymagania BHP im towarzyszące.

W celu sporządzenia takiego opisu możesz przygotować odpowiedzi na przykładowe pytania:

- Czy w budynku jest winda?
- Czy w budynku jest toaleta przystosowana do potrzeb osoby z niepełnosprawnością?
- Jeśli do głównego wejścia do budynku prowadzą schody – czy jest również pochylnia (podjazd)?
- Jeśli do głównego wejścia prowadzą drzwi obrotowe – czy jest wejście boczne?



- Czy przy budynku znajduje się miejsce parkingowe wyznaczone dla osoby z niepełnosprawnością („koperta”)?
- Czy możliwy jest swobodny i bezpieczny dostęp do stanowiska pracy (np. czy drzwi, schody w budynku są oznaczone kontrastowymi barwami, czy ciągi komunikacyjne są pozbawione przeszkód, barier)?
- Czy praca wiąże się z obsługą klienta (jeżeli tak, to czy jest to obsługa telefoniczna, czy bezpośrednia)?
- Czy praca wiąże się z obsługą komputera powyżej 4 godzin dziennie?
- Czy praca wiąże się z dźwiganiem?
- Czy praca wymaga odbywania podróży służbowych (jaka jest ich częstotliwość, jaka forma przemieszczania się wchodzi w grę, czy możliwe są wideokonferencje)?
- Czy drogi ewakuacji i urządzenia gaśnicze są przystosowane do zapewnienia bezpieczeństwa osobie z niepełnosprawnością?

Zastanów się, jakie przeciwwskazania dotyczące możliwości wykonywania pracy przez osoby z niepełnosprawnościami mogą występować na stanowisku, na które prowadzony jest proces rekrutacji.

Pamiętaj też, że ostateczną zgodę na pracę osoby z niepełnosprawnością na danym stanowisku wydaje lekarz medycyny pracy.

Aby sprawdzić możliwość zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, a jednocześnie zweryfikować, jakie niezbędne przystosowania powinny objąć stanowiska pracy dla pracowników ze specjalnymi potrzebami, warto sięgnąć do publikacji przygotowywanych przez Centralny Instytut Ochrony Pracy wraz z ekspertami w ramach projektu „Ramowe wytyczne w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń oraz przystosowania stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach”:

- [lista kontrolna do oceny ergonomicznej stanowiska pracy osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności dostępna jest w serwisie Centralnego Instytutu Ochrony Pracy,](#)



- publikacja [„Projektowanie obiektów, pomieszczeń oraz przystosowanie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych – ramowe wytyczne” – dostępna w serwisie Centralnego Instytutu Ochrony Pracy,](#)
- publikacja [„Przystosowanie obiektów, pomieszczeń oraz stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach – dobre praktyki”.](#)

Konstrukcja ogłoszenia o pracę

Informowanie przez instytucję o jej otwartości na zatrudnianie pracowników z niepełnosprawnościami jest możliwe również dzięki odpowiedniemu przygotowaniu ogłoszeń o pracę.

Każde ogłoszenie powinno jasno opisywać stanowisko, którego dotyczy rekrutacja, oraz zawierać jednoznacznie określone wymagania co do kandydatów. Przedstaw informacje o zakresie zadań wiążących się z danym stanowiskiem, np. „Praca wymaga częstych podróży służbowych, bezpośredniej obsługi klienta, prowadzenia rozmów telefonicznych, prowadzenia samochodu i sprawności fizycznej pozwalającej na samodzielne wykonywanie tych zadań”. Takie informacje są użyteczne dla osób z niepełnosprawnościami, ponieważ pozwalają podjąć decyzję o aplikowaniu.

Możesz również zastosować informację o dostępności oferty dla kandydatów z orzeczeniem o niepełnosprawności. Jeśli to zrobisz, umieść w ogłoszeniu informację o: dostępności budynku dla osób z niepełnosprawnościami, sposobie dojazdu komunikacją miejską, przystosowaniu stanowisk pracy do osób z określonym rodzajem niepełnosprawności. Jeśli instytucja zatrudnia już pracowników z niepełnosprawnością, warto dodać tę informację.

Ogłoszenie może zawierać jeden z przykładowych dopisków:

- Oferta skierowana jest także do osób mających orzeczenie o niepełnosprawności.
- Zachęcamy do aplikowania również osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności.
- Jesteśmy instytucją otwartą na zatrudnienie pracowników z niepełnosprawnością.



Przykładowe ogłoszenia o pracę skierowane do osób z niepełnosprawnościami oraz wytyczne w sprawie przystosowań miejsc pracy dla takich osób znajdziesz w [poradnikach dla pracodawców opracowanych przez Centralny Instytut Ochrony Pracy](#).

Metody rekrutacji pracowników z niepełnosprawnością

Rekrutacja pracowników z niepełnosprawnością wiąże się z podjęciem działań, które dają możliwość dotarcia do potencjalnych kandydatów. Możesz stosować wszystkie dotychczasowe metody oraz takie, które mają na celu dotarcie do lokalnego środowiska osób z niepełnosprawnościami.

Oto instytucje i wydarzenia, które są źródłem rekrutacji kandydatów z niepełnosprawnością:

- agencje pośrednictwa pracy wyspecjalizowane w rekrutacji osób z niepełnosprawnościami,
- organizacje pozarządowe zajmujące się aktywizacją zawodową i społeczną osób niepełnosprawnych (wykaz organizacji znajdziesz na stronie www.ngo.pl),
- organizacje i agencje działające lokalnie,
- ogólnodostępne portale dla osób z niepełnosprawnościami z możliwością dodawania ofert pracy (www.sprawniowpracy.pl, www.niepelnosprawni.pl, www.ipon.pl),
- media społecznościowe (np. Facebook) – grupy tematycznie związane z pracą dla osób z niepełnosprawnościami (np. „Praca dla niepełnosprawnych”, „Oferty pracy – niepełnosprawni”, „Tablica ogłoszeń – praca dla osób niepełnosprawnych”),
- lokalne targi pracy i giełdy pracy – inicjatywy takie organizowane są przeważnie przez urzędy pracy i organizacje pozarządowe; warto szukać o nich informacji w internetowych serwisach miejskich; udział w targach dla pracodawców jest zazwyczaj bezpłatny,
- uczelnie wyższe – warto nawiązać kontakt z pełnomocnikiem rektora do spraw studentów niepełnosprawnych (na większości uczelni wyższych są osoby odpowiedzialne za ten obszar) oraz z biurem karier na uczelni,
- urząd pracy – rekomendowany jest również kontakt z osobami zajmującymi się klientami z niepełnosprawnością.



Dostępna rozmowa kwalifikacyjna

1. Przed rozmową zapytaj o szczególne potrzeby kandydata/kandydatki.
2. Zapewnij dostępne architektonicznie miejsce spotkania – to ważne np. dla osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu – zarówno dla osoby na wózku, jak i dla tymczasowo poruszającej się o kulach.
3. Jeśli kandydat/kandydatka zgłosi taką potrzebę – zapewnij wsparcie tłumacza języka migowego.
4. Zadania, które chcesz zrealizować podczas rozmowy o pracę, w tym przeprowadzenie testów czy wykonanie zadania praktycznego przy komputerze – dostosuj do potrzeb kandydata/kandydatki.
5. Nie pytaj o niepełnosprawność – zapytaj o przeciwwskazania i potrzebę przystosowania miejsca pracy.
6. Opowiedz szczegółowo o stanowisku, opisując zadania, czas pracy i warunki wykonywania pracy. Każda informacja, którą otrzyma od Ciebie kandydat/kandydatka, pozwoli mu podjąć bardziej świadomą decyzję o podjęciu pracy.
7. Nie obawiaj się rozmawiać o szczególnych potrzebach. W sposób taktowny i etyczny rozmawiaj o przeciwwskazaniach do wykonywania niektórych zadań w pracy i barierach do pokonania.
8. Pamiętaj o zasadach savoir-vivre'u w kontakcie z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Organizacja rozmowy rekrutacyjnej z kandydatem ze szczególnymi potrzebami

Kandydat z ograniczoną mobilnością

Zweryfikuj, czy miejsce, w którym odbywa się spotkanie, jest przystosowane do potrzeb danej osoby. Jeżeli porusza się ona na wózku, sprawdź, czy budynek ma podjazd, windę,



dostosowaną toaletę oraz jaki jest ich stan techniczny. Jeżeli to konieczne (z powodu braku tych dostosowań lub ich złego stanu technicznego), poszukaj innego miejsca na spotkanie (np. parter z wejściem niewymagającym podjazdu).

Kandydat z niepełnosprawnością słuchu

1. Zweryfikuj podczas zapraszania na rozmowę, czy jest potrzebne wsparcie tłumacza języka migowego. Nie bądź zaskoczony, jeśli kandydat zechce przyprowadzić kogoś z rodziny lub przyjaciela, który będąc osobą słyszącą, posługuje się językiem migowym.
2. Upewnij się, czy w miejscu spotkania nie ma hałasu, np. czy nie są prowadzone prace remontowe.
3. Zwróć uwagę, aby źródło światła nie znajdowało się za Twoimi plecami – może to spowodować, że twarz będzie zacieniona, co utrudni czytanie z ruchu warg.
4. Przygotuj materiały do pisania, które pomogą w komunikacji i zanotowaniu najważniejszych pytań lub informacji.

Kandydat z niepełnosprawnością wzrokową

1. Zweryfikuj, czy miejsce, w którym odbywa się spotkanie, jest przystosowane do potrzeb osoby z niepełnosprawnością wzrokową. Jeżeli porusza się ona za pomocą białej laski, zapytaj, czy potrzebuje pomocy w dotarciu do miejsca spotkania. Zaoferuj, że możesz poczekać na nią przy wejściu i doprowadzić ją do miejsca rekrutacji, jeśli wyrazi taką potrzebę.
2. Upewnij się, czy w budynku są udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością wzrokową: czy wejście zostało oznaczone w sposób kontrastowy, czy winda ma dźwiękowy system powiadamiania.

Kandydat z niepełnosprawnością psychiczną, z zaburzeniami ze spektrum autyzmu lub zespołem Aspergera

1. Zwróć uwagę na miejsce spotkania. Unikaj dużej liczby bodźców audiowizualnych (jak np. pracownicy przechodzący za szklaną ścianą lub hałas). W przypadku niektórych



schorzeń nadmiar bodźców może wywołać u kandydata stres i wpłynąć na jego zachowanie oraz komfort podczas rozmowy.

2. Pamiętaj, że osoby z zespołem Aspergera mogą mieć trudności w kontakcie osobistym. Trudność w utrzymaniu kontaktu wzrokowego, mało ekspresyjna mimika twarzy lub stosowanie dłuższych przerw przed wypowiedzią nie wynikają z braku chęci podjęcia pracy, ale mogą towarzyszyć temu rodzajowi niepełnosprawności.

Pamiętaj, że wymagania związane z przystosowaniem stanowiska pracy nie dotyczą wszystkich. Każda osoba jest inna. Różne będą też potrzeby i trudności związane z niepełnosprawnością. Unikaj generalizowania.



DZIEŃ 3

Moduł 1

Dostępność architektoniczna

Dostępność architektoniczna to całość różnych elementów przestrzeni, które mają bezpośredni wpływ na możliwość swobodnego poruszania się w obrębie obiektów architektonicznych przez osoby:

- z niepełnosprawnościami,
- o ograniczonej mobilności z powodu stanu zdrowia,
- starsze,
- chwilowo niemające pełnej mobilności (np. osoby ze złamaną nogą).

Zapewnienie dostępności architektonicznej zapewnia niezależność. Prośenie o pomoc w sytuacjach załatwiania indywidualnych spraw lub uczestniczenia w wydarzeniach publicznych jest stresujące i nie pozwala na samodzielność. Dlatego przestrzenie publiczne muszą być dostępne architektonicznie, aby zachęcać do ich wykorzystania przez potencjalnych użytkowników, także tych z ograniczeniami sprawności. Urzędy i instytucje, nawet najlepiej zarządzane, nie zrealizują swoich zadań, jeśli klient nie jest w stanie tam się dostać.

W praktyce dostępność architektoniczna dotyczy:

- orientacji w przestrzeni,
- transportu i komunikacji,
- komunikacji poziomej,
- komunikacji pionowej,
- dojścia, drzwi, wejścia,
- elementów wykończenia wnętrz,
- obiektów zabytkowych,



- lokalizacji, dostępności, dojazdu,
- przestrzeni rekreacyjnej, obiektów sportowych,
- organizacji przestrzeni.

Identyfikacja barier architektonicznych i osób ich doświadczających

Braku dostępności architektonicznej najczęściej doświadczają:

- osoby, które mają problem z mobilnością (osoby na wózkach, poruszające się o kulach, o lasce, z balkonikiem),
- osoby z niedowładami lub deformacjami kończyn górnych,
- osoby z niedowładami kończyn dolnych i górnych,
- osoby po amputacjach,
- osoby z niskorosłością,
- osoby z mózgowym porażeniem dziecięcym,
- osoby z niepełnosprawnością neurologiczną,
- osoby, które opiekują się osobą zależną, np. dzieckiem,
- osoby tymczasowo z niepełnosprawnością, np. po urazie lub po operacji,
- seniorzy.

Bariery, których najczęściej doświadczają osoby z niepełnosprawnością ruchu

- niedostępność lub ograniczony dostęp do ciągów komunikacyjnych,
- schody,
- zbyt małe windy, w których nie mieści się np. wózek inwalidzki,
- zbyt wąskie przejścia i drzwi,
- ciężkie drzwi, szczególnie z mechanizmem samozamykającym,
- drzwi obrotowe,
- śliskie bądź pokryte grubym dywanem podłogi,



- niedostępność lub utrudniony dostęp do przycisków i przedmiotów znajdujących się na niewłaściwej wysokości,
- brak wystarczającej przestrzeni do swobodnego przemieszczania się na wózku, o kulach lub z balkonikiem,
- brak wyposażenia (np. uchwytów, poręczy) ułatwiającego lub umożliwiającego samodzielność w łazience i toalecie,
- wysokie blaty recepcji/rejestracji,
- brak wyznaczonych miejsc parkingowych lub niewłaściwe ich oznakowanie,
- brak oznaczeń (piktogramów) informujących o miejscach przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością,
- brak wyraźnie oznaczonego wejścia do budynku, drzwi wejściowych, ciągów komunikacyjnych wewnątrz budynku.



Moduł 2

Dostępność architektoniczna – najważniejsze akty prawne

- ustawa Prawo budowlane,
- rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
- ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- rozporządzenie w sprawie szczególnych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych.

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej obejmują:

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



Przestrzeń dostępna dla wszystkich – najważniejsze wytyczne

Zgodnie z przepisami ustawy Prawo budowlane¹⁷ obiekt budowlany oraz jego części należy projektować i budować w sposób określony w przepisach, w tym techniczno-budowlanych, oraz zgodnie z zasadami wiedzy technicznej, zapewniając niezbędne warunki do korzystania z obiektów użyteczności publicznej i mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego przez osoby niepełnosprawne, w tym osoby starsze.

Otoczenie budynku

Projektując budynek, należy pamiętać też o przystosowaniu jego otoczenia do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Oto najważniejsze elementy dotyczące otoczenia budynku:

1. Oznaczenia

Na system informacji wizualnej mogą się składać tablice informacyjne, piktogramy oznaczające punkty informacji, toalety, pomieszczenia dla personelu i inne. Należy stosować powszechnie znane piktogramy oraz opisy tekstowe.

2. Miejsca parkingowe

Powinny mieć oznaczenia pionowe D18a oraz T-29 i poziome P-24 lub P-18 lub P-20 (znak drogowy i kopertę na jezdni) i być zlokalizowane możliwie najbliżej głównego, dostępnego wejścia do budynku. Nawierzchnia parkingów musi być utwardzona.

3. Nawierzchnia

Stan chodników, materiał wykonania, oznaczenia. Dodatkowo chodnik powinien być pozbawiony przeszkód, np. śmietników, słupków, donic, skrzynek itp. Przejście po chodniku jest proste i ma szerokość przynajmniej 120 cm.

4. Aby zwiększyć możliwość nawigacji i poruszania się osób z niepełnosprawnością wzroku, warto zastosować TGSI, czyli oznaczenia wskaźnikowe, płytki Braille'a, elementy dotykowe, systemy fakturowe, ścieżki dotykowe. Wszystkie te określenia

¹⁷ Art. 5 ust. 1 pkt 4 ustawy Prawo budowlane.



odnoszą się do elementów umieszczanych w ciągach pieszych ułatwiających poruszanie się osobom słabowidzącym i niewidomym. Stosowanie TGSi jest zalecane wszędzie tam, gdzie ich użycie zwiększy bezpieczeństwo pieszych – przy przejściach dla pieszych, przystankach komunikacji miejskiej, na początku i na końcu biegu schodów, w miejscach pozbawionych naturalnych elementów nawigacyjnych (np. duże place, duże skrzyżowania, nietypowe przejścia dla pieszych), w innych miejscach wymagających od pieszych podwyższonej uwagi.

Strefa wejściowa

Oprócz otoczenia istotna jest możliwość dostania się do budynku. Oto najważniejsze wytyczne:

1. Wejście do budynku

Drzwi do obiektu powinny być bezprogowe, a jeżeli to możliwe – automatyczne, rozsuwane i wzbudzone na detektor ruchu. Szerokość drzwi nie powinna być mniejsza niż 90 cm. Jeżeli drzwi są wykonane ze szkła, należy zadbać o to, aby zlokalizować na nich pasy o kontrastowym kolorze (zaleca się żółty lub biały, z wyjątkiem sytuacji, gdy nie zapewniają one kontrastu). Wejście powinno być wyraźnie widoczne na tle elewacji (należy zapewnić różnicę kolorystyczną – kontrast barwny między kolorem elewacji i kolorem wejścia/drzwi). **Stosowanie oddzielnych wejść dla osób z niepełnosprawnościami uważa się za niezgodne z ideą projektowania uniwersalnego i jest postrzegane jako działanie dyskryminujące.**

Duże i ciężkie drzwi skrzydłowe, których otwarcie wymaga znacznego wysiłku fizycznego, należy wyposażyć w siłowniki wspomagające otwieranie. Wszystkie drzwi powinny mieć klamki/uchwyty niewymagające ściskania bądź przekręcania i umożliwiające obsługę jedną ręką. Nie stosuje się gałek/klamkokul.

2. Domofony i dzwonki, które znajdują się przed drzwiami wejściowymi

Powinny być łatwo dostępne bez konieczności pokonywania barier architektonicznych, np. schodów, progów. Polecane jest zamocowanie ich na wysokości 80–90 cm nad powierzchnią podłogi. Powinny kolorystycznie



kontrastować ze ścianą, na której są umieszczone. Można zastosować kontrastowe obramowanie. Przyciski na samym domofonie powinny być widoczne. Przy dzwonku warto zastosować powszechnie znany piktogram dotyczący dostosowań dla osób z niepełnosprawnościami.

3. Recepcja

Dobrym rozwiązaniem jest usytuowanie w bezpośredniej bliskości od wejścia do budynku punktu informacyjnego/recepcji. Miejsce powinno być zaprojektowane w taki sposób, aby można było z niego skorzystać nie tylko w pozycji stojącej, lecz także na siedząco. W szczególności należy je przystosować do potrzeb osób poruszających się na wózkach (obniżone blaty, możliwość podjechania wózkiem – wysokość blatu 70–80 cm, miejsce na podjechanie wózkiem minimum 75 cm szerokości i 30 cm głębokości). Recepcja powinna być wyposażona w pętlę indukcyjną dla osób słabosłyszących (w tym mieć stosowne oznaczenie w widocznym miejscu, że jest dostępna taka usługa). Recepcja/rejestracja/punkt obsługi klienta powinny dysponować możliwością obsługi w języku migowym, choćby w formie online. Jeśli zastosowane jest takie rozwiązanie, informacja o tłumaczeniu powinna być uwidoczniona za pomocą standardowego piktogramu.

Poruszanie się wewnątrz budynku

Zasady dotyczące projektowania wewnątrz budynków wpływające na dostępność dla osób z niepełnosprawnościami:

1. Szerokie korytarze bez zbędnych przeszkód architektonicznych.
Choć minimalne szerokości wynikają z przepisów przeciwpożarowych (szerokość jest uzależniona od liczby osób przebywających na danej kondygnacji), zaleca się, aby korytarze miały szerokość nie mniejszą niż 1,5 m, a optymalnie – co najmniej 2 m.
2. Zastosowanie kontrastowych barw między podłogą a ścianami, a także drzwiami wejściowymi do pomieszczeń to łatwiejsza nawigacja dla osób słabowidzących.
3. Drzwi (numery) do pomieszczeń.



Powinny być oznaczone w sposób kontrastowy (np. ciemne cyfry i litery na jasnym tle drzwi) wobec przestrzeni, na której się znajdują. Drzwi do poszczególnych pomieszczeń należy oznakować w sposób wypukły, np. tabliczkami z informacjami w alfabecie Braille'a lub druku wypukłym. Oznaczenia pomieszczeń powinny być dostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

4. Dobrą nawigację po budynku zapewnią ścieżki dotykowe (TGSi) stanowiące kompletny system kierowania ruchem.
5. Drzwi przeciwpożarowe powinny być półautomatyczne (otwierają się po naciśnięciu przycisku).
6. System powiadamiania alarmowego powinien być zarówno akustyczny (syrena, dzwonki), jak i wizualny (migające światła, świecące napisy).
7. Szklane drzwi i ściany w budynku powinny zostać oznaczone kontrastowo.
8. Schody.

Powinny być regularne oraz oznaczone na pierwszym i ostatnim stopniu każdego ciągu kontrastem i fakturą. Na poręczach należy umieścić informację o numerze kondygnacji. Informacja dostępna za pomocą dotyku (wypukłe cyfry lub alfabet Braille'a) a schody zabezpieczone przed wejściem pod nie od drugiej strony.

9. W holu wejściowym powinna znajdować się informacja wizualna (np. w formie tablicy, ekranu) przedstawiająca rozlokowanie pomieszczeń, w tym toalet i innych istotnych przestrzeni. Tablicę należy umieścić na takiej wysokości, aby osoba niskiego wzrostu, osoba starsza lub poruszająca się na wózku mogła komfortowo odszukać potrzebną informację. Informacje widniejące na tablicy powinny być przedstawione w sposób czytelny i jednoznaczny.
10. Należy również uwzględnić dodatkową tablicę informacyjną (lub wiele tablic) z wykorzystaniem pisma Braille'a oraz tyflografikę przedstawiającą układ budynku, możliwą do odczytania w sposób dotykowy. Powinna istnieć również możliwość przedstawienia informacji w sposób głosowy z wykorzystaniem infomatu



lub infokiosku. Jest to urządzenie pozwalające zaprogramować dowolne informacje i udostępniać je przez kontakt użytkownika z ekranem w sposób dotykowy¹⁸.

Wymagania wynikające z rozporządzenia

Oto szczegółowe wymagania dotyczące architektonicznego przystosowania budynku zgodnie z rozporządzeniem w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

Pochylnia (podjazd):

- szerokość – minimum 1,2 m,
- obustronne poręcze,
- długość poziomej płaszczyzny ruchu na początku i na końcu pochylni – co najmniej 1,5 m,
- powierzchnia spocznika przy pochylni – co najmniej 1,5 x 1,5 m poza polem otwierania skrzydła drzwi wejściowych do budynku.

