



# Pakiet monitoringowy procedur w zakresie dostępności



Usługa wsparcia w przeglądzie procedur pod kątem obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w ramach projektu „Procedury bez barier”.

# Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Wytyczne dotyczące monitorowania procedur</b> .....	<b>5</b>
1.1 Scenariusz przeprowadzenia monitoringu .....	5
1.2 Lista wspomagająca okresowy monitoring dostępności.....	5
1.3 Wzór listy wspomagającej okresowy monitoring dostępności .....	10
1.4 Wzór dokumentu sprawozdawczego.....	11
<b>2. Formularz ewaluacji angażującej instytucje wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami</b> .....	<b>13</b>
2.1 Zaproszenie (wzór) dla organizacji pozarządowych.....	13
2.2 <b>Ankieta 1.</b> Dostępność treści na stronie internetowej – ankieta ewaluacyjna...	14
2.3 <b>Ankieta 2.</b> Dostępność informacji uzyskiwanej w formie zdalnej przez osoby z różnymi potrzebami.....	19
<b>3. Pakiet edukacyjny</b> .....	<b>21</b>
3.1 Osoby ze szczególnymi potrzebami – definicja.....	21
3.1.1 Rodzaje szczególnych potrzeb .....	21
3.2 Dostępność – definicja .....	22
3.2.1 Rodzaje dostępności .....	22
3.3 Savoir-vivre w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.....	26
3.3.1 Zasady ogólne .....	26
3.3.2 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku .....	27
3.3.3 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością słuchu .....	28
3.3.4 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością ruchu .....	29
3.3.5 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną .....	30
3.4 Linki do materiałów uzupełniających.....	31
3.4.1 Materiały ogólne .....	31

3.4.2	Materiały dotyczące dostępności architektonicznej .....	32
3.4.3	Materiały dotyczące dostępności cyfrowej.....	32
3.4.4	Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej.....	33
3.4.5	Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami .....	33
3.5	Quiz.....	34
<b>4.</b>	<b>Ankieta monitorująca dostępność dla klientów ze szczególnymi potrebami .....</b>	<b>38</b>
<b>5.</b>	<b>Załącznik. Lista wspomagająca okresowy monitoring dostępności .....</b>	<b>41</b>

## Wstęp

Pakiet monitoringowy stanowi realizację działań wspierających Liderów i Liderki Dostępności w projekcie „Procedury bez barier” (komponent: obsługa klienta), realizowanym na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów w ramach działania 2.16 „Usprawnienie procesu stanowienia prawa” Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Pakiet monitoringowy składa się z 4 części. **Pierwszą część stanowią wytyczne dotyczące okresowego monitorowania procedur w urzędzie wraz ze scenariuszem jego przeprowadzenia. Poza sposobem postępowania zawiera listę kontrolną sprawdzającą rezultaty monitoringu jako narzędzia zapewniającego jego prawidłową realizację.**

**W drugiej części pakietu prezentujemy wzory formularzy ewaluacji urzędu przez organizacje pozarządowe wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami.** Celem tego elementu jest wyposażenie pracowników urzędów w narzędzia ułatwiające współpracę z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. Ta część **składa się ze wzoru zaproszenia organizacji pozarządowych do współpracy przy ewaluacji rozwiązań zapewniających/zwiększających dostępność w urzędzie oraz formularzy ankiet pozwalających ocenić rozwiązania zwiększające dostępność urzędu z perspektywy klienta – osoby ze szczególnymi potrzebami.**

**Trzecią część stanowi pakiet edukacyjny dla nowych pracowników,** w którym przedstawiamy podstawowe informacje dotyczące dostępności w urzędzie oraz obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W skład pakietu wchodzi **informacje dotyczące podstawowych aktów prawnych regulujących zagadnienie dostępności w urzędzie, definicje i rodzaje dostępności, definicje oraz rodzaje szczególnych potrzeb, a także zasady savoir-vivre, którymi wszyscy pracownicy powinni się kierować wobec klientów urzędu – osób ze szczególnymi potrzebami.** Część informacyjną uzupełniają **dotychczasowe materiały – filmiki instruktażowe oraz quiz sprawdzający wiedzę pracowników.** Pakiet edukacyjny stanowi kompendium wiedzy, z którym każdy nowy pracownik powinien się zapoznać w pierwszych dniach pracy.

Ostatnią **część pakietu tworzy wzór ankiety monitorującej dostępność wybranych procedur w urzędzie oraz dostępność urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami.** Jej celem jest **uzyskanie informacji zwrotnej od klientów na temat dostępności usług i procedur dla osób ze szczególnymi potrzebami w danym urzędzie.** Wykorzystanie tego narzędzia przyczyni się do wzrostu jakości usług w urzędzie.

Dokument uzupełnia i rozszerza inne materiały opracowane w ramach projektu.

# 1. Wytyczne dotyczące monitorowania procedur

## 1.1 Scenariusz przeprowadzenia monitoringu

Zapewnienie dostępności to proces, a nie jednorazowe działanie. Dlatego ważne jest, żeby prowadzić cykliczny monitoring procedur w zakresie dostępności. Poniżej przedstawiamy rekomendowane zasady przeprowadzenia takiego monitoringu:

- Monitoring dostępności powinien być prowadzony cyklicznie, nie rzadziej jednak niż raz do roku.
- W urzędzie powinna być wyznaczona osoba do koordynacji przeprowadzenia okresowego monitoringu. Wskazane jest by osobą tą był koordynator do spraw dostępności.
- Okresowy monitoring dostępności powinien być prowadzony zespołowo. W zespole powinny się znaleźć osoby z tych komórek, których dotyczą sprawdzane zagadnienia.
- Przed przystąpieniem do okresowego monitoringu wyznaczona osoba powinna przeanalizować, przedstawiciele których komórek są potrzebni, aby rzetelnie przeprowadzić przegląd.
- Rekomendujemy, aby okresowy monitoring dostępności zakończony został spisaniem notatki zawierającej najważniejsze wnioski i rekomendacje.
- Po przeprowadzeniu monitoringu warto także zorganizować spotkanie podsumowujące, w którym wezmą udział przedstawiciele komórek zaangażowanych w przegląd, a także przedstawiciele kierownictwa urzędu.
- Jeśli to możliwe, zalecamy, żeby w przeglądzie brała udział osoba ze szczególnymi potrzebami.

## 1.2 Lista wspomagająca okresowy monitoring dostępności

Poniższej przedstawiamy listę zagadnień, które powinny zostać sprawdzone w czasie okresowego monitoringu. Lista ma charakter otwarty – w zależności od specyfiki urzędu można do niej dodawać pytania lub rezygnować z nich (np. z pytań dotyczących poruszania się między piętrami w przypadku budynków jednokondygnacyjnych). Wzór listy wspomagającej do wykorzystania znajduje się w załączniku nr 1.

## **I. Dostępność – zagadnienia ogólne**

1. Instytucja posiada wewnętrzne procedury/regulaminy w zakresie zagwarantowania dostępności jej działań dla osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Instytucja stosuje w praktyce wewnętrzne procedury/regulaminy w zakresie zagwarantowania dostępności jej działań dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Instytucja zapewnia szkolenie personelu w zakresie kontaktu i świadczenia usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Istnieją procedury pozwalające na bieżące monitorowanie potrzeb klientów ze szczególnymi potrzebami.
5. Istnieją procedury skargowe uwzględniające możliwość zgłoszenia przez klienta braku dostępności.
6. Instytucja posiada aktualną analizę/diagnozę potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Strona internetowa instytucji jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
8. Istnieje możliwość kontaktu z instytucją telefonicznie i poprzez kontakt mailowy.
9. Struktura strony głównej urzędu jest przejrzysta i czytelna i umożliwia łatwe przejście do informacji dotyczących sposobów zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.
10. Na stronie internetowej jest zamieszczona informacja o instytucji w języku łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).
11. Dokumenty i formularze są napisane w prostym języku.

