



Procedury bez barier

Plan zarządzania
procesami/procedurami obsługi
klienta pod kątem osób ze
szczególnymi potrzebami



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

PN-40/2019



Spis treści

Spis treści	2
Wstęp.....	3
1. Uwarunkowania procesu poprawy dostępności urzędów.....	4
2. Kierunki poprawy dostępności procesów i procedur obsługi klienta.....	7
2.1 Wymagania ustawowe dotyczące zapewniania dostępności	7
2.1.1 Dostępność architektoniczna.....	7
2.1.2 Dostępność cyfrowa	10
2.1.3 Dostępność informacyjno-komunikacyjna	13
2.2 Wnioskowanie o zapewnienie dostępności	16
2.2.1 Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno- komunikacyjnej.....	16
2.2.2 Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej.....	18
3. Działania wspierające zapewnianie dostępności	19
4. Schemat procesu zwiększania dostępności urzędu do roku 2030	23
5. Działania monitorujące	26

Wstęp

Plan zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami to dokument, którego celem jest zaproponowanie ścieżki dojścia urzędów administracji publicznej do poziomu dostępności wyznaczonego przez ustawę z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (dalej: **ustawa o zapewnianiu dostępności**). Został opracowany na bazie wniosków i rekomendacji z projektu Procedury bez barier (komponent: obsługa klienta). Może stanowić mapę drogową dla kierowników urzędów, która wskazuje jak skutecznie wypełnić obowiązki wynikające z ustawy oraz być wsparciem dla koordynatorów ds. dostępności. Plan stanowi załącznik do Raportu podsumowującego projekt.

W projekcie wzięło udział 90 urzędów. Wśród nich: archiwa państwowe, Ministerstwo Sprawiedliwości, okręgowe urzędy miar, powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego, urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa, urzędy wojewódzkie, wojewódzkie urzędy statystyczne oraz wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego. W ramach projektu przeprowadzono 7200 godzin doradztwa. Doradztwo obejmowało działania, których celem było wsparcie urzędów w wypracowaniu rozwiązań, które zwiększą dostępność procedur obsługi klienta dla osób ze szczególnymi potrzebami. Plan uwzględnia **działania na rzecz upowszechniania i utrwalania wypracowanych rezultatów projektu.**

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności, **osobą ze szczególnymi potrzebami jest osoba**, która ze względu na swoje cechy lub okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania, aby przezwyciężyć pewne ograniczenia i móc korzystać z usług publicznych na zasadzie równości z innymi osobami. Chodzi przede wszystkim o ograniczenia (bariery) **architektoniczne, cyfrowe i informacyjno-komunikacyjne**¹.

Plan zarządzania procedurami uwzględnia uwarunkowania procesu zwiększania dostępności, działania dostosowawcze i naprawcze, które wynikają wprost z ustawy o zapewnianiu dostępności w odniesieniu do ww. barier, a także działania wzmacniające dostępność i działania monitorujące i utrwalające. W planie zawarto **kamienie milowe**, które bezpośrednio odnoszą się do przepisów ww. ustawy. Dzięki temu możliwe jest dokonanie diagnozy stanu obecnego i wyznaczenie planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, który pozwoli na osiągnięcie stanu wyznaczonego przez ustawę o zapewnianiu dostępności. Warto przy tym zauważyć, że ustawa o zapewnianiu dostępności wyznacza jedynie minimalne warunki, jakie należy spełnić w kontekście dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dlatego w planie zaproponowano również działania wzmacniające, które wykraczają poza podstawowy zakres zdefiniowany przez ustawę, a których celem jest dalsza poprawa dostępności usług.

¹ Art. 2 ustawy o zapewnianiu dostępności

1. Uwarunkowania procesu poprawy dostępności urzędów

Do kluczowych czynników wpływających na kształt i wyniki procesu poprawy dostępności należą uwarunkowania organizacyjne, kadrowe, kompetencyjne, finansowe i instytucjonalno-społeczne. Każdy z tych aspektów został krótko scharakteryzowany poniżej.

Tabela 1 Uwarunkowania procesu zarządzania procedurami obsługi klienta

Rodzaj uwarunkowań	Wyjaśnienie
Organizacyjne	<p>Zwiększanie dostępności w urzędzie wymaga rozwiązań systemowych i dostosowań na poziomie całego urzędu. Jest to warunek konieczny do wprowadzenia trwałych zmian. Konieczne jest odpowiednie zaplanowanie procesu z uwzględnieniem już istniejących w urzędzie procedur i przydzielenie odpowiedzialności za poszczególne zadania.</p> <p>Zgodnie z ustawą każdy z urzędów powołuje koordynatora ds. dostępności, któremu powierza realizację zadań zgodnych z ustawą o dostępności. W niektórych urzędach powołano dodatkowo zespoły ds. dostępności, w skład których wchodzi koordynator oraz członkowie zespołu, którzy wspierają realizację zadań wynikających z ustawy.</p> <p>Ważne jest także, aby kierownictwo urzędu aktywnie uczestniczyło w poprawie dostępności i było informowane o lukach i postępach w ich usuwaniu. Wiele decyzji np. wdrożenie nowych procedur uwzględniających osoby ze szczególnymi potrzebami, zakup nowego sprzętu, decyzja o szkoleniu pracowników – będzie podejmowanych przez kierownika urzędu. Kierownicy powinni zatem być świadomi potrzeb w tym zakresie, tak, aby odpowiednio ustalać priorytety działań.</p>
Kadrowe	<p>Ważnym ogniwem wdrażania działań dotyczących dostępności są pracownicy urzędu, którzy najczęściej nie są wystarczająco przygotowani do ich wdrażania. Podnoszenie wiedzy i zrozumienia kwestii dostępności oraz kompetencji kadry urzędów w codziennym jej wdrażaniu powinno być jednym z priorytetów urzędu.</p>