Wejście do budynku:

- położenie drzwi wejściowych do budynku oraz kształt i wymiary pomieszczeń wejściowych powinny umożliwiać dogodne warunki ruchu,
- drzwi wejściowe do budynku powinny mieć szerokość 0,9 m i wysokość 2 m, w przypadku zastosowania drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych szerokość skrzydła głównego nie może być mniejsza niż 0,9 m,
- wysokość progów nie może przekraczać 0,02 m.

Winda:

- szerokość wejścia do windy – minimum 0,9 m,

¹⁸ P. Kowalski, A. Mikołajczyk, B. Zimny, [„Jak wdrażyć ustawę o dostępności”](#), jw.



- minimalna przestrzeń manewrowa wewnątrz windy – 1 x 1,2 m (zalecana 1,5 x 1,5 m),
- na wszystkich ścianach windy należy montować poręcze na wysokości 0,9 m,
- powinna być wyposażona w komunikat głosowy i wizualny potwierdzający dojechanie na określone piętro,
- musi być wyposażona w czujniki ruchu zabezpieczające przed uderzeniem drzwiami osób wchodzących i wychodzących,
- maksymalna tolerancja dla precyzji zatrzymania windy wynosi 0,01 m,
- wysokość przycisków w windzie to 0,8–1,2 m oraz poręcze na wysokości 0,9 m,
- panel w windzie powinien być dostępny dla osób z niepełnosprawnością wzroku – przyciski powinny mieć zapewniony odpowiedni poziom kontrastu, kolorystykę odróżniającą się wyraźnie od panelu sterowania/ścian kabiny, przyciski powinny być oznaczone alfabetem Braille’a i mieć wypukłe numery pięter, przycisk parteru powinien być dodatkowo wyróżniony spośród pozostałych przycisków, wybrany przycisk powinien mieć podświetlenie.

Toaleta:

- przestrzeń manewrowa w łazience powinna mieć wymiary co najmniej 1,5 x 1,5 m,
- wejście do toalety bezprogowe,
- uchwyty ułatwiające korzystanie z toalety powinny zostać zainstalowane na wysokości 0,75–0,80 m,
- miska ustępowa powinna zostać zainstalowana na wysokości 0,45–0,50 m od podłogi, umywalka na wysokości 0,75–0,90 m od podłogi,
- toaleta powinna posiadać oznakowanie o przeznaczeniu dla osób z niepełnosprawnościami.

Miejsce parkingowe:

- miejsce parkingowe dla samochodu osoby niepełnosprawnej powinno mieć co najmniej 3,6 m szerokości oraz co najmniej 5 m długości.



Szczegółowy opis projektowania oraz przystosowania przestrzeni bez barier architektonicznych znajdziesz w następujących publikacjach:

1. [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami,](#)
2. [Standardy dostępności dla polityki spójności 2014–2020,](#)
3. [Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami \(uwzględniające koncepcję uniwersalnego projektowania\) – poradnik.](#)



Moduł 3

Zasady uniwersalnego projektowania

Dostępność musi być rozumiana jako równość praw i szans uczestnictwa w życiu społecznym. Projektowanie uniwersalne to strategiczne podejście do planowania i projektowania zarówno produktów, jak i odpowiedniego otoczenia dla różnych użytkowników przestrzeni. To takie projektowanie, którego efekty będą służyły jak największej liczbie osób, w tym seniorom, osobom z niepełnosprawnościami, rodzicom z wózkami dziecięcymi i wszystkim tym, którzy mają różne potrzeby w codziennym funkcjonowaniu, wynikające np. z otyłości, kontuzji, ciąży czy z okazałego wzrostu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

8 zasad projektowania uniwersalnego:

1. Użyteczność dla osób o różnej sprawności – przestrzeń i usługi powinny być dostępne dla wszystkich użytkowników, bez dodatkowej potrzeby projektowania specjalnych lub zastępczych urządzeń dla osób o różnych potrzebach (np. windy tylko dla poruszających się na wózkach inwalidzkich, ale nieprzystosowane do niewidomych).
2. Elastyczność w użytkowaniu usług – stosowane rozwiązania muszą umożliwiać wybór metod korzystania z rozwiązania (np. zapewnienie pętli indukcyjnej oraz wsparcia tłumacza języka migowego).
3. Proste i intuicyjne użytkowanie – stosowane rozwiązania muszą być zrozumiałe przez ich odbiorców. Dostępna infrastruktura powinna iść w parze z prostymi zasadami korzystania z urządzeń, które tę dostępność tworzą (np. tyfloplany).
4. Czytelna informacja – powinna być dostępna dla różnych użytkowników, co oznacza zastosowanie jej w formie głosowej, pisemnej, dotykowej, stosowanie tekstu w różnym formacie wraz z zapewnieniem przejrzystości przekazu (np. obsługa samoobsługowych urządzeń przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością będzie utrudniona, jeśli nie zostanie zapewniona instrukcja ich uruchomienia).



5. Tolerancja na błędy – należy koniecznie uwzględnić fakt, że nawet pełna zgodność z przepisami prawa i normami technicznymi nie zawsze musi oznaczać pełną użyteczność rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami. Rozwiązania, które są udogodnieniem dla osób z jednym rodzajem niepełnosprawności, bywają utrudnieniem dla innej grupy osób z niepełnosprawnościami (np. płyty chodnikowe z fakturą dostosowaną dla osób niewidomych i ścieżki fakturowe mogą stanowić utrudnienie dla osób z niepełnosprawnością ruchową).
6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku – zastosowane rozwiązania powinny być przyjazne dla użytkowników, bez nadmiernego wysiłku w korzystaniu z tych rozwiązań (np. zbyt długie podjazdy dla osób poruszających się na wózkach lub zbyt wysoki kąt ich nachylenia).
7. Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania – trzeba uwzględnić potrzeby korzystania z przestrzeni przez różnych użytkowników. Projektując ciągi komunikacyjne, należy pamiętać, że będzie z nich korzystać osoba pełnosprawna, osoba na wózku, dwie osoby głuche rozmawiające w języku migowym, osoba z wózkiem dziecięcym bliźniaczym itp. Konieczne jest zastosowanie dodatkowej przestrzeni w toalecie, niezbędnej do wykonania obrotu przez osobę na wózku.
8. Percepcja równości – tworzenie rozwiązań, które nie mają charakteru dyskryminującego, a mają charakter włączający. Dostarczane ułatwienia, które wydają się z pozoru dostępne, nie mogą stygmatyzować np. osób z ograniczoną mobilnością lub percepcją. Przykładowo, niezgodne z tą zasadą jest zaprojektowanie odrębnego wejścia do urzędu, które ma być przeznaczone wyłącznie dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

Racjonalne usprawnienia

Racjonalne usprawnienia to dostosowanie przestrzeni i usług, które jest konieczne w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności na zasadzie równości z innymi osobami. Zmiany w przestrzeni nie powinny nakładać nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia. To działania polegające na przystosowaniu pomieszczeń, budynków, usług do użytkowników



z różnymi potrzebami. Może to się wiązać ze zmianą w przestrzeni i z dostosowaniem architektonicznym, np. wymagać zastosowania platformy dla osób na wózkach. Zmiany mogą też być mniej kosztowe, jak np. zmiana układu wyposażenia (mebli, dekoracji, urządzeń biurowych), wymiana wykładzin podłogowych czy pomalowanie ścian w sposób kontrastowy, odpowiedni dla osób z niepełnosprawnością wzrokową.

Utrudnienia w zastosowaniu racjonalnych usprawnień

Wprowadzenie racjonalnych rozwiązań i zastosowanie urządzeń tworzących dostępność przestrzeni mogą być utrudnione lub wręcz niemożliwe bez poniesienia wysokich nakładów finansowych. Przykładem może być budynek, który ma schody prowadzące do wejścia oraz kolejne schody wewnątrz. Da się tu zastosować normatywną pochylnię na zewnątrz, ale w środku budynku nie spełni ona swojej funkcji przez zbyt duży kąt nachylenia. Dodatkowo, nie zawsze (np. ze względu na architekturę obiektu) jest możliwość zapewnienia alternatywnego wejścia. W takich sytuacjach jedynym rozwiązaniem jest stosowanie różnych urządzeń wspomagających poruszanie się w pionie i poziomie: wszelkiego rodzaju platform elektrycznych i pneumatycznych montowanych na schodach lub w ostateczności zastosowanie schodołazu.

Dobre praktyki w zastosowaniu racjonalnych usprawnień w zakresie dostępności architektonicznej

Racjonalne usprawnienia mogą polegać na:

- przystosowaniu pomieszczenia (likwidacja barier architektonicznych),
- odpowiednim wyposażeniu (np. lupa – ułatwienie dla osób niedowidzących),
- umożliwieniu skorzystania z alternatywnych form komunikacji (np. wsparcie tłumacza języka migowego),
- umożliwieniu poruszania się po obiekcie (np. wsparcie asystenta osoby niepełnosprawnej),
- zapewnieniu przystosowanego transportu dla osoby z niepełnosprawnością,
- wydłużeniu czasu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.



Dostępność architektoniczna a obiekty zabytkowe

Jeżeli nie ma możliwości zastosowania projektowania uniwersalnego ani racjonalnych usprawnień, dostępność architektoniczna może być realizowana przez przeszkolony personel obiektu mający zarówno umiejętności obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (z niepełnosprawnością, osoby starsze), jak i wiedzę, w jaki sposób można takim ludziom pomóc w załatwieniu danej sprawy, np. bezpośrednio w recepcji/punkcie informacji. Personel taki powinien zostać również przeszkolony w zakresie zadbania o osoby ze szczególnymi potrzebami, aby zapewnić im komfort, dyskrecję i poczucie bycia szanowanym.

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w sytuacji złożenia skargi przez osobę o szczególnych potrzebach dotyczącej braku dostępności, istnieje możliwość wystąpienia do konserwatora zabytków o zgodę na zmiany w obiektach zabytkowych w celu zapewnienia dostępności. Jeśli konserwator zabytków uzna, że ze względów technicznych nie ma takiej możliwości, musi to ująć w dokumentacji konserwatorskiej. Jest to poniekąd również argument na rzecz konieczności dostępu alternatywnego (np. w postaci wsparcia pracownika urzędu)¹⁹.

Przepisy ustawy wymagają, aby uwzględnić możliwość adaptacji obiektu zabytkowego, a wyniki tej analizy zawrzeć w „dokumentacji konserwatorskiej określającej stan zachowania zabytku nieruchomego i możliwości jego adaptacji, z uwzględnieniem historycznej funkcji i wartości tego zabytku, jak również możliwości jego dostosowania dla osób ze szczególnymi potrzebami”²⁰.

¹⁹ Art. 27 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

²⁰ Art. 49 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.



Dostęp alternatywny

W indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami stosując uniwersalne projektowanie lub racjonalne usprawnienia, musi zastosować dostęp alternatywny. Przesłankami do jego stosowania są np.: brak możliwości instalacji windy, prawo miejscowe innego kraju (dotyczy placówek dyplomatycznych), przepisy przeciwpożarowe.

Dostęp alternatywny polega na:

- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
- zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
- wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie niezbędnym dla tych osób.

W praktyce mogą to być rozwiązania obejmujące:

- zapewnienie miejsca obsługi osoby z niepełnosprawnością na parterze budynku, jeśli nie jest on dostosowany architektonicznie,
- obsługę przez urzędnika w ustalonym miejscu i w ustalony sposób (np. kontakt telefoniczny, komunikator internetowy),
- wykorzystanie nowoczesnych technologii (np. okulary wirtualnej rzeczywistości, film czy nagranie z drona, na których można zobaczyć wnętrza niedostępnych pomieszczeń czy też obraz z miejsc niedostępnych architektonicznie),
- pomoc innej osoby, pracownika lub wolontariusza w poruszaniu się po budynku (należy najpierw wyszkolić pracowników obsługi klienta, przygotować procedury/standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, a w przypadku braku pochylni zastosować rozwiązanie doraźne: schodolaz lub szyny tymczasowo nakładane na schody).

Ważne!

Podmiot publiczny ma obowiązek zapewnić dostępność co najmniej na poziomie minimalnych wymagań przewidzianych w ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dopiero po stwierdzeniu braku takiej możliwości (np. gdy warunki techniczne lub inne przepisy prawa wykluczają zapewnienie dostępności architektonicznej w postaci montażu windy czy podnośnika), może zaproponować dostęp alternatywny. Na wdrożenie minimalnych wymagań urzędy miały czas do **5 września 2021 r.** Do tego momentu można było zastosować dostęp alternatywny, jeśli nie było innej możliwości ze względu na ograniczenia techniczne lub finansowe. Natomiast od 6 września 2021 r. w przypadku niezapewnienia dostępności, przewidziana jest procedura skargi i sankcje finansowe, a zapewnienie dostępu alternatywnego nie jest już traktowane na równi z zapewnieniem dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami

Każdej osobie ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawicielowi ustawowemu (istotne w przypadku osób małoletnich lub ubezwłasnowolnionych) po przedstawieniu sytuacji, w której faktycznie mieli oni potrzebę skorzystania z usług danego urzędu, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Urząd w terminie nie później niż 14 dni od daty złożenia wniosku powinien zapewnić wymaganą dostępność. Uwzględniając jednak czas i zasoby niezbędne do jej zapewnienia, stworzono możliwość wydłużenia terminu realizacji działań, co do których złożono wnioski, maksymalnie do 2 miesięcy od dnia jego złożenia. Warunkiem jest powiadomienie o tym wnioskodawcy i wskazanie przyczyn opóźnienia²¹.

W uzasadnionych przypadkach, podyktowanych w szczególności względami prawnymi lub technicznymi, podmiot publiczny może odmówić zapewnienia dostępności w zakresie lub z wykorzystaniem sposobów, które zostały przedstawione we wniosku. W takiej sytuacji musi niezwłocznie powiadomić wnioskodawcę, uzasadniając swoje stanowisko.

Złożenie skargi nie oznacza jej automatycznego uwzględnienia. Każdorazowo taki wniosek jest analizowany w odniesieniu do konkretnych przypadków, a następnie rozstrzygany przez prezesa PFRON.

²¹ Uzasadnienie do ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.



Moduł 4

Audyt dostępności architektonicznej – zasady jego zlecenia i przeprowadzania

Główne założenia audytu architektonicznego

Audyt dostępności architektonicznej to analiza i ocena w zakresie dostępności architektonicznej stopnia przystosowania elementów infrastruktury budynku i jego wyposażenia do potrzeb różnych użytkowników przestrzeni/budynku. Raport z audytu zawiera dokumentację z przeprowadzenia analizy i oceny dostępności wraz z rekomendacjami do wdrożenia w celu zwiększenia dostępności architektonicznej.

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

Pełna analiza dostępności zawiera:

- audyt dostępności – czynności sprawdzające,
- analizę wraz z dokumentacją fotograficzną, która obejmuje stan obecny, ale może również przedstawiać stan pożądany dzięki naniesieniu na fotografie niezbędnych elementów zwiększających dostępność,
- propozycję rekomendacji – rozwiązania zwiększające dostępność.

Metody przeprowadzenia audytu

Analiza dostępności dotyczy otoczenia przed budynkiem oraz jego wnętrza.

Audyt możesz przygotować, dzieląc pracę na dwa obszary:

1. Budynek

- strefa wejścia,
- elementy wyposażenia ułatwiające orientację w budynku,
- komunikacja pozioma i pionowa,



- bezpieczeństwo pożarowe.

2. Wnętrze

- recepcja, rejestracja, punkty obsługi klientów,
- pomieszczenia i urządzenia sanitarno-higieniczne,
- stanowiska pracy, pomieszczenia socjalne itp.

W odniesieniu do otoczenia przed budynkiem analizowane i oceniane są:

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

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

- ciągi komunikacyjne (korytarze),
- schody,
- windy,
- drzwi,
- podłoga,
- elementy wyposażenia,
- kolorystyka ścian,
- oświetlenie,
- informacja i bezpieczeństwo.

Proces audytu

Do przeprowadzenia audytu dostępności niezbędna jest wiedza z obszaru dostępności architektonicznej, przepisów, rozwiązań dla osób z różnymi rodzajami szczególnych potrzeb.



Audyt można przeprowadzić przy użyciu listy sprawdzającej. Jeśli jednak nie masz pewności, czy Twoja wiedza wystarczy do przeprowadzenia audytu, warto go zlecić profesjonalistom zajmującym się tą tematyką lub skonsultować prace z organizacjami reprezentującymi osoby z różnymi szczególnymi potrzebami.

Po przeprowadzeniu audytu można rekomendować wyposażenie budynku w:

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

Narzędzia do samodzielnego przeprowadzenia audytu architektonicznego

Do przeprowadzenia audytu wykorzystaj listę ze strony 33 poradnika „Jak wdrażać ustawę o dostępności”. Znajduje się ona również w załączniku 1 do skryptu.

Możesz również skorzystać z list sprawdzających o których mowa

1. [w rozporządzeniu w sprawie certyfikacji dostępności \(zał. 2 i 3 do skryptu\).](#)

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/certyfikacja-dostepnosc/inne-dokumenty/>

Skorzystaj z publikacji Centralnego Instytutu Ochrony Pracy:

1. [Projekt „Model wsparcia osób niepełnosprawnych w środowisku pracy”](#),
2. [Projekt „Ramowe wytyczne w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń oraz przystosowania stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach”](#).



Narzędzia do przeprowadzenia audytu:

- miarka,
- poziomica,
- lista pytań sprawdzających.

Dobre praktyki w zapewnieniu dostępności architektonicznej

Skorzystaj z [bazy wiedzy dostępnej w Portalu Funduszy Europejskich](#).

Dodatkowo możesz zapoznać się z przykładami zapewnienia dostępności architektonicznej obiektów zabytkowych. Zapoznaj się z:

- filmem w serwisie YouTube – [Obiekt zabytkowy – Muzeum Warszawy](#),
- filmem w serwisie YouTube – [Lider Dostępności – Muzeum Łazienki Królewskie](#),
- filmem w serwisie YouTube – [Lider Dostępności 2017 – Miasto Katowice](#),
- informacją z serwisu Muzeum Nadwiślańskiego Parku Etnograficznego w Wygiełzowie – [Skansen w Wygiełzowie – Nadwiślański Park Etnograficzny w Wygiełzowie](#),
- informacją udostępnioną przez Radio Kraków – [Skansen w Wygiełzowie – Nadwiślański Park Etnograficzny w Wygiełzowie](#).



DZIEŃ 4

Moduł 1

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Dostępność informacyjno-komunikacyjna oznacza, że każdy ma prawo uzyskać pełną informację o możliwościach wsparcia i usługach, które realizują urzędy i instytucje publiczne.

Identyfikacja barier w dostępności informacyjno-komunikacyjnej i osób ich doświadczających

Kto najczęściej doświadcza braku dostępności informacyjno-komunikacyjnej?

- osoby z niepełnosprawnością słuchu: głusi, osoby słabosłyszące, z lekkim niedosłuchem, z głębokim niedosłuchem, osoby noszące aparaty słuchowe lub nie, osoby komunikujące się w języku migowym, osoby porozumiewające się tylko za pomocą pisania (np. na kartce), osoby niemówiące, osoby z niepełnosprawnością mowy,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby z autyzmem, z zespołem Aspergera,
- cudzoziemcy,
- seniorzy.

Minimalne wymagania dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej określa ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Są to:

- obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się²² lub przez

²² Art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.



wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,

- instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.



Moduł 2

Dobre praktyki w zapewnianiu dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Bez zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej osoby z trudnościami w komunikacji czy też te, które napotykać na problemy w dostępie do informacji (np. osoby niewidome lub słabowidzące), nie będą miały możliwości samodzielnego załatwienia sprawy.

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się reguluje możliwość kontaktów z podmiotami publicznymi w polskim języku migowym (PJM), w systemie językowo-migowym (SJM) oraz sposobach komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

PJM, SJM, SKOGN

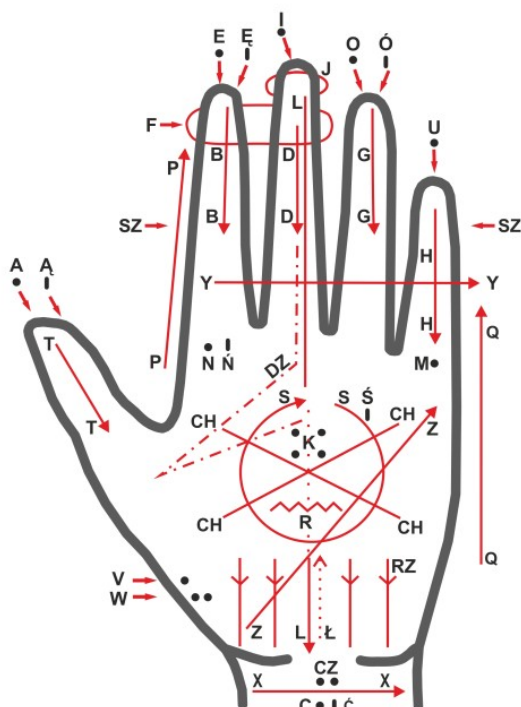
Polski język migowy (PJM) to naturalny wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób głuchych i słabosłyszących. Jest zupełnie innym językiem niż język polski. Osoby, które się nim posługują, mogą nie znać języka polskiego. Dlatego nie zawsze i nie w każdym przypadku napisanie komunikatu na kartce to właściwy sposób komunikacji. Podobnie jest w przypadku zapewnienia napisów. Nie wszystkie osoby głuche czytają w języku polskim, dlatego tak ważne jest tłumaczenie na PJM.

System językowo-migowy (SJM) to sztuczny system porozumiewania się stworzony przez osoby słyszące w celu ułatwienia komunikacji z osobami głuchymi. Powstał z połączenia elementów języka polskiego i polskiego języka migowego. Nie wszystkie osoby głuche znają SJM.

Sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) to przekaz dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania dysfunkcji narządu wzroku i słuchu. Jest to np. alfabet Lorma – system punktów, linii i znaków dotykowych, które umieszczane są na dłoni. Może to być powierzchnia wewnętrzna lub zewnętrzna ręki prawej albo lewej.



Alfabet Lorma



#gluchoniewidomi

www.poznan.tpg.org.pl

f @ TPGwielkopolska

Źródło: [Serwis Towarzystwa Pomocy Głuchoniewidomym, Wielkopolska Jednostka Wojewódzka.](#)

Informacja o działalności urzędu powinna być przedstawiona w trzech formach komunikacji:

- film z tłumaczeniem na polski język migowy,
- plik odczytywalny maszynowo, czyli taki, którego mogą wysłuchać osoby niewidome,
- plik w ETR, czyli w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

Wszystkie trzy formy muszą zostać zamieszczone na stronie internetowej urzędu.





