



Kancelaria Prezesa  
Rady Ministrów



## RAPORT PODSUMOWUJĄCY DZIAŁANIA DORADCZE W URZĘDACH

w projekcie:

Współpraca na rzecz dostępności – szkolenia dla koordynatorów

## Spis treści

1. Informacje o projekcie. ....	4
2. Cele i zakres wsparcia doradczego. ....	4
3. Podsumowanie i wnioski z przeprowadzonego wsparcia doradczego. ....	6
3.1. Parking dla osoby z niepełnosprawnościami. ....	8
Dobre praktyki .....	8
Jak poprawić dostępność parkingu szybko i niskokosztowo? .....	9
3.2. Dojście do budynku.....	9
Dobre praktyki .....	10
Jak poprawić dostępność dojścia do budynku szybko i niskokosztowo? .....	10
3.3. Wejście do budynku .....	10
Dobre praktyki .....	12
Jak poprawić dostępność wejścia głównego do budynku szybko i niskokosztowo? .....	13
3.4. Organizacja przestrzeni komunikacyjnej wewnątrz budynku. ....	14
Dobre praktyki .....	14
Jak poprawić dostępność organizacji przestrzeni komunikacyjnej budynku szybko i niskokosztowo? .....	16
3.5. Punkt informacyjny i pokoje obsługi klienta. ....	17
Dobre praktyki .....	19
Jak poprawić dostępność punktu obsługi klienta szybko i niskokosztowo? .....	20
3.6. Dostępne toalety. ....	20
Dobre praktyki .....	21
Jak poprawić dostępność toalet szybko i niskokosztowo? .....	22
3.7. Dostęp do wszystkich pomieszczeń (z wyjątkiem technicznych). ....	23
Dobre praktyki .....	25
Jak zwiększyć dostęp do wszystkich pomieszczeń szybko i niskokosztowo? .....	25
3.8. Informacja na temat rozkładu pomieszczeń. ....	26
Dobre praktyki .....	26
Jak zapewnić Informację na temat rozkładu pomieszczeń szybko i niskokosztowo? .....	27

3.9. Zapewnienie możliwości wejścia z psem asystującym. ....	27
Dobre praktyki.....	28
Jak zapewnić możliwości wejścia z psem asystującym szybko i niskokosztowo?.....	28
3.10. Zapewnienie ewakuacji i ochrony przeciwpożarowej osobom ze szczególnymi potrzebami. ....	29
Dobre praktyki.....	30
Jak szybko i niskokosztowo zapewnić ewakuację i ochronę przeciwpożarową osobom ze szczególnymi potrzebami? .....	30
3.11. Informacja o zakresie działalności podmiotu. ....	31
Dobre praktyki.....	31
Jak szybko i niskokosztowo przygotować informację o zakresie działalności podmiotu w różnych wersjach?.....	32
3.12. Zapewnienie komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami. .	32
Dobre praktyki.....	33
Jak szybko i niskokosztowo zapewnić komunikację zgodną z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami? .....	33
Załącznik 1. Wytyczne i rekomendacje - dostępność architektoniczna .....	35
Załącznik 2. Wytyczne i rekomendacje - dostępność informacyjno-komunikacyjna .....	86

## 1. Informacje o projekcie.

W raporcie podsumowujemy działania doradcze zrealizowane w urzędach administracji publicznej w ramach projektu „**Współpraca na rzecz dostępności – szkolenia dla koordynatorów**”<sup>1</sup>. Celem projektu było podniesienie kompetencji osób pełniących funkcje koordynatorów do spraw dostępności w urzędach i poprawa dostępności i jakości usług administracji publicznej.

## 2. Cele i zakres wsparcia doradczego.

Celem głównym działań doradczych było wsparcie koordynatora do spraw dostępności w wykonywaniu zadań wynikających z ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami<sup>2</sup>, w szczególności dotyczących przygotowania/aktualizacji planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności.

Wsparcie doradcze było realizowane od 4 lipca do 29 września 2023 r. Ze wsparcia skorzystało 200 urzędów (zob. tabela 1) z całej Polski, w tym:

1. 10 z województwa dolnośląskiego,
2. 7 z województwa kujawsko-pomorskiego,
3. 10 z województwa lubelskiego,
4. 8 z województwa lubuskiego,
5. 6 z województwa łódzkiego,
6. 11 z województwa małopolskiego,
7. 45 z województwa mazowieckiego,
8. 8 z województwa opolskiego,
9. 7 z województwa podkarpackiego,
10. 10 z województwa podlaskiego,
11. 4 z województwa pomorskiego,
12. 25 z województwa śląskiego,
13. 4 z województwa świętokrzyskiego,
14. 12 z województwa warmińsko-mazurskiego,
15. 6 z województwa wielkopolskiego,
16. 27 z województwa zachodniopomorskiego.

---

<sup>1</sup> Projekt był współfinansowany przez Unię Europejską ze środków EFS.

<sup>2</sup> Dz.U. z 2022 poz. 2240.

Tabela 1. Urzędy biorące udział we wsparciu doradczym wg kategorii urzędów.

Lp.	Kategoria urzędów	Liczba urzędów
1.	Krajowa Administracja Skarbowa	53
2.	Pozostała administracja niezespólna	50
3.	Wojewódzka administracja zespólna	48
4.	Powiatowa administracja zespólna	18
5.	Urzędy centralne	14
6.	Urzędy wojewódzkie	9
7.	Ministerstwa z KPRM	8
8.	<b>razem</b>	<b>200</b>

W ramach wsparcia doradczego zrealizowano 7500 godzin konsultacji (średnio od 24 do 40 godzin na urząd). Działania doradcze zostały przeprowadzone zgodnie z opracowaną Koncepcją wsparcia doradczego i obejmowały:

1. weryfikację zapewnienia dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej obejmującą:
  - a. identyfikację istniejących ograniczeń architektonicznych i informacyjno-komunikacyjnych,
  - b. sprawdzenie, na ile rozwiązania architektoniczne, techniczne oraz stan obecny analizowanych lokalizacji spełnia wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami,
  - c. sprawdzenie możliwości zwiększenia dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej poprzez wdrożenie rozwiązań dostępnościowych,
2. omówienie dokumentacji urzędu dotyczącej dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej,
3. konsultacje dotyczące poprawy dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej w urzędzie,
4. pomoc w przygotowaniu lub aktualizacji planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności,
5. przeprowadzenie warsztatów dotyczących aspektów dostępności architektonicznej

i informacyjno-komunikacyjnej, zindywidualizowanych pod potrzeby wskazane przez koordynatorów ds. dostępności.

Miejscem realizacji wsparcia były siedziby urzędów oraz lokalizacje obiektów do nich przynależnych.

### 3. Podsumowanie i wnioski z przeprowadzonego wsparcia doradczego.

W ramach wsparcia doradczego przeprowadzono analizę stanu wdrażania rozwiązań dostępnościowych. Na podstawie weryfikacji dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej opracowano wnioski i kluczowe rekomendacje, których celem jest poprawa dostępności urzędów zgodnie z przepisami, standardami i dobrymi praktykami.

Weryfikacja dostępności urzędów prowadzona była w oparciu o listy sprawdzające zawierające szczegółowe wytyczne dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej<sup>3</sup>.

**Wytyczne** zostały **podzielone** według priorytetu wdrażania, na takie, które:

1. **muszą być wdrożone**, ponieważ zawierają realizację obowiązku zapewnienia dostępności, który wynika z przepisów,
2. **powinny być wdrożone** – ich realizacja nie jest obowiązkowa, ale znacząco poprawi dostępność,
3. **mogą być wdrożone** – ich realizacja nie wynika wprost z przepisów prawa i/lub nie poprawi dostępności w stopniu znacznym,
4. **nie muszą być wdrożone teraz**, ale mogą być uwzględnione w przyszłości.

Wyniki analizy stanu spełniania poszczególnych wytycznych dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej w urzędach wraz z rekomendacjami zostały przedstawione w raportach jednostkowych. Zawarte w raportach jednostkowych wytyczne z uwzględnieniem priorytetu ich wdrożenia oraz propozycje rozwiązań w zakresie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej zostały omówione z przedstawicielami urzędów.

Proponując rekomendacje dla urzędów uwzględniono odpowiednie przepisy, w tym:

1. Ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze

---

<sup>3</sup> Listy sprawdzające zostały przygotowane w oparciu o listy sprawdzające, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie szczegółowych wymogów, jakie muszą spełniać podmioty dokonujące certyfikacji dostępności, wzoru wniosku o wydanie certyfikatu dostępności oraz wzoru certyfikatu dostępności.

- szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r., poz. 2240),
2. Ustawę z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2023 r., poz. 682 z późn. zm.),
  3. Ustawę z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz. 645, poz.760, poz.1193, poz.1688),
  4. Ustawę z dnia 23 lipca 2003 r. o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami (Dz.U. z 2023 r., poz. 951,1688,1904),
  5. Ustawę z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz. U. z 2023 r., poz.1088, poz.1560),
  6. Ustawę z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r., poz. 1465),
  7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2023 r., poz. 2442),
  8. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 24 czerwca 2022 r. w sprawie przepisów techniczno-budowlanych dotyczących dróg publicznych (Dz. U. z 2022 r., poz.1518),
  9. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów (Dz.U. z 2023 r., poz. 822).

W oparciu o art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w załączniku 1 i 2 zestawiono kluczowe wytyczne dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Do każdej wytycznej przedstawiono **rozwiązanie modelowe** do wykorzystania jako rekomendacja dla całej administracji publicznej. Istotną wartością dodaną raportu jest przedstawienie rozwiązań pozwalających poprawić dostępność szybko i niskokosztowo w sytuacji, gdy zastosowanie rozwiązań modelowych jest niemożliwe lub wymaga czasu/znaczących środków finansowych.

Przedstawione rozwiązania są wyraźnie podzielone na takie, które wynikają z przepisów i takie, które są dobrymi praktykami – każdy z podrozdziałów dotyczy innej strefy obiektu i jego otoczenia i jest podzielony na 3 bloki:

1. **Wymagania prawne** (jakie rozwiązania należy wdrożyć).
2. **Dobre praktyki** (jakie rozwiązania rekomenduje się wdrożyć).
3. **Rozwiązania niskokosztowe** (jakie rozwiązania można wdrożyć „od zaraz”).

Zaproponowany model wsparcia doradczego (wraz z opracowanymi listami sprawdzającymi dostępność architektoniczną oraz informacyjno-komunikacyjną oraz formularzem autodiagnozy) może być wykorzystany do działań na rzecz poprawy dostępności w urzędach, które nie wzięły udziału w projekcie.

Na podstawie przeprowadzonej analizy wyników weryfikacji dostępności urzędów biorących udział we wsparciu, przedstawiono rekomendacje dla każdej z analizowanych stref obiektu.

### **3.1. Parking dla osoby z niepełnosprawnościami.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z § 18 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, należy zweryfikować, czy wyznaczona liczba stanowisk postojowych i sposób organizacji parkingów jest dostosowana do wymagań ustalonych w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego albo przedstawionych w decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu. Zgodnie z art. 12a ustawy o drogach publicznych stanowiska postojowe dla osób z niepełnosprawnościami powinny być w liczbie nie mniejszej niż:

- 1 stanowisko – jeżeli całkowita liczba wszystkich stanowisk wynosi 6-15;
- 2 stanowiska – jeżeli całkowita liczba stanowisk wynosi 16-40;
- 3 stanowiska – jeżeli całkowita liczba stanowisk wynosi 41-100;
- 4% całkowitej liczby stanowisk – jeśli jest ich więcej niż 100.

Wymiary stanowiska postojowego dla osób z niepełnosprawnościami powinny spełniać wytyczne: co najmniej 3,6x5 m dla miejsc parkingowych prostopadłych i ukośnych lub 3,6x6 m dla miejsc parkingowych równoległych.

Pełne oznakowanie takiego miejsca oznacza zastosowanie zarówno znaku pionowego nazywanego kopertą (D-18a z tabliczką T-29), znaku poziomego P-20 z symbolem P-24 oraz pomalowania nawierzchni niebieską antypoślizgową farbą. Należy także zwrócić uwagę, by nawierzchnia miejsc parkingowych była równa – nie należy stosować ażurowych elementów (np. geokraty).

#### **Dobre praktyki**

Rekomenduje się, by wyznaczone stanowiska parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami mieściły się w pobliżu wejścia głównego do budynku, nie więcej niż w odległości do 50 metrów.