Rodzaj uwarunkowań	Wyjaśnienie
	<p>Pracownicy urzędu powinni zostać powiadomieni o powołaniu koordynatora ds. dostępności / zespołu ds. dostępności, a także o istotności kwestii równego dostępu do usług dla wszystkich. Co za tym idzie świadoma kadra urzędu powinna w codziennej pracy wdrażać działania na rzecz poprawy dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.</p>
<p>Kompetencyjne</p>	<p>Ważne jest bieżące, systematyczne podnoszenie kompetencji pracowników poprzez szkolenia z zakresu dostępności, niepełnosprawności i szczególnych potrzeb. Ważne jest, aby pracownicy uczestniczący w obsłudze klientów znali np. zasady savoir vivre'u wobec osób ze szczególnymi potrzebami, aby czuli się swobodnie w kontakcie z nimi i mogli je efektywnie obsłużyć zachowując przy tym samodzielność klienta. Nawet podstawowe zagadnienia mogą nie być oczywiste dla pracowników, zwłaszcza jeśli na co dzień nie mają do czynienia z osobami ze szczególnymi potrzebami. Zwrócenie uwagi pracowników na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami i podnoszenie ich ogólnej wiedzy z tego zakresu jest zatem kluczowym czynnikiem. Od stopnia świadomości wszystkich pracowników urzędu będzie zależało efektywne wdrożenie nowych rozwiązań.</p> <p>Informacje na temat koordynatora ds. dostępności i zespołu powinny być przekazywane pracownikom już na etapie wdrażania na nowe stanowisko pracy.</p>
<p>Finansowe</p>	<p>Z uwagi na możliwe ograniczone fundusze, które urząd może przeznaczyć na wdrażanie nowych rozwiązań, ważne jest ustalanie priorytetów działań. Niektóre dostosowania, na przykład zmiany architektoniczne i remonty, a także zakup specjalistycznego sprzętu mogą być bardzo kosztowne. Ważne jest osiągnięcie efektywności działań, to znaczy wybranie takich zadań, które – przy dostępnych funduszach – pozwolą na wprowadzenie możliwie jak największych zmian.</p>
<p>Instytucjonalno-społeczne</p>	<p>Temat dostępności i szczególnych potrzeb jest bardzo złożony – obejmuje wiele specjalistycznych aspektów i wymaga wiedzy eksperckiej. Aby wprowadzane rozwiązania we właściwy sposób odpowiadały na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami,</p>

Rodzaj uwarunkowań	Wyjaśnienie
	<p>urzędy mogą nawiązać współpracę z organizacjami pozarządowymi specjalizującymi się w danym temacie. Na przykład urząd może nawiązać współpracę z organizacją działającą na rzecz osób głuchych i słabosłyszących, aby zapewnić tłumacza PJM/SJM/SKOGN. Współpraca międzysektorowa i współpraca z otoczeniem pozwoli na budowanie sieci kontaktów i wymianę dobrych praktyk, a tym samym przyczyni się do uzyskania efektywniejszych i trwalszych rozwiązań.</p>

2. Kierunki poprawy dostępności procesów i procedur obsługi klienta

2.1 Wymagania ustawowe dotyczące zapewniania dostępności

Ustawa o zapewnianiu dostępności wyznacza obligatoryjne do wdrożenia, minimalne wymagania służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami **w zakresie zapewniania dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej**. Jeśli urząd nie spełnia danego wymagania ustawowego, powinien przeprowadzić odpowiednie działania dostosowawcze i naprawcze. Powinien je uwzględnić w Planie na rzecz poprawy dostępności, który przygotowuje co 2 lub 3 lata. Dodatkowo może je także zawrzeć w celach strategicznych urzędu. W kolejnych podrozdziałach znajdują się możliwe kierunki poprawy dostępności procesów i procedur obsługi klienta prowadzące do spełnienia wymagań ustawowych.

2.1.1 Dostępność architektoniczna

Ustawa o zapewnianiu dostępności (art. 6 pkt 1) nakłada na podmioty publiczne obowiązek zapewnienia dostępności architektonicznej poprzez:

- a. zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b. instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- c. zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- d. zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),
- e. zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

W praktyce oznacza to, że urząd zapewnia dostęp do budynku osobom, które doświadczają trudności w poruszaniu się (m.in. osoby poruszające się na wózkach,

o kulach, także osoby starsze). Dostęp powinien być zapewniony przede wszystkim poprzez stosowanie zasad uniwersalnego projektowania, a jeśli takie rozwiązania nie są możliwe – poprzez stosowanie racjonalnych usprawnień. Do możliwych rozwiązań można zaliczyć np. instalację wind zewnętrznych, podjazdów, ramp, wind wewnętrznych i innych sprzętów. Zapewnienie dostępności architektonicznej oznacza także, że przed budynkiem blisko wejścia głównego zlokalizowane są miejsca parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością, które są odpowiednio oznakowane. Dojście do budynku jest utwardzone i pozbawione przeszkód.