Urządzenia, które ułatwiają słyszenie oraz komunikację z osobami z niepełnosprawnością słuchową

Istnieje wiele urządzeń ułatwiających komunikację z osobami z niepełnosprawnością słuchową. Do najpopularniejszych należą:

- pętla indukcyjna
Jest to urządzenie, które ułatwia słyszenie i rozróżnianie mowy. To system wspomagania słyszenia, który do przekazywania dźwięku do aparatu słuchowego lub procesora mowy implantu słuchowego wykorzystuje zjawisko indukcji elektromagnetycznej. Pętla może być: osobista, naszyjna (krawatowa) – przewodowa lub bezprzewodowa, umożliwiająca słyszenie muzyki w radiu lub odtwarzaczu, dźwięku w telefonie itp., stanowiskowa (okienkowa) przeznaczona dla punktów obsługi indywidualnej, stacjonarna przeznaczona dla obsługi kilku osób jednocześnie.
- system FM
Działa podobnie jak pętla, tylko jako nośnik informacji dźwiękowej wykorzystywane są tu fale radiowe. Osoba, która komunikuje się werbalnie, posługuje się nadajnikiem wyposażonym w mikrofon, a osoba słabosłysząca, używająca aparatu słuchowego lub implantu słuchowego, korzysta z odbiornika, do którego może podłączyć słuchawki albo osobistą, naszyjną pętlę indukcyjną.
- system IR
Tu funkcję nośnika dźwięku pełni podczerwień.
- system Bluetooth
Działa podobnie jak bezprzewodowy zestaw głośnomówiący.
- wideotłumacz języka migowego (tłumacz PJM online)
Jest to usługa tłumaczenia w polskim języku migowym przy użyciu kamery (usługa komercyjna)²³.

²³ P. Kowalski, A. Mikołajczyk, B. Zimny, „[Jak wdrażyć ustawę o dostępności](#)”, jw.



Jeśli w Twoim urzędzie jest pętla indukcyjna lub zamierzasz ją nabyć, skorzystaj z możliwości powiadomienia o tym osób z niepełnosprawnością i weź udział [w projekcie „Tu możesz”](#). To pierwsza w Polsce baza miejsc i wydarzeń z pętlą indukcyjną, która jest tworzona razem z użytkownikami.

Komunikacja AAC (Augmentative and Alternative Communication)

Komunikacja alternatywna i wspomagająca (AAC) to grupa metod, które umożliwiają porozumiewanie się z otoczeniem osobom niemówiącym lub mówiącym w ograniczonym stopniu. Polega na używaniu w komunikacji znaków opierających się na gestach, obrazach, symbolach, przedmiotach. Pomaga osobom z zaburzeniami mowy wyrażać myśli, uczucia oraz podejmować samodzielne decyzje. Zamiast wypowiedzianych słów i zdań mogą one używać znaków graficznych (piktogramów, obrazków, symboli), znaków manualnych (gestów) lub znaków przestrzenno-dotykowych (np. przedmiotów). Dzięki temu są w stanie dokonywać wyborów, podejmować decyzje, pytać, opowiadać, wyrażać myśli i uczucia – pokonywać bariery w porozumiewaniu się.

Technologie informacyjno-komunikacyjne (TIK)

Technologie informacyjno-komunikacyjne (TIK, ang. Information and Communication Technologies – ICT) to grupa technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej. To również narzędzia, które zwiększają dostęp osobom z niepełnosprawnościami do informacji, edukacji, wiedzy, kultury. Technologie informacyjno-komunikacyjne przeciwdziałają wykluczeniu cyfrowemu. Dzięki nim wiele osób narażonych na marginalizację cyfrową i społeczną może samodzielnie i niezależnie wykonywać takie czynności, jak płacenie rachunków, zakupy przez internet, załatwianie spraw urzędowych. To również możliwość pogłębiania wiedzy i zdobywania nowych umiejętności oraz podejmowania pracy zawodowej.

Technologie informacyjno-komunikacyjne umożliwiają ponadto nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów społecznych. Dzięki nowoczesnym technologiom osoby z niepełnosprawnościami mogą przezwyciężać bariery, które napotykają na co dzień. Dla wielu z nich dostęp do komputera (oraz specjalistycznego sprzętu ułatwiającego korzystanie



z niego) i internetu stanowi jedyną możliwość funkcjonowania w życiu publicznym, społecznym. Dzięki TIK osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać ze zdalnych kanałów, np. w komunikacji z urzędami.

Technologie asystujące, czyli rozwiązania dostosowane do szczególnych potrzeb

Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom TIK, jakimi są technologie asystujące, wzrosła aktywność osób ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to w szczególności osób z niepełnosprawnościami. Obecnie nawet użytkownicy z poważnymi trudnościami w obsłudze komputera mogą je przewyżczać dzięki oprogramowaniu oraz sprzętowi TIK.

Do rozwiązań TIK należą:

- klawiatury specjalistyczne
Dla osób z trudnościami z koordynacją ruchową jest to ważne narzędzie służące do rozrywki i do pracy. Klawiatury mogą mieć różną budowę: być powiększone, uproszczone, wyprofilowane do korzystania jedną ręką. Dla osób z niepełnosprawnością kończyn górnych pomocne będą klawiatury sterowane ruchem głowy.
- urządzenia biurowe
Należą do nich myszki powiększone typu trackball, które w zależności od modelu można obsługiwać nawet ramieniem, stopą czy jednym palcem.
- przyciski alarmowe i interfejsy komputerowe
Przyciski te są dostosowane do różnych rodzajów niepełnosprawności. Mają rozmaite kształty, odmienne sposoby aktywowania, np. przez naciskanie, zginanie, ściskanie, dmuchanie czy zasysanie. Przyciski mogą być przewodowe i bezprzewodowe, włączające i wyłączające urządzenia, symulujące wciskanie przycisków myszy czy też klawiszy klawiatury komputerowej.
- lupa ekranowa (dostępna w oprogramowaniu Windows)
Umożliwia powiększenie tekstu, obrazów.
- programy udźwiękowiające



Czytnik ekranu to program, który za pomocą mowy syntetycznej odczytuje zawartość ekranu komputera. Dzięki niemu osoba niewidoma może odczytać całą zawartość strony internetowej – nie tylko tekst, lecz także inne elementy, takie jak grafiki, tabele, formularze. Przykładem jest NVDA (czytnik ekranu dla niewidomych) – bezpłatny czytnik ekranu dla systemu operacyjnego Microsoft Windows

[\(\[nvda.softonic.pl\]\(http://nvda.softonic.pl\)\)](http://nvda.softonic.pl)

- urządzenia lektorskie

Służą do odczytywania głosem syntetycznym tekstu drukowanego. Po uruchomieniu skanują tekst, rozpoznają go i odczytują za pomocą syntezy mowy.

- drukarki brajlowskie

Służą do wygodnego przygotowania wydruków w alfabecie Braille'a.

Moduł 3

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (easy-to-read – ETR)

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia a prosty język – różnice

Prosty język to styl pisania tekstów urzędowych i firmowych, które mają trafić do wielu odbiorców. Celem jest upraszczanie komunikatów w taki sposób, aby były łatwe do czytania, zrozumienia i zapamiętania. Oznacza to unikanie w komunikacji urzędowej (w pismach, formularzach, wnioskach) trudnych specjalistycznych sformułowań, pisanie ich przystępnym, powszechnie zrozumiałym językiem.

Więcej informacji o prostym języku znajdziesz w Serwisie Służby Cywilnej www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk2 oraz [na Portalu Funduszy Europejskich](#).

Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ETR) to taki sposób opracowania informacji, który jest przeznaczony dla osób z niepełnosprawnością intelektualną lub mających problemy z czytaniem i rozumieniem. Obejmuje zarówno dobór słów i sposób formułowania zdań, jak i kompozycję tekstu, rodzaj i rozmiar użytej czcionki, użycie odpowiednich ilustracji lub symboli.

Europejskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych i Ich Rodzin (Inclusion Europe) opracowało „Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”. Mają one ułatwić rozumienie informacji osobom niepełnosprawnym intelektualnie.

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nakłada na podmiot publiczny obowiązek przygotowania informacji o zadaniach realizowanych przez urząd w **tekście łatwym do czytania i zrozumienia** jako minimum zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej²⁴.

²⁴ Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami posługuje się pojęciem „tekst łatwy”.



Aby przygotować taki tekst, skorzystaj z publikacji „[Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)”, Biuro Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2010.

Warto wiedzieć, że logo używane w publikacjach opracowywanych według standardów przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia zostało stworzone przez organizację Easy To Read. Na stronie organizacji możesz sprawdzić [szczegółowe wytyczne jego stosowania](#).

Ogólne standardy przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia

O czym pamiętać na starcie?

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

Jakie wyrazy stosować?

1. Zawsze używaj właściwego języka. Nie używaj języka dziecięcego, jeśli Twoja informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych.
2. Tłumacząc trudne słowa, posłuż się przykładami, które są dobrze znane z codziennego życia.



3. Opisując jedną rzecz w całym dokumencie, używaj tych samych wyrazów w celu jej określenia.
4. Nie posługuj się pojęciami trudnymi, abstrakcyjnymi, metaforami.
5. Nie używaj słów zapożyczonych z innych języków, chyba że to znane słowo typu „okej”.
6. Staraj się nie stosować skrótów ani skrótowców, a jeśli musisz, to wyjaśnij, o co chodzi (przykładowo: KRS to Krajowy Rejestr Sądowy).
7. Używaj pełnych wyrazów.
8. Zamiast podawania liczb w postaci procentów lub milionów używaj słów „dużo”, „mało”, „wiele”.

Jak formułować zdania?

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

Jak porządkować informacje?

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

Jaki stosować format i jaką kompozycję tekstu?

1. Używaj formatu A4 lub A5 – jest łatwy do czytania, użytkowania i kopiowania.
2. Jeśli dokument ma dużą objętość (np. 100 stron), podziel go na 3–4 broszury.
Duża objętość może zniechęcić Twojego odbiorcę.



3. Oszczędnie stosuj grafiki lub wzornictwo, a jeśli to możliwe, nie używaj ich.
Mogą utrudniać zrozumienie. Dokument musi być czytelny i zrozumiały.

Jakie zasady stosować przy pisaniu?

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



Jak formatować tekst i zadbać o jego wygląd?

1. Używaj punktorów, kiedy tworzysz dłuższą listę różnych informacji.
2. Nie stosuj zapisów w kolumnach.
3. Nie stosuj wyjustowań, tekst wyrównuj do lewej strony.
4. Numeruj strony.
5. Powinieneś załączyć ilustracje obrazujące to, o czym piszesz, np. zdjęcia, rysunki lub symbole, piktogramy. Zadbaj o ich wielkość, łatwość interpretacji – czy są wyraźne i czy nie przedstawiają zbyt wielu rzeczy na raz. Umieszczaj je przy tekście, którego dotyczą. Używaj w całym tekście tej samej grafiki/ilustracji do zobrazowania tej samej rzeczy.
6. Umieść symbol „tekst łatwy do czytania i zrozumienia” (ETR) na okładce dokumentu – to pokaże wszystkim, że jest on łatwy do czytania i zrozumienia. Możesz użyć europejskiego logo tekstu łatwego. Pamiętaj o zasadach jego stosowania.
7. Zapisuj liczby jako 1, 2, a nie słownie – jeden, dwa. Nie używaj nigdy cyfr rzymskich (V, X, XVI itp.). Jeśli możesz, używaj czasu teraźniejszego, a nie przeszłego.
8. Stosuj pełne nazwy, np. PCK to Polski Czerwony Krzyż.
9. Stosuj pełne daty, nazwę miesiąca zapisuj słownie, np. 20 lutego 2020, a nie 20.02.2020²⁵.

Zasady wykorzystywania europejskiego logo „easy-to-read”

Logo opracowała organizacja Easy To Read. Umieszczone przy tekście oznacza, że jest on łatwy do czytania i zrozumienia. Logo jest ogólnodostępne, może być wykorzystywane przez wszystkich – w tekstach, broszurach, artykułach, na stronach internetowych itp. Aby to zrobić zgodnie z wymogami ETR, należy przestrzegać poniższych zasad:

²⁵ [„Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”](#), Warszawa 2010.



1. Tekst musi być napisany zgodnie z obowiązującymi zasadami dotyczącymi informacji łatwych do czytania. Zasady te zostały nazwane „europejskimi normami” i dotyczą opracowywania informacji łatwych do czytania i zrozumienia.
2. Tekst musi zostać przeczytany przez co najmniej jedną osobę z niepełnosprawnością intelektualną, która potwierdzi, że jest on łatwy do czytania.



[Więcej informacji o ETR oraz logo do pobrania](#) dostępne jest na stronie organizacji Easy To Read.

Dostęp alternatywny

W przypadku dostępności informacyjno-komunikacyjnej mogą wystąpić sytuacje, kiedy zachodzi konieczność zastosowania dostępu alternatywnego. Może to być obsługa z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, np. komunikatora internetowego, e-maila, telefonu.



Moduł 4

Zaplanowanie wydarzenia zgodnie z zasadami dostępności

Osoby ze szczególnymi potrzebami powinny mieć możliwość na równi z innymi uczestniczenia w różnych wydarzeniach publicznych. Takimi wydarzeniami mogą być konferencje, szkolenia, koncerty, sztuki teatralne, wydarzenia publiczne w terenie otwartym np. obchody uroczystości państwowych, mecze piłkarskie i inne.

Aby zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami, należy wziąć pod uwagę rodzaj niepełnosprawności, konieczność zapewnienia wsparcia, nowoczesne technologie w komunikacji czy sprzęt ułatwiający słyszenie. Ważne są jednak także: świadomość barier, które mogą uniemożliwić udział w wydarzeniach, przygotowanie rekrutacji na wydarzenia i stworzenie strony WWW, aby przekaz informacji o dostępności oraz potrzebie jej zapewnienia był pełny.

Narzędzia zapewniające dostępność wydarzeń

- audiodeskrypcja

Jest to usługa, która polega na przygotowaniu dźwiękowego opisu sytuacji i przekazaniu informacji dostępnych tylko za pomocą wzroku, lecz istotnych dla odbioru całości kształtu dzieła, wydarzenia lub komunikatu informacyjnego.

Audiodeskrypcja ma zastosowanie w materiałach wideo i podczas wydarzeń na żywo.

W materiałach wideo polega na przygotowaniu dodatkowej ścieżki dźwiękowej do filmu, która opisuje to, co widz może oglądać na ekranie (sprawdź na stronie

www.adapter.pl). Audiodeskrypcja na żywo jest zwykle realizowana

z wykorzystaniem systemów FM (takich samych jak do tłumaczenia symultanicznego) lub odbiorników radiowych.

- tyflografiki

Są to przestrzenne druki (uzupełnione w niektórych przypadkach o napisy w alfabecie Braille'a), które umożliwiają zapoznanie się z kształtami i proporcjami opisywanych



przedmiotów. Podobne zastosowanie mają modele budynków, mapy przestrzenne, czyli modele przygotowane w dużej skali, umieszczone w pobliżu obiektów zabytkowych.

- audioprzewodniki

Są to opisy wydarzeń, dzieł sztuki lub historii związanych z danym miejscem. Mogą być zastosowane w muzeach podczas zwiedzania. Wtedy powinny być dodatkowo wyposażone w ścieżkę dźwiękową zawierającą audiodeskrypcję.

Organizacja wydarzeń bez barier

Oto ogólny zestaw wskazówek, które trzeba zastosować, aby zaplanować i zorganizować wydarzenie bez barier, dostępne dla wszystkich. Wytyczne dotyczące organizowania dostępnych wydarzeń, takich jak np. mecz, przedstawienie teatralne, szkolenie czy koncert, znajdziesz w publikacjach przedstawionych w dalszej części tekstu.

Podstawowe zasady organizowania dostępnego wydarzenia:

1. Wybierz odpowiednie miejsce – z łatwym dojazdem komunikacją miejską, bez barier architektonicznych, z windami, z dostosowanymi toaletami dla osób z niepełnosprawnościami, z dostępem dla osób z psami przewodnikami/asystującymi, z przewijakiem dla dzieci w wyznaczonym miejscu.
2. Zapytaj w formularzu rejestracyjnym o szczególne potrzeby (nie pytaj o rodzaj niepełnosprawności!). Nie zawsze są one widoczne, jednoznaczne. Takie pytanie pozwoli zaproponować odpowiednie wsparcie komunikacji dla osób z niedosłuchem, osób niesłyszących (pętla indukcyjna, tłumaczenie na język migowy lub symultaniczny przekaz tekstowy), dla osób słabowidzących (wysoki kontrast i duży tekst) czy niewidomych (audiodeskrypcja) lub inne udogodnienia wynikające ze specjalnych potrzeb uczestników/uczestniczek.
3. Jeśli opracowana została tekstowa forma zaproszenia – zadbaj, aby do każdego z odbiorców dotarła ona w zrozumiałej dla niego formie. Przygotuj również tekst dostępny dla osób niewidomych, nagranie w języku migowym dla osób niesłyszących.



4. Zapewnij różne formy kontaktu – e-mail, telefon, SMS, komunikator internetowy.
Jeśli na stronie internetowej znajduje się formularz – sprawdź, czy jest on dostępny dla programu udźwiękwiającego, z którego korzystają osoby z niepełnosprawnością wzrokową.
5. Zadbaj o dostępność materiałów konferencyjnych. Korzystaj z plików w dostępnych formatach elektronicznych oraz wideo z tłumaczeniem na język migowy, z napisami, audiodeskrypcją. Bądź przygotowany na udostępnienie alternatywnych formatów, takich jak druk powiększony.
6. Zapewnij wsparcie dla osób o ograniczonej mobilności, skontroluj drożność ciągów komunikacyjnych i stan techniczny urządzeń takich jak windy, podnośniki czy rampy. Zorganizuj szkolenie dla pracowników i wolontariuszy z obsługi osób z niepełnosprawnościami, aby w momencie zgłoszenia takiej potrzeby mogli zostać asystentami osoby niepełnosprawnej ruchowo.
7. Jeśli wydarzenie jest transmitowane online – zadbaj o dostępność, zapewniając tłumaczenie w języku migowym, napisy, odtwarzacz przyjazny programom czytającym, z których korzystają osoby niewidome. Okienko pokazujące tłumacza migowego powinno zajmować co najmniej 1/8 ekranu.
8. Pamiętaj również o szczególnych potrzebach prelegentów, w tym osób z ograniczoną mobilnością (zadbaj o łatwy dostęp do mównicy dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim oraz o mikrofony, których nie trzeba trzymać w ręku).
9. Jeśli masz wątpliwości, skonsultuj zapewnienie dostępności z organizacjami reprezentującymi różne grupy osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli chcesz zapewnić dostępność np. w formie pętli indukcyjnej czy tłumaczenia na język migowy, skorzystaj z usług profesjonalistów, organizacji lub ekspertów.
10. Wybierz metody zapewnienia dostępności, biorąc pod uwagę potrzeby oraz rodzaj wydarzenia.



Dobre praktyki zapewnienia dostępności podczas wydarzeń publicznych

Orange Warsaw Festival²⁶

Zastosowano utwardzone ścieżki komunikacyjne, platformę widokową, audiodeskrypcję wybranych koncertów. Przygotowano punkt obsługi priorytetowej wyposażony w pętlę indukcyjną oraz zapewniono tłumacza języka migowego. Stronę internetową festiwalu dostosowano do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Organizatorzy występowali w roli wolontariuszy i asystentów osób ze szczególnymi potrzebami (zostali przeszkoleni w tym zakresie).

Spektakle w TR w Warszawie²⁷

„Wieczory TR bez barier” to spektakle, podczas których zapewnione są audiodeskrypcja i polskie napisy oraz tłumaczenie na żywo na język migowy. Wieczór rozpoczyna się warsztatami wprowadzającymi do tematyki spektaklu i przygotowującymi do jego odbioru. Podczas warsztatów uczestnicy mogą wejść na scenę, gdzie mają możliwość zapoznania się ze scenografią i kostiumami. Podczas warsztatów oraz spotkania obecny jest tłumacz języka migowego.

Inauguracja roku akademickiego na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu (forma online)

Zapewniono realizację napisów na żywo, tłumaczenie na język migowy, symultaniczne tłumaczenia na język angielski.

Symultaniczny przekaz tekstowy (SPT) to inaczej napisy na żywo. Polega na wyświetleniu w formie tekstu, na ekranach, dosłownego zapisu wypowiedzi z jak najmniejszym opóźnieniem. To rozwiązanie ma zastosowanie wszędzie tam, gdzie zrozumiałość mowy

²⁶ Festiwal muzyczny odbywający się w Warszawie od 2008 r.

²⁷ Dawniej: Teatr Rozmaitości.



stanowi priorytet. To doskonała forma przekazu dla odbiorców słabosłyszących. Napisy nie mogą zastępować tłumaczenia na język migowy.

Przykłady i szczegółowy opis znajdziesz [w publikacji wydanej w ramach projektu „Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni” – „Dostępne wydarzenia w praktyce”](#).

Również w ["Standardach dostępności dla polityki spójności 2014–2020"](#) znajdziesz wytyczne, które możesz wykorzystać, przygotowując konferencję, seminarium, szkolenie, spotkanie prasowe lub inne wydarzenie publiczne.

Warto również zapoznać się z publikacją [„Wytyczne ws. dostępności wydarzeń dla m.st. Warszawy”](#).

Moduł 5

Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami

Przy organizacji ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami należy zwrócić uwagę na rodzaj oraz stopień niepełnosprawności, wiek osoby ewakuowanej, jej stan psychofizyczny.

W procedurach ewakuacyjnych trzeba przygotować wytyczne do ewakuacji i zakresu wsparcia osoby pomagającej w ewakuacji. Za bezpieczeństwo pożarowe na terenie budynku odpowiadają jego właściciel, zarządca lub użytkownik. Ze względu na zagrożenia, które mogą być związane z potrzebami osób ewakuowanych, odpowiednie warunki i organizacja ochrony przeciwpożarowej nabierają szczególnego znaczenia, jeśli z budynku korzystają:

- osoby z niepełnosprawnościami,
- osoby starsze,
- osoby z ograniczoną sprawnością sensoryczną,
- dzieci,
- kobiety w ciąży.

Ewakuacja – najważniejsze przepisy prawne

Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie ochrony przeciwpożarowej właściciel lub zarządca obiektu przeznaczonego dla ponad 50 osób będących jego stałymi użytkownikami powinien co najmniej raz na 2 lata przeprowadzać praktyczne sprawdzenie organizacji oraz warunków ewakuacji z całego obiektu. W przypadku obiektów, w których cyklicznie zmienia się jednocześnie grupa powyżej 50 użytkowników, w szczególności: szkół, przedszkoli, internatów, domów studenckich, praktycznego sprawdzenia organizacji oraz warunków ewakuacji należy dokonać co najmniej raz na rok, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od dnia rozpoczęcia korzystania z obiektu przez nowych użytkowników.

Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, określa wymagania w zakresie długości i szerokości dróg ewakuacyjnych, ich przebiegu i oznakowania, miejsc zbiórki po ewakuacji, a także obowiązkowych ćwiczeń (tzw.



ewakuacji próbnych). Brak jednak szczegółowych wymagań odnośnie do ewakuacji z budynku, w którym pracę wykonuje kilka osób niepełnosprawnych.

Organizacja ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością ruchu

Zagrożenia:

- utrudniony lub całkowity brak możliwości samodzielnego poruszania się,
- konieczność wsparcia osoby lub dwóch w procesie ewakuacji, czasami konieczność przeniesienia na rękach, często z użyciem siły fizycznej wykraczającej poza zakres dozwolony w przepisach BHP,
- konieczność zastosowania podczas transportu wózków ewakuacyjnych lub noszy – brak takiego sprzętu utrudni ewakuację,
- ograniczona liczba dróg ewakuacji dostępnych dla osób poruszających się na wózku i mających problemy z mobilnością,
- niepokój osoby ewakuowanej przed pośpiesznym transportem, nie zawsze wykonywanym znanymi metodami lub środkami transportu,
- konieczność skorzystania z pomocy osób trzecich bez wiedzy, czy zostały one odpowiednio przygotowane do prowadzenia działań ewakuacyjnych.