Dobrym rozwiązaniem jest, by chodnik prowadzący z parkingu do wejścia głównego obiektu był pozbawiony różnic wysokości większych niż 2 cm, co zapewnia bezpośredni



dostęp z miejsca parkingowego. Alternatywą jest zastosowanie miejscowego obniżenia chodnika o szerokości co najmniej 90 cm.

### **Jak poprawić dostępność parkingu szybko i niskokosztowo?**

1. **Wyznaczenie przyjaznego miejsca parkingowego:** jeśli na parkingu nie jest wyznaczone miejsce dla osób z niepełnosprawnościami, a żadne z obecnie wyznaczonych stanowisk postojowych nie jest odpowiednio szerokie, zarezerwuj jedno z dostępnych miejsc parkingowych znajdujących się najbliżej. Oznacz te miejsca niebieską farbą i zamontuj tabliczki D 18a i T-29.
2. **Poprawa nawierzchni:** zanim całkowicie wymienisz nawierzchnię parkingu, zadbaj o miejscowe uzupełnienie ubytków w nawierzchni. Niwelację różnic poziomów przy krawężnikach możesz uzyskać poprzez zastosowanie ramp progowych.
3. **Poprawa oświetlenia:** jeśli parking jest używany również po zmroku, zadbaj o odpowiednie oświetlenie. Warto zainstalować lub naprawić lampy oświetlające miejsce parkingowe oraz ścieżki prowadzące do niego.
4. **Dostępność do płatności:** jeśli parking jest płatny, zapewnij możliwość płacenia za pomocą urządzeń dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, np. odpowiednich aplikacji. Możesz też wyposażyć stanowisko do opłat za parking w bezprzewodowy (na baterie) przycisk przywołujący pomoc. Przycisk powinien się znaleźć na dostępnej wysokości (80-110 cm od ziemi).
5. **Informacja i edukacja:** umieść informacje o dostępności parkingów dla osób z niepełnosprawnościami w widocznym miejscu oraz na stronie internetowej urzędu.
6. **Regularne monitorowanie i konserwacja:** regularnie sprawdzaj stan oznaczeń, oświetlenia i ogólnego stanu parkingu, reagując na ewentualne problemy. Konserwuj nawierzchnię, oznaczenia i infrastrukturę, aby były zawsze bezpieczne i czytelne.
7. **Współpraca z decydentami:** jeśli jest taka możliwość, skonsultuj się z lokalnymi władzami, które mogą udzielić wsparcia finansowego lub organizacyjnego na poprawę dostępności parkingu. Możesz także wystosować pismo do zarządcy parkingu o wyznaczenie takiego miejsca.

### **3.2. Dojście do budynku.**

#### **Wymagania prawne**

Dojście do budynku powinno umożliwiać wszystkim interesantom dotarcie do obiektu z

Strona 9 z 106

parkingu lub przystanków komunikacji publicznej. Powinno być wolne od przeszkód i elementów ograniczających przemieszczanie się takich jak kwietniki, ławki, śmietniki, słupki.

Należy stosować równą, twardą oraz antypoślizgową nawierzchnię. Zaleca się zastosowanie jednolitego materiału, który nie powinien być ażurowy (np. geokrata) czy niestabilny.

Optymalne nachylenie ścieżki doprowadzającej do budynku powinno być mniejsze niż 5% – jeśli jest podłużne, lub mniejsze niż 2% – jeśli jest poprzeczne. Krawężniki przy dojściu do budynku nie powinny przekraczać wysokości 2 cm, aby ułatwić pokonywanie ich osobom z ograniczeniami w poruszaniu się i zapewnić ogólne bezpieczeństwo dla wszystkich użytkowników<sup>4</sup>.

### Dobre praktyki

Dobłą praktyką jest zachowanie minimalnej szerokości dojścia. Powinna ona wynosić co najmniej 180 cm, co pozwala na wygodne mijanie się dwóm osobom poruszającym się na wózkach.

### Jak poprawić dostępność dojścia do budynku szybko i niskokosztowo?

1. **Usunięcie przeszkód:** zweryfikuj dojście do budynku i usuń lub zmień lokalizację wszelkich tymczasowych przeszkód, takich jak śmietniki, kwietniki czy inne przedmioty, które zawężają ścieżkę dojścia.
2. **Oznaczenie ścieżki:** Wykorzystaj taśmę lub farbę do oznaczenia krawędzi ścieżki. To pomoże osobom niewidomym lub niedowidzącym w rozpoznaniu granic ścieżki.
3. **Poprawa nawierzchni:** zanim całkowicie wymienisz nawierzchnię ścieżki doprowadzającej do wejścia głównego, zadбай o miejscowe uzupełnienie ubytków w nawierzchni. Zastosuj rampy progowe, żeby zniwelować różnice poziomów.
4. **Komunikacja z klientami i pracownikami:** komunikuj się z mieszkańcami lub pracownikami i informuj ich, dlaczego ważne jest utrzymanie dostępności ścieżki doprowadzającej do wejścia głównego. Poproś ich, by nie pozostawiali niepotrzebnych przedmiotów na drodze dojścia i zgłaszali utrudnienia.
5. **Monitorowanie i reakcja:** regularnie monitoruj stan ścieżki doprowadzającej do obiektu i reaguj na zgłaszane problemy.

### 3.3. Wejście do budynku.

---

<sup>4</sup> § 17. ust. 1 i § 62 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

## Wymagania prawne

Wejście główne do budynku, aby spełnić zasady dostępności, musi być zaprojektowane w taki sposób, żeby każdy użytkownik, w tym osoby z ograniczeniami w zakresie mobilności, mogły samodzielnie, komfortowo i bezpiecznie wejść do środka budynku. Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, należy zapewnić wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne budynków<sup>5</sup>.

Aby osoba ze szczególnymi potrzebami mogła dostać się do budynku, konieczne jest, by możliwe było wejście do budynku bezpośrednio z ulicy, a jeśli występują schody – należy dodatkowo zapewnić pochylnię, dźwig lub inne rozwiązanie niwelujące różnice poziomów. Wejście do budynku musi być pozbawione progów, a w przypadku, gdy próg jest nieunikniony, maksymalna jego wysokość nie może przekraczać 2 cm<sup>6</sup>, a krawędzie powinny być ścięte lub zaokrąglone. Zmiana poziomu wzdłuż progu powinna być oznaczona kontrastowo na całej długości.

Przestrzeń przed i za wejściem musi być przestronna, pozwalając na swobodne manewrowanie. Konieczne jest zachowanie przestrzeni manewrowej o wymiarach nie mniejszych niż 150x150 cm, tak by osoby na wózkach, osoby z wózkami dziecięcymi czy z innymi potrzebami miały wystarczająco dużo miejsca. Przed wejściem nie może być żadnych przeszkód utrudniających dostęp, w tym ograniczających prześwit drzwi, który zgodnie z rozporządzeniem Komisji (UE) NR 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się<sup>7</sup> powinien wynosić co najmniej 90 cm.

W przypadku drzwi obrotowych lub wahadłowych, konieczna jest obecność dodatkowych drzwi rozwieranych lub rozsuwanych<sup>8</sup> z klamką po zewnętrznej i wewnętrznej stronie. To umożliwia wybór sposobu otwarcia. Klamka na drzwiach powinna być zamontowana na wysokości 90-110 cm od posadzki.

Jeśli drzwi wejściowe są przeszklone, konieczne jest zastosowanie pasów kontrastujących na odpowiednich wysokościach, tj. 90-100 cm oraz 130-140 cm, a także pasu dolnego (cokołu) na wysokość minimum 40 cm. To pomaga osobom z dysfunkcją wzroku

<sup>5</sup> Art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r., poz. 2240).

<sup>6</sup> § 62 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

<sup>7</sup> Dzienniki Unii Europejskiej Seria L Nr 356 z 12 grudnia 2014 (pkt 4.2.1.3. 2).

<sup>8</sup> § 62 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

zidentyfikować drzwi.

Konieczne jest także zamontowanie zadaszenia, które spełnia odpowiednie normy dotyczące szerokości i głębokości. Wejścia do budynków powyżej dwóch kondygnacji nad ziemią muszą być chronione daszkiem, którego szerokość jest większa o co najmniej 100 cm od szerokości drzwi, a jego głębokość wynosi minimum 100 cm w budynkach niskich i 150 cm w budynkach wyższych. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, daszki oraz stałe i ruchome osłony przeciwsłoneczne mogą być umieszczane na wysokości co najmniej 240 cm nad poziomem posadzki<sup>9</sup>.

Jeśli wejście główne jest wyposażone w bramkę kontroli dostępu, przynajmniej jedna z nich powinna mieć szerokość minimum 90 cm i umożliwiać swobodne przejście osobom na wózkach. Bramka nie może być wyposażona w kołowroty, które stanowią przeszkodę. Z obu stron bramki musi być zapewniona przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150x150 cm, aby umożliwić swobodne wjazd i wyjazd dla osób na wózkach.

### **Dobre praktyki**

Wejście do budynku stanowi kluczowy punkt zapewniający dostępności obiektu – jeśli użytkownik nie dostanie się do wnętrza urzędu, będzie miał znacząco ograniczoną możliwość skorzystania z jego usług.

Wejście do budynku powinno być zasygnalizowane pasem/fakturą ostrzegawczą o szerokości 40-60 cm, ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami. Warto także rozważyć umieszczenie takiego pasa za drzwiami, by zapewnić widoczność osobom wychodzącym z budynku.

Wejście do budynku powinno być widoczne z daleka. W tym celu warto zadbać o odpowiednie oznaczenie i kontrast. Rekomenduje się zastosowanie oświetlenia nad wejściem głównym, oznakowanie wejścia głównego wyraźnymi kontrastującymi tablicami, montaż znaków doprowadzających do wejścia głównego.

Drzwi wejściowe powinny łatwo się otwierać. Dzięki temu osoby o ograniczonej sile fizycznej będą mogły samodzielnie z nich skorzystać. Rekomenduje się, by klamka na drzwiach powinna mieć zaokrąglony kształt, najlepiej przypominający literę „C”. Taki kształt ułatwia chwytanie i obsługę drzwi w przeciwieństwie do klamek gałkowych. Dodatkowo klamka na drzwiach powinna być łatwo dostrzegalna dzięki kontrastowi kolorystycznemu względem skrzydła drzwiowego. Ten zabieg pomaga osobom z problemami wzroku w szybkim

---

<sup>9</sup> § 293 ust. 2.

odnalezieniu klamki.

Jeśli przed wejściem znajduje się wycieraczka, oczka powinny mieć niewielką średnicę, mniejszą niż 2 cm. To zapobiega zatrzymywaniu się kół wózków inwalidzkich czy innych urządzeń mobilnych.

Wycieraczki lub maty przed i za drzwiami wejściowymi powinny być ułożone na jednym poziomie i powinny mieć pochyłe krawędzie umożliwiające wjazd kołem, ich wysokość nie może przekraczać 1 cm, a cała wycieraczka powinna przylegać do podłogi, aby uniknąć ryzyka zaczepienia się lub podwinięcia wycieraczki.

### **Jak poprawić dostępność wejścia głównego do budynku szybko i niskokosztowo?**

1. **Usuwanie przeszkód:** zidentyfikuj i usuń przeszkody, takie jak ruchome elementy małej architektury: śmietniki, kwietniki, popielniczki, maty i wycieraczki, których wysokość przewyższa 2 cm.
2. **Kontrastowe oznaczenia:** wykorzystaj kontrastowe oznaczenia wizualne, np. malując pas ostrzegawczy przed i za drzwiami na podłożu o innym kolorze lub stosując taśmy kontrastujące, które pomogą w zlokalizowaniu wejścia.
3. **Oświetlenie:** popraw oświetlenie w okolicach wejścia, zwłaszcza jeśli budynek jest używany również po zmroku. Wymień żarówki na ledowe i zadбай o to, by cała przestrzeń była równomiernie oświetlona, bez miejsc zacienionych. Pamiętaj, że nie może występować zjawisko olśnienia, światło nie powinno być kierowane w stronę oczu użytkowników. Należy usunąć punkty świetlne w posadzce oraz stosować źródła rozproszonego światła.
4. **Klamki i uchwyty:** jeśli klamki są w formie gałki, należy ją wymienić na klamkę zapewniającą pewny chwyt, o zaokrąglonym kształcie (najlepiej w formie litery „C”).
5. **Rampy i pochylnie:** jeśli wejście jest na podwyższeniu, rozważ instalację tymczasowej, przenośnej rampy lub pochylni, szczególnie jeśli jest to jedyny sposób dostępu.
6. **Informacje wizualne:** zamieść wyraźne informacje wizualne, które wskazują drogę do wejścia głównego. Mogą to być wydrukowane i zalaminowane karty umieszczone na odpowiedniej wysokości, dostosowanej do odległości z jakiej będzie odczytywana zamieszczona na nich informacja. Informacje do odczytywania z daleka umieść na wysokości min. 220 cm. Informacje czytane z bliska umieść na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m). Zastosuj prosty, bezszeryfowy (bez ozdóbek na końcówkach liter/cyfr) krój czcionki. Zastosuj również odpowiedni kontrast liter/liczb

względem tła na jakim się znajduje.