W przestrzeniach komunikacyjnych są oznaczenia dla osób słabowidzących i niewidomych (np. w alfabecie Braille’a, oznaczenia kontrastowe). Miejsce obsługi klientów jest również dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami np. jest ono wyposażone w obniżone blaty do obsługi osób poruszających się na wózkach lub niskorosłych. Przy wejściu do urzędu lub w holu głównym jest zamieszczona informacja o rozkładzie pomieszczeń. W urzędzie są toalety dostosowane do osób z niepełnosprawnościami, z których osoby te mogą swobodnie skorzystać. Urząd określa zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami i zasady udzielania pierwszej pomocy.

Poniższa tabela zawiera **kamienie milowe w procesie poprawy dostępności architektonicznej urzędu**. Udzielenie odpowiedzi Tak oznacza osiągnięcie kolejnego etapu w tym procesie. Stanem docelowym jest wypełnienie wszystkich nałożonych przez ustawę obowiązków. Tabela przedstawia sugerowany plan działania w przypadku spełnienia lub braku spełnienia poszczególnych wymagań ustawowych.

Tabela 2 Wymagania architektoniczne

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Przestrzenie komunikacyjne budynku urzędu są wolne od barier poziomych i pionowych	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Wykonuj okresowe przeglądy przestrzeni komunikacyjnych. 	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadź audyt architektoniczny i wykonaj zalecenia audytu. Przeprowadzenie audytu można zlecić podmiotom wpisanym na listę opublikowaną przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej.

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Urząd zainstalował urządzenia lub zastosował środki techniczne i rozwiązania architektoniczne, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Możesz rozważyć modernizację istniejącego sprzętu. 	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadź audyt architektoniczny i wykonaj zalecenia audytu. Przeprowadzenie audytu można zlecić podmiotom wpisanym na listę opublikowaną przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej. Przeprowadź inwentaryzację sprzętu będącego w posiadaniu urzędu. Zainstaluj wymagany sprzęt. Zakup brakujące sprzęty i urządzenia.
Urząd zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Nie jest konieczne podjęcie dodatkowych działań. 	<ul style="list-style-type: none"> Przygotuj tablicę tyflograficzną z rozkładem pomieszczeń w urzędzie i umieść ją w pobliżu wejścia do urzędu. Pamiętaj, że tablica ma zapewnić informację wizualną i dotykową lub wizualną i głosową.
Do budynku urzędu można wejść z psem asystującym	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Upewnij się, że przy wejściu do budynku są odpowiednie oznaczenia. 	<ul style="list-style-type: none"> Zapewnij klientom możliwość wejścia z psem asystującym do urzędu. Zastosuj odpowiednie oznaczenia i poinformuj pracowników o zmianach.

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
		<ul style="list-style-type: none"> Informacja o możliwości wejścia do budynku z psem asystującym może także zostać umieszczona na stronie internetowej urzędu. 	
Procedura ewakuacji uwzględnia sposób ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami lub uratowania ich w inny sposób na wypadek niebezpiecznego zdarzenia	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Upewnij się, że wszyscy pracownicy znają zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami i zasady udzielania pierwszej pomocy. Przeprowadź niezbędne szkolenia z tego zakresu. 	<ul style="list-style-type: none"> Zaktualizuj procedurę ewakuacji, tak, aby uwzględniała osoby ze szczególnymi potrzebami. Dokonaj inwentaryzacji sprzętu niezbędnego do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. Zakup niezbędny sprzęt, jeśli go nie posiadasz. Ćwiczenia z ewakuacji realizuj wykorzystując posiadany sprzęt specjalistyczny.

2.1.2 Dostępność cyfrowa²

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nakłada na podmioty publiczne obowiązki zapewnienia dostępności cyfrowej poprzez spełnienie wymogów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (dalej: ustawa o dostępności cyfrowej).

² Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848)

Ustawa o dostępności cyfrowej zawiera następujące wytyczne:

- określa wymagania dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- określa zasady projektowania, tworzenia, utrzymywania i aktualizowania stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, tak, by były one bardziej przystępne dla użytkowników. Szczegółowy zakres wymagań dotyczących poziomu dostępności dla poszczególnych kryteriów został sprecyzowany w załączniku do ustawy,
- wprowadza minimalne wymagania w zakresie dostępności cyfrowej, które dotyczą strony BIP podmiotu publicznego oraz wybranych elementów strony internetowej lub aplikacji mobilnej,
- wprowadza obowiązek umieszczania na stronach internetowych deklaracji dostępności.

W praktyce oznacza to, że urząd prowadzi stronę internetową zgodną z wymogami ustawy, a więc stosuje odpowiednie kontrasty i powiększoną czcionkę, dokumenty publikowane na stronie są dostępne cyfrowo, a więc mają odpowiedni format i możliwe jest ich odczytanie przez program udźwiękowiający, a także, że na stronie internetowej są zamieszczone opisy alternatywne do obrazów i znaków graficznych. Zgodnie z przepisami, urząd przygotował także deklarację dostępności i umieścił ją na stronie

Poniższa tabela zawiera **kamienie milowe w procesie poprawy dostępności cyfrowej urzędu**. Udzielenie odpowiedzi „Tak” oznacza osiągnięcie kolejnego etapu w tym procesie. Stanem docelowym jest wypełnienie wszystkich nałożonych przez ustawę obowiązków. Tabela przedstawia sugerowany plan działania w przypadku spełnienia lub braku spełnienia poszczególnych wymagań ustawowych.