## **II. Dostępność architektoniczna**

1. Miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami są wyznaczone i oznaczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami są blisko wejść do budynku, dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami.
3. Osoba z niepełnosprawnością ruchową ma możliwość skorzystania z przynajmniej jednego wejścia do budynku (np. brak różnicy poziomów/podjazd/winda/platforma/ podnośnik).
4. Przy wejściu do budynku znajdują się oznaczenia o zmiennej fakturze w podłożu (np. kafelki, maty z wyżłobieniami).
5. Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną.
6. Schody wyposażone są w poręcze, również po stronie ściany.

7. Początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru.
8. Początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy zmiennej nawierzchni.
9. Schody w budynku można ominąć windą/platformą/podnośnikiem.
10. Otwarcie drzwi wejściowych nie wymaga zwiększonego nacisku lub otwierają się one automatycznie.
11. Szklane drzwi wejściowe są oznaczone kontrastowo tzn. zawierają elementy kolorystyczne naklejone na szyby.
12. Wycieraczki przymocowane są na stałe do podłoża.
13. Osoby z psem asystującym mogą wejść do budynku.
14. Instytucja posiada procedury bezpiecznej ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami z budynku.
15. Instytucja prowadzi szkolenia dla pracowników w zakresie bezpiecznej ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami z budynku.
16. W ramach jednej kondygnacji budynku brak zmian poziomów (szczególnie pojedynczych stopni).
17. Stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, schodów mają właściwości antypoślizgowe.
18. Meble (stoliki, krzesła, elementy wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po korytarzach i nie zawężają wymaganej szerokości korytarza (1,2 m).
19. Pomieszczenia są zaaranżowane w sposób przewidywalny/uporządkowany, z odpowiednio wydzielonymi kolorystycznie ciągami komunikacyjnymi.
20. Drzwi do pomieszczeń, w których obsługiwani są klienci, są w kolorze kontrastowym do koloru ściany, w której się znajdują lub kontrastowe są ich framugi.
21. Klamki drzwi do tych pomieszczeń można obsługiwać jedną ręką, nie wymagają mocnego ściskania i chwytania.
22. Progi w drzwiach budynku mają wysokości maksymalnie 2 cm lub nie ma progów.
23. System numeracji pomieszczeń stworzony jest tak, że pierwsza cyfra numeru sugeruje numer piętra, na którym pomieszczenie się znajduje.
24. Drzwi oznaczone są wypukłą czcionką z informacją co najmniej o numerze pomieszczenia, do którego prowadzą.
25. W instytucji znajduje się toaleta dla klientów przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
26. Toaleta dla klientów przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest oznaczona stosownym i wypukłym piktogramem.

27. Toaleta dla osób z niepełnosprawnościami wykorzystywana jest zgodnie z przeznaczeniem.
28. Osoba chcąc skorzystać z toalety dla osób z niepełnosprawnościami może to uczynić w każdym momencie, o ile nikt z niej w danej chwili nie korzysta (nie musi szukać klucza do drzwi).
29. Budynek jest wyposażony w windę.
30. Co najmniej jeden z dźwigów jest przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami.
31. Winda dysponuje sygnalizacją świetlną przyjazdu windy (która winda przyjechała oraz w jakim kierunku jedzie)
32. Winda dysponuje sygnalizacją dźwiękową, która informuje o zamykaniu i otwieraniu drzwi.
33. Przycisk kondygnacji „zero” jest wyróżniony kolorystycznie.
34. Przycisk kondygnacji „zero” jest wyróżniony dotykowo.
35. Drzwi windy otwierają się i zamykają automatycznie.
36. Winda zatrzymuje się na każdym piętrze lub poziomie, gdzie prowadzona jest obsługa klienta.
37. Na poszczególnych kondygnacjach umieszczone są czytelne informacje o numerze piętra, widoczne dla osób poruszających się po budynku schodami.
38. Na poszczególnych kondygnacjach umieszczone są czytelne informacje o numerze piętra, widoczne dla osób poruszających się po budynku windą.
39. W przestrzeni budynku zastosowane zostały piktogramy z podstawowymi funkcjami obiektu i kierunkami dotarcia do najważniejszych pomieszczeń.
40. W budynku dostępne są informacje pisemne – wyświetlacze/videotekst/prezentacje.
41. Umieszczenie gaśnic nie powoduje niebezpieczeństwa zderzenia się z nimi.
42. W budynku zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji w alfabecie Braille’a.
43. W budynku zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji za pomocą systemu wypukłych znaków.
44. W budynku/przestrzeni istnieje czytelna informacja wizualna o drogach ewakuacji w postaci piktogramów.
45. W budynku/przestrzeni znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego.
46. W budynku/przestrzeni znajduje się świetlny system powiadamiania alarmowego.



### **III. Punkt informacyjny i punkt obsługi klienta**

1. Wszystkie stanowiska obsługujące klientów są dostępne dla osób m.in. poruszających się na wózkach (obniżona lada do wysokości max. 0,8 m).
2. Punkt informacyjny/punkt obsługi klienta jest zlokalizowany w pobliżu wejścia.
3. Punkt informacyjny/punkt obsługi klienta jest wyróżniony przez elementy architektury, różne materiały i wizualny kontrast.
4. Dojście do punktu informacyjnego/punktu obsługi klienta jest oznaczone zmienną fakturą w podłożu.
5. Osoba w recepcji/informacji jest widoczna z poziomu osoby poruszającej się przy pomocy wózka inwalidzkiego.
6. Punkt jest wyposażony w stanowiskową pętlę indukcyjną.
7. Pętla indukcyjna działa poprawnie.
8. W instytucji zastosowano bezpośredni lub zdalny dostęp do tłumacza języka migowego.
9. Miejsce, w którym dostępny jest wideotłumacz, jest odpowiednio oznaczone znakiem graficznym.
10. W budynku, poza recepcją znajdują się pomieszczenia wyposażone w pętlę indukcyjną.
11. Pętla indukcyjna jest oznaczona piktogramem z międzynarodowym symbolem pętli indukcyjnej.
12. Warunki techniczne dla zdalnego tłumaczenia na język migowy są odpowiednie (np. sprzęt jest skonfigurowany, łącze internetowe zapewnia płynność obrazu, kamera przekazuje obraz wystarczającej jakości).
13. Pracownicy instytucji umieją zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze).
14. Istnieje procedura obsługi klientów posługujących się mową foniczną, jednocześnie nieznających języka polskiego.
15. Istnieje procedura obsługi klientów z trudnościami poznawczymi i niepełnosprawnością intelektualną.
16. Informacje (umieszczone na panelach elektronicznych, gablotach, tabliczkach itp.) umieszczone w przestrzeni budynku są czytelne (duża i bezszeryfowa czcionka).
17. Informacje umieszczone w budynku/przestrzeni są widoczne w pozycji stojącej.
18. Informacje umieszczone w budynku/przestrzeni są widoczne w pozycji siedzącej.
19. Miejsce umieszczenia informacji jest tak zorientowane, aby unikać odbicia światła dziennego jak i sztucznego.

## 1.3 Wzór listy wspomagającej okresowy monitoring dostępności

Monitorowane zagadnienie/obszar	Tak	Nie	Nie dotyczy	Uwagi
<b>Dostępność – zagadnienia ogólne</b>				
1.				
2.				
3.				
<b>Dostępność architektoniczna</b>				
1.				
2.				
3.				
<b>Punkt informacyjny i punkt obsługi klienta</b>				
1.				
2.				
3.				
4.				

## 1.4 Wzór dokumentu sprawozdawczego

### Sprawozdanie z okresowego monitoringu procedur w zakresie dostępności

Data przeprowadzenia monitoringu:.....

Osoba odpowiedzialna za przeprowadzenie monitoringu:.....

Osoby/komórki zaangażowane w prowadzenie monitoringu:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

Najważniejsze wnioski z przeprowadzonego przeglądu:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

Zidentyfikowane luki w zakresie dostępności:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

Proponowane rozwiązania:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

.....

Data

.....