### **3.4. Organizacja przestrzeni komunikacyjnej wewnątrz budynku.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, szerokość korytarzy powinna być dostosowana do natężenia ruchu osób. W przypadku stałego ruchu dwukierunkowego, powinna wynosić 180 cm, dla częstego ruchu dwukierunkowego 150 cm, a dla rzadkiego ruchu dwukierunkowego 120 cm<sup>10</sup>. 90 cm jest szerokością, która pozwala na w miarę swobodne poruszanie się osobie na wózku, ale jedynie na krótkim odcinku i jest dopuszczalna przy „lokalnych” przewężeniach przestrzeni komunikacyjnej (np. mniej uczęszczane korytarze) jak przejścia w pomieszczeniach (między wyposażeniem, w tym szerokość drzwi). Należy pamiętać, że szerokość ciągów komunikacyjnych mierzy się po odjęciu przestrzeni zajmowanej przez meble lub inne elementy wystroju.

Szerokość dróg ewakuacyjnych należy dostosować do liczby osób na danej kondygnacji budynku. Przyjmuje się co najmniej 0,6 m na 100 osób, ale nie mniej niż 1,4 m. W przypadku mniejszych grup ewakuacyjnych (do 20 osób), dopuszczalne jest zmniejszenie szerokości do 1,2 m<sup>11</sup>.

Ważne jest, aby na korytarzach, przejściach i schodach nie było dodatkowych barier ograniczających poruszanie się, takich jak drukarki, kwietniki, stoliki, wieszaki na ubrania, skrzynki czy gabloty. To zapewnia płynność ruchu i ułatwia nawigację.

Aby zapewnić wolne od barier przestrzenie poziome<sup>12</sup>, należy unikać różnic poziomów na posadzce. Maksymalna wysokość progu może wynosić 2 cm, a krawędzie powinny być ścięte lub zaokrąglone<sup>13</sup>. Zmiana poziomu powinna być kontrastowo oznaczona na całej długości.

#### **Dobre praktyki**

Rekomenduje się, by przestrzenie komunikacyjne wewnątrz budynku były zorganizowane w sposób, który ułatwia użytkownikom odnajdywanie właściwej drogi. Osoby wchodzące do budynku powinny móc łatwo zlokalizować ważne miejsca, takie jak recepcja, windy czy toalety. Układ pomieszczeń powinien być przejrzysty, logiczny i intuicyjny.

---

<sup>10</sup> § 242.

<sup>11</sup> Tamże.

<sup>12</sup> Art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

<sup>13</sup> § 62 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

Warto zadbać o to, aby przestrzenie komunikacyjne były ciągłe, bez zbędnych przeszkód utrudniających poruszanie się. Na dłuższych odcinkach korytarzy i ciągów komunikacyjnych warto zaplanować miejsca odpoczynku, takie jak ławki, gdzie użytkownicy mogą zatrzymać się na chwilę.

Rekomendujemy zastosowanie systemu informacji kierunkowej. Szyldy, tablice informacyjne oraz oznaczenia nawierzchni powinny być czytelne i łatwo widoczne. Kontrast kolorystyczny oraz odpowiednie rozmiary czcionki są kluczowe, aby ułatwić odczytywanie informacji.

Wielkość czcionki oraz rozmiar szyldu/tablicy informacyjnej/znaku należy dopasować do odległości z jakiej będzie czytany przez użytkowników. Informacje do odczytywania z daleka powinny być umieszczane na wysokości min. 220 cm. Informacje czytane z bliska należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m).

W przypadku większych budynków, szczególnie użyteczności publicznej, warto zastosować fakturowe oznaczenia nawierzchni w postaci wypukłych znaków umieszczanych na posadzce. Mają one za zadanie ułatwić osobom z niepełnosprawnością wzroku orientację w przestrzeni (na zewnątrz, jak i wewnątrz). Możemy wytypować dwa rodzaje takich ścieżek fakturowych: naprowadzające oraz ostrzegawcze. Ścieżki naprowadzające to wypukłe linie kierujące osobę do konkretnego miejsca. Natomiast ścieżki ostrzegawcze to wypukłe punkty ostrzegające o potencjalnym zagrożeniu lub o zmianie kierunku. Takie rozwiązania głównie stosowane są na zewnątrz, w przestrzeni miejskiej albo w dużych, przestrzennych holach jako dojście do punktu obsługi klienta/rejestracji.

Nawierzchnie ciągów korytarzy powinny być równe i mieć powierzchnię antypoślizgową, aby zapewnić bezpieczeństwo poruszania się. Posadzki nie powinny być wykonane z materiału o wysokim połysku, co może powodować odbicie światła i efekt olśnienia. Rekomendujemy wykończenie ścian i podłóg z matowego materiału. Jeśli podłoga jest pokryta wykładziną, jej włosie powinno być krótsze niż 2 cm i mieć wyższą twardość<sup>14</sup>.

Kontrast kolorystyczny między ścianami, podłogą i drzwiami jest ważny, zwłaszcza dla osób z ograniczeniami wzroku.

W przypadku ciągów komunikacyjnych, fakturę i kolorystykę tras rekomenduje się

---

<sup>14</sup> The Assessment of Floor Slip Resistance. The UK Slip Resistance Group Guidelines, wyd. 5/2016; PN-EN 15534-4:2015 Kompozyty wytworzone z materiałów na bazie celulozy i tworzyw termoplastycznych (powszechnie zwane kompozytami polimerowo-drzewnymi (WPG) lub kompozytami z włóknem naturalnym (NFC)) Część 4: Specyfikacje profili podłogowych i płytek; Ambroziak A. Badanie odporności na poślizg powłok żywicznych, Materiały Budowlane 9/2017 (541), s. 35-37; Workplace health, safety and welfare. Workplace (Health, Safety and Welfare). Regulations 1992. Approved Code of Practice, L24 HSE Books 1992; ISBN 978 0.

projektować tak, by nie sprawiały wrażenia różnic wysokości. W tym celu należy zlikwidować wzory poprzeczne do kierunku poruszania się. Rekomenduje się, by kolorystyka i zróżnicowanie materiałowe nawierzchni podkreślały główne kierunki poruszania się i zaznaczały różne obszary funkcjonalne. Kontrast kolorystyczny oraz fakturowy powinien zostać zastosowany tam, gdzie należy użytkownika nakierować, zwrócić jego uwagę.

Dobrze jest dbać o wizualne oddzieleni posadzek od ścian. Zaleca się, aby posadzki zostały wykończone w odcieniach ciemniejszych od ścian. Kontrast kolorystyczny można osiągnąć także poprzez wyróżnienie samych cokołów przypodłogowych lub za pomocą kontrastowego pasa wydzielonego na posadzce przy krawędziach.

Stolarka drzwiowa powinna się wyróżniać kolorystycznie na tle ścian, tak aby drzwi były łatwo dostrzegalne (drzwi nie mogą „się zlewać” z wykończeniem ścian), zaś klamka powinna wyróżniać się kolorystycznie na tle drzwi.

Dobrze jest unikać nieuzasadnionych z punktu widzenia funkcji pomieszczenia oraz bezpieczeństwa klientów bodźców wizualnych czy dźwiękowych np. reklam, świecących ozdób itp.

Jeśli budynek jest wielokondygnacyjny, rekomenduje się numerowanie każdej kondygnacji. Numeracja powinna być widoczna i czytelna, zarówno w standardowym piśmie, jak i w alfabecie Braille'a, aby umożliwić korzystanie osobom niewidomym lub niedowidzącym.

### **Jak poprawić dostępność przestrzeni komunikacyjnej budynku szybko i niskokosztowo?**

1. **Oznaczenia i szyldy:** zainstaluj czytelne oznaczenia i szyldy kierunkowe, co znacznie poprawi orientację użytkowników w budynku. Można wykonać je samodzielnie poprzez wydruk na papierze o gramaturze pow. 160 g/m<sup>2</sup> i zalaminowanie (matową folią) chroniące przed zniszczeniem. Informacje do odczytywania z daleka powinny być umieszczane na wysokości min. 220 cm. Informacje czytane z bliska należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m). Krój czcionki powinien być prosty, bezszeryfowy (to znaczy: nieposiadający ozdóbek na końcówkach liter/cyfr). Należy zachować odpowiedni kontrast liter/liczb względem tła, na jakim się znajduje.
2. **Naprowadzające i ostrzegawcze ścieżki fakturowe:** zastosuj naklejki lub taśmy z wypukłymi wzorami na podłodze, które tworzą ścieżki naprowadzające lub ostrzegawcze.
3. **Kontrastowe oznaczenia cokołów i futryn:** jeśli kolorystyka ścian i podłóg oraz drzwi i ścian nie jest kontrastująca (zlewa się), wykorzystaj kontrastowe oznaczenia



samych tylko listew przypodłogowych, cokołów i futryn, np. malując lub stosując taśmy kontrastujące.

4. **Klamki i uchwyty:** jeśli klamki są w formie gałki, wymień na klamkę zapewniającą pewny chwyt, o zaokrąglonym kształcie (najlepiej w formie litery „C”).
5. **Usuwanie przeszkód:** zidentyfikuj i usuń istniejące przeszkody zawężające przestrzeń komunikacyjną wewnątrz obiektu, takie jak kwietniki, gabloty, drukarki, stoliki, wieszaki na ubrania, skrzynki i inne.
6. **Oświetlenie:** popraw oświetlenie w przejściach komunikacyjnych, zwłaszcza jeśli brakuje w nich okien. Wymień żarówki na ledowe i zadbaj o to, by cała przestrzeń była równomiernie oświetlona, bez miejsc zacienionych. Pamiętaj, że nie może występować zjawisko oślepienia, światło nie powinno być kierowane w stronę oczu użytkowników. Należy usunąć punkty świetlne w posadzce oraz stosować źródła rozproszonego światła.
7. **Rampy i pochylnie:** jeśli wewnątrz obiektu występują różnice poziomów, rozważ instalację tymczasowej, przenośnej rampy lub pochylni, zwłaszcza jeśli jest to jedyny sposób dostępu.
8. **Przeszkolenie personelu:** jeśli organizacja przestrzeni wewnątrz budynku jest skomplikowana i nie masz możliwości poprawy jej dostępności, przeszkol pracowników, aby mogli pomóc osobom z różnymi potrzebami podczas wizyt w urzędzie
9. **Informacja zwrotna od użytkowników:** doskonal organizację komunikacji wewnątrz obiektu, zbierając opinie od osób korzystających z przestrzeni komunikacyjnej. To może pomóc zidentyfikować konkretne obszary wymagające poprawy. Zastosuj prostą ankietę wypełnianą podczas wyjścia z urzędu lub w poczekalni.

### 3.5. Punkt informacyjny i pokoje obsługi klienta.

#### Wymagania prawne

Punkty obsługi klienta powinny być odpowiednio oświetlone (równomierne oświetlenie, brak miejsc zacienionych)<sup>15</sup>. Źródła światła nie powinny być umiejscowione bezpośrednio za pracownikiem ani oświetlać zbyt intensywnie twarzy pracownika, co mogłoby utrudniać czytanie z ruchu warg.

---

<sup>15</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. z 2021 r. poz. 2088).

Zgodnie z art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w urzędzie należy zainstalować urządzenia lub zastosować inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, których celem jest wspomaganie słyszenia. Cel ten można osiągnąć poprzez zainstalowanie pętli stanowiskowej na konkretnym stanowisku obsługi klienta. Pętli nie należy instalować na blatach metalowych ani na blatach bez zabudowy. Pętle powinny być włączone na stałe co najmniej w godzinach pracy urzędu.