Rozwiązania:

- dostosowanie rodzaju i techniki ewakuacji do wymagań osób niepełnosprawnych – osobę na wózku trzeba sprowadzić wózkiem po schodach w umiejętny sposób – liczą się technika i umiejętności,
- korzystanie z wózków ewakuacyjnych, krzesełek ewakuacyjnych lub materacy ewakuacyjnych. W przypadku materacy do przeprowadzenia ewakuacji potrzebne są dwie osoby. Wózek może obsłużyć jedna osoba, a udźwig osiąga ponad 180 kg, dzięki czemu mogą z niego korzystać nie tylko osoby z niepełnosprawnością ruchową, lecz



także ludzie starsi, osoby z otyłością, kobiety w ciąży, osoby z problemami z krążeniem.

- wyznaczenie osób wspierających, przeszkolenie ich z zadań w czasie ewakuacji,
- przeprowadzanie ćwiczeń ewakuacyjnych z udziałem pracowników z niepełnosprawnością oraz symulacje ewakuacji klientów z niepełnosprawnością ruchową.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością słuchu

Zagrożenia:

- problem z dotarciem informacji o rozpoczęciu ewakuacji, która najczęściej jest informacją dźwiękową,
- trudność w udzieleniu zbiorowej informacji o zagrożeniu (pracownik informujący wszystkich w otoczeniu może nie być zrozumiany lub w ogóle może nie dotrzeć do osoby z niepełnosprawnością słuchu),
- tłumaczenie na język migowy i czytanie z ust są utrudnione lub wręcz niemożliwe w ciemności i zadymieniu.

Rozwiązania:

- wszystkie świetlne sygnały ostrzegawcze należy usytuować w miejscach widocznych, dobrze oświetlonych, w polu widzenia pracownika podczas wykonywania pracy, w polu widzenia klienta, w tym w toaletach,
- sygnały dźwiękowe uzupełnij o sygnalizator świetlny lub wibracyjny – stosowany w celu powiadamiania o sytuacjach zagrażających życiu, zadbać o wyposażenie w opaskę wibrującą,
- tabliczki, napisy, znaki ostrzegawcze muszą być wyraźne, czytelne, o jednoznacznej treści i kontrastowe względem tła – łatwe do zidentyfikowania,
- na czas ewakuacji należy wyznaczyć pracownika wspierającego,



- trzeba przygotować procedurę ewakuacji, w tym sposób powiadomienia pracownika o zagrożeniu (ustnie, w języku migowym, SMS lub inny uzgodniony sposób komunikacji),
- materiały instruktażowe, informacyjne, szkoleniowe, dotyczące procedur bezpieczeństwa należy przygotować tak, aby były czytelne dla osób głuchych (np. z tłumaczeniem na PJM),
- należy przygotować tablicę ewakuacyjną, na której znajdzie się opis poszczególnych działań przy ewakuacji wraz z piktogramami typu:
 1. Uruchom alarm.
 2. Patrz na kierunek ewakuacji na tablicach.
 3. Opuść budynek najbliższym wyjściem.
 4. Nie używaj windy.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością wzroku

Zagrożenia:

- trudności w ocenie zagrożenia – ograniczona możliwość wzrokowego rozpoznania zagrożenia, co może powodować brak reakcji na wizualne efekty towarzyszące katastrofom, brak reakcji ochronnych na zagrożenia niesłyszalne i bezwonne,
- dezorientacja, panika, stres, niechęć do podjęcia działania,
- niepokój osoby ewakuowanej przed pośpiesznym transportem, nie zawsze przeprowadzanym znanymi metodami lub środkami transportu, utrudnione lub niemożliwe poruszanie się bez osoby towarzyszącej w terenie nieznanym lub znanym, ale w zmienionej charakterystyce w sytuacji zniszczenia lub przestawienia elementów wyposażenia,
- stres i panika po wyczuciu zagrożenia za pomocą dotyku (np. podwyższona temperatura spowodowana ogniem),
- chęć ewakuacji trasą dobrze znaną, bez względu na jej dostępność,



- ograniczona widoczność informacji ostrzegawczych, tj. napisów i znaków ostrzegawczych, sygnalizatorów świetlnych,
- utrudniona lokalizacja drzwi ewakuacyjnych – brak zastosowania odpowiedniej kolorystyki, kontrastów i oznaczeń tyflograficznych.

Rozwiązania:

- do pomocy przy ewakuacji należy wyznaczyć pracownika i określić sposób jego komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku,
- podczas ewakuacji należy mówić o tym, co znajduje się na trasie ewakuacji, ostrzegać o schodach, progach, drzwiach, stropie – jeśli osoba niewidoma powinna usiąść, należy położyć jej dłoń na siedzisko; kiedy prowadzimy większą liczbę osób należy poprosić, aby trzymały się za ręce; kiedy prowadzimy osobę niewidomą, powinna ona położyć rękę na naszym ramieniu,
- zastosowanie sygnalizacji dźwiękowej,
- wyposażenie drogi ewakuacyjnej w dźwiękowy system ewakuacji DSE emitujący sygnały dźwiękowe informujące o kierunku ewakuacji lub położeniu najbliższych wyjść ewakuacyjnych,
- wyposażenie w znaczniki elektroniczne (np. system totupoint) lub inne urządzenia nawigacyjne.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością psychiczną

Zagrożenia:

- możliwe występowanie paniki, oporu przed ewakuacją lub agresji w chwilach zagrożenia (np. ucieczka i barykadowanie się w pomieszczeniach, możliwe chwilowe zaniki świadomości, nasilenie objawów choroby),
- możliwe kłopoty ze zrozumieniem i z przyswajaniem poleceń przekazywanych szybko i głośno,
- obawa w stosunku do osób obcych lub do nieznanymi sposobów ewakuacji.



Rozwiązania:

- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za ewakuowanie pracownika lub klienta,
- uspokojenie i zadbanie o komfort psychiczny osoby ewakuowanej przez spokojną rozmowę i przedstawienie konkretnych kroków, które trzeba podjąć w czasie ewakuacji, skupienie uwagi nie na zagrożeniu, ale na procesie ewakuacji, stosowanie pozytywnej komunikacji, dopytywanie o sprawy niezwiązane z ewakuacją w celu odwrócenia uwagi,
- wykorzystywanie znajomości, przyzwyczajień i upodobań poszczególnych osób przy wykonywaniu czynności ewakuacyjnych.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością neurologiczną

Zagrożenia:

- takie same jak w przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową – jeśli niepełnosprawność neurologiczna jest z nią powiązana,
- zwiększone ryzyko wystąpienia ataku epilepsji w wyniku stresu spowodowanego zagrożeniem.

Rozwiązania:

- takie same jak w przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową – jeśli niepełnosprawność neurologiczna jest z nią powiązana,
- wyznaczenie osoby, która będzie wspierać ewakuację.

Ewakuacja osób z zespołem Aspergera lub z zaburzeniami ze spektrum autyzmu

Zagrożenia:

- kłopoty ze zrozumieniem i przyswajaniem poleceń przekazywanych szybko i głośno,



- chęć powrotu do miejsca stałego pobytu, które odbierane jest jako gwarantujące bezpieczeństwo,
- tendencja do ciągłego powtarzania tych samych czynności, zwłaszcza w sytuacjach pobudzenia emocjonalnego,
- ataki paniki u osób z autyzmem.

Rozwiązania:

- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za ewakuowanie osoby autystycznej,
- uspokojenie osoby ewakuowanej i zadbanie o komfort psychiczny przez spokojną rozmowę i przedstawienie konkretnych kroków, które trzeba podjąć w czasie ewakuacji,
- wykorzystywanie znajomości, przyzwyczajzeń i upodobań poszczególnych osób przy wykonywaniu czynności ewakuacyjnych.

Ewakuacja osób z niepełnosprawnością intelektualną

Zagrożenia:

- kłopoty ze zrozumieniem i przyswajaniem poleceń przekazywanych szybko i głośno,
- możliwe występowanie agresji w chwilach zagrożenia lub odruchowej ucieczki, barykadowanie się w pomieszczeniach takich jak toalety,
- chęć powrotu do miejsca stałego pobytu, które odbierane jest jako gwarantujące bezpieczeństwo,
- obawa w stosunku do osób nieznanymi, obcych,
- tendencja do ciągłego powtarzania tych samych czynności, zwłaszcza w sytuacjach pobudzenia emocjonalnego.

Rozwiązania:

- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za ewakuowanie osoby z niepełnosprawnością intelektualną,



- uspokojenie osoby ewakuowanej i zadbanie o jej komfort psychiczny przez spokojną rozmowę i przedstawienie konkretnych kroków, które trzeba podjąć w czasie ewakuacji,
- możliwość wykorzystania znajomości, przyzwyczajeń i upodobań poszczególnych osób przy wykonywaniu czynności ewakuacyjnych.

Ewakuacja osób starszych

Zagrożenia:

- takie same jak w przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową – jeśli osoba starsza ma ograniczenia mobilności,
- zwiększone ryzyko wystąpienia ataku serca, omdleń i wystąpienia innych ostrych stanów chorobowych,
- utrudniony kontakt z osobą, możliwe wystąpienie zaburzeń pamięci, koncentracji, mowy, poczucie splątania,
- nieufność w stosunku do nieznanymi osób.

Rozwiązania:

- wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za ewakuowanie osoby starszej,
- uspokojenie osoby ewakuowanej i zadbanie o jej komfort psychiczny przez spokojną rozmowę i przedstawienie konkretnych kroków, które trzeba podjąć w czasie ewakuacji.

www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/108348/Dostepnosc-Bezpieczna-Ewakuacja.pdf



DZIEŃ 5

Moduł 1

Dostępność cyfrowa

Czym jest dostępność cyfrowa?

Przez dostępność cyfrową stron internetowych (aplikacji) rozumiemy wzajemne oddziaływanie człowieka z komputerem poprzez tworzenie stron internetowych osiągalnych i przystępnych dla maksymalnej liczby odbiorców. Inaczej można ją określić jako cechę stron WWW oraz aplikacji, która pozwala na możliwie najłatwiejsze zapoznanie się z udostępnioną treścią osobom niepełnosprawnym (przede wszystkim niewidomym, niesłyszącym, słabowidzącym i mającym ograniczone zdolności motoryczne).

Dostępność cyfrowa odzwierciedla poziom postrzegania, zrozumienia i przyswajania treści serwisów internetowych przez potencjalnych odbiorców. Poziom ten uwzględnia wszystkie aspekty funkcjonowania użytkowników (fizyczne, psychiczne i społeczne), natomiast nie zależy on od cech i właściwości używanego sprzętu oraz oprogramowania.

Dostępność cyfrowa – najważniejsze przepisy prawne

Od 2012 r. w Polsce obowiązywało rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności. Rozporządzenie to zobowiązywało podmioty realizujące zadania publiczne (m.in. ministerstwa, urzędy wojewódzkie, urzędy miast i gmin, policję, straż, szpitale) do dostosowania serwisów internetowych do standardu WCAG 2.0. Szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został sprecyzowany w załączniku 4 do rozporządzenia. Ostateczny termin zakończenia *vacatio legis* dla serwisów administracji publicznej, które funkcjonowały w chwili wejścia w życie regulacji, wyznaczono na 30 maja 2015 r.

Od 23 maja 2019 r. w Polsce obowiązuje ustawa o dostępności cyfrowej. Zobowiązuje ona podmioty publiczne do dostosowania serwisów internetowych do wymagań normy



europejskiej EN 301 549 V2.1.2 (norma ta zawiera wytyczne standardu WCAG 2.1 na poziomie AA). Szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został sprecyzowany w załączniku do ustawy.

Elementy strony, które muszą być dostępne cyfrowo

Ustawa o dostępności cyfrowej nakłada na podmioty publiczne obowiązek zapewnienia dostępności następujących elementów:

- strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej (BIP)

Celem istnienia BIP jest umożliwienie wszystkim zainteresowanym poznania sposobu działania instytucji publicznej. Dzięki dostępności staje się to możliwe także dla osób z niepełnosprawnościami.

- dane teleadresowe podmiotu i link do strony podmiotowej w BIP

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

- narzędzia kontaktowe (np. formularze, wideo tłumacz języka migowego itp.)

Zgodnie z wymaganiami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami podmioty publiczne muszą umożliwiać kontakt za pomocą alternatywnych form komunikacji (np. z wykorzystaniem tłumacza języka migowego). Informacja o tym powinna być dostępna dla wszystkich. Ważne, żeby informacja o obsłudze głuchych była przygotowana w formie pliku wideo w polskim języku migowym (PJM). Informacje tekstowe nie są dla osób głuchych szczególnie przydatne, bo dla części z nich język polski jest językiem obcym. Dostępność formularzy pozwoli sprawnie skontaktować się z podmiotem także osobom niewidomym.

- nawigacja

Zapewnienie nawigacji zgodnej ze standardem WCAG jest ważne przede wszystkim dla osób niewidomych i mających problemy z obsługą strony internetowej



z wykorzystaniem myszki. Poruszanie się po stronie powinno być tak samo wygodne dla wszystkich.

- deklaracja dostępności

Ustawa o dostępności cyfrowej wymaga przygotowania deklaracji dostępności. Do jej przygotowania przydadzą się [szablon deklaracji dostępności](#) oraz [generator ułatwiający jej wykonanie](#). Powinna ona zawierać informacje o dostępności strony internetowej. Deklaracja musi być aktualizowana do końca marca każdego roku oraz po każdej większej modyfikacji strony lub aplikacji. Deklaracja dotycząca aplikacji mobilnych powinna być umieszczona w miejscu, z którego pobiera się aplikację.

- informacje dotyczące sytuacji kryzysowych

Informacje o sytuacjach kryzysowych powinny być dostępne dla wszystkich – w tym dla osób ze szczególnymi potrzebami. UWAGA: informacje dla osób głuchych powinny być przygotowane w PJM, mimo że nie jest to wymagane ustawowo.

- dokumenty urzędowe oraz wzory umów lub wzory innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych

Osoby ze szczególnymi potrzebami, podobnie jak inni obywatele, powinny mieć możliwość korzystania z e-administracji. Dlatego obowiązek zapewnienia zgodności z WCAG 2.1 dotyczy również dokumentów i wzorów potrzebnych do zaciągania zobowiązań.

Warto zaznaczyć, że obecnie dostępna cyfrowo musi być cała strona internetowa podmiotu publicznego, a nie tylko przywołane elementy.

Oznacza to, że podczas badania dostępności cyfrowej należy zwrócić szczególną uwagę na dostępność tych elementów, zwłaszcza gdy wybieramy podstrony poddawane badaniu. Jest to o tyle istotne, że za brak ich dostępności ustawa przewiduje sankcje finansowe.

W przypadku stwierdzenia uchybień:

- do 10 tys. zł kary grozi podmiotowi publicznemu, który w sposób nieuzasadniony i uporczywy nie wywiązuje się z obowiązkowych usprawnień,



- kara finansowa do 5 tys. zł będzie nałożona na podmioty, które nie sporządzą i nie opublikują deklaracji dostępności,
- kara finansowa do 5 tys. zł będzie nałożona w związku z opublikowaniem deklaracji, która nie spełnia standardów WCAG.

Identyfikacja barier w dostępności cyfrowej

Najczęściej spotykane problemy z dostępnością – przykłady na filmach

Na stronie gov.pl znajdują się [filmy o problemach, jakie napotykają w Internecie osoby z niepełnosprawnościami](#).

Filmy z podziałem na rodzaje niepełnosprawności:

- osoby z dysfunkcją narządu wzroku: [dostępne strony – osoby niewidome](#),
- osoby z dysleksją: [dostępne strony – osoby z dysleksją](#),
- osoby z dysfunkcją narządu ruchu: [dostępne strony – osoby niepełnosprawne ruchowo](#),
- osoby z dysfunkcją narządu słuchu: [dostępne strony – osoby niesłyszące](#).

Standard WCAG

Standard WCAG to ogólny zbiór dokumentów regulujących zasady tworzenia domen publicznych oraz aplikacji, które muszą gwarantować dostępność i czytelność użytkownikom, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z różnego typu niepełnosprawności.

Standard WCAG składa się z czterech głównych grup zasad:

1. **Postrzegalność** – informacje zawarte na stronie muszą być podane w sposób, który umożliwia ich odbiór przez osoby z różnymi ograniczeniami.
2. **Funkcjonalność** – składniki i przyciski na stronie muszą być skonstruowane tak, aby były dostępne dla osób z różnymi ograniczeniami (np. osoby z ograniczeniami



ruchowymi powinny być w stanie przeglądać witrynę, korzystając z klawiatury zamiast z myszki).

3. **Zrozumiałość** – informacje zawarte w witrynie oraz jej obsługa powinny być możliwie zrozumiałe dla wszystkich osób, również tych z niepełnosprawnościami (oznacza to, że np. język witryny musi być podany tak, aby czytnik ekranu mógł odpowiednio odczytać stronę).
4. **Kompatybilność** – struktura i działanie strony powinny być dostosowane do wymogów wykorzystanej technologii tak, aby umożliwić długotrwałe funkcjonowanie witryny (chodzi na przykład o odpowiednie zagnieżdżanie tagów zgodnie ze standardem HTML).

Dla każdej z tych zasad zostały wprowadzone szczegółowe wytyczne, mające charakter wskazówek dla osób projektujących witrynę. Wytyczne te są opisane za pomocą mierzalnych kryteriów, według których jest możliwa ocena, czy dane założenia zostały spełnione. Z kolei każde z kryteriów przyporządkowane jest do jednego z trzech poziomów dostępności.

A: Podstawowy poziom dostępności – niespełnianie tych kryteriów może spowodować, że technologia wspierająca nieprawidłowo wczyta stronę albo nie będzie działać na niej w pełni funkcjonalnie.

AA: Idealny poziom dostępności – jest to wymagany przez prawo poziom dostępności dla stron instytucji publicznych, w tym samorządowych.

AAA: Wysoki poziom dostępności – najwyższy poziom dostępności.

W poniższej tabeli przedstawiamy wymagania określone w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej. Sposób wdrożenia poszczególnych wytycznych będzie determinowany wybraną technologią. Nie istnieje jednoznaczny i zamknięty katalog rozwiązań – wszystko zależy od tego, w jaki sposób tworzone są strony internetowe i aplikacje podmiotów publicznych.



Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
1 – Postrzegalność	1.1 – Alternatywa w postaci tekstu	1.1.1 - Treść nietekstowa	A
		1.2.1 - Tylko audio oraz tylko wideo (nagranie)	A
	1.2 – Dostępność mediów zmiennych w czasie	1.2.2 - Napisy rozszerzone (nagranie)	A
		1.2.3 - Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	A
		1.2.5 - Audiodeskrypcja (nagranie)	AA
		1.3.1 - Informacje i relacje	A
	1.3 – Możliwość adaptacji - Odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości	1.3.2 - Zrozumiała kolejność	A
		1.3.3 - Właściwości zmysłowe	A
		1.3.4 - Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym	AA
		1.3.5 - Określenie prawidłowej wartości	AA
		1.4.1 - Użycie koloru	A
	1.4 – Możliwość rozróżnienia - Ułatwienie percepcji treści	1.4.2 - Kontrola odtwarzania dźwięku	A
		1.4.3 - Kontrast (minimalny)	AA
		1.4.4 - Zmiana rozmiaru tekstu	AA
		1.4.5 - Tekst w postaci grafiki	AA
		1.4.10 - Zawijanie tekstu	AA
1.4.11 - Kontrast dla treści niebędących tekstem		AA	
1.4.12 - Odstępy w tekście		AA	
1.4.13 - Treści spod kursora lub fokusa		AA	
2 – Funkcjonalność	2.1 – Dostępność z klawiatury	2.1.1 - Klawiatura	A
		2.1.2 - Brak pułapki na klawiaturę	A
		2.1.4 - Jednoliterowe skróty klawiszowe	A
	2.2 – Wystarczająca ilość czasu	2.2.1 - Możliwość dostosowania czasu	A
		2.2.2 - Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie	A
	2.3 – Ataki padaczki - Migotanie	2.3.1 - Trzy błyski lub wartości poniżej progu	A
	2.4 – Możliwość nawigacji	2.4.1 - Możliwość pominięcia bloków	A
		2.4.2 - Tytuły stron	A
		2.4.3 - Kolejność fokusu	A
		2.4.4 - Cel linku (w kontekście)	A
		2.4.5 - Wiele sposobów na zlokalizowanie strony	AA
		2.4.6 - Nagłówki i etykiety	AA
		2.4.7 - Widoczny fokus	AA
	2.5 – Sposoby wprowadzania danych	2.5.1 - Gesty punktowe	A
		2.5.2 - Anulowanie kliknięcia	A
2.5.3 - Etykieta w nazwie		A	
2.5.4 - Aktywowanie ruchem		A	
3 – Zrozumiałość	3.1 – Możliwość odczytania	3.1.1 - Język strony	A
		3.1.2 - Język części	AA
	3.2 – Przewidywalność	3.2.1 - Po oznaczeniu fokusem	A
		3.2.2 - Podczas wprowadzania danych	A
		3.2.3 - Konsekwentna nawigacja	AA
		3.2.4 - Konsekwentna identyfikacja	AA
	3.3 – Pomoc przy wprowadzaniu informacji	3.3.1 - Identyfikacja błędu	A
		3.3.2 - Etykiety lub instrukcje	A
3.3.3 - Sugestie korekty błędów		AA	
3.3.4 - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)		AA	
4 – Kompatybilność	4.1 – Kompatybilność	4.1.1 - Parsowanie	A
		4.1.2 - Nazwa, rola, wartość	A
		4.1.3 - Komunikaty o stanie	AA



Moduł 2

Tworzenie dostępnych cyfrowo dokumentów

Zasady tworzenia dostępnych plików tekstowych w edytorze

MS Word

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

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

Tytuł dokumentu

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

Właściwości ▾

Rozmiar Jeszcze nie zapisano

Strony 1

Wyrazy 0

Całkowity czas edycji 0 min

Tytuł

Znaczniki [Dodaj znacznik](#)

Komentarze [Dodaj komentarze](#)

Nagłówki i style

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

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

Oto przykład, jak należy stosować nagłówki jako śródtytuły w dokumencie.

Papież Franciszek z wizytą w Polsce – maj 2020 – nagłówek 1

W dniach od 1 do 7 maja bieżącego roku Papież Franciszek gościł w Polsce

Spotkanie z władzami państwa polskiego – nagłówek 2

Spotkanie z władzami państwa polskiego miało charakter bardzo oficjalny.



Spotkanie z premierem – nagłówek 3

Dzisiaj odbyło się spotkanie z premierem w Łazienkach Królewskich, brało w nim udział wielu zaproszonych gości.

Spotkanie z prezydentem – nagłówek 3

Po zakończonym spotkaniu z premierem zaproszeni goście pojechali do Belwederu na spotkanie z prezydentem RP.

Spotkanie z kardynałami mieszkającymi w Polsce – nagłówek 2

Plan dnia zakłada również konferencję oraz rozmowę z kardynałami mieszkającymi w Polsce.

Spotkanie z włoskimi kardynałami – nagłówek 3

Jutro zaplanowano również spotkanie z włoskimi kardynałami w warszawskiej kurii biskupiej.