Podpis osoby przeprowadzającej monitoring

## 2. Formularz ewaluacji angażującej instytucje wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami

Zapewnienie dostępności to proces, w którym ważne jest ciągłe badanie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Dlatego ważne jest, żeby prowadzić cykliczny monitoring procedur w zakresie dostępności z udziałem organizacji działających na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. Poniżej przedstawiamy wzór listu zapraszającego organizację pozarządową do badania, ankietę badającą dostępność treści na stronie internetowej oraz ankietę badającą dostępność informacji uzyskiwanej w formie zdalnej przez osoby z różnymi potrzebami.

### 2.1 Zaproszenie (wzór) dla organizacji pozarządowych

Szanowni Państwo,

Urząd (nazwa) prowadzi aktywne działania na rzecz zwiększenia dostępności procedur obsługi dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zależy nam, żeby stosowane przez nas rozwiązania zapewniały dostępność różnym grupom klientów, a każda osoba była traktowana w sposób odpowiadający jej indywidualnym potrzebom.

W związku z tym badamy potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami poprzez organizacje działające na ich rzecz. Mając na uwadze Państwa wiedzę i doświadczenie Państwa organizacji, zwracamy się z prośbą o wsparcie naszych działań w zapewnianiu dostępności dla jak najszerszej grupy odbiorców.

Przygotowaliśmy dla Państwa ankiety ewaluacyjne. Pierwsza z ankiet dotyczy dostępności treści na stronie internetowej. Jej wypełnienie wymaga wejścia na naszą stronę internetową (adres), a następnie udzielenie odpowiedzi na kilka pytań zamkniętych. W ankiecie jest także miejsce na wpisanie rekomendacji, które pozwolą nam na lepsze dostosowanie strony dla osób z różnymi potrzebami. Druga z ankiet dotyczy uzyskiwania informacji w formie zdalnej przez osoby z różnymi potrzebami. Jej wypełnienie wymaga podjęcia próby uzyskania takiej informacji wg opisanego w ankiecie scenariusza, a następnie udzielenie odpowiedzi na kilka pytań zamkniętych. Podobnie jak w przypadku pierwszej ankiety, także tutaj przewidzieliśmy miejsce na rekomendacje.

Będziemy bardzo wdzięczni za wypełnienie ankiet i odesłanie ich do nas na do Pan/i ..... na adres: .....

z dopiskiem: ankieta dostępności. Wypełnioną ankietę mogą Państwo przesłać także na adres mailowy:.....

Państwa opinia jest dla nas bardzo cenna.

Z poważaniem

## 2.2 Ankieta 1. Dostępność treści na stronie internetowej – ankieta ewaluacyjna

(Uwaga! Ankieta stanowi wzór. Każdorazowo należy przeanalizować, czy zadawane w niej pytania są adekwatne dla badanego urzędu).

Szanowni Państwo,

zwracamy się z prośbą o wypełnienie krótkiej ankiety, która pozwoli nam na sprawdzenie, na ile nasza strona jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Prosimy o wejście na naszą stronę internetową: (adres), a następnie wypełnienie poniższej ankiety.

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki pozwolą nam na poprawę dostępności strony.

Proszę poszukiwać informacji, o które pytamy poniżej, w miejscach, w których Państwa zdaniem jest to najbardziej intuicyjne. Jeśli nie znajdą Państwo danej informacji, proszę to wpisać w odpowiedzi na pytanie.

Poniżej przedstawiliśmy kolejne kroki, które powinni Państwo wykonać i przeanalizować.

### Wyszukiwanie strony internetowej urzędu

1. Czy strona internetowa pojawia się wysoko w wynikach wyszukiwania, zarówno przy wyszukaniu pełnej nazwy urzędu, jak i skróconej nazwy? (proszę wskazać, który jest to wynik wyszukiwania (pierwszy/drugi/trzeci itd.) i która strona wyszukiwać (pierwsza/druga/trzecia itd.))  
.....
2. Czy strona internetowa pojawia się wysoko w wynikach wyszukiwania, jeśli wyszukują Państwo inne hasła niż nazwa urzędu, powiązane z jego działalnością, które intuicyjnie klient mógłby chcieć wyszukać (np. „ochrona roślin Katowice” zamiast „WIORiN Katowice”)? (proszę wskazać czy jest to np. pierwszy/drugi/trzeci wynik wyszukiwania czy też np. dopiero druga/trzecia strona wyszukiwać itd. Proszę również wskazać frazy, które Państwo chcieli wyszukać)  
.....



2. Czy takie wzory są opublikowane w formacie edytowalnym?  
.....
3. Czy wzory są przejrzyste i czytelne pod względem wizualnym?  
.....
4. Czy wzory mają czytelne instrukcje dotyczące sposobu ich wypełniania?  
.....
5. Czy wzory są plikami dostępnymi cyfrowo? (proszę odpowiedzieć na pytanie, jeśli wiedzą Państwo, w jaki sposób można sprawdzić dostępność cyfrową dokumentów; jeśli pliki nie są dostępne cyfrowo, proszę wskazać, jakie są luki w dostępności)  
.....  
.....  
.....

### Forma przekazu i aspekty wizualne

1. Czy urząd opisał informacje o usłudze (rodzaj usługi) w prostym języku<sup>1</sup>? W szczególności proszę ocenić czy procedura realizacji usługi jest zrozumiała dla osoby, która nie posługuje się specjalistycznym językiem. Jeśli są fragmenty opisu, które dla Państwa są niezrozumiałe, proszę wskazać przykład.  
.....  
.....  
.....
2. Czy urząd przedstawił opis usługi w dobrze ustrukturyzowanej formie (np. podzielony na mniejsze akapity, kroki)?  
.....
3. Czy urząd wyróżnił wizualnie najważniejsze dla klienta informacje?  
.....
4. Czy urząd wykorzystał czytelne, bezszeryfowe czcionki oraz kontrastujący kolor czcionki względem tła (tj. ciemne czcionki na jasnym tle lub odwrotnie)?  
.....
5. Czy urząd zapewnił narzędzia, które zwiększają czytelność dla osób słabowidzących (np. możliwość powiększenia czcionki/odstępów między słowami/odstępów między akapitami/możliwość zmiany kontrastu)?  
.....

<sup>1</sup> O zasadach prostego języka mogą Państwo przeczytać [w informacjach na stronie gov.pl – Prosty język](#)



---

## Informacje o dostępności urzędu

1. Proszę ocenić, czy – w przypadku, gdy do realizacji usługi jest konieczna wizyta w urzędzie – na stronie internetowej są informacje, które pomogą odpowiednio przygotować<sup>2</sup> się do wizyty osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności:
  - a. osobom z trudnościami w poruszaniu się (np. informacje o dostępności poziomych i pionowych ciągów komunikacyjnych, dostępnym wejściu do budynku, dostępnym miejscu obsługi np. obniżona lada, łazienkach itp.)

---

---
  - b. osobom niewidomym i słabowidzącym (np. informacje o oznaczeniach kontrastowych i w alfabecie Braille'a, ścieżkach dotykowych, wyposażenie w narzędzia wspierające, np. lupy, informacje w powiększonej, kontrastowej czcionce, możliwość uzyskania informacji głosowej itp.)

---

---
  - c. osobom słabosłyszącym i głuchym (np. możliwość obsługi przy pomocy tłumacza PJM, wyposażenie w urządzenia wspierające, np. pętlę indukcyjną itp.)

---

---
  - d. osobom o obniżonych zdolnościach poznawczych lub w spektrum autyzmu (np. możliwość obsługi w oddzielnym pokoju, informacje dostępne w języku łatwym do czytania tzw. ETR itp.)

---

---
  - e. osobom z małymi dziećmi (np. strefa dla dzieci itp.)

---

---
  - f. innym osobom ze szczególnymi potrzebami (proszę zidentyfikować, jakimi, poniżej):

---

---

---

<sup>2</sup> Chodzi tu o informacje dotyczące dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, dzięki którym osoba z danym rodzajem szczególnych potrzeb będzie miała świadomość istnienia ewentualnych barier. Proszę przy ocenie uwzględnić nie tylko, czy takie informacje są dostępne na stronie www, lecz także czy są wystarczająco szczegółowo i wyczerpująco opisane.