Pętla indukcyjna przenośna jest alternatywą dla pętli stanowiskowej, jednak należy dodatkowo stworzyć procedurę zapewniającą jej stałe naładowanie oraz określającą dokładne miejsce przechowywania i sposób użycia. Należy dodatkowo stworzyć procedurę zapewniającą stałe naładowanie pętli przenośnej oraz określającą dokładne miejsce przechowywania i sposób użycia.

Miejsce wyposażone w pętlę indukcyjną należy oznakować w sposób widoczny i jednoznaczny za pomocą piktogramu zgodnego z normą ETSI EN 301 462 (2000-03).



Alternatywą dla pętli indukcyjnej są inne systemy oparte na zastosowaniu nadajników i odbiorników FM, IR, Bluetooth. Urząd powinien dysponować co najmniej jednym z tych rozwiązań (pętla lub wybrany system nadajnikowo-odbiorczy).

Urząd ma obowiązek zapewnić możliwość komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20). Sposób komunikacji powinien odpowiadać na potrzeby klienta ze szczególnymi potrzebami w różnej postaci – w zależności od potrzeb klienta, np.: za pośrednictwem poczty elektronicznej, SMS/MMS, komunikatora audiowizualnego, komunikatora internetowego (w tym chat bota), formularza kontaktowego na stronie internetowej, zapewnienie tłumacza PJM w urzędzie na miejscu/przez stronę internetową/zdalnie przez aplikację.

W obrębie miejsca dostępności videotłumacza należy umieścić znak graficzny zapewniający czytelną informację o możliwości komunikacji w Polskim Języku Migowym. Znak może być

umieszczony także przy wejściu do budynku. Pracownicy urzędu powinni zostać przeszkoleni z zakresu zainicjowania usługi zdalnego tłumaczenia w Polskim Języku Migowym online.

### **Dobre praktyki**

Dobłą praktyką jest, by przy okazji tworzenia punktu informacyjnego przeszkolić pracowników punktów znajdujących się najbliżej wejścia do budynku i pracowników ochrony jak obsługiwać klientów ze szczególnymi potrzebami, Rekomendujemy, by punkt obsługi klienta był wyraźnie widoczny z daleka, dzięki zastosowaniu kontrastowych kolorów lub oznaczeń. To ułatwia klientom jego zlokalizowanie. Jeśli dostęp do punktu obsługi jest trudny lub odległy od wejścia, warto zastosować ścieżki fakturowe i oznaczenia na tablicach/szyldach, które pomogą klientom dotrzeć do celu.

Dobrze jest gdy punkty obsługi są dostosowane do różnych potrzeb klientów. Dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się, co najmniej jedno stanowisko obsługujące klientów powinno mieć obniżoną ladę od 70 cm do 90 cm. Obniżona część powinna mieć szerokość co najmniej 90 cm i umożliwiać swobodne podejście osoby na wózku. Ważne jest również zachowanie przestrzeni pod blatem. Blat powinien być wysunięty lub podcięty o minimum 30 cm, a przestrzeń pod blatem powinna mieć szerokość co najmniej 90 cm i wysokość do dolnej krawędzi blatu nie mniejszą niż 60-70 cm. Obniżona część nie powinna być zastawiona przez dodatkowe elementy, urządzenia, stojaki, ulotki reklamowe.

Dla klientów preferujących pozycję stojącą lada powinna mieć wysokość od 100 cm do 110 cm.

Jeśli w punkcie obsługi klienta są przyciski do wzywania obsługi, powinny być one umieszczone na odpowiedniej wysokości, około 100 cm od podłogi, i kontrastowo oznaczone.

Można także wyposażyć punkt obsługi klienta w karty komunikacji (np. infografiki, system Blissa), za pomocą których osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły komunikować się z pracownikami urzędu za pomocą materiałów wizualnych (obrazkowych).

Aby zapewnić komfort akustyczny, punkty obsługi klienta powinny być odpowiednio dostosowane akustycznie. Można zastosować panele akustyczne na ścianach i sufitach oraz przegrody akustyczne oddzielające poszczególne stanowiska obsługi. Dla klientów wymagających cichej i bezpiecznej przestrzeni warto rozważyć stworzenie pokoju cichej obsługi, gdzie mogą załatwiać swoje sprawy w spokoju.

Rekomenduje się opracowanie wewnętrznej procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Procedura powinna zawierać opis zapewnienia dostępności i podstawowych

zasad obsługi i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

### **Jak poprawić dostępność punktu obsługi klienta szybko i niskokosztowo?**

1. **Oznaczenia wizualne:** wykorzystaj kontrastowe kolory lub oznaczenia na podłodze i ścianach, które kierują klientów w stronę punktu obsługi. Możesz użyć taśm lub nakładek o kontrastowych kolorach.
2. **Tablice informacyjne:** umieść czytelne tablice informacyjne w widocznym miejscu. Na tablicach zamieść ważne dla klientów informacje, numery telefonów, instrukcje wypełniania wniosków itp.
3. **Oświetlenie:** upewnij się, że miejsce obsługi klienta jest dobrze oświetlone, aby ułatwić czytanie i komunikację. Nie musisz inwestować w nowe lampy; czasami zmiana żarówek lub ustawienie istniejących lamp w odpowiedni sposób może znacznie poprawić widoczność.
4. **Usunięcie przeszkód i zwiększenie przestrzeni manewrowej:** zapewnij odpowiednią przestrzeń manewrową usuwając nadmiar krzeseł, kwiatniki, gabloty i inne elementy zabierające przestrzeń na podłodze.
5. **Obniżenie lady:** nie musisz kupować lady dwupoziomowej – czasem wystarczy dodać obniżoną część blatu (np. dodatkowy stoik) do istniejących mebli.
6. **Rozwiązania akustyczne:** jeśli w punkcie obsługi klienta jest głośno, rozważ zastosowanie prostych rozwiązań akustycznych, takich jak dywaniki czy panele dźwiękochłonne.
7. **Przemyśl organizację przestrzeni:** czasem zmiana układu mebli czy wyposażenia może poprawić dostępność i funkcjonalność punktu obsługi klienta.
8. **Szkolenie personelu:** korzystając z wiedzy pozyskanej w działaniach edukacyjnych na rzecz koordynatorów ds. dostępności, przeprowadź szkolenie wewnętrzne szkolenie personelu w obszarze obsługi klienta, zwłaszcza w kontekście różnorodności i potrzeb klientów.
9. **Współpraca z lokalnymi organizacjami:** organizacje pozarządowe mogą pomóc Ci przygotować procedurę obsługi klienta, a także narzędzia do komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

### **3.6. Dostępne toalety.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie w budynku, na kondygnacjach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami, co najmniej jedno z

ogólnodostępnych pomieszczeń higienicznosanitarnych powinno być dostępne<sup>16</sup>. Należy zapewnić przestrzeń manewrową 1,5 x 1,5 m. Na trasie dojazdu oraz w obrębie pomieszczeń sanitarnych nie powinny znajdować się progi.

Drzwi wejściowe do toalety powinny mieć szerokość minimum 90 cm i otwierać się na zewnątrz, co ułatwia wejście osobom poruszającym się na wózkach<sup>17</sup>.

Podłogi i posadzki w toalecie powinny być wykonane z materiałów antypoślizgowych, zapewniających bezpieczeństwo użytkownikom<sup>18</sup>. Rekomenduje się wykończenie materiałami matowymi, nie odbijającymi światła i nie powodującymi efektu olśnienia.

### **Dobre praktyki**

Drzwi do toalety powinny być lekkie, bez siłowników, umożliwiając samodzielne otwieranie osobom z mniejszą siłą. Skrzydło drzwi lub ościeżnice toalety powinny być oznaczone kontrastowo w stosunku do koloru ściany, co ułatwia odczytanie ich przez osoby z zaburzeniami widzenia. Powierzchnie ścian i podłóg powinny mieć jednolitą barwę bez wzorów lub o wzorach o kontraście kolorystycznym większym niż LRV=20.

Choć żadne przepisy prawa nie wskazują wprost, istnieją dobre praktyki wyposażenia dostępnej toalety opisane m.in. przez K. Kowalskiego w publikacji „Projektowanie bez barier – Wytyczne” wydanej przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji. Zgodnie z nimi:

1. Prawidłowa wysokość montażu umywalki to górna krawędź w zakresie 75-85 cm od posadzki, a dolna krawędź nie niżej niż 60-70 cm od posadzki. Obok umywalki również powinna być zapewniona odpowiednia przestrzeń manewrowa wynosząca co najmniej 150 cm x 150 cm.
2. Górna krawędź deski ustępowej musi znajdować się na wysokości 42-48 cm od posadzki, a deska powinna być jednolita, bez wycięć.
3. Przycisk spłuczki musi znajdować się z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80-110 cm od posadzki, przy czym górna krawędź przycisku powinna znajdować się na tej samej wysokości.
4. Obok muszli ustępowej powinna być zapewniona przestrzeń manewrowa o szerokości co najmniej 90 cm, aby umożliwić osobom poruszającym się na wózkach i innym użytkownikom swobodne korzystanie z toalety.

Rekomenduje się, by dodatkowe wyposażenie łazienki było łatwe w użyciu. Podajnik papieru

---

<sup>16</sup> § 86 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

<sup>17</sup> § 85 tamże.

<sup>18</sup> § 78 tamże.

toaletowego powinien znajdować się na dostępnej wysokości, 60-70 cm od posadzki, w okolicy przedniej krawędzi miski ustępowej. Baterie powinny być uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem lub automatycznie. Dozownik mydła powinien być na wysokości 80-110 cm od posadzki.

Lustro nad umywalką powinno być odpowiednio duże i dostosowane do potrzeb użytkowników, a oświetlenie w toalecie powinno być równomierne, eliminując zacienienia i oślnienie. Źródła światła nie powinny być kierowane w stronę oczu użytkowników, a wszystkie powierzchnie w łazience powinny być matowe.

W toalecie powinny być zamontowane uchylne poręcze po obu stronach muszli ustępowej.. W przypadku możliwości tylko jednostronnego przesiadania się, dopuszcza się montowanie jednego opuszczanego uchwyty i jednego mocowanego na stałe – po przeciwnej stronie względem miejsca.

Poręcze powinny być zamontowane na wysokości 70-85 cm od posadzki, 20-30 cm od osi muszli do osi poręczy i mieć długość min. 80 cm. Poręcze powinny wystawać 10-15 cm przed muszlę.

### **Jak poprawić dostępność toalet szybko i niskokosztowo?**

1. **Przyjazne drzwi:** zamontuj klamkę zapewniającą pewny chwyt, o zaokrąglonym kształcie (najlepiej w formie litery „C”) oraz oznacz kontrastową taśmą lub farbą futryny drzwi.
2. **Przeźrzeń manewrowa:** usuń ruchome elementy, takie jak śmietniczki, stojące na podłodze podajniki papieru toaletowego i przewijaki dla dzieci (montaż na ścianie).
3. **Poręcze:** zamontuj uchylne poręcze po obu stronach muszli ustępowej.
4. **Oznaczenia kontrastowe:** zapewnij kontrastowe oddzieleni ścian i podłóg poprzez wyróżnienie samego cokołu. Możesz to zrobić używając kontrastowej farby lub taśm samoprzylepnych.
5. **Materiały antypoślizgowe:** zastosuj taśmy antypoślizgowe na posadzce, co zwiększy bezpieczeństwo użytkowników.
6. **Bateria umywalkowa:** wymień baterie na takie, które są uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem lub automatycznie.
7. **Lustra:** zamontuj duże lustro, którego dolna krawędź będzie nie wyżej niż 80 cm od poziomu posadzki lub bezpośrednio nad umywalką.
8. **Oświetlenie:** zapewnij odpowiednie oświetlenie w toalecie poprzez instalację jasnych i energooszczędnych żarówek. Czasem wystarczy zmiana kierunku

padania źródła światła, by nie powodować efektu olśnienia i doświetlić zacienione miejsca.

### **3.7. Dostęp do wszystkich pomieszczeń (z wyjątkiem technicznych).**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z art. 6 p. 1b ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, należy umożliwić dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych. Ustawodawca nie wskazuje wprost jakie środki techniczne i rozwiązania architektoniczne w budynku należy zastosować, ale istnieje kilka głównych elementów, które pozwolą spełnić ten wymóg ustawy.