Spotkania w Małopolsce – nagłówek 2

Po spotkaniu w Warszawie kolejne wydarzenia odbędą się już w Małopolsce.

Zwiedzanie Krakowa – nagłówek 3

Pierwszym punktem będzie zwiedzanie Krakowa, w tym Rynku Głównego oraz dzielnicy Kazimierz.

Odpoczynek w Łagiewnikach – nagłówek 3

Po tak wyczerpującym dniu goście udadzą się do Łagiewnik na kolację oraz odpoczynek.

Zwiedzanie klasztoru Jasnej Góry – nagłówek 2

W kolejnym dniu wszyscy przejadą do klasztoru na Jasnej Górze, gdzie oprócz zwiedzania odbędzie się msza święta.

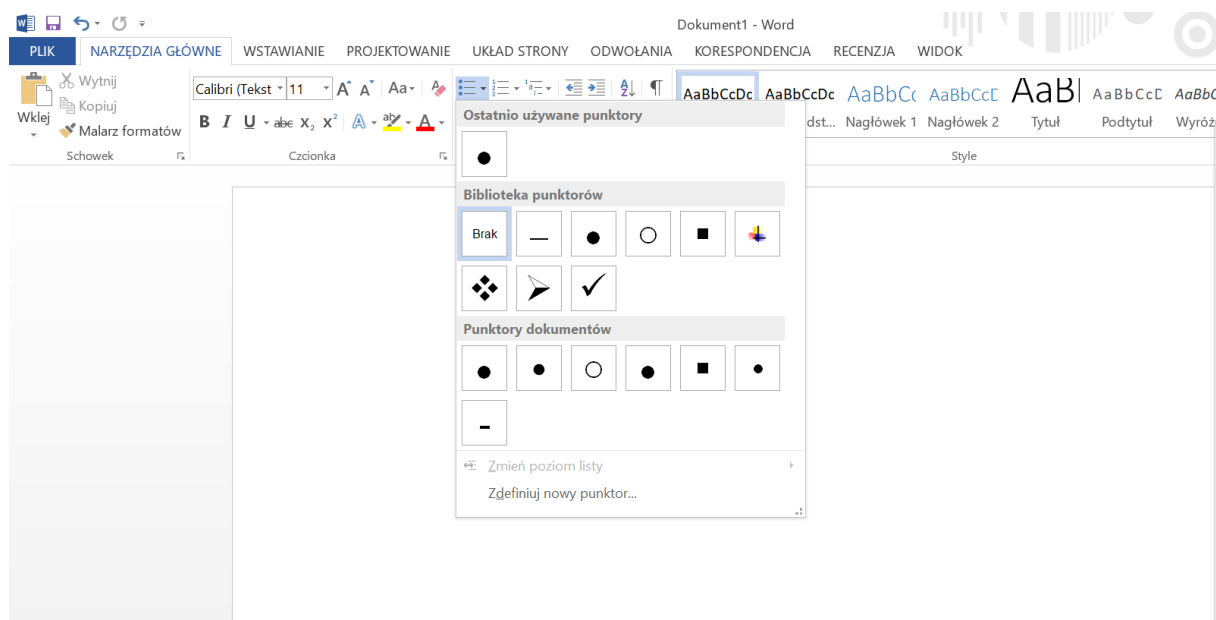


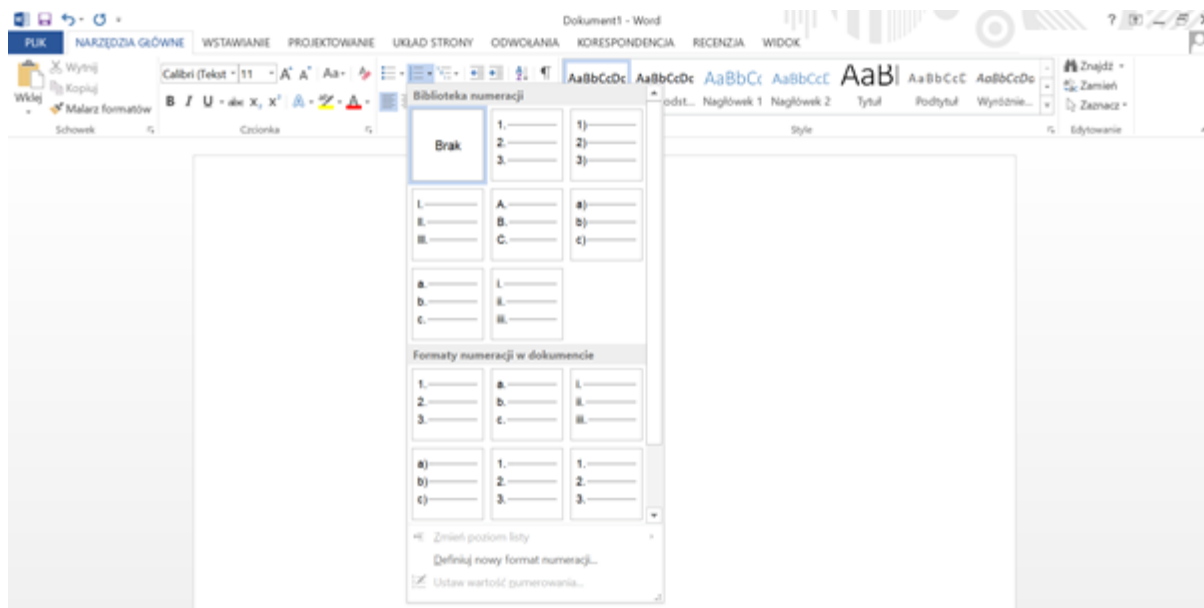
Zakończenie

W godzinach okołopołudniowych z Częstochowy goście wyruszą do stolicy, gdzie na lotnisku Chopina zaplanowano oficjalne pożegnanie, po którym nastąpi wylot do Włoch.

Listy – numerowanie i punktowanie

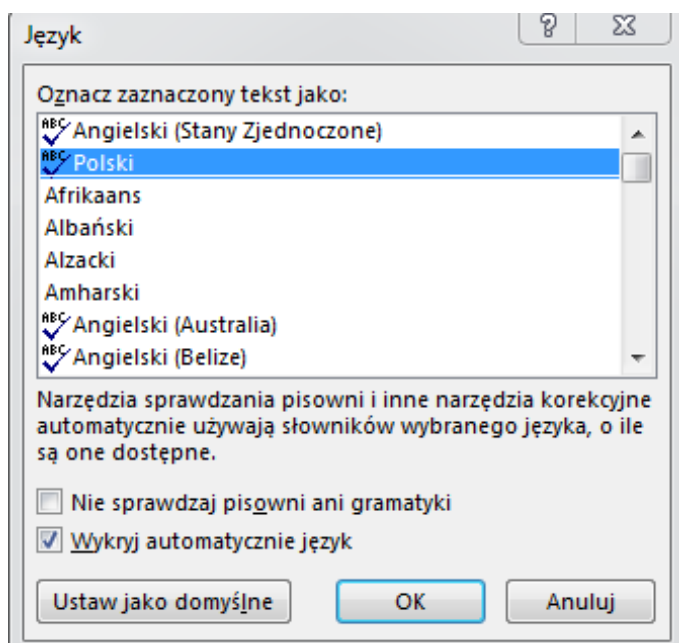
Kolejnym ważnym elementem dla struktury dokumentu, zarówno z powodów redakcyjnych, jak i jego dostępności, są listy elementów. Należy bezwzględnie stosować odpowiednie narzędzie edytora tekstu do wstawiania listy elementów. Nie powinno się tego robić ręcznie. Po liście wstawionej wspomnianym narzędziem można nawigować czytnikiem ekranu.





Właściwy język

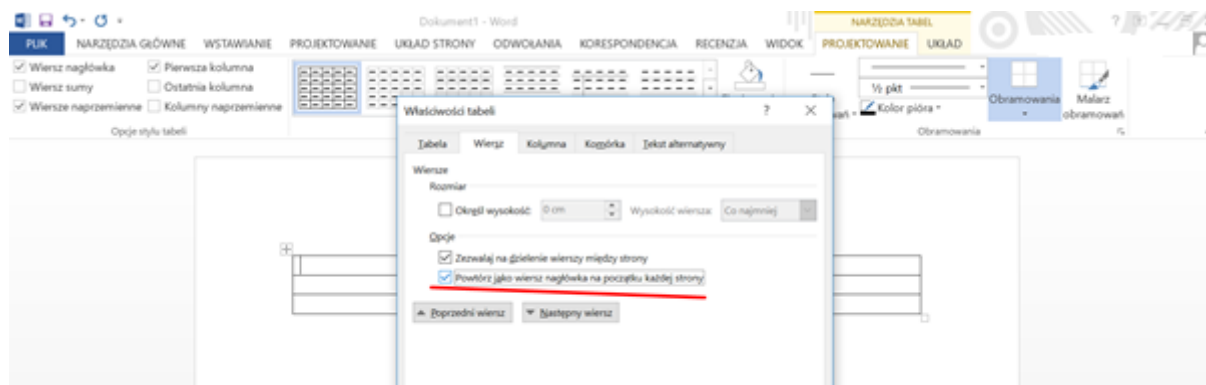
W programie MS Word należy ustawić domyślny język dokumentu. Dzięki temu czytnik ekranu osoby niewidomej odpowiednio odczytuje treść dokumentu. W dokumencie zostaną również podkreślone błędy ortograficzne, interpunkcyjne oraz stylistyczne właściwe dla danego języka.





Formatowanie tabeli

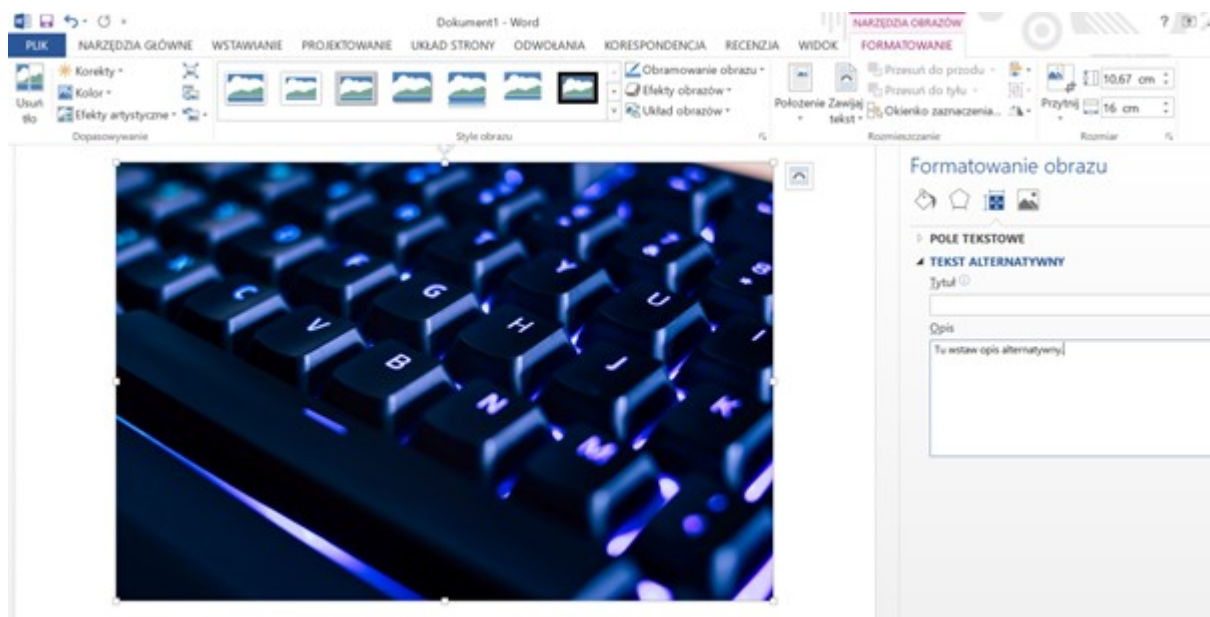
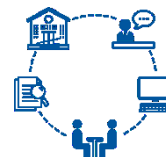
Podczas tworzenia tabeli należy pamiętać o wierszu nagłówkowym, dzięki temu będzie on łącznie odczytywany z odpowiednią komórką tabeli przez czytnik ekranu oraz widoczny na każdej stronie dokumentu w dokumencie wielostronicowym i na wydruku.



Zdefiniowanie wiersza nagłówka w tabeli pozwala osobom niewidomym korzystającym z czytnika ekranu zrozumieć znaczenie treści odczytywanych komórek tabeli. Należy używać funkcji „Powtórz wiersz nagłówka na nowych stronach” w sytuacji, gdy tabela będzie zajmowała więcej niż jedną stronę dokumentu. Wtedy też wiersz nagłówka automatycznie zostanie powtórzony na kolejnych stronach. Bezwzględnie należy zadbać, aby linie siatki tabeli były widoczne, co pozwoli wizualnie rozpoznać wiersze i kolumny. Konieczne jest również wyrównanie tekstu w kolumnach do lewej, a danych liczbowych do prawej lub do przecinka dziesiętnego.

Alternatywny tekst grafiki

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



Czcionka

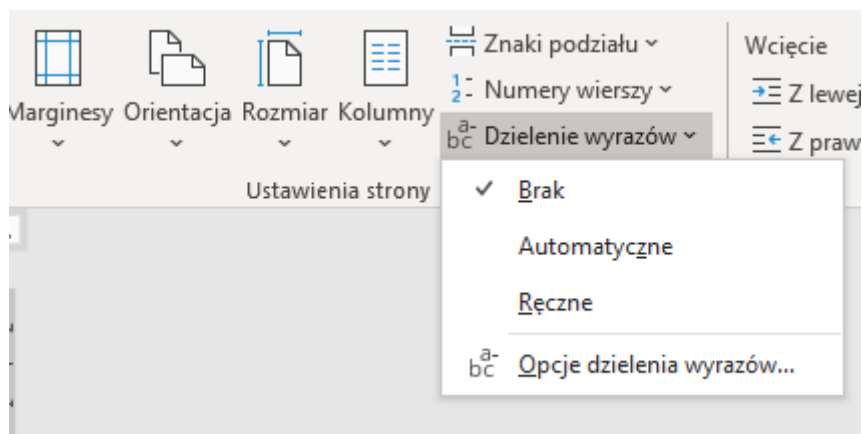
Wytyczne WCAG nie mówią o tym, jakiej wielkości powinna być czcionka w dokumencie, jednak rekomendowana jest wielkość nie mniejsza niż 12 pkt. Unikaj czcionek szeryfowych, pogrubień oraz kursywy. Czcionki bezszeryfowe, czyli o kroju pozbawionym ozdobników w postaci tzw. szeryfów (końcówki znaków są proste),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

Wiecej informacji na temat podobnych [dobrych praktyk i obowiązków](#) znajdziesz na Portalu Gov.pl.

Akapit

Tekst powinien być dzielony na akapity z zachowaniem poniższych reguł.

W dokumentach koniecznie należy stosować wyrównanie tekstu do lewej strony – nigdy nie wybierać opcji justowania. Warto pamiętać o włączeniu opcji „nie dziel wyrazów”.

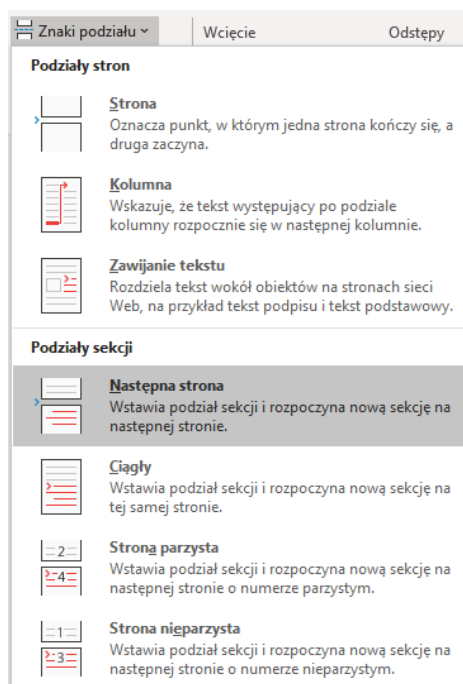


Jeśli konieczne jest rozsuwanie znaków, należy używać funkcji „tekst rozstrzelony”. Błędem jest wstawianie spacji między literami, ponieważ czytnik ekranu, z którego korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku, każdą z liter będzie wówczas traktował jak oddzielny wyraz. Tym samym warto zadbać, aby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

W akapicie ustawiamy interlinię, czyli odstęp między wierszami na poziomie 1,15 lub 1,5 pkt.

Przeniesienie fragmentu akapitu czy zdania do nowej linii wykonuje się przez wstawienie znaku podziału linii – znak ten można wstawić, używając skrótu klawiszowego <Shift+Enter>.

Przeniesienie fragmentu dokumentu na nową stronę wykonuje się przez wstawienie znaku podziału strony – znak ten można wstawić, używając skrótu klawiszowego <Ctrl+Enter> lub wybierając opcję ze wstążki.



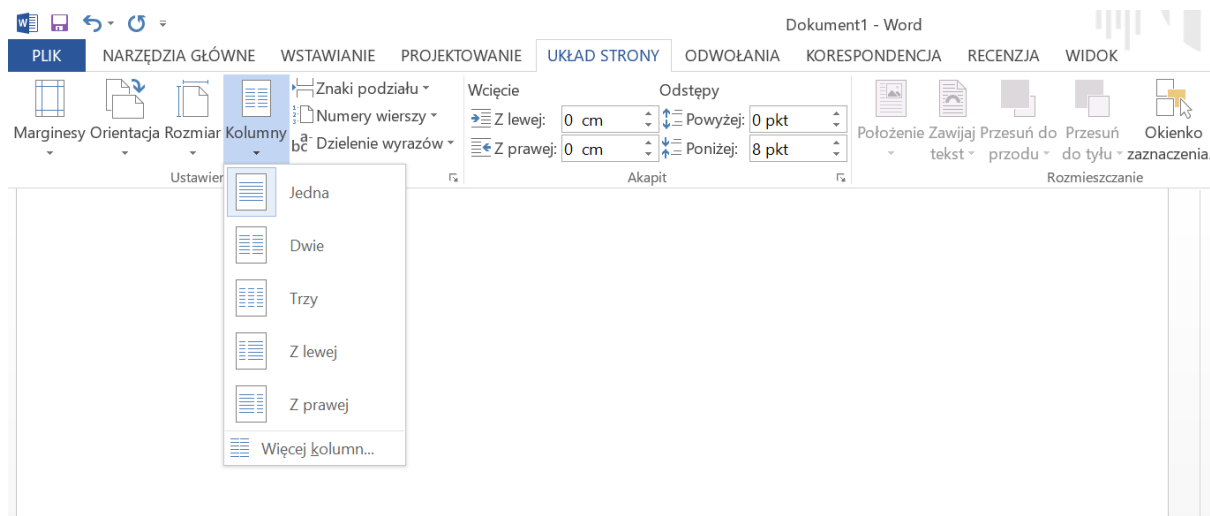
Nie należy używać klawisza <Enter> do przesuwania treści – użytkownicy niewidomi otrzymują wówczas błędną informację od czytnika ekranu. Może to również spowodować błędne wyświetlanie się dokumentów.

Kolumny

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

Aby poprawnie sformatować kolumny na stronie, należy:

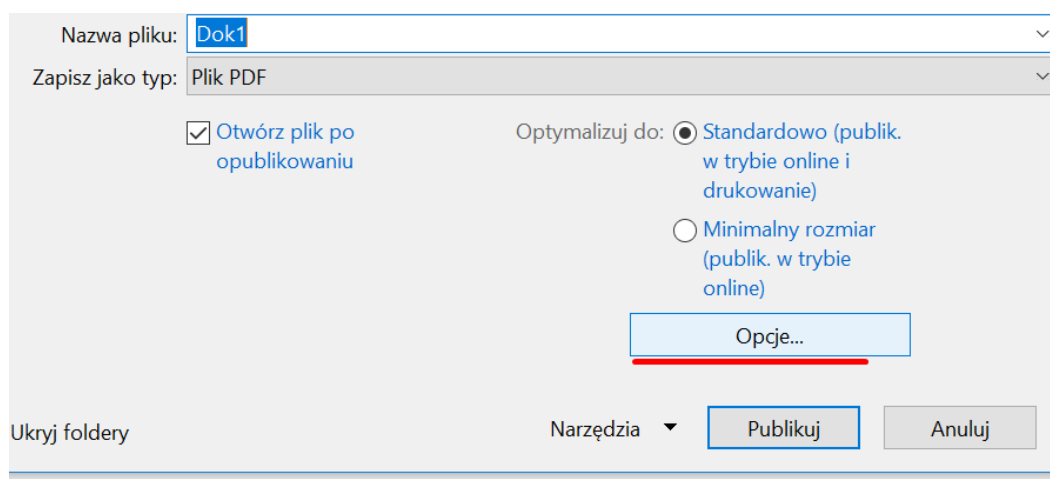
1. Wybrać kartę „Układ strony” na Wstążce.
2. Wybrać opcję „Kolumny” w grupie „Ustawienia strony”.
3. Wybrać właściwą liczbę kolumn.



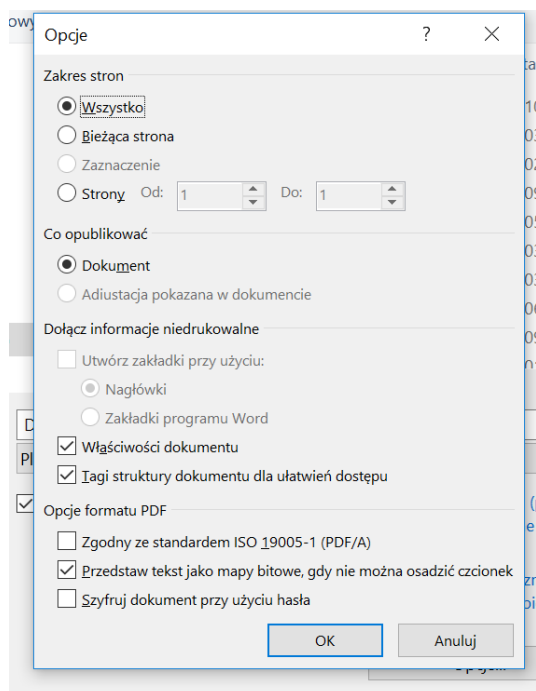
Dokumenty w formacie PDF

Aby z dokumentu stworzonego w programie Word wygenerować dokument w formacie PDF, należy:

1. Wybrać „Przycisk pakietu Office” oraz opcję „Zapisz jako”.
2. W oknie „Zapisz kopię dokumentu” wybrać opcję „PDF lub XPS”.
3. Wybrać przycisk „Opcje”.