.....

2. Czy powyższe informacje urząd opracował w prostym języku?

.....

.....

## Podsumowanie

1. Proszę wskazać najważniejsze elementy na stronie internetowej, które Państwa zdaniem najbardziej zwiększają dostępność do usługi urzędu. (proszę uwzględnić zarówno strukturę i sposób prezentacji informacji, jak i ich obszerność, szczegółowość z perspektywy klienta urzędu)

.....

.....

.....

2. Proszę wskazać najważniejsze elementy, które Państwa zdaniem wymagają poprawy na stronie internetowej urzędu. Mogą Państwo także podać propozycje, w jaki sposób można poprawić te elementy. (proszę uwzględnić zarówno strukturę i sposób prezentacji informacji, jak i ich obszerność, szczegółowość z perspektywy klienta urzędu)

.....

.....

.....

3. Jakie zmiany powinniśmy wprowadzić na naszej stronie internetowej, żeby była ona bardziej dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami i przyjazna dla użytkowników?

.....

.....

.....

## Metryczka

Nazwa organizacji: .....

Imię i nazwisko osoby do kontaktu: .....

Telefon: .....

Email: .....

## 2.3 Ankieta 2. Dostępność informacji uzyskiwanej w formie zdalnej przez osoby z różnymi potrzebami

(Uwaga! Ankieta stanowi wzór. Każdorazowo należy przeanalizować, czy zadawane w niej pytania są adekwatne dla badanego urzędu).

Szanowni Państwo,

zwracamy się z prośbą o wypełnienie krótkiej ankiety dotyczącej dostępności informacji uzyskiwanych w formie zdalnej. W tym celu prosimy o wejście na naszą stronę internetową: (adres), podjęcie próby uzyskania informacji (miejsce na wpisanie przez urząd typu sprawy), a następnie wypełnienie poniższej ankiety.

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki pozwolą nam na poprawę dostępności strony.

Z góry dziękujemy za poświęcony czas.

1. Czy na stronie internetowej znalazłem/znalazłam wszystkie informacje potrzebne do tego, żeby nawiązać zdalnie kontakt z urzędem?

a. Tak

b. Nie

2. Jeśli nie, to jakich informacji brakowało?

.....  
.....  
.....

3. Czy podczas próby nawiązywania kontaktu zdalnego z urzędem napotkał Pan/Pani jakieś trudności

a. Tak

b. Nie

4. Jeśli tak, to jakie to były trudności?

.....  
.....  
.....

5. W jaki sposób można je rozwiązać?

.....  
.....  
.....

6. Jakie zmiany powinniśmy wprowadzić w zakresie zdalnego udzielania informacji, żeby była ona bardziej dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami?

.....  
.....  
.....

**Metryczka**

Nazwa organizacji: .....

Imię i nazwisko osoby do kontaktu: .....

Telefon: .....

Email: .....

## 3. Pakiet edukacyjny

### 3.1 Osoby ze szczególnymi potrzebami – definicja

„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”<sup>3</sup>.

Każda osoba, która w wyjątkowej dla siebie sytuacji doświadcza trudności, wymagających podjęcia dodatkowego wysiłku w celu ograniczenia doświadczanych barier (np. spowodowanych tymczasowymi ograniczeniami zdrowotnymi), może być osobą ze szczególnymi potrzebami.

#### 3.1.1 Rodzaje szczególnych potrzeb

Osoby ze szczególnymi potrzebami to m.in. osoby:

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

---

<sup>3</sup> art. 2 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240, z późn. zm.).

## 3.2 Dostępność – definicja

„Dostępność – właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi”<sup>4</sup>.

Dostępność może być zapewniona głównie dzięki zastosowaniu zasad **uniwersalnego projektowania**, których celem jest ułatwienie życia wszystkim członkom społeczeństwa, w tym osobom z niepełnosprawnościami. To projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Przykładowo z podjazdu do budynku, który zaprojektowany był z myślą o dostępności dla osób na wózkach skorzysta również opiekun dziecka w wózku lub osoba z walizką na kółkach.

Zapewnienie dostępności związane jest z likwidacją obecnie istniejących barier poprzez racjonalne usprawnienia, w tym technologie kompensacyjne i asystujące<sup>5</sup>. Przykładem wykorzystania wspomnianych technologii są np. specjalistyczne czytniki dla osób niewidomych, pętle indukcyjne dla osób słabosłyszących lub tablety z możliwością połączenia wideo z tłumaczem polskiego języka migowego.

### 3.2.1 Rodzaje dostępności

#### 3.2.1.1 Dostępność architektoniczna

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 z psem asystującym,

---

<sup>4</sup> Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, Preambuła pkt e).

<sup>5</sup> Program Dostępność Plus 2018-2025, s. 9.

- zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Przykładowe realizacje spełniające powyższe wymagania w urzędzie:

### **Otoczenie budynku**

Obejmuje m.in.: stan chodników oraz oznaczenia. Dojście do budynku powinno być pozbawione przeszkód, np. śmietników, słupków, donic, skrzynek itp. Powinno mieć szerokość min. 120 cm.

### **Wejście do budynku bez barier**

Drzwi do budynku powinny być bezprogowe, najlepiej z możliwością automatycznego otwierania (rozsuwane i wzbudzone detektorem ruchu). Szerokość drzwi nie powinna być mniejsza niż 90 cm. W przypadku szklanej nawierzchni, drzwi powinny zostać oznaczone pasami o kontrastowym kolorze. Wejście do budynku powinno być wyraźnie widoczne na tle elewacji. Jeśli do wejścia prowadzą schody powinna być również pochylnia o właściwym kącie nachylenia.

### **Tablica tyflograficzna jako informacja o układzie pomieszczeń w budynku**

Przy wejściu oraz dodatkowo na każdej kondygnacji powinna znajdować się tyflografika przedstawiająca układ budynku, możliwa do odczytania w sposób dotykowy. Jednocześnie powinna być zapewniona również ta informacja 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 dotykowy.

### **Możliwość wejścia z psem asystującym**

Pies asystujący to odpowiednio wyszkolony i oznakowany pies służący pomocą osobom z niepełnosprawnościami w szczególności osobom niewidomym, niedowidzącym lub z niepełnosprawnością ruchową. Zadaniem psa asystenta jest ułatwienie osobie z niepełnosprawnością funkcjonowania w życiu. Zgodnie z art. 20a ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych<sup>6</sup>, osoba niepełnosprawna ma z psem asystującym ma wstęp i możliwość korzystania z obiektów użyteczności publicznej, w szczególności budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej (urzędy).

---

<sup>6</sup> Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 1997 r. Nr 123 poz. 776 z późn. zm.).

### 3.2.1.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

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

- obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się<sup>7</sup>, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się 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 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.

Przykładowe realizacje spełniające powyższe wymagania:

#### **Zdalny dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM)**

Jest to usługa tłumaczenia w polskim języku migowym przy użyciu kamery. Zdalny dostęp może być umiejscowiony np. w punkcie informacji, recepcji, biurze obsługi klienta. Zdalny dostęp do tłumacza PJM może być zastosowany również przez stronę internetową. Osoby z niepełnosprawnością słuchu korzystają również z takiego wsparcia za pomocą telefonów komórkowych.

#### **Pętla indukcyjna – zwiększenie dostępu do informacji i ułatwienie komunikacji**

To narzędzie wspierające słyszalność i poprawę komunikacji, ułatwia słyszenie i rozróżnianie mowy. Zwana systemem wspomaganie słyszenia, wykorzystuje zjawisko indukcji elektromagnetycznej, dzięki któremu przekazuje dźwięk do aparatu słuchowego lub procesora mowy implantu słuchowego.