Tabela 3 Wymagania cyfrowe

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Strona internetowa jest zgodna z wymaganiami ustawy o dostępności cyfrowej	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none">• Dokonuj okresowych przeglądów strony internetowej celem bieżącego monitorowania dostępności cyfrowej.	<ul style="list-style-type: none">• Przeprowadź audyt cyfrowy strony internetowej urzędu, zaplanuj i wykonaj zalecenia audytu.• Monitoruj realizację planu.

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Dokumenty publikowane na stronie internetowej są dostępne cyfrowo	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> • Zadbaj o szkolenia dla pracowników w zakresie dostępności dokumentów. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zmień format dokumentów, które nie spełniają warunków dostępności cyfrowej. • Utwórz szablony/ wzory dokumentów, które spełniają warunki dostępności cyfrowej. • Przeszkól pracowników w zakresie dostępności cyfrowej. • Monitoruj sposób korzystania z szablonów, sprawdzaj czy dokumenty umieszczane na stronie www są dostępne..
Obrazy i grafiki umieszczone na stronie internetowej urzędu mają opisy alternatywne	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> • Dodawaj na bieżąco opisy alternatywne do grafik zamieszczanych na stronie internetowej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozbuduj system administracyjny o pola opisów alternatywnych. Dodaj atrybut pola obowiązkowego. • Dodaj opisy alternatywne do grafik i zdjęć na stronie oraz dodawaj do każdej kolejnej publikacji. • Przeszkol pracowników z zasad tworzenia opisów alternatywnych.

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Urząd opublikował deklarację dostępności	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Sprawdź, czy deklaracja dostępności jest aktualna. 	<ul style="list-style-type: none"> Przygotuj/aktualizuj deklarację dostępności zgodnie z obowiązującymi przepisami i opublikuj na stronie www urzędu.

2.1.3 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (art. 6 pkt 3) nakłada na podmioty publiczne obowiązki zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej poprzez:

- obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, 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,
- zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

W praktyce oznacza to, że urząd zapewnia tłumacza PJM, komunikację alternatywną, komunikację z osobami głucho-niewidomymi, stosuje prosty język. Urząd ma obowiązek zapewnić tłumacza języka migowego w formie bezpłatnej usługi (w ciągu 3 dni roboczych od złożenia wniosku).

Poniższa tabela zawiera **kamienie milowe w procesie poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej urzędu**. Udzielenie odpowiedzi Tak oznacza osiągnięcie kolejnego etapu w tym procesie. Stanem docelowym jest wypełnienie wszystkich nałożonych

przez ustawę obowiązków. Tabela przedstawia sugerowany plan działania w przypadku spełnienia lub braku spełnienia poszczególnych wymagań ustawowych.

Tabela 4 Wymagania informacyjno-komunikacyjne

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
<p>Urząd zapewnia obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się w szczególności poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - przesyłanie faksów, - strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych³ - lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje 	<p><input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizuj cykliczne szkolenia dla pracowników z zakresu obsługi klienta z wykorzystaniem kanałów komunikacji. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zadbaj o rozwój kompetencji pracowników z zakresu obsługi klienta w zakresie wykorzystania różnych kanałów komunikacji. Upewnij się, że pracownicy wiedzą, w jaki sposób dostosować formę komunikacji do osób z różnymi szczególnymi potrzebami.

³ Zgodnie z art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824)

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
<p>Urząd stosuje urządzenia lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętle indukcyjne, systemy FM lub urządzenia oparte o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> • Upewnij się, że pracownicy urzędu, którzy zajmują się obsługą klienta, są przeszkoleni z obsługi tych urządzeń i wiedzą jak z nich korzystać. • Upewnij się, że w urzędzie są odpowiednie oznaczenia, które informują klientów o możliwości komunikowania się za pomocą wymienionych w ustawie urządzeń. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zainstaluj urządzenia, o których mowa w ustawie. W tym celu możesz przeprowadzić inwentaryzację sprzętu, który urząd już posiada oraz zaplanować kupno nowego.
<p>Na stronie internetowej urzędu znajduje się informacja 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</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> • Nie jest wymagane podjęcie dodatkowych działań. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opracuj informację o urzędzie w formie pliku odczytywanego maszynowo, z tłumaczeniem na PJM a także w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR). W tym celu możesz nawiązać współpracę z organizacjami działającymi na rzecz osób głuchych i słabosłyszących oraz z niepełnosprawnością intelektualną. • Pamiętaj, że tekst ETR musi także zostać sprawdzony przez osobę z niepełnosprawnością intelektualną, abyś mógł użyć symbolu ETR.