4. Zaznaczyć funkcjonalność „Tagi struktury dokumentu dla ułatwień dostępu”.



Kontrast

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

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

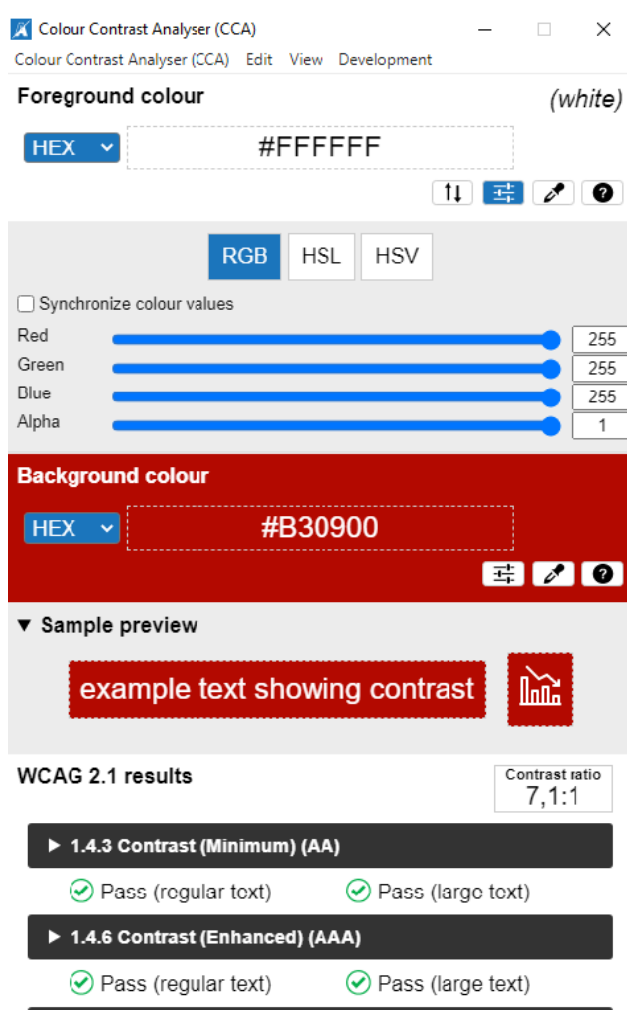
Jeśli dokument jest napisany czarną czcionką na białym tle, to możemy być pewni, że kontrast spełnia minimalne wymagania. Kwestia kontrastu staje się jednak istotna, jeśli w dokumencie użyjemy innych kolorów czcionek lub zaopatrzymy go w kolorowe grafiki. Do sprawdzenia, czy dwa wykorzystane w dokumencie kolory (pierwszego planu i tła) pozostają w stosunku do siebie w wymaganym kontraście 4,5 : 1, musimy użyć specjalistycznego analizatora kontrastu. Pod tą trudną nazwą mogą się kryć zupełnie proste w obsłudze



programy. Niestety, najczęściej nie mają one polskiej wersji językowej. Nie powinno nas to zniechęcać do ich użycia, nawet jeśli nie posługujemy się językami obcymi.

Takim prostym, a przy tym dosyć intuicyjnym programem służącym do oceny kontrastu jest Colour Contrast Analyser, dostępny m.in. w [Narzędziowni Polskiej Akademii Dostępności](#).

Ekran programu może wydawać się skomplikowany, ale z części funkcji nie musimy korzystać.



- W sekcji Foreground colour musimy wstawić informację o kolorze pierwszego planu, a w sekcji Background colour – informację o kolorze tła. Można to zrobić na wiele sposobów. Najprościej jest użyć w tym celu próbnika – uruchamiają go przyciski w każdej sekcji oznaczone rysunkiem kroplomierza/pipety.



- Po naciśnięciu przycisku próbnika otwiera się narzędzie w kształcie okrągłego wizjera lub lupy – za jego pomocą trzeba pobrać kolor, który chcemy analizować. Po kliknięciu środkowym elementem próbnika na tym kolorze, zostaje on zapisany w sekcji analizatora, z której pochodzi próbnik (odpowiednio: pierwszego planu lub tła). W ten sam sposób postępujemy niezależnie od tego, czy analizujemy kolory tekstu i tła, czy detalu ilustracji i tła.
- Po wprowadzeniu kolorów program automatycznie wyliczy stosunek kontrastu i wyświetli go w polu Contrast ratio.



- Jednocześnie w dolnej części ekranu wyświetlą się raporty zgodności (pass) lub niezgodności (fail) z WCAG 2.1. na poziomie AA i AAA.

Pozostałe wytyczne

Nie należy tworzyć pionowych napisów, ponieważ wtedy czytniki ekranu odczytują teksty zgodnie z obowiązującą w języku polskim zasadą pisania i czytania od lewej do prawej i od góry do dołu. Tworzenie pionowych tekstów zaburza kolejności czytania tekstu i nie powinno być stosowane w dokumentach.

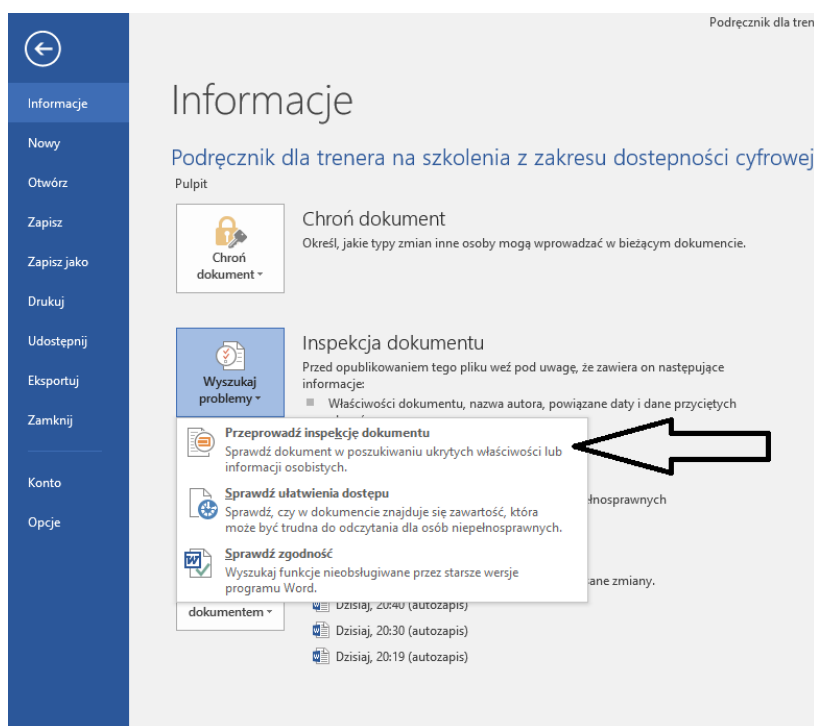
Wstawione hiperłącza koniecznie powinny być oznaczone etykietkami ekranowymi. Należy pamiętać, że przy tworzeniu alternatywnego opisu hiperłączy (linków) nie należy używać nazw całych linków – trzeba nadać im nazwę, która jasno określi ich przeznaczenie; np. zamiast <https://www.parp.gov.pl/component/content/article/55110:harmonogram->



[naborow-wnioskow-o-dofinansowanie-na-2016-r-ogloszony](#) powinna zostać dodana nazwa „[Harmonogram naboru](#)”.

Sprawdź dostępność

Program Word pozwala na sprawdzenie dostępności dokumentu. W tym celu należy:



1. Wybrać kartę „Plik”, zakładkę „Informacja”, pole „Wyszukaj problemy”, opcję „Sprawdź ułatwienia dostępu”.
2. Zapoznać się z wygenerowaną informacją o błędach dostępności, ostrzeżeniach oraz ze wskazówkami dotyczącymi możliwych napraw.





Sprawdzanie ułatwi... ▾ ×

Wyniki inspekcji

BŁĘDY

▲ Brak tekstu alternatywnego

Obraz 81
Obraz 84
Obraz 120
Obraz 1
Obraz 121
Obraz 9
Obraz 8
Obraz 39
Obraz 46
Obraz 82
Obraz 63
Obraz 59
Obraz 64
Obraz 66
Obraz 69
Obraz 76
Obraz 81

OSTRZEŻENIA

▲ Rzadko występujące nagłówki
Ten dokument

3. Za każdym razem należy zweryfikować, czy wskazanie automatyczne to rzeczywisty problem dostępności. Jeśli tak jest, należy te błędy wyeliminować.





Moduł 3

Dostępność stron internetowych

Redagowanie dostępnych stron

Dostępna strona internetowa to taka, w której dwa najważniejsze elementy spełniają wymagania dostępności:

- szablon strony,
- treści zamieszczane na stronie.

Zasady dostępności cyfrowej w szablonie strony internetowej

Twórca strony internetowej ma obowiązek zagwarantować przyjazny, a przede wszystkim dostępny jej szablon. Szablon strony musi spełniać wymogi WCAG 2.1 na poziomie AA oraz mieć odpowiedni system zarządzania treścią (CMS), który będzie umożliwiał wprowadzanie dostępnych treści. Istnieje kilka serwisów, z których można pobrać dostępne i darmowe szablony stron internetowych. W zależności od systemu zarządzania treścią zainstalowanego na serwerze są to:

- [szablony dla Wordpress oraz PAD CMS](#),
- [szablony dla Wordpress, Joomla oraz Windu](#),
- [szablony dla Joomla](#).

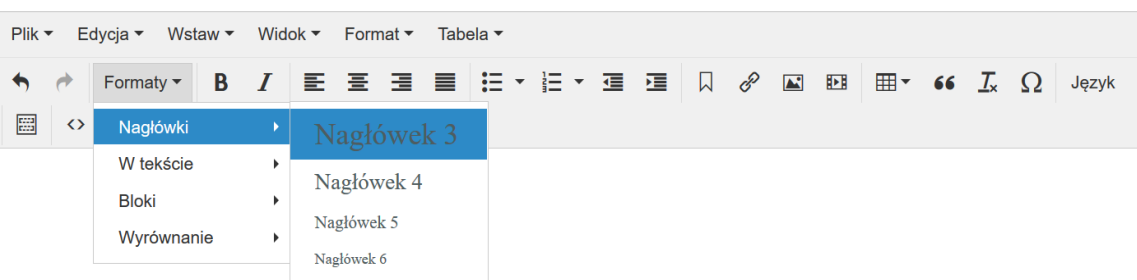
Zasady dostępności cyfrowej w treściach strony internetowej

Formatowanie tekstu:

- tekst powinien być podzielony na krótkie akapity,
- tekst powinien być podzielony na śródtytuły sformatowane za pomocą nagłówka,

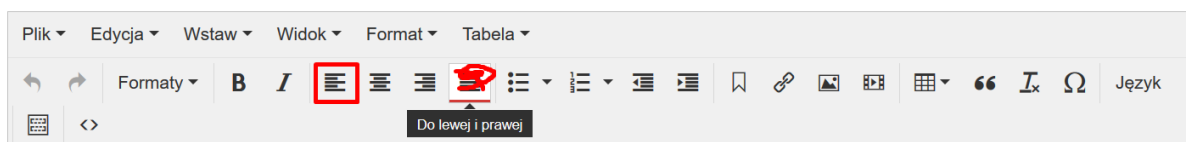


Treść:

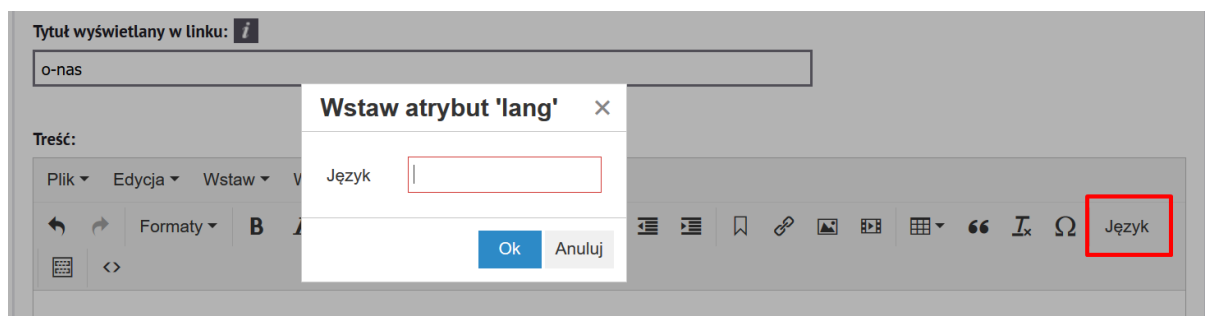


- tekst nie powinien być justowany, lecz wyrównany do lewej strony,

Treść:

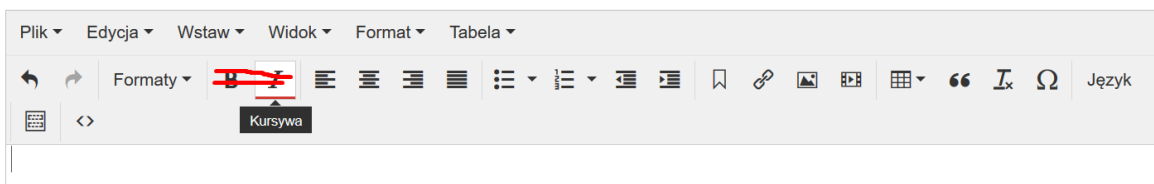


- tekst w innym języku niż język strony powinien mieć ustawioną zmianę języka za pomocą definicji atrybutu „lang”,



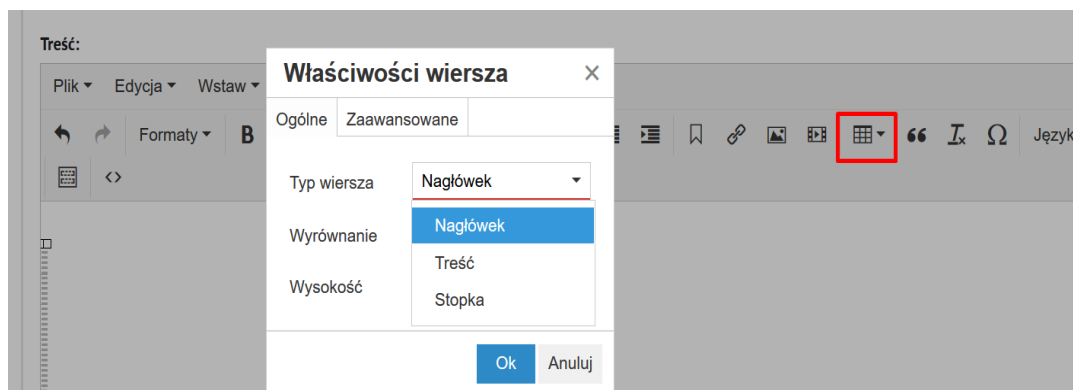
- każda strona oraz wpis powinny mieć swój unikalny i zrozumiały tytuł,
- pogrubienie oraz kursywa powinny być stosowane tylko tam, gdzie jest to niezbędne,

Treść:

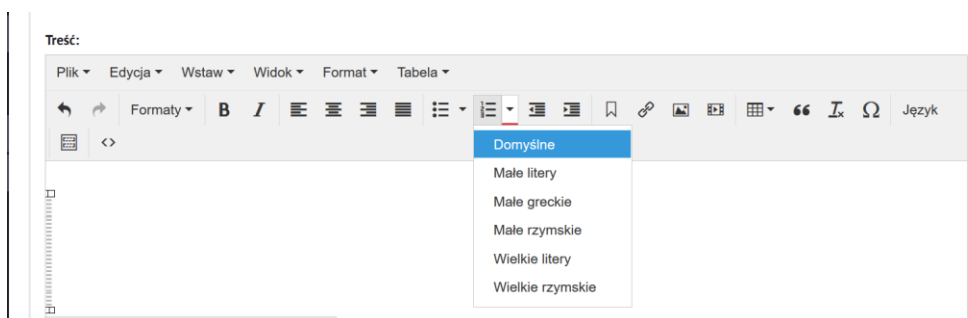
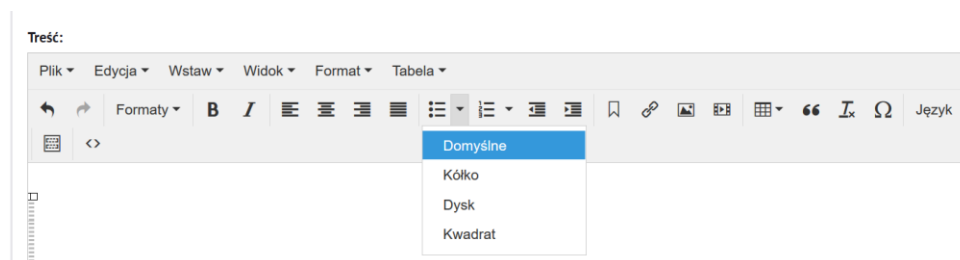




- tabele powinny mieć tytuł, a kolumny i wiersze powinny być opisane jako nagłówki tabeli,



- do oznaczenia list należy stosować odpowiednie narzędzia: listy numerowane lub nieuporządkowane.



Grafiki

W rozbudowanej bazie dostępne są [zdjęcia z przykładowymi opisami alternatywnymi i długimi opisami](#).

Każdy z obrazów zamieszczonych w tej bazie zawiera przykładowy opis alternatywny. Przygotowując taki opis, pamiętajmy, że najważniejszy zawsze jest kontekst, w którym



opisywany obraz znalazł się na stronie internetowej. Oznacza to, że opis alternatywny zdefiniowany jako „zdjęcie obrazu opisanego w artykule” jest poprawny.

Ogólne zasady tworzenia opisów alternatywnych do grafik:

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

Wyjątek od tej reguły stanowią galerie zdjęć, w których wyświetlone są miniatury, a kliknięcie w każdą z nich powoduje wyświetlenie powiększenia zdjęcia. W takiej sytuacji



w opisie alternatywnym miniatury musimy zawrzeć szczegółowy opis fotografii, natomiast na końcu – informację, że powiększy się ona za pomocą kliknięcia.





Przykładowe opisy alternatywne grafik



Czarno-szary laptop na brązowej skórzanej kanapie. Obok laptopa leżą akcesoria komputerowe, w tym powerbank. Na ekranie laptopa znajdują się kolorowe przyciski z napisami.





Na niebieskim dywanie leży młoda kobieta ze splecionymi nad głową rękami, ubrana w kolorową sukienkę.

Przedstawione przykłady pochodzą z darmowego banku zdjęć znajdującego się pod adresem unsplash.com. Udostępniono tam obszerną bazę przydatnych ilustracji do wykorzystania.

Treści audio i wideo

Odtwarzacze treści audio i wideo muszą być dostępne dla osób niepełnosprawnych.

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

W przypadku plików wideo należy się upewnić, czy odpowiednik tekstowy/skrypt lub napisy dla niesłyszących są zsynchronizowane z filmem wideo oraz czy znajdują się w nich wszystkie



informacje zawarte w filmie. Napisy dla niesłyszących muszą zawierać nie tylko wypowiedane dialogi, lecz także krótki opis tego, co się dzieje na ekranie.

Na stronach internetowych nie należy umieszczać ścieżki audio ani filmu wideo odtwarzanych automatycznie. Trzeba zapewnić opcje klawiaturowe przewijania do przodu, do tyłu i wstrzymywania. Użytkownik powinien mieć możliwość wstawiania zakładek. Należy sprawdzić ich dostępność również pod kątem osób korzystających wyłącznie z klawiatury oraz niewidomych użytkowników czytników ekranu. Wszelkie pliki multimedialne i Flash powinny być dostępne lub udostępnione w postaci alternatywnej.

Podstawowe badanie dostępności cyfrowej strony WWW

Istnieją dwa sposoby badania dostępności stron internetowych: przy użyciu narzędzi automatycznych oraz za pomocą audytu przeprowadzonego przez zespół ekspertów i osoby z niepełnosprawnościami. Pierwsza metoda jest możliwa dzięki użyciu czytników ekranu, programów powiększających i powiększająco-czytających, analizujących zawartość ekranu czy też walidatorów znaczników oraz kontrastu i koloru.

Istnieją również narzędzia umożliwiające kompleksowe zbadanie strony internetowej pod kątem standardu WCAG (np. Utilitia, Web Accessibility Evaluation Tool – WAVE). Narzędzia te nie są w stanie wykryć wszystkich nieścisłości na stronie. Możemy uznać je jedynie za narzędzia wspomagające. Audyt z kolei jest przeprowadzany przez ekspertów, a tym samym spełnia zasadniczy cel badania, czyli wskazanie, co można i należy zrobić, aby zwiększyć dostępność strony lub aplikacji dla jak największej liczby osób.

Możesz skorzystać ze wskazówek na Portalu Gov.pl, jak [przygotować opis przedmiotu zamówienia w przypadku, gdy chcesz zlecić audyt dostępności cyfrowej](#).

Zasady WCAG 2.1 a strona internetowa



Standard WCAG składa się z czterech głównych grup zasad: postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość oraz kompatybilność. Oto jak realizować wymagania w stosunku do strony internetowej, określone w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej²⁸.

Zasada 1: Postrzegalność

1.1. Alternatywa w postaci tekstu

Dla każdej treści nietekstowej należy dostarczyć alternatywną treść w formie tekstu, która może być zamieniona przez użytkownika w inne formy (np. powiększony druk, alfabet Braille'a, mowa syntetyczna, symbole lub język uproszczony).

Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.1.1. Treść nietekstowa (A)	Sprawdź, czy wszystkie elementy nietekstowe umieszczone pod kątem na stronie internetowej, takie jak zdjęcia, obrazki ozdobne, ikony, wykresy, animacje, CAPTCHA, pola formularzy, aktywne mapy graficzne, leet speak (internetowy slang) lub ASCII Art (obrazki powstałe za pomocą znaków ASCII, które są stawiane na obszarze o stałej szerokości kolumn oraz o stałej wysokości znaków), są wyposażone w tekst alternatywny, aby mogły być przetworzone przez oprogramowanie użytkownika i dostarczyły wszystkich informacji, jakie ze sobą niosą.

1.2. Dostępność mediów zmiennych w czasie

Zapewnij alternatywę dla mediów. Alternatywa tekstowa dla nagrań audio powinna przedstawiać tę samą treść, co w nagraniu audio, a dla nagrań wideo – powinna przedstawiać te same informacje, co w nagraniu wideo.

²⁸ Opracowano na podstawie: wcag.lepszyweb.pl, wcag20.widzialni.org oraz [Lista kontrolna WCAG 2.0 dostępna w serwisie UOKIK](#).



Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.2.1. Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) (A)	Sprawdź transkrypcję opisową nagranych dźwięku dla wszystkich nagranych materiałów dźwiękowych i wideo publikowanych na stronie, np. podcastów dźwiękowych, plików MP3 itp. Sprawdź również opis tekstowy lub dźwiękowy dla materiałów wideo, które nie zawierają ścieżki dźwiękowej.
1.2.2. Napisy rozszerzone (nagranie) (A)	Sprawdź, czy zapewnione są napisy dla wszystkich materiałów wideo opublikowanych na stronie (np. dialogów, informacji dźwiękowych).
1.2.3. Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) (A)	Sprawdź, czy dla mediów zmiennych w czasie została przygotowana treść alternatywna, opisująca tę samą historię i przedstawiająca te same informacje, co w opublikowanym materiale. Powinna ona obejmować wszystkie ważne dialogi i działania, a także wygląd otoczenia, które są częścią historii.

1.3. Możliwość adaptacji – odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości

Należy tworzyć treści, które mogą być prezentowane na różne sposoby (np. uproszczony układ wizualny) bez utraty informacji czy struktury strony internetowej.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.3.1. Informacje i relacje (A)	Sprawdź sposoby zastosowania semantycznych znaczników HTML, dzięki którym technologie asystujące, takie jak programy czytające używane przez osoby niewidome i niedowidzące, mogą poprawnie odczytać i zinterpretować treść strony. Przede wszystkim sprawdź, czy mają odpowiednią hierarchię nagłówków, etykiety dla pól formularzy, listy do grupowania linków, np. menu, tytuły i nagłówki dla tabeli.
1.3.2. Zrozumiała kolejność (A)	Sprawdź, czy sekwencja nawigacji oraz czytania, określona za pomocą kolejności w kodzie HTML, jest logiczna i intuicyjna.
1.3.3. Właściwości zmysłowe (A)	Sprawdź, czy elementy nawigacyjne oraz komunikaty na stronie WWW nie polegają tylko na charakterystykach zmysłowych komponentów, tj. czy nie zależą od kształtu, lokalizacji wizualnej, miejsca lub dźwięku.