Pętla może być: osobista, naszyjna (krawatowa), przewodowa lub bezprzewodowa, może być również stanowiskowa (okienkowa) przeznaczona dla punktów obsługi indywidualnej lub do kilku osób jednocześnie. Ze względu na różnorodność zastosowań może być stosowana np. w pokojach biurowych, salach konferencyjnych.

---

<sup>7</sup> art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824, z późn. zm.).



## **Informacja o zakresie działalności urzędu w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (np. przez program udźwiękwiający)**

Polega na zamieszczeniu na stronie internetowej tekstu o działalności urzędu tak sformatowanego, aby był łatwy i bez przeszkód odczytywany przez oprogramowanie, z którego korzystają np. osoby niewidome.

### **3.2.1.3 Dostępność cyfrowa**

Zgodnie z art. 6 pkt 2 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami minimalne wymagania w zakresie dostępności cyfrowej określają przepisy ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych<sup>8</sup>. Dostępność cyfrowa strony internetowej i aplikacji mobilnej polega na zapewnieniu ich funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości<sup>9</sup>.

Ustawa<sup>10</sup> nakłada na podmioty publiczne obowiązek zapewnienia dostępności w szczególności następujących elementów:

- strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej (BIP),
- danych teleadresowych podmiotu i linku do strony podmiotowej w BIP,
- narzędzi kontaktowych (np. formularzy),
- nawigacji,
- deklaracji dostępności,
- informacji dotyczących sytuacji kryzysowych,
- dokumentów urzędowych oraz wzorów umów lub wzorów innych dokumentów, przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych (np. możliwości korzystania z e-administracji).

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

Przepisy ustawy zawierają także zasady monitorowania dostępności cyfrowej i zasady postępowania w przypadku braku zapewnienia dostępności.

---

<sup>8</sup> Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240, z późn. zm.).

<sup>9</sup> art. 5 pkt 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848, z późn. zm.).

<sup>10</sup> art. 8 pkt 2 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848, z późn. zm.).

## 3.3 Savoir-vivre w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami

W tej części przedstawimy zasady ogólne savoir-vivre'u i komunikacji w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.

### 3.3.1 Zasady ogólne

- **Traktuj osobę ze szczególnymi potrzebami jak każdego innego klienta urzędu**

Osoba z niepełnosprawnością przychodzi do Ciebie z konkretnego powodu. Chce załatwić swoją sprawę. Wystarczy zapewnić jej taki dostęp do usługi, jakiego potrzebuje.

- **Zanim udzielisz pomocy zapytaj, czy i jak możesz pomóc**

Jeśli widzisz, że osoba ze szczególnymi potrzebami radzi sobie sama – uszanuj to. Nie narzucaj się z pomocą. Nigdy nie zakładaj, że wiesz lepiej. Takie osoby mają indywidualne potrzeby, przekonania i doświadczenia.

- **Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy**

Nawet jeśli ktoś towarzyszy odbiorcy – na przykład tłumacz języka migowego, asystent albo ktoś bliski – zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy. Pamiętaj, że to on korzysta z usług.

- **Szanuj przestrzeń osobistą**

Każdy z nas ma własną strefę komfortu. Zanim dotkniesz osoby z niepełnosprawnością, jej wózka czy białej laski – zapytaj, czy możesz to zrobić. Jeśli chcesz ją poprowadzić – nie ciągnij za rękę, podaj jej swój łokieć.

- **Zachowaj cierpliwość**

Zdarza się, że osoby ze szczególnymi potrzebami mogą potrzebować więcej czasu. Nie spiesz się. Powtarzaj, wyjaśniaj cierpliwie i upewnij się, że Twój rozmówca wszystko rozumie.

- **Zwracaj uwagę na to, jak mówisz**

Język może wykluczać i dyskryminować. Dobieraj słowa z rozwagą. Nie mów: „kaleka”, „inwalida”, „upośledzony”, „głuchoniemy”. Mów „osoba z niepełnosprawnością”, a nie „niepełnosprawna”. W ten sposób podkreślasz jej podmiotowość.

- **Dostosuj język do wieku odbiorcy**

Jeśli zwracasz się do osoby dorosłej, nie rozmawiaj z nią jak z dzieckiem. Twój przekaz musi być dostosowany do wieku rozmówcy. Nie infantylizuj osób ze szczególnymi potrzebami. Nie podejmuj za nie decyzji.

- **Ustal formę i zasady komunikacji**

Na początku spotkania spytaj osobę ze szczególnymi potrzebami, w jaki sposób chce się komunikować. Ustal zasady: czy będziecie rozmawiać sami bądź na przykład z udziałem tłumacza języka migowego; czy masz pisać na kartce lub w telefonie.

- **Pamiętaj, że asystent to nie opiekun**

Na osoby wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami mów: „asystent”, „osoba wspierająca”, „osoba towarzysząca”, „przewodnik”. Unikaj w tym kontekście określenia „opiekun”.

### **3.3.2 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku**

- Przedstaw się, gdy witasz się z osobą niewidomą.
- Mów, gdy odchodzisz, podchodzisz, wychodzisz lub wracasz.
- Zwracaj się do osoby niewidomej i patrz w jej kierunku – nawet jeśli towarzyszy jej asystent.
- Nie unikaj słów: zobaczyć, widzieć, oglądać. Osoby niewidome używają ich w sposób naturalny.
- Proponuj osobom niewidomym lub słabowidzącym odczytanie informacji.
- Zaproponuj, że wyślesz dokumenty w wersji elektronicznej. Osoba niewidoma będzie mogła je przeczytać samodzielnie za pomocą czytnika ekranu.
- Jeśli osoba niewidoma musi się podpisać, zapytaj, w jaki sposób będzie jej najwygodniej to zrobić. Jeśli masz specjalną ramkę do podpisu – zaproponuj ją.
- Kiedy wydajesz resztę, odliczaj pieniądze na głos. Dzięki temu osoba niewidoma będzie wiedziała, jakie banknoty dostała.
- Nie chwytaj osób niewidomych za rękę, łaskę, torbę czy plecak bez pytania.
- Nie przesuвай i nie przestawiaj białej laski, za pomocą której porusza się osoba z niepełnosprawnością wzroku – jeśli położona przeszkadza, poproś o przesunięcie.
- Jeśli potrzebna jest pomoc w przemieszczeniu się, możesz zapytać, czy wystarczą wskazówki słowne, czy też osoba zechce skorzystać z Twojej pomocy.

- Gdy prowadzisz osobę niewidomą, pamiętaj – to ona trzyma Ciebie za łokieć lub ramię.
- Idź pół kroku przed osobą, którą prowadzisz – zwłaszcza kiedy przechodzicie przez wąskie przejście lub drzwi.
- Gdy prowadzisz osobę niewidomą, uprzedzaj ją o schodach. Powiedz, czy prowadzą w górę, czy w dół.
- Kiedy ostrzegasz przed przeszkodą, mów konkretnie. Osoba niewidoma musi wiedzieć, co ma zrobić: zatrzymać się, pochylić czy cofnąć.
- Nie zmuszaj do korzystania z windy. Osoba niewidoma może wchodzić po schodach, jeździć windą i schodami ruchomymi. Zapytaj, co woli.
- Nie zwracaj uwagi na psa przewodnika. Nie rozprasza go. Nie głośzcz. Nie patrz mu w oczy. Możesz zaproponować wodę dla psa.