Wymagania ustawowe	Czy urząd spełnia to wymaganie? Zaznacz właściwe:	Jeśli TAK, to:	Jeśli NIE, to:
Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	<ul style="list-style-type: none"> Przejrzyj procedurę i sprawdź, czy odpowiada na aktualne wymogi ustawy (np. czy urząd zapewnia tłumacza w ustawowym terminie 3 dni). Możesz umieścić na stronie internetowej urzędu informację dla klientów o tym, w jaki sposób mogą wnioskować o tłumacza. Możesz przygotować wzór wniosku i umieścić go na stronie. 	<ul style="list-style-type: none"> Przygotuj procedurę postępowania. Możesz także przygotować wzór wniosku. Przekaż procedurę do zatwierdzenia i wdrożenia. Nawiąż współpracę z podmiotami (instytucjami), które mogą dostarczyć usługę tłumaczenia np. fundacje lub stowarzyszenia działające na rzecz osób głuchych i słabosłyszących oraz głuchoniewidomych. Dodatkowo, dobrą praktyką jest poinformowanie klientów (np. na stronie internetowej) o tym, w jaki sposób mogą wnioskować o tłumacza.

2.2 Wnioskowanie o zapewnienie dostępności

2.2.1 Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej

Zgodnie z ustawą (art. 29), **każdy ma prawo poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej**. Art. 30 mówi ponadto, że osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego (urzędu) **z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej**.

Dobłą praktyką jest przygotowanie wzoru wniosku i procedury jego rozpatrzenia. Wniosek powinien zawierać następujące elementy:

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

Można wykorzystać formularze wniosków o zapewnienie dostępności opracowane przez PFRON, które są dostępne cyfrowo. Są opublikowane na stronie Serwisu Rzeczypospolitej Polskiej w zakładce [Złóż wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej](#).

Podmiot publiczny powinien rozpatrzyć wniosek niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie informuje wnioskodawcę o tym, kiedy realizacja wniosku będzie możliwa, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z wnioskiem.

W powyższym ważne jest zapewnienie dostępności w taki sposób, w jaki potrzebuje tego osoba ze szczególnymi potrzebami. W przypadku braku takich rozwiązań, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku o zapewnienie dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, niezwłocznie zawiadamia się wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności i zapewnia się dostęp alternatywny. **Jeśli urząd nie zapewni wnioskodawcy dostępności osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).** Wnioskodawca ma prawo złożyć skargę na dostęp alternatywny.

Po rozpatrzeniu skargi, Prezes Zarządu PFRON wydaje decyzję, która:

- nakazuje podmiotowi publicznemu zapewnić dostępność w określony sposób, w terminie nie krótszym niż 30 dni, a w sprawach szczególnie skomplikowanych – nie krótszym niż 60 dni, od dnia doręczenia decyzji, albo
- zwalnia podmiot publiczny z zapewnienia dostępności.

W ramach działań doradczych urzędy były wspierane w opracowaniu lub aktualizacji procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności / skarg na brak dostępności. Część urzędów już na etapie projektu wdrożyła wypracowane rozwiązania zarządzeniem dyrekcji. Dodatkowo przygotowano informację dla klientów o tym, w jaki sposób mogą wnioskować o dostępność. Informacja taka oraz wzory wniosków mogą zostać umieszczone na stronie internetowej urzędu.

2.2.2 Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej

Na podstawie art. 18 ustawy o dostępności cyfrowej, każdy ma prawo wystąpić do urzędu z wnioskiem o zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów.

Podobnie jak w przypadku przepisów dotyczących wnioskowania o dostępność architektoniczną lub informacyjno-komunikacyjną, warto, aby urząd przygotował wzór wniosku o dostępność cyfrową oraz procedurę jego rozpatrywania. Wniosek powinien zawierać:

- dane kontaktowe osoby występującej z wnioskiem,
- wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu, które mają być dostępne cyfrowo,
- wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z wnioskiem,
- wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

Urząd powinien zapewnić dostęp bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni od wpłynięcia wniosku. Jeżeli nie jest to możliwe, urząd musi niezwłocznie poinformować wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i terminie, w którym zapewni dostępność cyfrową wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementów. Okres na zapewnienie dostępności nie może być dłuższy niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z wnioskiem.

Jeżeli urząd odmówi zapewnienia dostępności cyfrowej na wniosek, wnioskodawca ma prawo złożyć skargę do urzędu. Skarga zostanie rozpatrzona zgodnie z przepisami działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 oraz z 2019 r. poz. 60 i 730).

Można też skontaktować się z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich i zwrócić się do Rzecznika, aby podjął interwencję w danej sprawie.

Podmiot publiczny może odmówić zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji. W przypadku niemożności zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, urząd powinien niezwłocznie powiadomić o tym wnioskodawcę wraz z uzasadnieniem i wskazać alternatywny sposób dostępu.

Jeśli podmiot publiczny uporczywie i bezzasadnie nie zapewnia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, podlega karze pieniężnej. Z tego względu warto rozważyć opracowanie procedury zapewniania dostępności cyfrowej na wniosek. Warto przy tym przygotować wzór wniosku oraz odpowiednią informację dla klientów dotyczącą sposobu wnioskowania o dostępność cyfrową strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu/elementów.

3. Działania wspierające zapewnianie dostępności

Ustawa o zapewnianiu dostępności określa minimalne wymagania, które podmioty publiczne muszą spełnić w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Jednak samo spełnienie wytycznych z ustawy może nie być wystarczające, aby osiągnąć i **utrzymać podstawowy poziom dostępności urzędu**. Jest tak dlatego, że poprawa dostępności urzędu jest procesem złożonym, w którym dużą rolę odgrywa tak zwany **czynnik ludzki**. Większość uwarunkowań, o których mowa w części pierwszej planu, dotyczy pracowników urzędu, którzy są bezpośrednio lub pośrednio zaangażowani w obsługę klienta.