1.4. Możliwość rozróżnienia – ułatwienie percepcji treści

Użytkownik powinien móc dobrze widzieć bądź słyszeć treści, a także mieć możliwość oddzielenia informacji od tła.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.4.1. Użycie koloru (A)	Sprawdź, czy rozróżnianie elementów wizualnych oraz przekazywanie treści (np. wymagane pola formularzy) zależą tylko od koloru.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.4.2. Kontrola odtwarzania dźwięku (A)	Sprawdź, czy zaraz po wczytaniu strony WWW odtwarzany jest dźwięk. Dla użytkowników niewidomych dźwięki odtwarzane na stronie będą się nakładać na głos lektora programu czytającego, co utrudni zrozumienie. Jeśli dźwięki trwają dłużej niż 3 sekundy, sprawdź, czy istnieje mechanizm, dzięki któremu użytkownik będzie mógł je zatrzymać, spauzować, wyciszyć lub zmienić ich głośność.
1.4.3. Kontrast (minimalny) (AA)	Sprawdź, czy kontrast między tekstem lub grafikami tekstowymi a tłem jest w stosunku 4,5 : 1. W przypadku niewystarczającego kontrastu sprawdź, czy istnieją kontrolki, które przełączą serwis w wysoki kontrast. Jeśli tak, sprawdź, czy wersja w wysokim kontraście ma taką samą funkcjonalność i zawartość oraz czy spełnia wymagania kontrastu. Sprawdź, czy po przełączeniu systemu operacyjnego Windows w tryb wysokiego kontrastu wszystkie elementy strony są widoczne i możliwe do obsłużenia.
1.4.4. Zmiana rozmiaru tekstu (AA)	Sprawdź, czy po powiększeniu w przeglądarce rozmiaru czcionki do 200% nie następuje utrata zawartości lub funkcjonalności serwisu, np. obcinane są fragmenty tekstów, elementy funkcjonalne uciekają poza krawędzie przeglądarki itp. Sprawdź, czy na stronie internetowej są udostępnione mechanizmy polegające na stopniowym powiększaniu rozmiaru tekstu.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
1.4.5. Obrazy tekstu (AA)	Sprawdź, czy treści są przedstawione za pomocą grafiki, jeśli ta sama prezentacja wizualna może być zaprezentowana jedynie przy użyciu tekstu. Wyjątkiem jest tekst, który stanowi część logo lub nazwy własnej produktu.

Zasada 2: Funkcjonalność

Użytkownicy muszą być w stanie obsłużyć interfejs strony, czyli nie może on wymagać żadnych czynności, których nie potrafiliby wykonać (np. osoby z ograniczeniami ruchowymi powinny móc korzystać z klawiatury zamiast z myszki).

2.1. Dostępność z klawiatury

Należy zapewnić dostępność wszystkich funkcjonalności za pomocą klawiatury.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.1.1. Klawiatura (A)	Sprawdź, czy każdy element serwisu i jego funkcjonalność są dostępne przy użyciu klawiatury, z wyjątkiem tych, które zazwyczaj nie mogą być wykonane za pomocą klawiatury (np. rysunek odręczny). Sprawdź również, czy zostały użyte niezalecane skróty klawiaturowe (access keys), które mogą wchodzić w konflikt ze skrótami istniejącymi w przeglądarce lub programie czytającym.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.1.2. Brak pułapki na klawiaturę (A)	Sprawdź, czy użytkownik może się poruszać po wszystkich elementach nawigacyjnych strony, używając jedynie klawiatury, oraz czy istnieje blokada, która wymusi na nim wykonanie jakiejś akcji myszką, aby przejść do następnego aktywnego elementu.

2.2. Wystarczająca ilość czasu

Użytkownikom należy zapewnić wystarczająco dużo czasu na przeczytanie treści i skorzystanie z niej.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.2.1. Możliwość dostosowania czasu (A)	Sprawdź, czy użytkownik dysponuje wystarczająco dużą ilością czasu, aby wykonać czynności bez niespodziewanych zmian treści, które mogą wynikać z nałożonego limitu czasowego. Jeśli strona lub aplikacja ma limit czasowy na wykonanie danego zadania, sprawdź, czy można go wyłączyć, ustawić lub zwiększyć. Wyjątkiem są zdarzenia zachodzące w czasie rzeczywistym (np. aukcje), w których limit czasowy jest absolutnie konieczny lub gdy czas wynosi ponad 20 godzin.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
<p>2.2.2. Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie (A)</p>	<p>Sprawdź, czy wszystkie informacje, które są automatycznie przesuwane i widoczne dłużej niż 5 sekund lub automatycznie się aktualizują oraz są przedstawiane równoległe z inną treścią, mają mechanizm, który pozwoli na ich zatrzymanie, wstrzymanie lub ukrycie. Wyjątkiem może być sytuacja, w której przesuwanie lub mruganie jest integralną częścią wykonywanej operacji (np. animacja, która pojawia się w trakcie ładowania treści – jej zatrzymanie będzie sugerowało, że ładowanie treści zostało przerwane). Ruch lub miganie mogą być użyte w celu zwrócenia uwagi użytkownika lub wyróżnienia treści, pod warunkiem że trwają krócej niż 3 sekundy.</p>

2.3. Ataki padaczki – migotanie

Treści nie należy projektować w sposób, który może wywołać ataki padaczki.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
<p>2.3.1. Trzy błyski lub wartości poniżej progu (A)</p>	<p>Sprawdź, czy istnieją treści zwiększające ryzyko napadu padaczki przez oddziaływanie na układ nerwowy człowieka, które migają dłużej niż 3 razy na sekundę i zawierają dużo</p>



	czerwieni.
--	------------

2.4. Możliwość nawigacji

Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.4.1. Możliwość pominięcia bloków (A)	Sprawdź, czy pierwszą informacją „wyświetloną” przez przeglądarkę (informacja ta niekoniecznie musi być widoczna w serwisie) jest menu służące do przechodzenia do istotnych treści serwisu za pomocą kotwic (skiplinks) bez przeładowywania strony.
2.4.2. Tytuły stron (A)	Sprawdź, czy każda podstrona serwisu internetowego ma unikalny i sensowny tytuł.
2.4.3. Kolejność fokusa (A)	Sprawdź, czy kolejność nawigacji po linkach, elementach formularzy itp. jest logiczna i intuicyjna.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.4.4. Cel linku (w kontekście) (A)	<p>Sprawdź, czy wszystkie elementy aktywne, takie jak linki, przyciski formularza czy obszary aktywne map odnośników, nie są dla użytkowników dwuznaczne. Sprawdź, czy zostały wystarczająco opisane z określeniem swojego celu, bezpośrednio z linkowanego tekstu lub, w pewnych przypadkach, z linku w swoim kontekście, np. w paragrafach, które go otaczają, w elementach list, w komórkach lub nagłówkach tabeli.</p>
2.4.5. Wiele dróg (AA)	<p>Sprawdź, czy w serwisie można znaleźć inne strony na wiele sposobów, przynajmniej na dwa spośród następujących: spis treści, mapa serwisu, wyszukiwarka, lista powiązanych podstron, lista wszystkich podstron (przydatna tylko w przypadku stron małych). Jeśli lista linków jest dłuższa od treści, strona może być dla użytkowników niejasna i trudna do obsłużenia.</p>
2.4.6. Nagłówki i etykiety (AA)	<p>Sprawdź, czy nagłówki i etykiety zostały opisane z sensem i jednoznacznie, dzięki czemu użytkownikom będzie łatwiej odnaleźć konkretną treść i zorientować się w strukturze treści. Sprawdź, czy istnieją m.in. zdublowane nagłówki lub etykiety dla pól formularzy.</p>



Kryterium sukcesu	Zalecenia
2.4.7. Widoczny fokus (AA)	<p>Sprawdź, czy obsługując serwis za pomocą klawiatury (np. za pomocą klawisza Tab), użytkownik widzi, na którym aktywnym elemencie się znajduje. Absolutnym minimum jest pozostawienie domyślnych ustawień wyglądu fokusa przeglądarki (np. dla Internet Explorer w systemie MS Windows będzie to kropkowana obwódka wokół aktywnego linku). Innymi słowy, nie można wyłączyć domyślnego zaznaczenia fokusa przez zastosowanie outline: none.</p>



Zasada 3: Zrozumiałość

Informacje przedstawione na stronie oraz działanie strony muszą być zrozumiałe (np. powinien być podany język witryny, tak żeby czytnik ekranu mógł ją odpowiednio odczytać).

3.1. Możliwość odczytania

Treść powinna być zrozumiała i możliwa do odczytania.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
3.1.1. Język strony (A)	Sprawdź w znaczniku HTML, czy główny język strony został określony za pomocą atrybutu lang i/lub xml:lang.
3.1.2. Język części (AA)	Sprawdź, czy język został określony za pomocą atrybutu lang i/lub xml:lang, jeśli nastąpiła jego zmiana w elementach strony.

3.2. Przewidywalność

Strony internetowe powinny się otwierać i działać w przewidywalny sposób.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
3.2.1. Po oznaczeniu fokusem (A)	Sprawdź, czy jeśli jakikolwiek element otrzymał zaznaczenie (fokus), nie zaszła żadna zmiana kontekstu na stronie, która mogłaby wprowadzić w błąd lub dezorientować użytkownika. Dotyczy to zwłaszcza użytkowników korzystających z klawiatury.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
	<p>Sprawdź, czy formularze nie są wysyłane automatycznie, czy strona nie przeładowuje się automatycznie itp. Sprawdź także, czy wszystkie zmiany są wyzwalane tylko przez świadome działanie ze strony użytkownika.</p>
<p>3.2.2. Podczas wprowadzania danych (A)</p>	<p>Sprawdź, czy nie są stosowane mechanizmy, które przy zmianie ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika powodują automatyczną zmianę kontekstu. Jeśli takowe istnieją, sprawdź, czy użytkownik jest o tym informowany lub przed tym ostrzegany, zanim zacznie korzystać z komponentu.</p>
<p>3.2.3. Konsekwentna nawigacja (AA)</p>	<p>Sprawdź, czy wszystkie mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na podstronach, pojawiają się w tym samym względnym porządku za każdym razem, gdy są ponownie prezentowane. Pozwala to na łatwiejszy odbiór serwisu. Wyjątkiem są sytuacje, w których w serwisie istnieje mechanizm dający użytkownikowi możliwość decydowania, co ma się na stronie pojawiać i w jakiej kolejności. Sprawdź, czy dodatkowe informacje umieszczone między powtarzającymi się elementami (np. zagnieżdżone menu) albo pomijanie elementów w wyjątkowych sytuacjach</p>



Kryterium sukcesu	Zalecenia
	nie burzą porządku pozostałych.
3.2.4. Konsekwentna identyfikacja (AA)	Sprawdź, czy elementy mające tę samą funkcjonalność na wielu podstronach w serwisie internetowym są spójnie identyfikowane. Jeśli komponenty mające tę samą funkcjonalność są identyfikowane w różny sposób, użytkownicy z problemami kognitywnymi (poznawczymi), trudnościami w uczeniu się, niewidomi itp. nie będą wiedzieli, że mają do czynienia z tym samym elementem. Nie będą też pewni, czego się mają spodziewać, a to może prowadzić do wielu niepotrzebnych błędów.

3.3. Pomoc przy wprowadzaniu informacji

Na stronie znajduje się wsparcie dla użytkownika, aby mógł uniknąć błędów lub je skorygować.

Kryterium sukcesu	Zalecenia
3.3.1. Identyfikacja błędu (A)	Sprawdź, czy formularze w serwisie (wyszukiwarka, newsletter, rejestracja, kontakt itp.) są wyposażone w mechanizmy sprawdzające poprawność wprowadzanych danych oraz czy w sytuacji, gdy użytkownik niepoprawnie wypełni pole lub pominie pole wymagane, zostanie o tym fakcie poinformowany.



Kryterium sukcesu	Zalecenia
3.3.2. Etykiety lub instrukcje	Sprawdź, czy w każdym miejscu, w którym wymagane jest wprowadzenie przez użytkownika informacji, zostały zapewnione czytelne etykiety lub instrukcje oraz przykłady.
3.3.3. Sugestie korekty błędów (AA)	Sprawdź, czy w przypadku, gdy zostanie wykryty błąd przy wprowadzaniu danych do formularza, użytkownikowi są przedstawione sugestie mogące rozwiązać problem, pod warunkiem, że nie zmienia to celu treści oraz nie będzie stanowiło zagrożenia (np. podczas procesu logowania nie możemy sugerować, jaki poprawny login lub jakie hasło użytkownik powinien wprowadzić).
3.3.4. Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) (AA)	Sprawdź, czy w przypadku gdy na stronie internetowej użytkownik może wypełniać zobowiązania prawne lub przeprowadzać transakcje finansowe, modyfikować i usuwać przechowywane dane, wypełniać testy, zostały zapewnione mechanizmy pozwalające na przywrócenie poprzednich danych, ich weryfikację lub potwierdzenie.

Zasada 4: Kompatybilność



Treść musi być kompatybilnie opublikowana, tak aby mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowanie użytkownika, w tym przez technologie wspomagające.

4.1. Kompatybilność

Kryterium sukcesu	Zalecenia
4.1.1. Parsowanie (A)	Sprawdź, czy kod HTML i CSS jest wolny od błędów i poprawny semantycznie.
4.1.2. Nazwa, rola, wartość (A)	Sprawdź, czy wszystkie komponenty interfejsu użytkownika, stworzone w takich technologiach, jak np. Flash, Java, Silverlight, PDF, które mają wbudowane mechanizmy wspierania dostępności, są jednoznacznie identyfikowane przez nadanie im nazw, etykiet, przeznaczenia. Szczególnie ważne jest to dla technologii asystujących, które dzięki temu będą mogły zrozumieć nazwę czy przeznaczenie napotkanego elementu i przekazać odpowiednią informację do użytkownika lub wykonać określone działanie.

Wszystkie te poziomy (zasady, wytyczne, kryteria sukcesu, techniki wystarczające i dodatkowe) uzupełniają się wzajemnie i wskazują, w jaki sposób tworzyć bardziej dostępne treści internetowe. Pamiętajmy, że nawet zawartość, która jest na najwyższym poziomie zgodności (AAA), nie będzie dostępna dla osób ze wszystkimi rodzajami i stopniami niepełnosprawności czy też z niepełnosprawnością złożoną, zwłaszcza w zakresie problemów z uczeniem się oraz zrozumieniem języka. Należy poszukiwać najlepszych praktyk



stosowanych w danym momencie rozwoju internetu, aby treści były w możliwie największym stopniu dostępne dla osób z różnymi dysfunkcjami.

Moduł 4

Jak przygotować deklarację dostępności?

Deklaracja dostępności – warunki techniczne oraz struktura dokumentu

Deklaracja dostępności to odrębna strona w serwisie, która ma na celu informowanie użytkowników, zwłaszcza osób ze specjalnymi potrzebami (np. ze względu na niepełnosprawność), o tym, jakie standardy dostępności spełnia, czy w serwisie są treści niedostępne i dlaczego oraz do kogo zgłosić problemy z dostępnością. Deklaracja powinna być umieszczona w takim miejscu serwisu, aby dostęp do niej był łatwy z każdej innej strony witryny.

Elementami deklaracji są obowiązkowo:

- tytuł,
- wstęp,
- data publikacji i ostatniej istotnej aktualizacji strony lub aplikacji mobilnej,
- status pod względem zgodności z ustawą o dostępności cyfrowej,
- data sporządzenia i metoda oceny dostępności cyfrowej,
- skróty klawiaturowe,
- informacje zwrotne i dane kontaktowe,
- informacje na temat procedury odwoławczej,
- informacje o dostępności architektonicznej siedziby podmiotu,
- informacje o aplikacjach mobilnych udostępnianych przez podmiot publiczny.



Deklaracja musi być dostępna cyfrowo, nawet jeśli sama strona internetowa czy aplikacja mobilna nie spełniają wymogów dostępności. Co więcej, ważne jest, aby deklaracja dostarczała informacji przydatnych użytkownikom, a utrudnienia i ograniczenia w dostępności wyjaśniała im prostym i zrozumiałym językiem.

Deklaracje dostępności podlegają monitorowaniu. Wcześniej monitoring ten prowadziło Ministerstwo Cyfryzacji, a po jego likwidacji 7 października 2020 r. rolę tę przejęła Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Dokumenty te muszą spełniać wymogi techniczne dotyczące kodowania. Elementy deklaracji powinny być oznakowane specjalnymi atrybutami opisującymi jej zawartość. Należy wykorzystać wszystkie dostępne możliwości języka HTML, tak aby ułatwić użytkownikom korzystanie z deklaracji (stosowanie wyróżnień, list, łączy internetowych i innych tagów HTML).

Przygotowanie techniczne deklaracji dostępności może sprawić trudności. Aby ułatwić jej sporządzanie, Pracownia Dostępności Cyfrowej LepszyWeb.pl opracowała bezpłatne narzędzie („Generator deklaracji dostępności”) i udostępniła je na stronie:

deklaracja.lepszyweb.pl.

Generator deklaracji dostępności



Deklaracja dostępności strony



Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej



Deklaracja dostępności strony internetowej

Pola oznaczone * (gwiazdką) są wymagane.

Dane podmiotu i strony

Nazwa podmiotu *

Wpisz oficjalną nazwę podmiotu, który publikuje Deklarację.

Nazwa strony internetowej *

Wpisz nazwę strony w dopełniaczu, np. Biuletynu Informacji Publicznej Szkoły nr 100 w Młasteczku.

Adres strony internetowej *

Wpisz adres URL wraz z protokołem http:// lub https://

Data publikacji strony internetowej *

dzień-miesiąc-rok

Data ostatniej istotnej aktualizacji strony internetowej *

Wybierz datę aktualizacji, która miała istotny wpływ na dostępność strony.

Generator umożliwia dodanie wszystkich wymaganych informacji, a następnie tworzy kod źródłowy HTML ze wszystkimi wymaganymi znacznikami, który wystarczy pobrać i umieścić na stronie internetowej instytucji.

Deklarację dostępności sporządza się na podstawie rzeczywistej samooceny zgodności strony internetowej lub aplikacji mobilnej z wymogami dyrektywy w sprawie dostępności stron internetowych, bądź też oceny przeprowadzanej przez kompetentny podmiot zewnętrzny – fundację lub firmę specjalizującą się w tej tematyce i mającą stosowne certyfikaty.

Zakres i metodyka badania dostępności we własnym zakresie mogą być różne: to prosty przegląd dostępności albo pełny audyt dostępności cyfrowej. A zależy to od możliwości właściciela serwisu. Wszyscy właściciele stron instytucji publicznych mają obowiązek zadbać o przygotowanie kadry zarówno do tworzenia treści cyfrowych zgodnie z wymogami dostępności, jak i czuwania nad realizacją zobowiązań wynikających z przepisów ustawy.

Ważne jest też to, aby praca nad zapewnieniem i utrzymaniem dostępności cyfrowej miała regularny charakter, a treści deklaracji dostępności były bardzo dokładne i odzwierciedlały wykonane prace instytucji publicznej, zmierzające do zapewnienia dostępności na jak najlepszym możliwym poziomie.



W samoocenie zgodności może pomóc ekspert do spraw dostępności cyfrowej, który przeprowadzi wstępny przegląd dostępności, opíše znalezione bariery czy też wykryje nowe. Ekspertem jest osoba mająca bogate doświadczenie w pracy nad dostępnością cyfrową. Ekspertci działają w ramach fundacji bądź też firm specjalizujących się w tej tematyce. Za deklarację dostępności odpowiada właściciel serwisu, ponieważ jest ona swoistym oświadczeniem składanym przez statutowy organ zarządzający podmiotem publicznym. Zgodnie z ustawą o dostępności cyfrowej podmioty publiczne muszą dokonywać przeglądu i aktualizacji swoich deklaracji dostępności do 31 marca każdego roku oraz niezwłocznie w każdym przypadku, gdy strona internetowa lub aplikacja mobilna uległy zmianom mogącym mieć wpływ na ich dostępność cyfrową. Szczegółowe [warunki techniczne przygotowania deklaracji dostępności znajdują się na stronie mc.bip.gov.pl](#).



DZIEŃ 6

Moduł 1

Wdrażanie planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie

Jako koordynator będziesz przygotowywać oraz aktualizować plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a następnie koordynować jego wdrażanie.

Przygotowanie planu działania wymaga przeprowadzenia analizy funkcjonowania urzędów w obszarze architektonicznym, cyfrowym i komunikacyjno-informacyjnym.

Zanim podejmiesz się jego przygotowania, sprawdź stan obecny.

Pomogą Ci odpowiedzi na poniższe pytania:

- W jaki sposób obecnie zapewniona jest dostępność w Twoim urzędzie?
- Czy urząd spełnia minimalne wymagania dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej wynikające z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami?
- Jeżeli nie spełnia, to czy zapewnia dostęp alternatywny? Czy były ostatnio przeprowadzone audyty dostępności lub/i inne analizy stanu dostępności w urzędzie?
- Jakich barier mogą doświadczać osoby ze szczególnymi potrzebami?
- Jakie szczególne potrzeby mają odbiorcy, interesariusze w korzystaniu z usług urzędu?
- Jakie inwestycje w ostatnim czasie były podejmowane na rzecz zwiększenia dostępności? Jakie inwestycje zostały zaplanowane w budżecie urzędu na następne lata? Które usprawnienia/zmiany można wprowadzić bezkosztowo, a które wymagają nakładów finansowych?



- Które zmiany/usprawnienia można zrealizować w miarę szybko, a które wymagają czasu?
- Jakie widzisz wyzwania w związku z poprawą dostępności urzędu?

Wyzwania związane z wdrażaniem ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Analiza świadczonych usług i analiza interesariuszy urzędu

Przeanalizuj, jakie grupy odbiorców korzystają z usług urzędu, w którym jesteś koordynatorem. Celem jest ustalenie i uporządkowanie działań urzędu w kontekście dostępności.

Opisz:

- działanie urzędu (funkcja, zadania, świadczone usługi),
- interesariuszy urzędu, czyli osoby i grupy społeczne, które korzystają z jego usług (interesariuszami są również pracownicy instytucji, nie tylko klienci zewnętrzni),
- w jaki sposób obecnie zapewniana jest dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna osobom ze szczególnymi potrzebami?

Przykład: urząd skarbowy

Działanie urzędu skarbowego:

- czynności realizowane dla obywateli, m.in. obsługa spraw (wnioski, skargi, płatności), spotkania indywidualne i grupowe, komunikacja z obywatelami, usługi dla ludności, organizacja wydarzeń związanych ze składaniem deklaracji podatkowych,
- zatrudnianie, rekrutacja, zapewnienie stanowiska pracy, w tym również dostępu do pomieszczeń socjalnych i sanitarnych, obsługa administracyjna pracowników, komunikacja wewnętrzna z pracownikami (dostępny intranet, system do obsługi korespondencji),



- współpraca z interesariuszami zewnętrznymi – zamawianie i odbiór towaru (artykuły biurowe, urządzenia biurowe), usług (serwis urządzeń biurowych), spotkania w siedzibie urzędu, zapewnianie dostępu do pomieszczeń higieniczno-sanitarnych, pomieszczeń technicznych itp.