Na początek warto oznaczyć każde wejście do budynku, aby ułatwić identyfikację. Następnie należy zadbać o możliwość poruszania się po wszystkich kondygnacjach. Różnice poziomów wewnątrz budynków można niwelować poprzez schody, dźwigi osobowe lub podnośniki, dostosowując je do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

W przypadku zmian poziomów w obrębie jednej kondygnacji, warto zastosować odpowiednio zaprojektowane pochylnie. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, szerokość pochylni powinna wynosić 120 cm, umożliwiając swobodne korzystanie osobom na wózkach i korzystających z chodzików<sup>19</sup>. Poręcze należy zamontować po obu stronach pochylni na dwóch różnych wysokościach (75 cm i 90 cm mierzone od górnej krawędzi pochwyty) oraz z odpowiednimi zagięciami na końcach.

Poręcze powinny być oddalone o minimum 5 cm od innych elementów. Odległość między poręczami musi wynosić od 100 cm do 110 cm, a ich końce powinny być zawinięte o 30 cm na górze i na dole pochylni. Warto również zadbać o przestrzeń manewrową przed i za pochylnią, utrzymując minimalne wymiary 120x150 cm (szerokość x długość), zalecane 150x150 cm. Jeśli pochylnie posiadają spoczniki oddzielające odcinki, to ich wymiar w świetle powinien wynosić 150x150 cm.

Ograniczniki o wysokości minimalnej 7 cm należy umieścić na całej długości po obu stronach pochylni, aby chronić przed wydostaniem się kół wózka poza obszar pochylni.

Poręcze na całej swojej długości powinny być zaprojektowane tak, aby umożliwiać swobodne poruszanie dłonią, bez ostrych krawędzi.

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie w par. 193 wskazuje, że

---

<sup>19</sup> § 70-71.

co najmniej jeden z dźwigów służących komunikacji ogólnej w budynku, powinien spełniać standardy dostępności. Wymiary kabiny powinny spełniać wymagane minimum, tj. szer. min. 110 cm, dł. min. 140 cm. Kabina powinna być wyposażona w wizualny i udźwiękowiony panel sterowania, oznaczenia w alfabecie Braille'a oraz w lustro. Przed wejściem do windy należy zapewnić odpowiednią przestrzeń manewrową wynoszącą co najmniej 150×150 cm.

Także schody powinny być zaprojektowane z myślą o różnych potrzebach użytkowników. Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm powinny być wyposażone w poręcze. Poręcze powinny być zamontowane obustronnie.

W przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, schody powinny mieć jednostronną poręcz.

Poręcz należy zamontować na wysokości 110 cm (pierwsza poręcz) oraz dodatkowo dla wygody użytkownika na wysokości 90 cm (druga poręcz). Poręcze powinny być oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 5 cm, a ich część chwytna powinna mieć przekrój koła oraz mieć średnicę w zakresie 3,5 cm-4,5 cm<sup>20</sup>.

Poręcze powinny zostać wysunięte i zawinięte na 30 cm na początku oraz na końcu schodów (nie powinny nachodzić na obszar strefy manewrowej), a na całej swojej długości powinny umożliwiać swobodne poruszanie dłonią (brak ostrych krawędzi).

W wypadku, kiedy bieg schodów ma szerokość większą niż 4 m należy zastosować pochwyt pośredni dzielący szerokość schodów na dwa mniejsze odcinki.

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie w § 306 wskazuje, że powierzchnie spoczników schodów powinny mieć wykończenie wyróżniające je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg schodów. Dobrym rozwiązaniem jest zastosowanie nakładek kątowych, stanowiących trwałe, odporne na bieżące zużywanie i zgodne ze standardami oznaczenie. Wzdłuż całej krawędzi stopni w poprzek biegu (na powierzchni pionowej i poziomej) powinien zostać umieszczony pas o szerokości 5 cm.

Wszystkie stopnie na schodach powinny mieć taką samą wysokość (nie więcej niż 17,5 cm) i głębokość, aby zapewnić jednolitą geometrię i bezpieczeństwo. Nie powinno się przekraczać maksymalnej liczby schodów w jednym biegu, która wynosi 17, aby zapobiec zbyt długiemu wspinaniu się.

---

<sup>20</sup> § 296-298 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.



Przed początkiem oraz końcem pochylni, schodów i windy w odległości 50 cm od nich, powinny się mieścić faktury ostrzegawcze o szerokości 40-60 cm (celu podniesienia dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku/słabowidzących)<sup>21</sup>.

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, podmioty publiczne powinny stosować uniwersalne projektowanie lub racjonalne usprawnienia, aby zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami. Jeśli urząd nie jest w stanie zapewnić dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami ze względów technicznych lub prawnych, powinien zapewnić dostęp alternatywny. Należy jednak pamiętać, że dostęp alternatywny nie jest zapewnieniem dostępności w rozumieniu ustawy i może być stosowany tylko w wyjątkowych i indywidualnych okolicznościach, a urząd powinien być gotowy do uzasadnienia zastosowanych rozwiązań.

### **Dobre praktyki**

Aby zapewnić dostęp do wszystkich pomieszczeń osobom z różnymi szczególnymi potrzebami, rekomenduje się, by zadbać o kontrast kolorystyczny poręczy względem wykończenia samej pochylni, schodów, ściany oraz otoczenia. Sama nawierzchnia pochylni także powinna być skontrastowana kolorystycznie w stosunku do otoczenia, aby pochylnia była widoczna z daleka. Dzięki temu osoby poruszające się po obiekcie łatwiej zauważą dostępne ścieżki.

Należy również unikać punktów świetlnych w posadzce, które mogą powodować efekt olśnienia/oślepienia. Warto zastosować jednolite i nierefleksyjne oświetlenie schodów, które zapewni równomierne oświetlenie całej przestrzeni.

### **Jak zwiększyć dostęp do wszystkich pomieszczeń szybko i niskokosztowo?**

1. **Kontrastujące oznaczenia:** za pomocą farby lub taśmy w kontrastującym kolorze oznacz trasy krawędzie schodów i pochylni, a także obszary, które prowadzą do pomieszczeń.
2. **Pochylnie:** jeśli nie możesz zainstalować długich pochylni, rozważ tymczasowe przenośne pochylnie lub rampy, które mogą być stosowane do czasu zastosowania właściwego rozwiązania.
3. **Dźwigi lub platformy schodowe:** jeśli nie masz możliwości budowy windy, zainstaluj dźwigi lub platformy schodowe.

---

<sup>21</sup> § 98 ust. 12 pkt 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 10 września 1998 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budowle kolejowe i ich usytuowanie (Dz.U. z 1998 Nr 151 poz. 987, Dz.U. z 2014 r. poz. 867, Dz.U. z 2018 r. poz. 1175).

4. **Szkolenie personelu:** pamiętaj o regularnych szkoleniach personelu w zakresie obsługi urządzeń ułatwiających dostępność i komunikację osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. **Usunięcie zbędnych przeszkód:** upewnij się, że wokół drzwi i przejść nie ma zbędnych przeszkód, takich jak meble czy inne przedmioty, które mogą blokować dostęp. Jeśli są – usuń je.
6. **Monitoring i utrzymanie:** regularny monitoring stanu schodów, pochylni i wind i ich utrzymanie w dobrym stanie technicznym jest kluczowy. Drobne naprawy i konserwacja mogą zapobiec większym problemom w przyszłości.
7. **Konsultacja z ekspertem ds. dostępności:** skonsultuj się z ekspertem ds. dostępności, który może pomóc zidentyfikować konkretne obszary wymagające poprawy i zaproponować rozwiązania dostosowane do Twojego budżetu.

### 3.8. Informacja na temat rozkładu pomieszczeń.

#### Wymagania prawne

Zgodnie z art. 6 p. 1c ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami urząd powinien zapewnić informacje na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy. Ten wymóg może zostać zrealizowany np. poprzez zamieszczenie w strefie wejścia do budynku czytelnej tablicy informacyjnej. W obiekcie można też zamieścić informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie dotykowej (tyflomapa, plan pomieszczeń) lub głosowej (infokiosk, nagranie audio, beacony<sup>22</sup>). Mapa powinna odzwierciedlać wszystkie pomieszczenia użytkowe budynku. W przypadku braku funkcji głosowej/dotykowej powinni być wyznaczeni pracownicy, którzy będą mogli odczytać rozkład pomieszczeń z tablicy wizualnej, poinformować i ew. wskazać odpowiednią drogę.

#### Dobre praktyki

Należy zadbać o odpowiedni projekt tablicy informacyjnej. Tablica powinna posiadać duże litery, mieć czytelny i przejrzysty układ treści, być oznaczona kontrastowo względem tła i zawierać informacje dotyczące numerów pokoi, pomieszczeń i ich nazw. Zaleca się zastosowanie druku wypukłego. Tablica nie powinna zawierać elementów odbijających światło. Tablicę należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m).

Dobłą praktyką jest zastosowanie kodów QR jako elementów informacyjnych oraz

---

<sup>22</sup> Małe urządzenia łączące się z aplikacją na smartfonie za pomocą Bluetooth, przesyłające informacje np. o otoczeniu.

umieszczanie informacji w alfabecie Braille'a i zapewnienie mappek z drukiem wypukłym przedstawiających układ pomieszczeń.

W wypadku skomplikowanego układu pomieszczeń w budynku zaleca się umieszczenie na wejściu zamontowanego na stałe planu tyflograficznego. Płaszczyzna planu dotykowego powinna być umieszczona pod kątem 20-30°, a jej dolna krawędź na wysokości minimum 90 cm, tak aby wygodnie było odczytywać informacje za pomocą dłoni.

### **Jak zapewnić Informację na temat rozkładu pomieszczeń szybko i niskokosztowo?**

1. **Prosta tablica informacyjna:** stwórz własnoręcznie prostą tablicę informacyjną, wykonaną z materiałów dostępnych w lokalnym sklepie budowlanym lub papierniczym, takich jak płyta pilśniowa, korkowa lub PVC. Wydrukuj informacje na drukarce, dbając o wielkość liter i odpowiedni kontrast.
2. **Samodzielne projektowanie:** wykorzystaj darmowe narzędzia do projektowania graficznego, takie jak Canva lub Inkscape, aby stworzyć czytelną i atrakcyjną tablicę informacyjną.
3. **Czarno-biała grafika:** jeśli kolor nie jest absolutnie konieczny, użyj czarno-białej grafiki, która jest tańsza do wydruku.
4. **Prosta czcionka:** wybierz prostą czcionkę, która jest łatwa do odczytania, nawet w druku wypukłym.
5. **Współpraca z lokalnymi organizacjami:** skontaktuj się z lokalnymi grupami wolontariuszy lub organizacjami działającymi na rzecz dostępności, które mogą pomóc w stworzeniu tablicy informacyjnej.

### **3.9. Zapewnienie możliwości wejścia z psem asystującym.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z art. 6 p. 1d ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami urząd powinien zapewnić możliwość wstępu do obiektu z psem asystującym. Zgodnie z prawem pies asystujący może wejść do placówek publicznych.

Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem przewodnikiem czy psem asystentem może korzystać ze szczególnych uprawnień, jakie wynikają z przepisów Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, ustawy o podatkach i opłatach lokalnych oraz ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia. Na mocy tych przepisów osobie z niepełnosprawnością przyznano prawo wstępu wraz z psem przewodnikiem lub asystentem do określonych miejsc. Są to budynki i ich otoczenie obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynki i ich otoczenie

przeznaczone na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków przeznaczonych do wykonywania podobnych funkcji, w tym także budynków biurowych i socjalnych; do parków narodowych i rezerwatów przyrody; na plaże i kąpieliska. Uprawnienie wstępu z psem asystującym przysługuje również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach komunikacji publicznej<sup>23</sup>.

### Dobre praktyki

Pracownicy wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji powinni wziąć udział w szkoleniu z podstawowych zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym. Szkolenie powinno mieć na celu zwiększenie wiedzy i kompetencji w zakresie kontaktu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, które korzystają z tych rozwiązań.

Dobrą praktyką jest zapewnienie dla psa miski z wodą. Dodatkowo może być umieszczony piktogram na drzwiach wejściowych.



### Jak zapewnić możliwości wejścia z psem asystującym szybko i niskokosztowo?

1. **Oznaczenia:** oznacz istniejące wejścia odpowiednimi znakami lub tabliczkami informującymi o dostępie dla psów asystujących.
2. **Ławka lub krzesło:** wstaw ławkę lub krzesło przy wejściu, aby osoby z psami asystującymi mogły spokojnie przygotować się do wejścia.
3. **Szkolenie personelu:** przeszkol personel budynku w zakresie obsługi psów

<sup>23</sup> Art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

asystujących i zrozumienia potrzeb ich właścicieli.