Z tego względu plan zarządzania procedurami/procesami obsługi klienta – obok działań obligatoryjnych, wynikających wprost z ustawy o zapewnianiu dostępności – obejmuje również **zestaw działań wzmacniających dostępność w urzędzie**.

Już na etapie projektu odbywały się działania wspierające zapewnianie dostępności. Utworzono Akademię Liderów Dostępności, w ramach której realizowano działania takie jak warsztaty dla liderów dostępności, przygotowanie i dystrybucja pakietu monitoringowego i pakietu edukacyjnego dla nowych pracowników czy wizyty studyjne. Kontynuacja tych działań może znacząco przyczynić się do utrzymania rozwiązań wypracowanych w ramach projektu.

Poniżej zaproponowano katalog działań wspierających poprawę dostępności.

Tabela 5 Działania wzmacniające dostępność w urzędzie

Rodzaj zadań	Opis
Współpraca międzysektorowa	<p>Dobłą praktyką jest współpraca z innymi organizacjami, aby w ten sposób stworzyć sieć kontaktów. Nawiązana współpraca może w znaczący sposób pomóc w zwiększaniu dostępności. Tematyka dostępności jest szeroka i dlatego warto, aby przy wypracowywaniu i wdrażaniu rozwiązań korzystać ze wsparcia profesjonalistów – osób, które mają duże doświadczenie w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami i wiedzą, jakie rozwiązania są optymalne dla danego rodzaju niepełnosprawności.</p> <p>W ramach projektu w niektórych urzędach prowadzono działania polegające na identyfikacji potencjalnych podmiotów, z którymi</p>

Rodzaj zadań	Opis
	<p>urząd może współpracować. Nawiązanie i utrzymanie takiej współpracy mogą przynieść pozytywne rezultaty w przyszłości.</p>
<p>Działania informacyjne zewnętrzne (przekazanie klientom informacji, że urząd staje się bardziej dostępny) i wewnętrzne (poinformowanie pracowników, jakie produkty zostały wypracowane i wdrożone)</p>	<p>Działania informacyjne powinny być prowadzone dwutorowo. Z jednej strony, gdy urząd zwiększa swoją dostępność, powinien poinformować potencjalnych klientów o rozwiązaniach i możliwych udogodnieniach dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. W ten sposób sprawi, że rozwiązania będą służyć tym, dla których zostały przygotowane, co faktycznie przyczyni się do poprawy dostępności. Może to czynić np. poprzez umieszczanie tablic informacyjnych przed i wewnątrz budynku lub na stronie internetowej. Powinien też zaktualizować deklarację dostępności.</p> <p>Z drugiej strony, urzędnicy też powinni być informowani, jakie działania na rzecz dostępności urząd podejmuje i wiedzieć, gdzie mogą pozyskać dodatkowe informacje np. na temat obsługi klienta z danym rodzajem niepełnosprawności. Przede wszystkim powinni wiedzieć, że w urzędzie powołano koordynatora do spraw dostępności (względnie zespół do spraw dostępności) i kto pełni tę funkcję. Opublikowanie danych kontaktowych do koordynatora do spraw dostępności jest obowiązkiem wynikającym z przepisów.</p>
<p>Transfer i retencja wiedzy</p>	<p>Zapewnianie dostępności jest procesem długotrwałym. Wraz z upływem czasu może nastąpić zjawisko utraty wiedzy. Ważne jest zatem wypracowanie mechanizmów gromadzenia i przekazywania wiedzy. Pomoże to zachować rezultaty projektu na dłużej, szczególnie w kontekście rotacji pracowników.</p> <p>Dobłą praktyką jest, stworzenie odpowiedniej zakładki w intranecie, która będzie w całości poświęcona tematowi dostępności. Pracownicy urzędu będą mogli znaleźć tam wszystkie niezbędne materiały (np. opracowania, broszury, poradniki). Pracownicy powinni też być na bieżąco informowani o nowych materiałach i zachęceni do korzystania z nich.</p> <p>W ramach działań doradczych urzędy przygotowywały infografikę z najważniejszymi informacjami dotyczącymi zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Taka infografika też może być elementem przekazywania i utrwalania informacji wśród pracowników.</p>