### **3.3.3 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością słuchu**

- Dowiedz się, jaki sposób komunikacji odpowiada osobie niesłyszącej. Może to być zwykła rozmowa, pisanie na kartce albo tłumaczenie na język migowy. Obsługuj ją w taki sposób, jaki wybierze.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby niesłyszącej i patrz na nią – nawet jeśli towarzyszy jej tłumacz języka migowego. Pamiętaj, że tłumacz jest tylko pośrednikiem w rozmowie.
- Większość osób z niepełnosprawnością słuchu może czytać z ruchu naszych ust, chcąc ułatwić sobie rozumienie przekazu – w rozmowie z klientem skieruj ku niemu twarz, aby mógł odczytać z ruchu Twoich ust to, co mówisz. Nie zasłaniaj ręką ust – to może przeszkadzać w zrozumieniu, co mówisz.
- Kiedy mówisz do osoby z niepełnosprawnością słuchu, nie skłaniaj głowy np. czytając dokumenty, nie patrz w monitor – postaraj się nie robić tych czynności jednocześnie.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy z niesłyszącym rozmówcą.
- Stań w cichym, dobrze oświetlonym miejscu – nie pod światło.
- Używaj krótkich, konkretnych komunikatów. To pozwoli łatwiej zrozumieć, co chcesz przekazać. W trakcie rozmowy zadawaj pytania, aby upewnić się, czy rozmówca Cię rozumie.
- Jeżeli nie jesteś pewny, czy niesłyszący rozmówca wszystko dobrze zrozumiał, poprośmy go o powtórzenie najważniejszych ustaleń.
- Mów w naturalnym tempie. Przesadne zwalnianie tempa zniekształca naturalny układ ust i utrudnia zrozumienie wypowiedzi.
- Nie krzycz i nie podnoś głosu – chyba że rozmówca poprosi o głośniejszą mowę.

- Jeśli chcesz zwrócić uwagę osoby niesłyszącej, dotknij jej ramienia. Taki dotyk jest akceptowany i często stosowany.
- Niektóre osoby niesłyszące mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- W razie potrzeby korzystaj z telefonu lub kartki papieru, aby napisać informację.
- Bądź cierpliwy – w razie niezrozumienia powtórz określone zdanie. Kluczowe informacje zapisz wyraźnie na kartce.

### 3.3.4 **Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością ruchu**

- Dla osób poruszających się o kulach stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. Jeśli to możliwe – obsłuż te osoby w pierwszej kolejności.
- Nie dotykaj sprzętu, którego używają osoby z niepełnosprawnością. To ich przestrzeń prywatna.
- Nie pchaj ani nie przesuwaj osoby poruszającej się na wózku, jeśli sama o to nie poprosi. Nie kładź niczego na wózku lub kolanach osoby poruszającej się na wózku. Nie opieraj się również o wózek.
- Podczas rozmowy z osobą na wózku lub z osobą z niskorosłością stań w odległości wygodnej dla obu stron. Nie kucaj i nie pochylaj się. Jeśli rozmowa ma być dłuższa – usiądź na krześle lub ławce. Ważne jest, aby osoba z niepełnosprawnością ruchu nie musiała wysoko podnosić głowy, aby z Tobą porozmawiać.
- W niektórych przypadkach osoby z niepełnosprawnością ruchową, poruszające się np. o kulach czasem używają swoich rąk lub ciała by np. otworzyć drzwi. Nie otwieraj zniechęca lub gwałtownie drzwi w geście pomocy, ponieważ można w ten sposób doprowadzić do upadku. Zapytaj, czy i w jaki sposób możesz pomóc.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością i patrz w jej kierunku – nawet jeśli jest z nią asystent lub osoba towarzysząca.
- Nie unikaj podawania ręki osobie, która ma mniej sprawne dłonie. Nawet jeżeli nie może wyprostować palców lub ich zgiąć, po prostu uściśnij rękę.
- Jeśli nie masz pewności czy osoba może podać rękę – poczekaj, aż wyciągnie dłoń jako pierwsza.
- Traktuj osobę z niepełnosprawnością podmiotowo. Nie mów o niej jak o przedmiocie – na przykład „Czy wózek tutaj wjedzie?”. Zapytaj, czy będzie tu Panu/i wygodnie wjechać?

### 3.3.5 Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną

- Traktuj osobę z niepełnosprawnością intelektualną w sposób odpowiedni do jej wieku. Nie mów do dorosłego jak do dziecka.
- Pamiętaj o formach grzecznościowych. Nie używaj formy „ty” – chyba że wcześniej ustalisz to z rozmówcą.
- Nie używaj zdrobnień.
- Zachowuj się naturalnie. Unikaj pobłażliwego i protekcyjnego podejścia.
- Utrzymuj stały kontakt wzrokowy.
- Tempo wypowiedzi dostosowuj do poziomu i możliwości odbioru Twojego rozmówcy. Wykaż cierpliwość. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przyswajają wiedzę i umiejętności.
- Jeśli chcesz pomóc – zapytaj, czy jest taka potrzeba.
- Podpowiadaj, ale nie decyduj. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają prawo decydować o tym, co mogą i chcą robić, a czego nie.
- Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przejawiać zbytnią otwartość i bezpośredniość w kontaktach fizycznych. Mów otwarcie i uprzejmie – jeśli poczujesz, że ktoś narusza Twoją strefę prywatną.
- Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej towarzysza. Rolą asystenta jest wspieranie w samodzielności a nie wyręczanie.
- Jeśli nie możesz zrozumieć odpowiedzi, poproś o powtórzenie.
- Mów naturalnie. Postaraj się nawiązać dobry kontakt emocjonalny z rozmówcą – tak, aby poczuł się bezpiecznie.
- Posługuj się prostym i łatwym do zrozumienia językiem. Formułuj krótkie wypowiedzi, unikaj pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni. Odwołuj się do sytuacji z życia codziennego.
- Powtarzaj prośbę lub instrukcję. Pytaj, czy wszystko jest jasne. Upewnij się, że rozmówca wszystko rozumie.
- Nie poprawiaj wypowiedzi rozmówcy.
- Nie kończ zdań za rozmówcę – chyba że będzie to osoba, która słabo się komunikuje, a Twoje słowa będą pomagały jej wyrazić swoją opinię.

## 3.4 Linki do materiałów uzupełniających

### 3.4.1 Materiały ogólne

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

#### **Lista podstawowych aktów prawnych oraz dokumentów strategicznych i programowych:**

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

#### **Lista głównych organizacji i instytucji wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami:**

- Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych:  
<http://www.niepelnosprawni.gov.pl/>
- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych:  
<https://www.pfron.org.pl/>
- Fundacja Integracja: <https://www.integracja.org/>

- Fundacja Aktywizacja: <https://aktywizacja.org.pl/>
- Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego: <https://firr.org.pl/>
- Fundacja Widzialni: <https://widzialni.eu/>
- Polski Związek Głuchych: <https://www.pzg.org.pl/>
- Fundacja Szansa dla Niewidomych <http://www.szansadlaniewidomych.org>
- Polskie Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną: <https://psoni.org.pl>
- Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami: <https://pfon.org/>
- Instytut Polityki Senioralnej Senior.hub: <https://zaczyn.org/>

### 3.4.2 Materiały dotyczące dostępności architektonicznej

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

#### Proponowane publikacje:

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

### 3.4.3 Materiały dotyczące dostępności cyfrowej

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

#### Proponowane publikacje:

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



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

### 3.4.4 Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej

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

**Proponowane publikacje:**

- **Osoby głuche i język migowy:** [www.pzg.warszawa.pl/o-pjm-i-swiecie-gluchych/](http://www.pzg.warszawa.pl/o-pjm-i-swiecie-gluchych/)
- **Technologie wspomagające słyszenie:** [www.pfos.org.pl/index.php/technologie/systemy-wspomagania/](http://www.pfos.org.pl/index.php/technologie/systemy-wspomagania/)
- **Alternatywne metody komunikacji:** [www.aac.org.pl/ogolne-info/](http://www.aac.org.pl/ogolne-info/)
- **Podstawowe informacje o tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR):** [www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/1864543;jsessionid=3EF554E5767872AEBCBFACD68EA4C1BB#:~:text=easy%2Dto%2Dread%2C%20w,si%C4%99%20w%20ka%C5%BCdym%20z%20nich](http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/1864543;jsessionid=3EF554E5767872AEBCBFACD68EA4C1BB#:~:text=easy%2Dto%2Dread%2C%20w,si%C4%99%20w%20ka%C5%BCdym%20z%20nich)
- **Przykłady publikacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia:** [psoni.org.pl/nasze-publicacje/](http://psoni.org.pl/nasze-publicacje/)

### 3.4.5 Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

- **Dobre praktyki w obsłudze klientów z niepełnosprawnościami**  
[www.integralia.pl](http://www.integralia.pl)
- **Kanał Warszawskiej Akademii Dostępności na YouTube**  
[www.youtube.com/c/warszawskaakademiadostepnosci](http://www.youtube.com/c/warszawskaakademiadostepnosci)

## 3.5 Quiz

Ostatnim elementem pakietu edukacyjnego jest quiz sprawdzający wiedzę pracowników z zakresu dostępności usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami. Quiz składa się z 12 pytań, z których wszystkie stanowią pytania jednokrotnego wyboru. Po zapoznaniu z materiałami edukacyjnymi oraz krótkimi filmami instruktażowymi prosimy o sprawdzenie swojej wiedzy.