4. **Miska z wodą** – zadbaj o miskę z wodą dla psa asystującego w okolicy wejścia do budynku.

### **3.10. Zapewnienie ewakuacji i ochrony przeciwpożarowej osobom ze szczególnymi potrzebami.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z art. 6 p. 1e ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami urząd ma obowiązek zapewnić osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób. Aby to zrobić, urząd może zakupić specjalistyczne krzesło lub materac ewakuacyjny, który stanowi podstawowe rozwiązanie wspierające ewakuację osób z ograniczeniami w mobilności. Rekomenduje się, by zapewnić 1 wózek lub 1 materac dla 1 osoby na każdym piętrze budynku przy każdej ewakuacyjnej klatce schodowej. Materace ewakuacyjne należy stosować do ewakuacji w pozycji leżącej. Przeznaczone są dla osób, które nie mogą być ewakuowane za pomocą krzesła/wózka lub do miejsc, gdzie krzesło czy wózek mogą być niewygodne w użyciu (np. na wąskich klatkach schodowych). Należy także zapewnić 1 wózek lub 1 materac dla 1 osoby na każdym piętrze budynku przy każdej ewakuacyjnej klatce schodowej.

Zgodnie z obowiązującym przepisami ustawy o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r., właściciel, zarządca lub użytkownik budynku, obiektu lub terenu jest zobowiązany między innymi odpowiednio oznaczyć drogi i wyjścia pożarowe. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów w urzędzie powinien być stosowany dźwiękowy system ostrzegawczy, umożliwiający rozgłaszanie sygnałów ostrzegawczych i komunikatów głosowych na potrzeby bezpieczeństwa osób przebywających w obiekcie, nadawanych automatycznie po otrzymaniu sygnału z systemu sygnalizacji pożarowej, a także przez operatora.

Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym powinny się znajdować w miejscach widocznych dla użytkowników budynku. Jeśli w urzędzie nie występuje świetlny system powiadamiania alarmowego, powiadomieniem powinna się zająć wyznaczona wcześniej osoba. Należy pamiętać, że osoby wyznaczone do koordynowania ewakuacji powinny zostać przeszkolone w zakresie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

W obiekcie należy w sposób czytelny rozmieścić znaki ewakuacyjne wskazujące kierunek drogi ewakuacyjnej. Konieczne jest zapewnienie czytelnej informacji wizualnej o drogach

ewakuacji w postaci piktogramów i oznaczeń kierunkowych. Lampy ewakuacyjne oświetlenia awaryjnego pozwolą na identyfikację wyjść oraz dróg pożarowych przez osoby słabowidzące czy w trakcie silnego zadymienia. Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym powinny się znajdować w miejscach widocznych dla użytkowników.

W obszarze obiektu należy umieścić instrukcję przeciwpożarową oraz graficzny plan ewakuacji. Graficzny plan ewakuacji oraz instrukcję należy umieścić w prostym do znalezienia, dobrze widocznym i łatwo dostępnym miejscu.

### **Dobre praktyki**

Jeżeli w urzędzie jest przycisk alarmowy, należy umieścić go na wysokości od 80 cm do 110 cm od podłogi.

W zakresie planu ewakuacji zaleca się zapewnienie tyflograficznych mapek – mogą ułatwić ewakuację osobom z niepełnosprawnością wzroku; w sposób dotykowy można odczytać z nich, gdzie znajdują się drogi ewakuacyjne oraz sprzęt ratowniczo-gaśniczy.

Rekomenduje się opracowanie procedury ewakuacji i ochrony przeciwpożarowej osób ze szczególnymi potrzebami. Procedura powinna zawierać elementy takie jak:

1. Wprowadzenie z określeniem celu procedury i wyjaśnieniem podstawowych terminów stosowanych w procedurze (w tym zdefiniowanie kategorii osób ze szczególnymi potrzebami oraz ewakuacji).
2. Wytyczne w zakresie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Możliwe utrudnienia w ewakuacji i sposoby reagowania w przypadku ich wystąpienia.
4. Organizacja procesu ewakuacji – odpowiedzialność, sprzęty, miejsca oczekiwania.
5. Zasady organizacji szkoleń dla personelu z zakresu ewakuacji.

### **Jak szybko i niskokosztowo zapewnić ewakuację i ochronę przeciwpożarową osobom ze szczególnymi potrzebami?**

1. **Plan ewakuacji:** opracuj plan ewakuacji, który uwzględnia osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. **Szkolenie personelu:** przeszkol personel w zakresie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
3. **Znakowanie dróg ewakuacyjnych:** oznacz drogi ewakuacyjne i wyjścia awaryjne jasnymi znakami, które możesz przygotować i wydrukować własnoręcznie.
4. **Komunikacja:** wykorzystaj istniejące środki komunikacji, takie jak interkomy lub telefony, aby zapewnić skuteczną komunikację w razie pożaru lub awarii.

5. **Ćwiczenia ewakuacyjne:** regularnie przeprowadzaj ćwiczenia ewakuacyjne, co pozwoli pracownikom i osobom ze szczególnymi potrzebami na zapoznanie się z procedurami.
6. **Współpraca z lokalnymi organizacjami:** organizacje pozarządowe mogą pomóc Ci przygotować procedurę ewakuacji z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

### 3.11. Informacja o zakresie działalności podmiotu.

#### Wymagania prawne

Zgodnie z art. 6 p. 3c ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na stronie internetowej podmiotu powinna znajdować się informacja o zakresie jego działalności.

Opis zakresu działalności podmiotu powinien być w formie zawierającej tekst odczytywalny maszynowo. Może być on umieszczony zarówno w formie pliku elektronicznego oraz bezpośrednio na stronie internetowej.

Informacja o zakresie działalności powinna mieć także formę nagrania w Polskim Języku Migowym o zakresie działalności podmiotu i umieszczona je na stronie, tak by osoby niesłyszące, dla których język polski jest językiem obcym, mogą dowiedzieć jakie zadania realizuje podmiot i czy/jakie sprawy może w nim załatwić. Informacja powinna zostać przygotowana także w tekście łatwym do czytania i rozumienia.

#### Dobre praktyki

Informacja o zakresie działalności podmiotu powinna być przygotowana w prostym języku oraz zawierać podstawowe informacje o działalności urzędu i jego usługach, również informacje o adresie, godzinach otwarcia, barierach lub ułatwieniach dostępnościowych pojawiających się w budynku. Dobrą praktyką jest dołączenie do informacji zdjęć pokazujących wejście główne do budynku oraz zdjęć i nazwisk osób reprezentujących urząd.

Plik powinien być przygotowany zgodnie z zasadami tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo: mieć prawidłową strukturę, w tym jeśli ma więcej niż 20 zdań, powinien zostać podzielony na części, a każda część powinna być zatytułowana (mieć śródtytuły). Należy stworzyć spis treści. Należy opisać dokument we „właściwościach dokumentu” – jeśli jest w formie pliku.

Dokument powinien być odpowiednio sformatowany technicznie, tak aby był odczytywalny maszynowo dla czytników ekranu dla osób niewidomych: zapisany w formacie .doc/.docx

lub .pdf.

Informacja powinna być opracowana w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu.

Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, należy uzupełnić o tekst alternatywny.

Informacja opracowana w tekście łatwym do czytania i rozumienia powinna zostać skonsultowana z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną, która potwierdziła zrozumiałość jego ostatecznej wersji. Należy zamieścić logo ETR przygotowane przez Inclusion Europe w widocznym miejscu w obrębie pliku.

### **Jak szybko i niskokosztowo przygotować informację o zakresie działalności podmiotu w różnych wersjach?**

1. **Własne opracowania:** samodzielnie opisz, czym zajmuje się Twój urząd, pod jakim adresem się mieści i w jakich godzinach jest otwarty. Upewnij się, że stosujesz prosty język – możesz to zrobić korzystając z takich narzędzi jak [Jasnopis \(www.jasnopis.pl\)](http://www.jasnopis.pl).
2. **Wideotłumacz:** jeśli taka usługa działa w Twoim urzędzie, wykorzystaj połącznie z wideotłumaczem przez aplikację do wideopółłączeń, by nagrać informację o zakresie działalności podmiotu w PJM.
3. **Współpraca z lokalnymi organizacjami:** skontaktuj się z lokalnymi organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną, które mogą pomóc w stworzeniu tekstu w ETR.
4. **Informacja zwrotna od użytkowników:** doskonałe przekazywane informacje, zbierając opinie od osób korzystających z nich. To może pomóc zidentyfikować konkretne obszary wymagające poprawy.
5. **Samokształcenie:** korzystaj z darmowych szkoleń, by podnieść swoje kompetencje w opracowywaniu dostępnych cyfrowo materiałów informacyjnych. Internet jest pełen takich źródeł wiedzy!

### **3.12. Zapewnienie komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami.**

#### **Wymagania prawne**

Zgodnie z art. 6 p. 3d ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, urząd powinien zapewnić, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami,



komunikację z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku. Należy zatem opracować wzór wniosku o zapewnienie komunikacji.

### **Dobre praktyki**

Informacja o możliwości składania wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz żądania zapewnienia dostępności cyfrowej powinna być upowszechniana poprzez zamieszczenie na stronie internetowej co najmniej wzorów wniosków o zapewnienie dostępności oraz procedury obsługi wniosków. Informacja powinna zawierać co najmniej odpowiedzi na pytania:

1. Kto może poinformować podmiot o braku dostępności?
2. W jaki sposób?
3. W jaki sposób i w jakim terminie klient uzyska odpowiedź.

Rekomenduje się opracowanie i zatwierdzenie procedury zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami. Dobrą praktyką jest także opracowanie informacji dla klientów, w jaki sposób można złożyć wniosek oraz w jaki sposób i w jakim terminie uzyska się odpowiedź.

Rekomenduje się prowadzenie cyklicznych szkoleń dotyczących zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową. Powinni wziąć w nich udział co najmniej pracownicy urzędu wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji. Co do zasady szkoleniami dotyczącymi współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i powinni być objęci wszyscy pracownicy. Szkolenia ogólne, wprowadzające w zagadnienie, niezbędne są na wszystkich stanowiskach pracy w urzędach, bowiem każdy w jakimś zakresie ma styczność z tematyką dostępności. Realizacja szkoleń wprowadzających dla wszystkich pracowników pozwoli na zrozumienie potrzeby doskonalenia procedur i procesów pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami, ułatwi także wdrażanie zmian w funkcjonowaniu urzędów oraz realizacji Planu działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności.

### **Jak szybko i niskokosztowo zapewnić komunikację zgodną z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami?**

1. **Własne opracowania:** samodzielnie przygotuj wzór wniosku o zapewnienie dostępności korzystając z wzoru [wniosku o zapewnienie dostępności](#) udostępnionego w serwisie Gov.pl.
2. **Dostępność online:** korzystaj z dostępnych Ci zasobów, by szerzyć informację i możliwości składania wniosków o zapewnienie komunikacji zgodnej z potrzebą

osoby ze szczególnymi potrzebami.

3. **Szkolenie personelu:** edukuj personel w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Prowadź szkolenia wewnętrzne i wspieraj się darmowymi usługami edukacyjnymi.
4. **Współpraca z lokalnymi organizacjami:** organizacje pozarządowe mogą pomóc Ci przygotować procedurę zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami.