Rodzaj zadań	Opis
Wizyty studyjne	<p>Współpraca z innymi urzędami może sprzyjać wymianie wiedzy i dobrych praktyk. Elementem tej wymiany mogą być wizyty studyjne, które pozwolą pracownikom urzędów zobaczyć, jakie rozwiązania zostały wprowadzone w innych urzędach, a przede wszystkim – że są one wykonalne. W efekcie, urzędnicy będą bardziej zmotywowani do wprowadzania zmian i bardziej na nie otwarci.</p>
Kształcenie kadr / Szkolenia	<p>Podnoszenie kompetencji pracowników jest czynnikiem, który będzie decydował o powodzeniu działań zwiększających dostępność. Chodzi głównie o szkolenia z zakresu zwiększania świadomości pracowników, na przykład szkolenia z zasad savoir vivre w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością. Praktyka pokazuje, że szkolenia specjalistyczne (np. z zakresu stosowania języka łatwego do czytania i rozumienia, czyli ETR lub języka migowego) nie sprawdzają się. Nabycie takich umiejętności wymaga czasu, a następnie systematycznego i ciągłego doskonalenia. Osoby, które nie mają do czynienia na co dzień z osobami komunikującymi się za pomocą środków alternatywnych na ogół nie są w stanie skutecznie obsłużyć klienta, który wymaga komunikacji w takiej formie. Dlatego, z punktu widzenia skuteczności obsługi klienta, lepszym rozwiązaniem jest podpisanie umowy z profesjonalnym tłumaczem PJM/SJM/SKOGN czy nawiązanie współpracy z organizacją, która specjalizuje się ETR i pomoże w przygotowaniu tekstów/formularzy/oświadczeń w formacie łatwym do czytania i zrozumienia, gdy zajdzie taka potrzeba.</p> <p>Z uwagi na ograniczone zasoby (zarówno finansowe jak i czasowe) dobrym rozwiązaniem jest inwestycja w szkolenia, które zwiększą świadomość pracowników co do konieczności prowadzenia działań na rzecz poprawy dostępności. Każdy z pracowników powinien mieć świadomość, że zwiększanie dostępności usług publicznych jest jego obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa, ale też z zasad współżycia społecznego.</p>
Wdrożenie produktów wypracowanych	<p>Aby utrzymać rezultaty projektu, warto wdrożyć wszystkie produkty, które wypracowano. Część urzędów już wdrożyła wypracowane rozwiązania, jednak w dużej części produkty nadal czekają na</p>

Rodzaj zadań	Opis
wspólnie z doradcami	decyzję dyrekcji. Warto zrobić przegląd wypracowanych rozwiązań i zaplanować ich wdrożenie.

4. Schemat procesu zwiększania dostępności urzędu do roku 2030

Poprawa dostępności urzędu jest procesem, a nie działaniem jednostkowym. Powinna zostać zaplanowana w dłuższej perspektywie czasu, aby obejmować zarówno działania dostosowawcze, jak i działania utrwalające już podjęte wysiłki.

Na proces poprawy dostępności składają się następujące elementy:

1. Diagnoza stanu obecnego (identyfikacja luk i barier).
2. Zaplanowanie działań dostosowawczych/naprawczych.
3. Przeprowadzenie działań w celu zniwelowania zidentyfikowanych luk i barier.
4. Okresowy przegląd procedur (monitoring).

Działania te powinny być prowadzone cyklicznie. Uwarunkowania, o których była mowa w pierwszej części planu powodują, że może nie być możliwe przeprowadzenie wszystkich działań jednocześnie. Przykładowo, ograniczenia finansowe sprawiają, że urząd musi wybrać, które działania realizować najpierw, a które później, np. jeśli chodzi o niezbędne remonty i dostosowania architektoniczne urzędu, czy zakup sprzętu. Podobnie odpowiedniego zaplanowania i priorytetyzacji wymagają szkolenia. Należy wziąć pod uwagę m.in. możliwości finansowe oraz codzienne obowiązki pracowników urzędu.

W pierwszej kolejności urząd może przeprowadzić pełną diagnozę stanu dostępności w odniesieniu do wymagań ustawowych. Jeśli nie spełnia wszystkich wymagań, powinien zaplanować przeprowadzenie działań obligatoryjnych, które wynikają wprost z przepisów prawa. Jednocześnie może zaplanować także działania wspierające poprawę dostępności. W związku z ograniczeniami finansowymi, kadrowymi, czasowymi itd. zniwelowanie wszystkich luk może nie być możliwe od razu. Działania można zaplanować w perspektywie dwu- lub trzyletniej – zgodnie z cyklem przygotowywania i aktualizacji Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Urząd sam – we własnym zakresie i przy uwzględnieniu własnych zasobów – powinien zdecydować o kolejności i terminie przeprowadzenia działań.

Po przeprowadzeniu działań dostosowawczych i naprawczych, urząd powinien wykonać okresowy przegląd procedur obsługi klienta i ponownie sprawdzić, czy spełnia wymagania ustawowe. Taki cykl może powtarzać do czasu, aż wszystkie wymagania ustawowe zostaną spełnione.