Prosimy o zaznaczenie prawidłowej odpowiedzi.

1. Które ze wskazanych poniżej osób mogą być osobami ze szczególnymi potrzebami?
  - a. mężczyzna z małym dzieckiem, w tym z wózkiem dziecięcym
  - b. osoba starsza
  - c. osoba po urazie kręgosłupa
  - d. kobieta w ciąży
  - e. osoba z niepełnosprawnością intelektualną
  - f. osoba niskorosła, wysoka)
  - g. wszystkie odpowiedzi są poprawne
2. Projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania to:
  - a. zasada wspólnego budowania dostępności
  - b. zasada uniwersalnego projektowania
  - c. reguła racjonalnego usprawniania
3. Które z poniższych określeń nie należy do kategorii rodzajów dostępności?
  - a. dostępność architektoniczna
  - b. dostępność cyfrowa
  - c. dostępność wizualizacyjna
  - d. dostępność informacyjno-komunikacyjna
4. Jak nazywa się narzędzie wspierające słyszalność i poprawę komunikacji, ułatwiające słyszenie i rozróżnianie mowy, wzmacniające działanie aparatu słuchowego?
  - a. indukcja magnetyczna
  - b. pętla indukcyjna
  - c. pętla elektryczna
  - d. indukcja elektromagnetyczna

5. Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 2019 r. minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej obejmują:
  - a. zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób dotykowy lub głosowy
  - b. zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny
  - c. zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy
6. Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 2019 r. minimalne wymagania w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmują:
  - a. zapewnienie na stronie internetowej urzędu informacji o zakresie jego działalności
  - b. zapewnienie na stronie internetowej urzędu informacji o zakresie jego działalności w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym
  - c. zapewnienie na stronie internetowej urzędu 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 (ETR).
7. Które z określeń dotyczące osoby z niepełnosprawnością słuchu nie jest wskazane?
  - a. osoba głuchoniema
  - b. osoba głucha/Głucha
  - c. osoba z niepełnosprawnością słuchu
  - d. osoba słabosłysząca
8. Co to jest PJM?
  - a. Polski Język Migania
  - b. Polski Język Migowy
  - c. Pomocniczy Język Migowy
  - d. Pomocniczy Język Mówiony
9. Zapewnienie dostępności związane jest z likwidacją obecnie istniejących barier poprzez racjonalne usprawnienia, w tym technologie kompensacyjne i asystujące. Przykładem wykorzystania wspomnianych technologii są np.
  - a. tablet z możliwością połączenia wideo z tłumaczem polskiego języka migowego

- b. pętle indukcyjne dla osób słabosłyszących
  - c. specjalistyczne czytniki dla osób niewidomych
  - d. wszystkie odpowiedzi są poprawne
10. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wprowadza obowiązek umieszczania na stronach www:
- a. deklaracji cyfrowej
  - b. deklaracji dostępności
  - c. certyfikatu dostępności
  - d. certyfikatu cyfrowego
11. Jaka jest ustawowa nazwa osoby, która wykonuje zadania związane z dostępnością w podmiotach publicznych?
- e. koordynator ds. dostępności
  - f. ambasador ds. dostępności
  - g. lider ds. dostępności
  - h. wszystkie odpowiedzi są poprawne
12. Na jakie lata zostały zaplanowane działania w rządowej Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami?
- a. 2019-2029
  - b. 2021-2030
  - c. 2021-2031
  - d. 2022-2027

Klucz odpowiedzi:

1. g
2. b
3. e
4. b
5. c
6. c
7. a
8. b
9. d
10. c
11. a
12. b

## 4. Ankieta monitorująca dostępność dla klientów ze szczególnymi potrzebami

Zwracamy się z prośbą o wypełnienie krótkiej ankiety, która pozwala nam na poprawę dostępności usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami. Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie zajmie tylko kilka minut. Z góry dziękujemy za wypełnienie ankiety. Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna.

1. W jakiej sprawie przyszedł/przyszła Pan/Pani do urzędu?

.....  
.....

2. Czy udało się Panu/i załatwić sprawę w urzędzie?

- a. Tak
- b. Nie – dlaczego?

.....  
.....

3. Czy w czasie wizyty w urzędzie napotkał/a Pan/i na trudności, które utrudniły lub uniemożliwiły załatwienie sprawy?

- a. Tak
- b. Nie

4. Jeśli pojawiły się trudności, to prosimy o napisanie jakie.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Czy przed wejściem do budynku napotkał/a Pan/i na bariery architektoniczne?

- a. Tak
- b. Nie

6. Jeśli tak, to jakie to były bariery? Prosimy o napisanie.

.....  
.....

.....  
.....  
.....

7. Czy w czasie poruszania się po budynku napotkał/a Pan/i na bariery/przeszkody/utrudnienia?

- a. Tak
- b. Nie

8. Jeśli tak, to jakie to były bariery/przeszkody/utrudnienia? Prosimy o napisanie.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. Czy stanowisko obsługi klienta było dla Pana/i dostępne?

- a. Tak
- b. Nie

Jeśli nie, to prosimy o napisanie dlaczego.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Prosimy o ustosunkowanie się do poniższych zdań:**

10. Potrzebne informacje uzyskałem/uzyskałam w przyjaznym dla mnie formacie.

- a. Tak
- b. Nie
- c. Nie dotyczy

Jeśli nie, czego zabrakło?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Bez problemu mogłem/mogłam wypełnić formularze niezbędne do załatwienia sprawy.

- a. Tak
- b. Nie
- c. Nie dotyczy

Jeśli nie, czego zabrakło?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

12. Osoba, która mnie obsługiwała mówiła zrozumiałym dla mnie językiem.

- a. Tak
- b. Nie

Jeśli nie, to dlaczego?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13. Jeśli ma Pan/i wskazówki dotyczące tego, jak możemy lepiej zadbać o zapewnienie dostępności, prosimy o napisanie poniżej.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data wizyty w urzędzie: .....

Typ szczególnych potrzeb/rodzaj niepełnosprawności: .....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.



## 5. Załącznik. Lista wspomagająca okresowy monitoring dostępności

Monitorowane zagadnienie/obszar	Tak	Nie	Nie dotyczy	Uwagi
<b>Dostępność – zagadnienia ogólne</b>				
1. Czy Instytucja posiada wewnętrzne procedury/regulaminy w zakresie zagwarantowania dostępności jej działań dla osób ze szczególnymi potrzebami?				
2. Czy Instytucja stosuje w praktyce wewnętrzne procedury/regulaminy w zakresie zagwarantowania dostępności jej działań dla osób ze szczególnymi potrzebami?				
3. Czy Instytucja zapewnia szkolenie personelu w zakresie kontaktu i świadczenia usług dla osób ze szczególnymi potrzebami?				
4. Czy istnieją procedury pozwalające na bieżące monitorowanie potrzeb klientów ze szczególnymi potrzebami?				
5. Czy istnieją procedury skargowe uwzględniające możliwość zgłoszenia przez klienta braku dostępności?				
6. Czy Instytucja posiada aktualną analizę/diagnozę potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami?				
7. Czy strona internetowa instytucji jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych?				