Interesariusze urzędu skarbowego:

- obywatele,
- kandydaci aplikujący na stanowiska w urzędzie,
- przedstawiciele innych instytucji publicznych,
- przedstawiciele organizacji pozarządowych,
- dostawcy towarów i usług.

Narzędzia użyteczne w przygotowaniu planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie

Listy sprawdzające do samodzielnego tworzenia audytów dostępności.

Wykorzystaj:

listy sprawdzające o których mowa w rozporządzeniu w sprawie certyfikacji dostępności [certyfikacja-dostepnosc na www.funduszeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl)

- a. lista sprawdzające dostępność architektoniczną (zał. 2 do skryptu),
 - b. lista sprawdzająca dostępność informacyjno-komunikacyjną (zał. nr 2 do skryptu),
 - c. lista sprawdzająca dostępność cyfrową.
- listę ze strony 33 poradnika „Jak wdrażać ustawę o dostępności”; (zał. 1 do skryptu),
 - [publikację Centralnego Instytutu Ochrony Pracy](#) przygotowaną w projekcie „Model wsparcia osób niepełnosprawnych w środowisku pracy”,



- [publikację Centralnego Instytutu Ochrony Pracy](#) przygotowaną w projekcie „Ramowe wytyczne w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń oraz przystosowania stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach”,
- [aplikację „Dostępnościomierz”](#).





Partnerzy w zapewnianiu dostępności – komunikacja z interesariuszami

Nawiąż kontakty z przedstawicielami organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z różnymi niepełnosprawnościami. Zapytaj o potrzeby osób, dla których te organizacje działają.

Listę organizacji możesz znaleźć na stronie www.ngo.pl, w podręczniku „Jak wdrażać ustawę o dostępności” oraz w „Niezbędniku koordynatora dostępności”.

Analiza zasobów użytecznych w przygotowaniu planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie

1. Analiza potrzeb

Sprawdź, jakie potrzeby mają osoby ze szczególnymi potrzebami. Po określeniu interesariuszy/odbiorców usług łatwiej Ci będzie wyodrębnić ich szczególne potrzeby. Określ je dla każdej grupy. Sprawdź wszystkie miejsca i sytuacje, kiedy klient korzysta z usług urzędu.

2. Analiza barier

Przeprowadź audyt dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej. Możesz to zrobić samodzielnie lub zlecić to zadanie ekspertom. Sprawdź, czy w Twoim urzędzie były przeprowadzone takie audyty lub inne działania/analizy/projekty²⁹. Jeśli tak, sprawdź, jakie rekomendacje wdrożono.

3. Zastosowane rozwiązania

²⁹ Np. sprawdź, czy urząd brał udział w projekcie „Administracja centralna na rzecz Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami. Monitoring wdrażania”.



Przy analizie obecnych rozwiązań sprawdź, czy spełniają one swoją rolę, czy są użyteczne. Czy macie np. zawarte umowy na usługi tłumacza języka migowego? Czy zapewnacie dostępne formularze? Czy strona WWW jest dostępna? Jakim sprzętem i rozwiązaniami dysponujecie (pętla indukcyjna, platforma przyschodowa, schodołaz, szyny)? Czy pracownicy, szczególnie ci pracujący przy obsłudze klienta, zostali przeszkoleni? Czy macie dostępny system do obsługi korespondencji? Czy treści publikowane w intranecie są dostępne?

4. Sprawdź procedury

Jak wygląda obsługa klienta z niepełnosprawnością albo innymi szczególnymi potrzebami? W jaki sposób można skorzystać ze wsparcia tłumacza języka migowego? Kto dba o dostępność strony internetowej? Czy na stronie jest informacja o działalności urzędu w tekście łatwym do czytania? Czy jest deklaracja dostępności? Jakie informacje są w niej zawarte? Czy formularze, dokumenty urzędowe, pisma do obywateli są pisane prostym językiem? Czy na stronie urzędu jest informacja o działalności urzędu w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)?

Podczas analizy zapewnienia dostępności dla interesariuszy możesz skorzystać z listy sprawdzającej dostępność zamieszczonej w „Niezbędniku koordynatora dostępności”³⁰.

Tworzenie planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

1. Powiadom współpracowników o swojej roli koordynatora do spraw dostępności oraz opisz swoje zadania. Poinformuj o konieczności wdrażania przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz o raporcie dostępności, który jako podmiot publiczny mieliście obowiązek złożyć do 31 marca 2021 r.

³⁰ [„Niezbędnik koordynatora dostępności”](#), jw.



2. Jeśli zostanie powołany zespół do spraw dostępności – zorganizuj spotkanie, podczas którego ustalicie swoje role i działania. Jeśli są to osoby wyznaczone w podległych jednostkach, ustal spójny zakres sprawdzenia dostępności.
3. Zrób listę osób (oraz kontaktów do nich), które w różny sposób mogą być powiązane z obszarem zapewnienia dostępności. Mogą to być również osoby odpowiedzialne za zapewnienie dostępności w jednostkach organizacyjnych podległych Twojej instytucji. Lista taka zawierać będzie specjalistów z różnych działów (np. BHP, kadry, zamówienia publiczne, IT, inwestycje, remonty, zaopatrzenie i zakupy, osoby zarządzające z różnych działów i wydziałów, osoby redagujące treści na stronę internetową urzędu, lider prostego języka w urzędzie).
4. Nawiąż kontakty z przedstawicielami organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z różnymi niepełnosprawnościami. Będzie to również okazja do zapytania o potrzeby osób, dla których te organizacje działają.
5. Sprawdź, czy twoje dane kontaktowe są w BIP lub (jeśli podmiot nie ma BIP) na stronie internetowej urzędu. Warto, żeby dane te były dostępne na stronie internetowej w zakładce Kontakt i w deklaracji dostępności.
6. Sprawdź, w jaki sposób urząd zapewnia realizację szczególnych potrzeb swoich pracowników oraz kandydatów. Czy rekrutacja jest dostępna? W jaki sposób odbywają się spotkania z kandydatami? Ten obszar również należy uwzględnić w raporcie.



Przygotowanie planu działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie – ćwiczenia praktyczne

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmuje:

- diagnozę dostępności instytucji – opartą na audytach, raportach i innych dokumentach,
- zaproponowanie działań z zakresu poprawy dostępności w konkretnych obszarach dostępności,
- harmonogram wdrażania,
- wskazanie osób/jednostek odpowiedzialnych,
- oszacowanie kosztów (bezkosztowo, niski koszt, wysoki koszt).

Dane potrzebne do przygotowania planu:

- wyniki audytów, raportów i innych dokumentów dotyczących poprawy dostępności w urzędzie,
- informacje, które uzyskasz od osób decyzyjnych w jednostkach podległych i wewnętrznych w Twojej instytucji – jest to niezwykle ważne, dlatego zorganizuj spotkanie tych osób w celu omówienia sposobów realizacji planu,
- możliwe terminy na wdrożenie poszczególnych elementów zapewniania dostępności – ważne dla harmonogramu wdrożenia dostępności,
- ramy finansowe – sprawdź możliwości budżetu swojej jednostki oraz możliwości skorzystania z finansowania zewnętrznego (np. z Funduszu Dostępności i z Funduszy Europejskich, w przypadku zatrudniania pracowników z niepełnosprawnością z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych).



Przykładowy plan działania na rzecz poprawy dostępności w urzędzie

Przykładowy wzór planu znajdziesz:

- w „[Niezbędniku koordynatora dostępności](#)”
- na stronie_KPRM www.gov.pl

Inny przykładowy wzór:

Lp.	Działanie	Osoba/komórka odpowiedzialna za realizację działania	Sposób i koszt realizacji działania	Czas realizacji
1.	Analiza stanu obiektów Urzędu XXX pod względem dostosowania do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami wynikającym z przepisów ustawy	Koordynator do spraw dostępności + Zespół do spraw dostępności	Analiza stanu obiektów XXX, inwentaryzacja obiektów, oszacowanie kosztów prac, które będą musiały zostać wykonane tak, aby obiekty XXX spełniały minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze	r.





Lp.	Działanie	Osoba/komórka odpowiedzialna za realizację działania	Sposób i koszt realizacji działania	Czas realizacji
			szczególnymi potrzebami wynikające z przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	
2.	Analiza dostosowania obiektów XXX do minimalnych wymagań dostępności	Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej Komenda Wojewódzka Policji Kuratorium Oświaty w XXX	Uzyskanie informacji pisemnych ze wskazaniem na wymagania w wymiarze architektonicznym, cyfrowym, komunikacyjno-informacyjnym wynikające z przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności	



Lp.	Działanie	Osoba/komórka odpowiedzialna za realizację działania	Sposób i koszt realizacji działania	Czas realizacji
			osobom ze szczególnymi potrzebami	
3.	Audyt architektoniczny urzędu XXX	Koordinator do spraw dostępności	Uzyskanie zaleceń do wdrożenia	
4.	Zmiana oświetlenia (zwiększenie natężenia) przed i za wejściem do budynku urzędu XXX	Wydział Inwestycji i Rozwoju Jan Nowak	Przygotowanie zapytania ofertowego Realizacja i odbiór robót Szacowany koszt: 3000 zł	

Monitorowanie wdrażania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

Do zadań koordynatora, po przygotowaniu planu działań, należy monitoring jego wdrażania.

Oto zasady, które warto wdrożyć w celu zapewnienia skuteczności tego procesu:

1. Systematycznie sprawdzaj, jakie działania podejmowane są na rzecz zapewnienia dostępności. Czy działania wpisane w plan są realizowane?
2. Przygotuj narzędzie do monitoringu, np. procedurę, ankietę badającą proces wewnątrz instytucji.
3. W wyznaczonym terminie zaplanuj gruntowny przegląd dostępności. Sprawdź, czy wdrożone zalecenia są realizowane, np. czy urządzenia są serwisowane,



procedury – przestrzegane, czy zapewniona jest dostępność strony WWW (np. czy zdjęcia mają tekst alternatywny, czy do multimediiów na stronie dodano napisy).

4. Przekaż do zamieszczenia na stronie urzędu wzór wniosku o zapewnienie dostępności.
5. Bądź uważny/a na sugestie lub prośby klientów instytucji w zakresie dostępności. Monitoruj przypadki informowania o braku dostępności i analizuj, czy możliwe jest wdrożenie zmian w tym zakresie. Monitoruj wszystkie wpływające do urzędu skargi na zapewnienie dostępności oraz przypadki odmowy zapewnienia dostępności.
6. Sprawdzaj poziom zadowolenia klientów instytucji w zakresie zapewniania dostępności.
7. Sprawdzaj, gdzie został zapewniony dostęp alternatywny, czy będzie możliwość zapewnienia po okresie przejściowym minimum dostępności. Bądź przygotowany na uzasadnienie użycia tego sposobu realizacji szczególnych potrzeb.
8. Zwiększaj wiedzę i umiejętności w zakresie dostępności.

Raport o stanie zapewniania dostępności

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wprowadziła obowiązek raportowania stanu zapewniania dostępności **przez każdy podmiot publiczny**.

[Wzór raportu o stanie zapewniania dostępności](#) dostępny jest na Portalu Gov.pl.

Większość podmiotów publicznych otrzymała formularz również za pośrednictwem portalu sprawozdawczego Głównego Urzędu Statystycznego. Formularz jest opublikowany w BIP ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego.

Okres sprawozdawczy za jaki składany był pierwszy raport obejmuje okres od 20 września 2019 r. do 1 stycznia 2021 r. Podmioty publiczne miały obowiązek złożyć raport do 31 marca 2021 r.



Treść raportu obejmuje zakres zapewniania przez podmiot publiczny minimum dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej. Niezbędne jest również uzasadnienie zapewnienia każdego dostępu alternatywnego. Do przygotowania/aktualizacji raportu możesz wykorzystać pytania ujęte we wzorze raportu do przeprowadzenia audytu dostępności w Twojej instytucji. Możesz też skorzystać z poniższych list sprawdzających.

Załącznik 1. Dostępność obiektu – przykładowa lista sprawdzająca

- Czy budynek jest dostosowany do potrzeb pracowników z różnymi rodzajami niepełnosprawności?
- Czy budynek jest dostosowany do potrzeb klientów ze szczególnymi potrzebami?
- Czy obiekt jest dostosowany do potrzeb osób z wadami wzroku?
- Czy osoby niewidome lub słabowidzące mają dostosowany system informacji o obiekcie?
- Czy obiekt jest dostosowany do potrzeb osób z wadami słuchu?
- Czy w kluczowych miejscach w obiekcie są zlokalizowane pętle indukcyjne?
- Czy jest możliwość zapewnienia osobom głuchym usług tłumacza języka migowego na miejscu lub zdalnie?
- Jeśli budynek jest częścią kompleksu, czy łatwo go odszukać wśród innych budynków?
- Czy obszar w otoczeniu budynku ma system informacji w postaci strzałek, tablic informacyjnych itp.?
- Czy występują na nim różnice wysokości i przeszkody terenowe?
- Czy budynek ma czytelne oznaczenie, co się w nim znajduje?
- Czy jest przed nim umiejscowiona tablica informacyjna?
- Czy obszar w otoczeniu budynku jest dostosowany do poruszania się osób z problemami motorycznymi?
- Czy wejście do budynku jest wolne od barier?
- Czy obiekt ma zadaszenie nad wejściem, które chroni przed opadami?
- Czy przed wejściem znajdują się objekty, które mogą utrudniać wejście do budynku?



- Jakie drzwi prowadzą do budynku? Czy mają odpowiednią szerokość? Czy wymagają dużo siły do otwarcia?
- Czy jest możliwość obsługi osób z niepełnosprawnością (w tym poruszających się na wózku) bezpośrednio przy wejściu?
- Czy przy wejściu do obiektu znajduje się czytelna tablica informacyjna?
- Czy w obiekcie jest możliwość zorganizowania holu/lobby wraz z punktem informacyjnym?
- Czy strefa wejściowa ma stosowne oświetlenie i rozwiązania wyłumiające pogłos/echo?
- Czy recepcja/punkt informacyjny posiadają pętlę indukcyjną?
- Czy klienci muszą poruszać się po obiekcie w celu załatwienia swoich spraw?
- Czy w korytarzach umieszczono tablice informacyjne, strzałki kierunkowe/inne oznaczenia?
- Czy w korytarzach znajdują się przedmioty, które mogą utrudniać komunikację?
- Czy posadzka korytarzy jest antypoślizgowa?
- Czy w korytarzach jest dostateczna przestrzeń (szerokość) pozwalająca na wygodną komunikację osób na wózkach?
- Czy korytarze mają zapewniony kontrast kolorystyczny ścian, podłogi i drzwi?
- Czy oświetlenie korytarzy nie powoduje olśnienia oraz zbyt kontrastowych cieni?
- Czy drzwi posiadają czytelne oznaczenia z zachowaniem odpowiedniego kontrastu zarówno kolorystycznego, jak i dotykowego?
- Czy obiekt jest wielokondygnacyjny i czy jest zapewniona dostępność do wszystkich kondygnacji dla osób z niepełnosprawnością?
- Czy w obiekcie jest winda i czy spełnia ona wymogi dla osób z niepełnosprawnością?
- Czy schody posiadają stosowne oznaczenia krawędzi oraz odpowiednie oświetlenie?
- Czy każda kondygnacja jest oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu?
- Czy jest konieczność stosowania urządzeń wspomagających poruszanie się (jak np. schodołazy)?
- Czy jest możliwość rezygnacji ze stosowania urządzeń wspomagających?



- Czy personel obiektu jest przeszkolony z obsługi osób z niepełnosprawnością?
- Czy personel obiektu jest przeszkolony z ewakuacji osób z niepełnosprawnością?³¹
- Czy na stronie urzędu jest deklaracja dostępności?
- Czy na stronie internetowej urzędu jest informacja o działalności urzędu w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia?
- Czy można wejść do urzędu z psem asystującym?

Załącznik nr 2. Lista sprawdzająca dostępność architektoniczną

Pytania kluczowe:

1. Czy wejście do obiektu jest wolne od barier, drzwi mają przynajmniej 90 cm szerokości i można je otworzyć bez użycia znacznej siły? TAK/NIE
2. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie wizualnej? TAK/NIE
3. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie dotykowej (tyflomapa, plan pomieszczeń) lub głosowej (infokiosk, nagranie audio, beacony, ewentualnie jest upoważniony pracownik, do którego obowiązków należy udzielanie informacji klientom)? TAK/NIE
4. Czy w obiekcie zapewniono wolne od barier przestrzenie komunikacyjne poziome i pionowe? TAK/NIE
5. Czy w obiekcie jest zapewniony dostęp dla osób poruszających się na wózku do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem technicznych)? TAK/NIE
6. Czy w obiekcie znajduje się przynajmniej jedna dostępna toaleta na każdej kondygnacji?
7. Czy procedury wstępu do obiektu pozwalają na poruszanie się po nim osobie z psem asystującym? TAK/NIE

³¹ P. Kowalski, A. Mikołajczyk, B. Zimny, [„Jak wdrażyć ustawę o dostępności”](#), jw.



8. Czy w obiekcie obowiązuje szczegółowa procedura ewakuacji, wskazująca w jaki sposób prowadzona jest ewakuacja lub ratowanie osób o szczególnych potrzebach, przebywających na terenie budynku? TAK/NIE

Pozostałe pytania:

1. Czy przed wejściem do obiektu znajdują się przeszkody utrudniające wejście do niego? TAK/NIE
2. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych obiektu (korytarze, przejścia, schody) występują różnice wysokości, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają osobie poruszającej się na wózku lub osobie z niepełnosprawnością wzroku bezpieczne poruszanie się po obiekcie? TAK/NIE
3. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych (korytarze, przejścia, schody) obiektu występują inne bariery mogące utrudniać poruszanie się? TAK/NIE
4. Czy szerokość korytarzy i przejść mierzona po uwzględnieniu przestrzeni zajmowanej przez meble, wyposażenie, urządzenia itp. wynosi co najmniej 90 cm? TAK/NIE
5. Czy schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm wyposażone są w obustronne poręcze, a w przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, przynajmniej jednostronną poręcz? TAK/NIE
6. Czy schody posiadają oznaczenia krawędzi (co najmniej pierwszy i ostatni stopień)? TAK/NIE
7. Czy posadzka korytarzy jest antypoślizgowa? TAK/NIE
8. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym, każda kondygnacja jest oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu? TAK/NIE
9. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym jest działająca winda lub inne urządzenie umożliwiające bezpieczny transport osoby na wózku na wyższe kondygnacje? TAK/NIE
10. W przypadku zastosowania w obiekcie urządzeń wspomagających poruszanie się osób na wózku, czy personel obiektu jest przeszkolony z obsługi tych urządzeń? TAK/NIE
11. W przypadku stosowania bramek dostępu – czy zapewniona jest przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu z możliwością otwarcia, o szerokości przejścia przynajmniej 90 cm? TAK/NIE



12. Czy obiekt posiada zadaszenie nad wejściem chroniące przed opadami? TAK/NIE
13. Jeśli drzwi są wykonane w przynajmniej 75 proc. powierzchni z przezroczystego materiału (np. tafla szkła), to czy są czytelnie oznaczone? (np. mają pasy ostrzegawcze w kontrastowych kolorach, naklejone na co najmniej dwóch poziomach)? TAK/NIE
14. Czy drzwi do pomieszczeń posiadają czytelne oznaczenia, z zachowaniem odpowiedniego kontrastu kolorystycznego? TAK/NIE
15. Czy we wnętrzach obiektu zapewniono kontrast kolorystyczny ścian, podłogi i drzwi? TAK/NIE
16. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio oświetlone, tj. zgodnie z normą PN-EN 12464-1:2012? TAK/NIE
17. Czy schody są odpowiednio oświetlone? TAK/NIE
18. Czy źródła światła we wnętrzach obiektu nie oślepiają użytkowników lub nie powodują olśnienia (np. zastosowano źródła rozproszonego światła, zastosowano odpowiednie osłony, światło nie jest kierowane w stronę oczu użytkowników)? TAK/NIE
19. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio dostosowane akustycznie (nie występuje pogłos/echo)? TAK/NIE
20. Czy w obiekcie umieszczono oznaczenia wskazujące drogę ewakuacji? TAK/NIE
21. Czy personel obiektu odpowiedzialny za ewakuację jest przeszkolony z zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami? TAK/NIE
22. Czy personel obiektu jest przeszkolony z zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym? TAK/NIE
23. Czy obiekt posiada czytelne oznaczenie co się w nim znajduje? TAK/NIE
24. Czy w obiekcie jest możliwość udzielenia informacji lub obsługi klientów w pobliżu wejścia do budynku (repcja, punkt obsługi itp.)? TAK/NIE
25. Czy przynajmniej jedno stanowisko obsługujące klientów jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach? TAK/NIE



Załącznik nr 3. Lista sprawdzająca dostępność informacyjno-komunikacyjną

Pytania kluczowe:

1. Czy podmiot zapewnia możliwość komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) się, w szczególności za pomocą:
 - poczty elektronicznej, lub
 - SMS lub MMS, lub
 - komunikacji audiowizualnej, lub
 - komunikatorów internetowych, lub
 - formularza na stronie internetowej, lub
 - zapewnienia dostępu do usługi tłumacza na miejscu lub przez strony internetowe (komunikatory) lub aplikacji do tłumaczenia Polskiego Języka Migowego.
2. Czy w obiekcie jest wyznaczony punkt informacyjny, informacja lub recepcja? TAK/NIE
3. Czy informacja/recepcja/punkt informacyjny posiada pętlę indukcyjną? TAK/NIE
4. Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się plik elektroniczny, zawierający tekst odczytywalny maszynowo, opisujący zakres działalności danego podmiotu? TAK/NIE
5. Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się nagranie w Polskim Języku Migowym opisujące zakres działalności danego podmiotu? TAK/NIE
6. Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się informacja w tekście łatwym do czytania, opisująca zakres działalności danego podmiotu? TAK/NIE
7. Czy podmiot posiada procedury zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami (np. w alfabecie Braille'a lub z osobą głuchoniewidomą)? TAK/NIE



Pytania dodatkowe pozwalające sprecyzować zakres koniecznych działań:

1. Czy miejsce, gdzie dostępny jest wideotłumacz jest oznaczone znakiem graficznym?
TAK/NIE
2. Czy personel potrafi zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze) i obsłużyć klienta za pośrednictwem tłumacza? TAK/NIE
3. Czy miejsce/a w obiekcie, gdzie zainstalowano pętlę indukcyjną lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących jest/są oznaczone znakiem graficznym?
TAK/NIE
4. Czy personel podmiotu jest przeszkolony z podstawowych zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i intelektualną? TAK/NIE
5. Czy personel wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji (o ile dotyczy) jest przeszkolony z podstawowych zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową? TAK/NIE
6. Czy pozostały personel podmiotu jest przeszkolony z podstawowych zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową?
TAK/NIE
7. Czy w budynku znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego? TAK/NIE
8. Czy w budynku znajduje się świetlny system powiadamiania alarmowego? TAK/NIE