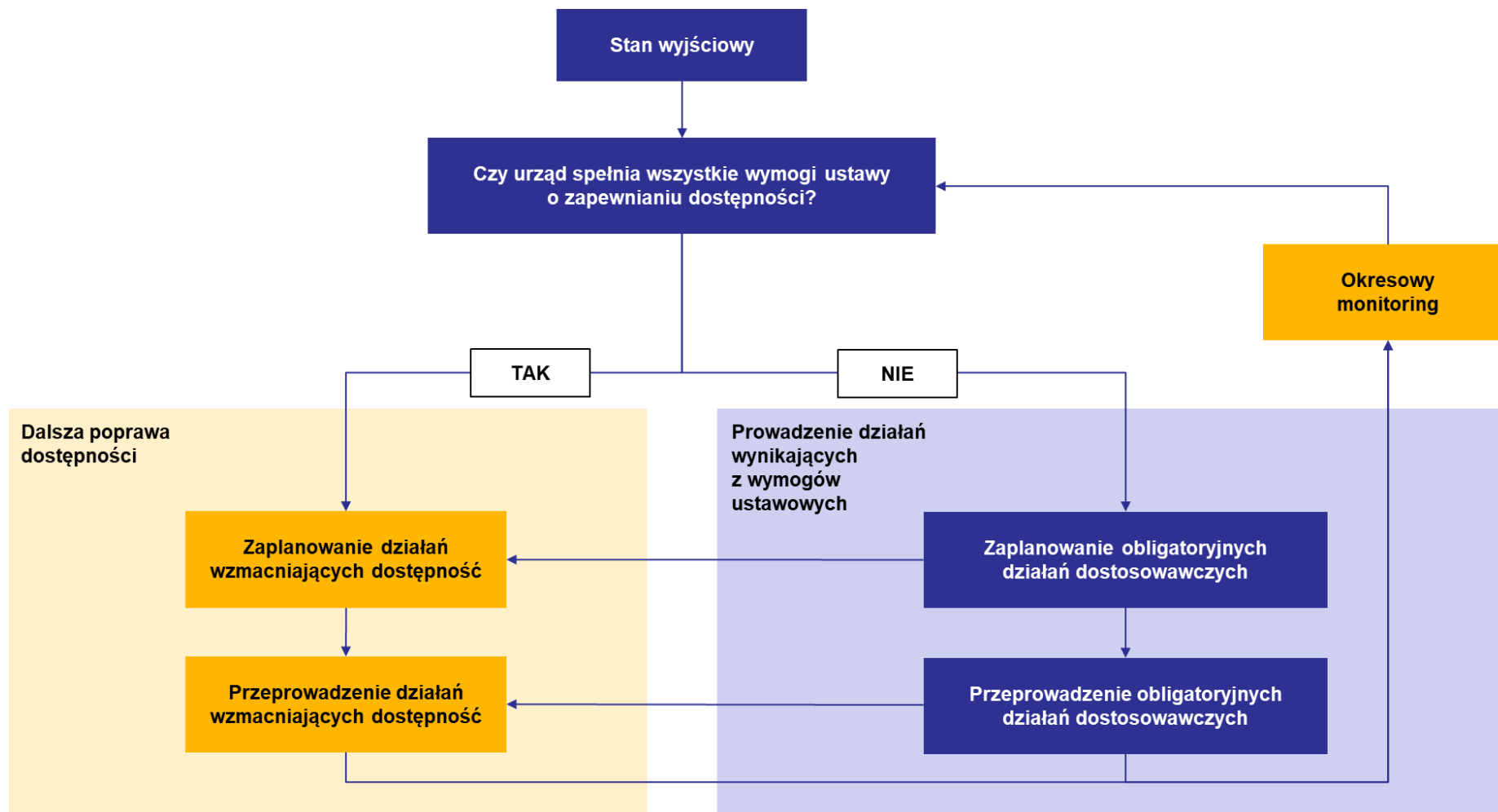
Gdy urząd spełni już wszystkie wymagania ustawowe, w celu utrzymania stanu optymalnego może w dalszym ciągu kontynuować działania wzmacniające dostępność urzędu.

W dalszym ciągu powinien też kontynuować monitoring np. pod kątem zmieniających się przepisów lub udoskonalania już istniejących rozwiązań. Np. być może urząd oferuje

tradycyjną usługę tłumacza PJM (stacjonarnie), co jest zgodne z wymaganiami ustawy. Jednak dla jeszcze lepszego ułatwienia obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, może rozważyć wprowadzenie tłumaczenia online - przez stronę internetową lub aplikację.

Poniższy schemat przedstawia proponowaną kolejność działań w formie graficznej.

Rysunek 1. Schemat procesu zwiększania dostępności urzędu



5. Działania monitorujące

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności, podmioty publiczne mają obowiązek przygotowywać raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Raport powinien być przygotowywany co 4 lata.

Wykonanie zadań wynikających z planu zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta powinno być systematycznie monitorowane. Obok obowiązków wynikających wprost z ustawy, warto rozszerzyć zakres przeglądu o działania wzmacniające zapewnianie dostępności. Działania wspierające dostępność w urzędzie powinien monitorować koordynator do spraw dostępności (względnie zespół do spraw dostępności) i sprawozdawać do kierownictwa urzędu.

W działaniach monitoringowych może pomóc pakiet monitoringowy wypracowany w ramach Akademii Liderów Dostępności i przekazany urzędowi.

Warto jednak pamiętać, że wymagania ustawowe wyznaczają podstawę działań w zakresie zwiększania dostępności i odpowiadają jedynie na pewną grupę potrzeb. Doskonalenie obsługi klienta, przede wszystkim klienta ze szczególnymi potrzebami, może – a w zasadzie powinno – wykraczać poza zakres ustawowy. Osoby ze szczególnymi potrzebami stanowią bardzo zróżnicowaną grupę, jest więc wiele różnych aspektów, które można wciąż poprawiać i udoskonalać.

W tym celu urzędy mogą prowadzić bieżące lub okresowe badanie satysfakcji klientów. Analiza wyników wskaże, w jakich obszarach i jakich udogodnień oczekują klienci. Pozwoli precyzyjniej dostosować zakres zmian do faktycznych potrzeb. Uzupełnieniem badania wśród klientów może być zbieranie uwag od pracowników, którzy zajmują się obsługą klienta. Systematyczne zbieranie takich informacji i ich przetwarzanie może pomóc w jeszcze lepszym ustaleniu priorytetów Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dzięki temu przybliży urząd do osiągnięcia stanu optymalnego, w którym wszystkie usługi będą dostępne bez ograniczeń dla wszystkich klientów, bez względu na rodzaj niepełnosprawności.