8. Czy istnieje możliwość kontaktu z instytucją telefonicznie i poprzez kontakt mailowy?				
9. Czy struktura strony głównej urzędu jest przejrzysta i czytelna i umożliwia łatwe przejście do informacji dotyczących sposobów zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami?				
10. Czy na stronie internetowej jest zamieszczona informacja o instytucji w języku łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)?				
11. Czy dokumenty i formularze są napisane w prostym języku?				
<b>Dostępność architektoniczna</b>				
1. Czy miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami są wyznaczone i oznaczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa?				
2. Czy miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami są blisko wejść do budynku, dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami?				
3. Czy osoba z niepełnosprawnością ruchową ma możliwość skorzystania z przynajmniej jednego wejścia do budynku (np. brak różnicy poziomów/podjazd/winda/platforma/podnośnik)?				
4. Czy przy wejściu do budynku znajdują się oznaczenia o zmiennej fakturze w podłożu (np. kafelki, maty z wyłobieniami)?				
5. Czy budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną?				
6. Czy schody wyposażone są w poręcze, również po stronie ściany?				

7. Czy początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru?				
8. Czy początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy zmiennej nawierzchni?				
9. Czy schody w budynku można ominąć windą/platformą/podnośnikiem?				
10. Czy otwarcie drzwi wejściowych nie wymaga zwiększonego nacisku lub otwierają się one automatycznie?				
11. Czy szklane drzwi wejściowe są oznaczone kontrastowo tzn. zawierają elementy kolorystyczne naklejone na szyby?				
12. Czy wycieraczki przymocowane są na stałe do podłoża?				
13. Czy osoby z psem asystującym mogą wejść do budynku?				
14. Czy Instytucja posiada procedury bezpiecznej ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami z budynku?				
15. Czy Instytucja prowadzi szkolenia dla pracowników w zakresie bezpiecznej ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami z budynku?				
16. Czy w ramach jednej kondygnacji budynku brak zmian poziomów (szczególnie pojedynczych stopni)?				
17. Czy stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, schodów mają właściwości antypoślizgowe?				
18. Czy meble (stoliki, krzesła, elementy wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po korytarzach i nie zawężają wymaganej szerokości korytarza (1,2 m)?				

19. Czy pomieszczenia są zaaranżowane w sposób przewidywalny/uporządkowany, z odpowiednio wydzielonymi kolorystycznie ciągami komunikacyjnymi?				
20. Czy drzwi do pomieszczeń, w których obsługiwani są klienci, są w kolorze kontrastowym do koloru ściany, w której się znajdują lub kontrastowe są ich framugi?				
21. Czy klamki drzwi do tych pomieszczeń można obsługiwać jedną ręką, nie wymagają mocnego ściskania i chwytania?				
22. Czy progi w drzwiach budynku mają wysokości maksymalnie 2 cm lub nie ma progów?				
23. Czy system numeracji pomieszczeń stworzony jest tak, że pierwsza cyfra numeru sugeruje numer piętra, na którym pomieszczenie się znajduje?				
24. Czy drzwi oznaczone są wypukłą czcionką z informacją co najmniej o numerze pomieszczenia, do którego prowadzą?				
25. Czy w instytucji znajduje się toaleta dla klientów przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?				
26. Czy toaleta dla klientów przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest oznaczona stosownym i wypukłym piktogramem?				
27. Czy toaleta dla osób z niepełnosprawnościami wykorzystywana jest zgodnie z przeznaczeniem?				
28. Czy osoba chcąca skorzystać z toalety dla osób z niepełnosprawnościami może to				

uczynić w każdym momencie, o ile nikt z niej w danej chwili nie korzysta (nie musi szukać klucza do drzwi)?				
29. Czy budynek jest wyposażony w windę?				
30. Czy co najmniej jeden z dźwigów jest przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami?				
31. Czy winda dysponuje sygnalizacją świetlną przyjazdu windy (która winda przyjechała oraz w jakim kierunku jedzie)?				
32. Czy winda dysponuje sygnalizacją dźwiękową, która informuje o zamykaniu i otwieraniu drzwi?				
33. Czy przycisk kondygnacji „zero” jest wyróżniony kolorystycznie?				
34. Czy przycisk kondygnacji „zero” jest wyróżniony dotykowo?				
35. Czy drzwi windy otwierają się i zamykają automatycznie?				
36. Czy winda zatrzymuje się na każdym piętrze lub poziomie, gdzie prowadzona jest obsługa klienta?				
37. Czy na poszczególnych kondygnacjach umieszczone są czytelne informacje o numerze piętra, widoczne dla osób poruszających się po budynku schodami?				
38. Czy na poszczególnych kondygnacjach umieszczone są czytelne informacje o numerze piętra, widoczne dla osób poruszających się po budynku windą?				
39. Czy w przestrzeni budynku zastosowane zostały piktogramy z podstawowymi funkcjami obiektu i kierunkami dotarcia do najważniejszych pomieszczeń?				

40. Czy w budynku dostępne są informacje pisemne – wyświetlacze/videotekst/prezentacje?				
41. Czy umiejscowienie gaśnic nie powoduje niebezpieczeństwa zderzenia się z nimi?				
42. Czy w budynku zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji w alfabecie Braille'a?				
43. Czy w budynku zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji za pomocą systemu wypukłych znaków?				
44. Czy w budynku/przestrzeni istnieje czytelna informacja wizualna o drogach ewakuacji w postaci piktogramów?				
45. Czy w budynku/przestrzeni znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego?				
46. Czy w budynku/przestrzeni znajduje się świetlny system powiadamiania alarmowego?				
<b>Punkt informacyjny i punkt obsługi klienta</b>				
1. Czy wszystkie stanowiska obsługujące klientów są dostępne dla osób m.in. poruszających się na wózkach (obniżona lada do wysokości max. 0,8 m)?				
2. Czy punkt informacyjny/punkt obsługi klienta jest zlokalizowany w pobliżu wejścia?				
3. Czy punkt informacyjny/punkt obsługi klienta jest wyróżniony przez elementy architektury, różne materiały i wizualny kontrast?				
4. Czy dojście do punktu informacyjnego/punktu obsługi				

klienta jest oznaczone zmienną fakturą w podłożu?				
5. Czy osoba w recepcji/informacji jest widoczna z poziomu osoby poruszającej się przy pomocy wózka inwalidzkiego?				
6. Czy punkt jest wyposażony w stanowiskową pętlę indukcyjną?				
7. Czy pętla indukcyjna działa poprawnie?				
8. Czy w instytucji zastosowano bezpośredni lub zdalny dostęp do tłumacza języka migowego?				
9. Czy miejsce, w którym dostępny jest wideo-tłumacz, jest odpowiednio oznaczone znakiem graficznym?				
10. Czy w budynku, poza recepcją znajdują się pomieszczenia wyposażone w pętlę indukcyjną?				
11. Czy pętla indukcyjna jest oznaczona piktogramem z międzynarodowym symbolem pętli indukcyjnej?				
12. Czy warunki techniczne dla zdalnego tłumaczenia na język migowy są odpowiednie (np. sprzęt jest skonfigurowany, łącze internetowe zapewnia płynność obrazu, kamera przekazuje obraz wystarczającej jakości)?				
13. Czy pracownicy instytucji umieją zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze)?				
14. Czy istnieje procedura obsługi klientów posługujących się mową foniczną, jednocześnie nieznających języka polskiego?				
15. Czy istnieje procedura obsługi klientów z trudnościami poznawczymi i niepełnosprawnością intelektualną?				

16. Czy informacje (umieszczone na panelach elektronicznych, gablotach, tabliczkach itp.) umieszczone w przestrzeni budynku są czytelne (duża i bezszeryfowa czcionka)?				
17. Czy informacje umieszczone w budynku/przestrzeni są widoczne w pozycji stojącej?				
18. Czy informacje umieszczone w budynku/przestrzeni są widoczne w pozycji siedzącej?				
19. Czy miejsce umieszczenia informacji jest tak zorientowane, aby unikać odbicia światła dziennego jak i sztucznego?				