## Załącznik 1. Wytyczne i rekomendacje - dostępność architektoniczna

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<b>Parking</b>		
<p>Na parkingu przy urzędzie wyznaczono przynajmniej jedno miejsce postojowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością przy każdym z budynków lub na wyznaczonych strefach parkingowych. Liczba miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością jest prawidłowa.</p>	<p>Należy wyznaczyć odpowiednią liczbę miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością na parkingu przy każdym z budynków lub na wyznaczonych strefach parkingowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 miejsce dla osób z niepełnosprawnością – jeżeli całkowita liczba wszystkich stanowisk wynosi 6–15;</li> <li>- 2 miejsca dla osób z niepełnosprawnością – jeżeli całkowita liczba stanowisk wynosi 16–40;</li> <li>- 3 miejsca dla osób z niepełnosprawnością – jeżeli całkowita liczba stanowisk wynosi 41–100;</li> <li>- 4% całkowitej liczby stanowisk – jeśli jest ich więcej niż 100.</li> </ul>	1
<p>Miejsca parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością mieszczą się w bezpośredniej bliskości budynku placówki.</p>	<p>Miejsca parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością powinny mieścić się nie dalej niż 50 m od wejścia głównego do obiektu.</p>	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wymiary stanowiska postojowego dla osób z niepełnosprawnością mają wymagane wymiary.	Wymiary stanowiska powinny wynosić co najmniej 3,6x5 m (miejsca parkingowe prostopadłe i ukośne) lub 3,6x6 m (miejsca parkingowe równoległe).	1
Miejsce postojowe zostało odpowiednio oznakowane.	Miejsce postojowe powinno być oznakowane: w poziomie (P-20 i P-24) i pionie (D-18 „parking” i tabliczka T-29).	1
Miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnościami jest pomalowane niebieską farbą.	Miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnością powinno być pomalowane niebieską farbą.	1
Chodnik jest pozbawiony różnic wysokości większych niż 2 cm i jest zapewniony bezpośredni dostęp z miejsca parkingowego. Zastosowano miejscowe obniżenie chodnika na szerokości co najmniej 90 cm.	Chodnik powinien być pozbawiony różnic wysokości większych niż 2 cm, co zapewnia bezpośredni dostęp z miejsca parkingowego. Można też zastosować miejscowe obniżenie chodnika o szerokości co najmniej 90 cm.	2
Nawierzchnia miejsc parkingowych jest równa oraz antypoślizgowa.	Nawierzchnia miejsc parkingowych powinna być równa oraz antypoślizgowa. Nie należy stosować ażurowych elementów (np. geokraty).	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wyznaczono miejsca parkingowe dla osób z dziećmi o tych samych wymiarach co miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.	Dobłą praktyką jest wyznaczenie specjalnych miejsc parkingowych dla osób z dziećmi o tych samych wymiarach co miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.	4
<b>Dojście do budynku</b>		
Do budynku prowadzi dojście wolne od przeszkód – pozbawione elementów ograniczających swobodne poruszanie się.	Dojście do obiektu powinno być wolne od przeszkód i pozbawione elementów ograniczających swobodne poruszanie się, takich jak kwietniki, ławki, śmietniki, słupki.	1
Zastosowano równą, twardą oraz antypoślizgową nawierzchnię na ścieżce doprowadzającej do wejścia głównego.	Należy stosować równą, twardą oraz antypoślizgową nawierzchnię. Zaleca się zastosowanie jednolitego materiału, który nie powinien być ażurowy (np. geokrata) czy niestabilny.	1
Nachylenie ścieżki doprowadzającej do budynku jest prawidłowe	Nachylenie ścieżki doprowadzającej do budynku powinno być: - mniejsze niż 5% – podłużne, - mniejsze niż 2% – poprzeczne.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Krawężniki przy dojściu do obiektu mają maksymalną wysokość 2 cm.	Krawężniki przy dojściu do obiektu mogą mieć maksymalną wysokość 2 cm.	1
<b>Wejście główne do budynku</b>		
Wokół głównego wejścia zapewniono odpowiednią przestrzeń manewrową.	Wokół głównego wejścia należy zapewnić odpowiednią przestrzeń manewrową o wymiarach co najmniej 150×150 cm, która będzie zapewniała swobodne poruszanie się osobom na wózkach i z ograniczeniami w mobilności.	1
Przed wejściem do obiektu brak przeszkód utrudniających wejście do niego, takich jak maty, wykładziny.	Przed wejściem do obiektu nie powinny znajdować się przeszkody utrudniające wejście do niego.	1
Wycieraczki/maty przed i za drzwiami wejściowymi są ułożone prawidłowo.	Wycieraczki/maty przed i za drzwiami wejściowymi muszą być ułożone tak, by ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem/posadzką. Dopuszczalne jest stosowanie wycieraczek układanych na posadzce jeśli wycieraczka wyposażona jest w pochyle krawędzie umożliwiające wjazd kołem, a ich wysokość nie przekracza 1 cm oraz nie występuje ryzyko zawinięcia się lub	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	podwinięcia wycieraczki (wycieraczka przylega do powierzchni podłogi).	
Obiekt ma zadaszenie nad wejściem chroniące przed opadami.	Należy zamontować zadaszenie, przestrzegając norm szerokości i głębokości. Wejścia do budynków powyżej dwóch kondygnacji nadziemnych należy ochraniać daszkiem o szerokości o co najmniej 100 cm większej od szerokości drzwi oraz głębokości nie mniejszej niż 100 cm dla budynków niskich (do 12 m włącznie nad poziomem terenu) i 150 cm w budynkach wyższych.	1
Drzwi wejściowe do obiektu mają przynajmniej 90 cm szerokości.	Szerokość drzwi musi wynosić min. 90 cm (mierzona w świetle przejścia, po otwarciu drzwi) i zapewniać swobodne dostanie się do budynku osoby na wózku.	1
Jeżeli drzwi wejściowe do obiektu są obrotowe lub wahadłowe, to towarzyszą im drzwi rozwierane lub rozsuwane z klamką po zewnętrznej i wewnętrznej stronie.	Drzwiom obrotowym lub wahadłowym powinny towarzyszyć drzwi rozwierane lub rozsuwane z klamką po zewnętrznej i wewnętrznej stronie.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Drzwi mają klamkę zapewniającą pewny chwyt, o zaokrąglonym kształcie.	Drzwi powinny mieć klamkę zapewniającą pewny chwyt, o zaokrąglonym kształcie (najlepiej w formie litery „C”).	2
Klamka zamontowana jest na prawidłowej wysokości od posadzki.	Klamka powinna być zamontowana na wysokości 90-110 cm od posadzki.	1
Klamka jest łatwa do zlokalizowania na tle skrzydła drzwiowego (kontrast kolorystyczny).	Klamka powinna być łatwa do zlokalizowania na tle skrzydła drzwiowego (kontrast kolorystyczny).	3
Wejście pozbawione jest progów - maksymalna wysokość progu wynosi 2 cm, przy czym krawędzie są ścięte lub zaokrąglone.	Wejście powinno być pozbawione progów - maksymalna wysokość progu może wynosić 2 cm, przy czym krawędzie powinny być ścięte lub zaokrąglone.	1
Zmiana poziomu wzdłuż progu jest kontrastowo oznaczona na całej długości.	Zmiana poziomu wzdłuż progu powinna być kontrastowo oznaczona na całej długości.	1
Jeśli drzwi są przeszklone, zastosowano pasy kontrastujące o szerokości 10 cm umieszczone na wysokości 90-100 cm oraz od 130-140 cm.	Jeśli drzwi są przeszklone, należy zastosować pasy kontrastujące o szerokości 10 cm umieszczone na wysokości 90-100 cm oraz od 130-140 cm. Dodatkowo należy zastosować pas dolny (cokół) do wysokości minimum 40 cm.	1



Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Jeśli przy wejściu głównym do obiektu zastosowane są bramki kontroli dostępu, przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu ma szerokość minimum 90 cm.	Przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu powinna mieć szerokość minimum 90 cm i umożliwiać swobodne przejście np. osobom poruszającym się na wózku.	1
Bramka nie jest wyposażona w kołowroty.	Bramka nie powinna być wyposażona w kołowroty, które stanowią barierę w przejściu dla osób poruszających się na wózku.	1
Z obu stron bramki jest zapewniona przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150x150 cm.	Z obu stron bramki powinna być zapewniona przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150x150 cm.	1
<b>Organizacja przestrzeni komunikacyjnej wewnątrz budynku</b>		
W budynku jest czytelny i przejrzysty system odnajdywania drogi.	Przestrzenie komunikacyjne wewnątrz budynku powinny być zorganizowane w taki sposób, aby użytkownicy nie mieli trudności z odnajdywaniem właściwej drogi (np. osoba wchodząca do holu wejściowego powinna być w stanie bez problemu zlokalizować recepcję, windy, toalety).	2
Układ pomieszczeń jest przejrzysty, logiczny oraz intuicyjny.	Układ pomieszczeń powinien być przejrzysty, logiczny oraz intuicyjny.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Zastosowano ciągłość układu komunikacyjnego.	Należy zachować ciągłość układu komunikacyjnego.	2
Na dłuższych odcinkach zastosowano miejsca odpoczynku, takie jak ławki.	Na dłuższych odcinkach należy zastosować miejsca odpoczynku, takie jak ławki.	3
Zastosowano ten sam przebieg tras dla osób sprawnych oraz z ograniczoną mobilnością.	Należy zastosować ten sam przebieg tras dla osób sprawnych oraz z ograniczoną mobilnością.	2
Zaprojektowano rozwiązania w taki sposób, aby osoby z ograniczoną mobilnością czy szczególnymi potrzebami nie musiały pokonywać znacznie dłuższych odległości.	Należy projektować w taki sposób, aby osoby z ograniczoną mobilnością czy szczególnymi potrzebami nie musiały pokonywać znacznie dłuższych odległości.	2
W wypadku zapewnienia alternatywnej drogi użytkownik zostaje o tym odpowiednio poinformowany.	W wypadku zapewnienia alternatywnej drogi użytkownik powinien zostać o tym odpowiednio poinformowany.	2
W przypadku braku możliwości dojścia/przejścia z uwagi na prowadzone remonty itp. zadbano o wcześniejsze poinformowanie użytkowników (np. znaki, tabliczki w holu głównym).	W przypadku braku możliwości dojścia/przejścia z uwagi na prowadzone remonty np.. należy zadbać o wcześniejsze poinformowanie użytkowników. (np. znaki, tabliczki w holu głównym).	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Zastosowano system informacji kierunkowej, np. szyldy, tablice, fakturowe oznaczenia nawierzchni, tabliczki informacyjne.	Należy zastosować system informacji kierunkowej, np. szyldy, tablice, fakturowe oznaczenia nawierzchni, tabliczki informacyjne.	2
Wielkość czcionki oraz rozmiar szyldu/tablicy informacyjnej/znaku dopasowano do odległości, z jakiej będzie czytany przez użytkowników.	Wielkość czcionki oraz rozmiar szyldu/tablicy informacyjnej/znaku należy dopasować do odległości z jakiej będzie czytany przez użytkowników.	2
Szyld/tablica informacyjna/znak zostały umieszczone na odpowiedniej wysokości, dostosowanej do odległości z jakiej będzie odczytywany.	Szyld/tablica informacyjna/znak powinien zostać umieszczony na odpowiedniej wysokości, dostosowanej do odległości z jakiej będzie odczytywany. Informacje do odczytywania z daleka powinny być umieszczane na wysokości min. 220 cm. Informacje czytane z bliska należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m).	2
Zastosowano fakturowe oznaczenie nawierzchni w postaci wypukłych znaków umieszczanych na posadzce.	Rekomenduje się zastosowanie fakturowych oznaczeń nawierzchni w postaci wypukłych znaków umieszczanych na posadzce. Mają one za zadanie ułatwić osobom z niepełnosprawnością wzroku orientację w przestrzeni (na zewnątrz, jak i wewnątrz). Możemy wytypować dwa rodzaje takich ścieżek fakturowych: naprowadzające oraz ostrzegawcze. Ścieżki naprowadzające to wypukłe linie kierujące	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Zastosowano fakturowe oznaczenie nawierzchni w postaci wypukłych znaków umieszczanych na posadzce.	osobę do konkretnego miejsca. Natomiast ścieżki ostrzegawcze to wypukłe punkty ostrzegające o potencjalnym zagrożeniu lub o zmianie kierunku. Takie rozwiązania głównie stosowane są na zewnątrz, w przestrzeni miejskiej albo w dużych, przestrzennych holach jako dojście do punktu obsługi klienta/rejestracji.	
Umieszczono informacje w alfabecie Braille'a (np. na poręczach).	Dobłą praktyką jest także umieszczanie informacji w alfabecie Braille'a (np. na poręczach).	4
Szerokość korytarzy i przejść mierzona po uwzględnieniu przestrzeni zajmowanej przez meble, wyposażenie, urządzenia itp. wynosi co najmniej 90 cm.	90 cm jest szerokością, która pozwala na w miarę swobodne poruszanie się osobie na wózku, ale jedynie na krótkim odcinku i jest dopuszczalna przy „lokalnych” przewężeniach przestrzeni komunikacyjnej (np. mniej uczęszczane korytarze) jak przejścia w pomieszczeniach (między wyposażeniem, w tym szerokość drzwi).	1
Szerokość korytarzy jest uzależniona od natężenia ruchu osób i wynosi co najmniej 120 cm ruchu dwukierunkowego.	Szerokość korytarzy powinna być uzależniona od natężenia ruchu osób i wynosić: - 180 cm (w przypadku stałego ruchu dwukierunkowego), - 150 cm (w przypadku częstego ruchu dwukierunkowego), - 120 cm (w przypadku rzadkiego ruchu dwukierunkowego).	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	Szerokość ciągów komunikacyjnych należy mierzyć po odjęciu przestrzeni zajmowanej przez umeblowanie znajdujące się na danym ciągu komunikacyjnym. Szerokość poziomych dróg ewakuacyjnych (korytarzy) należy obliczać proporcjonalnie do liczby osób mogących przebywać jednocześnie na danej kondygnacji budynku, przyjmując co najmniej 0,6 m na 100 osób, lecz nie mniej niż 1,4 m. Dopuszcza się zmniejszenie szerokości poziomej drogi ewakuacyjnej do 1,2 m, jeżeli jest ona przeznaczona do ewakuacji nie więcej niż 20 osób.	
Szerokość przejścia ewakuacyjnego w pomieszczeniu przeznaczonym na pobyt ludzi obliczono proporcjonalnie do liczby osób, do których ewakuacji ono służy.	Szerokość przejścia ewakuacyjnego w pomieszczeniu przeznaczonym na pobyt ludzi, należy obliczać proporcjonalnie do liczby osób, do których ewakuacji ono służy, przyjmując co najmniej 0,6 m na 100 osób, lecz nie mniej niż 0,9 m.	1
W przypadku korytarzy o szerokości mniejszej niż 180 cm, maksymalnie co 25 metrów zaprojektowano miejsca umożliwiające minięcie się dwóch wózków o powierzchni 180 cm na 200 cm.	W przypadku korytarzy o szerokości mniejszej niż 180 cm, maksymalnie co 25 metrów należy projektować miejsca umożliwiające minięcie się dwóch wózków o powierzchni 180 cm na	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	200 cm. Nie jest to konieczne, jeśli korytarz nie wynosi więcej niż 50 m.	
Korytarze/przejścia/schody są pozbawione dodatkowych barier ograniczających poruszanie się po budynku.	Na korytarzach/przejściach/schodach nie powinno być dodatkowych barier ograniczających poruszanie się po budynku – np. drukarek, kwietników, stolików, wieszaków na ubrania, skrzynek, gablot.	1
Wiszące elementy nie wystają więcej niż 10 cm w poziomie od ściany lub słupa, do których są mocowane.	Wiszące elementy nie powinny wystawać więcej niż 10 cm w poziomie od ściany lub słupa, do których są mocowane.	4
Wiszące i wystające elementy architektoniczne czy informacyjne mają dolną krawędź poniżej 30 cm lub powyżej 220 cm.	Wiszące i wystające elementy architektoniczne czy informacyjne powinny mieć dolną krawędź poniżej 30 cm lub powyżej 220 cm.	4
Brak różnic poziomów posadzki – maksymalna wysokość progu wynosi 2 cm, przy czym krawędzie są ścięte lub zaokrąglone, a zmiana poziomu jest kontrastowo oznaczona na całej długości.	Nie powinny występować różnice poziomów posadzki – maksymalna wysokość progu może wynosić 2 cm, przy czym krawędzie powinny być ścięte lub zaokrąglone, a zmiana poziomu powinna być kontrastowo oznaczona na całej długości.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wysokość korytarzy/przejsć wynosi co najmniej 2,2 m, natomiast wysokość lokalnego obniżenia 2 m, przy czym długość obniżonego odcinka drogi nie jest większa niż 1,5 m na każdym odcinku drogi ewakuacyjnej o długości 10 m.	Wysokość korytarzy powinna wynosić co najmniej 2,2 m. Jest możliwość lokalnego obniżenia do 2 m, przy czym długość obniżonego odcinka drogi nie może być większa niż 1,5 m na każdym odcinku drogi ewakuacyjnej o długości 10 m.	1
Nawierzchnie ciągów korytarzy są równe i mają powierzchnię antypoślizgową.	Nawierzchnie ciągów korytarzy powinny być równe i mieć powierzchnię antypoślizgową.	1
Posadzki są wykonane z matowego materiału, dzięki czemu nie powodują odbicia światła i efektu olśnienia.	Posadzki nie powinny być wykonane z materiału o wysokim połysku, co może powodować odbicie światła i efekt olśnienia. Posadzki powinny być wykonane z matowego materiału.	2
W przypadku wykładzin podłogowych wysokość włosia jest mniejsza niż 2 cm, a sama wykładzina jest możliwie twarda, tak aby nie utrudniała poruszania się osobie na wózku.	Należy zastosować wykładzinę z włosiem krótszym niż 2 cm o wyższej twardości, umożliwiającej komfortowe poruszanie się osobie na wózku.	1
We wnętrzach obiektu zapewniono kontrast kolorystyczny ścian, podłogi i drzwi.	We wnętrzach obiektu należy zapewnić odpowiedni kontrast kolorystyczny ścian, podłóg i drzwi.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Faktura i kolorystyka tras nie sprawia wrażenia różnic wysokości.	Fakturę i kolorystykę tras należy zmienić tak, by nie sprawiały wrażenia różnic wysokości.	3
Brak wzorów poprzecznych do kierunku poruszania się.	Należy zlikwidować wzory poprzeczne do kierunku poruszania się.	4
Kolorystyka i zróżnicowanie materiałowe nawierzchni podkreślają główne kierunki poruszania się i/lub zaznaczają różne obszary funkcjonalne.	Rekomenduje się, by kolorystyka i zróżnicowanie materiałowe nawierzchni podkreślały główne kierunki poruszania się i zaznaczały różne obszary funkcjonalne. Kontrast kolorystyczny oraz fakturowy powinien zostać zastosowany tam, gdzie należy użytkownika nakierować, zwrócić jego uwagę.	3
Widoczne jest wizualne oddzielenie posadzek od ścian.	Należy w widoczny sposób oddzielić wizualnie posadzki od ścian. Zaleca się, aby posadzki zostały wykończone w odcieniach ciemniejszych od ścian. Kontrast kolorystyczny można osiągnąć także poprzez wyróżnienie samych cokółów przypodłogowych lub za pomocą kontrastowego pasa wydzielonego na posadzce przy krawędziach.	2



Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Stołarka drzwiowa wyróżnia się kolorystycznie na tle ścian, tak że drzwi są łatwo dostrzegalne (nie „zlewają się” z wykończeniem ścian).	Stołarka drzwiowa powinna się wyróżniać kolorystycznie na tle ścian, tak aby drzwi były łatwo dostrzegalne (drzwi nie mogą „się zlewać” z wykończeniem ścian).	2
Klamka wyróżnia się kolorystycznie na tle drzwi.	Klamka powinna wyróżniać się kolorystycznie na tle drzwi.	3
Nie zastosowano nieuzasadnionych z punktu widzenia funkcji pomieszczenia oraz bezpieczeństwa klientów bodźców wizualnych czy dźwiękowych np. reklamy, świecące ozdoby itp.	Nie należy stosować nieuzasadnionych z punktu widzenia funkcji pomieszczenia oraz bezpieczeństwa klientów bodźców wizualnych czy dźwiękowych np. reklam, świecących ozdób itp.	2
Zastosowano jasne oraz gładkie wykończenie ścian.	Rekomenduje się jasne oraz gładkie wykończenie ścian.	4
Drzwi/ścianki wykonane w przynajmniej 75 proc. powierzchni z przezroczystego materiału (np. tafła szkła) są czytelnie oznaczone, tj. mają pasy ostrzegawcze o szerokości 10 cm w kontrastowych kolorach, naklejone na co najmniej dwóch poziomach.	Szkłane drzwi/ścianki powinny zostać oznaczone 2 kontrastowymi pasami o szerokości 10 cm, umieszczonymi na wysokości od 130 cm do 140 cm (pierwszy pas) i od 90 cm do 100 cm (drugi pas).	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Dodatkowo zastosowano pas dolny (cokół) do wysokości minimum 40 cm.	Dodatkowo zaleca się zastosować pas dolny (cokół) do wysokości minimum 40 cm.	3
Kolor pasów jest jaskrawożółty lub jaskrawo pomarańczowy.	Kolor pasów powinien być najlepiej jaskrawożółty lub jaskrawo pomarańczowy (na przykład zbieżny z kolorem oznaczeń kontrastowych, które są zainstalowane na schodach) lub inny kolor wyraźnie widoczny w stosunku do tła na jakim się znajdują.	3
W obiekcie wielokondygnacyjnym, każda kondygnacja jest oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu.	W obiekcie wielokondygnacyjnym, każda kondygnacja powinna być oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu.	2
Informacja z podanym numerem kondygnacji jest umieszczona przy windach oraz przy wejściach na klatki schodowe.	Informację z podanym numerem kondygnacji należy umieszczać przy windach oraz przy wejściach na klatki schodowe.	2
Wielkość czcionki oraz rozmiar numeru kondygnacji jest dopasowany do odległości z jakiej będzie czytany przez użytkowników.	Wielkość czcionki oraz rozmiar numeru kondygnacji należy dopasować do odległości z jakiej będzie czytany przez użytkowników.	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Numer został umieszczony na odpowiedniej wysokości, dostosowanej do odległości z jakiej będzie odczytywany.	Numer powinien zostać umieszczony na odpowiedniej wysokości, dostosowanej do odległości z jakiej będzie odczytywany. Informacje do odczytywania z daleka powinny być umieszczane na wysokości min. 220 cm. Informacje czytane z bliska należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m).	3
Krój czcionki jest prosty, bezszeryfowy.	Krój czcionki powinien być prosty, bezszeryfowy (to znaczy: nie posiadający ozdobników na końcówkach liter/cyfr).	4
Zachowano odpowiedni kontrast kolorystyczny numeru kondygnacji względem tła na jakim się znajduje.	Należy zachować odpowiedni kontrast kolorystyczny numeru kondygnacji względem tła na jakim się znajduje.	2
Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm wyposażone są w poręcz.	Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm powinny być wyposażone w poręcz.	1
Poręcze są zamontowane obustronnie.	Poręcze powinny być zamontowane obustronnie.	1
W przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, schody mają przynajmniej jednostronną poręcz.	W przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, schody powinny mieć jednostronną poręcz.	1

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Schody zewnętrzne i wewnętrzne są zaopatrzone w balustrady lub inne zabezpieczenia od strony przestrzeni otwartej.	Schody zewnętrzne i wewnętrzne, służące do pokonania wysokości przekraczającej 50 cm, od strony przestrzeni otwartej o wysokości 110 cm powinny być zaopatrzone w balustrady lub inne zabezpieczenia.	1
Poręcz umieszczona jest na właściwej wysokości.	Zaleca się stosowanie poręczy na wysokości 110 cm (pierwsza poręcz) oraz dodatkowo dla wygody użytkownika na wysokości 90 cm (druga poręcz).	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Poręcze są równoległe do płaszczyzny ruchu i spoczników.	Poręcze powinny być równoległe do płaszczyzny ruchu i spoczników.	2
Poręcze są oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 5 cm, a ich część chwytna ma przekrój koła.	Poręcze powinny być oddalone od ścian, do których są mocowane, co najmniej 5 cm, a ich część chwytna powinna mieć przekrój koła oraz mieć średnicę w zakresie 3,5 cm – 4,5 cm.	1
Poręcze zostały wysunięte i zawinięte na 30 cm na początku oraz na końcu schodów (nie nachodzą na obszar strefy manewrowej).	Poręcze powinny zostać wysunięte i zawinięte na 30 cm na początku oraz na końcu schodów (nie powinny nachodzić na obszar strefy manewrowej).	3
Poręcze na całej swojej długości umożliwiają swobodne poruszanie dłonią; brak ostrych krawędzi.	Poręcze na całej swojej długości powinny umożliwiać swobodne poruszanie dłonią (brak ostrych krawędzi).	1
Poręcze są skonstrastowane kolorystycznie względem wykończenia schodów oraz otoczenia.	Poręcze powinny być skonstrastowane kolorystycznie względem wykończenia schodów oraz otoczenia.	2
Tam, gdzie bieg schodów ma szerokość większą niż 4 m zastosowano poręcz pośrednią dzielącą szerokość schodów na dwa mniejsze odcinki.	W wypadku, kiedy bieg schodów ma szerokość większą niż 4 m należy zastosować pochwyt pośredni dzielący szerokość schodów na dwa mniejsze odcinki.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wszystkie stopnie mają jednakową wysokość (max. 17,5 cm) oraz głębokość.	Wszystkie stopnie powinny posiadać jednakową wysokość (max. 17,5 cm) oraz głębokość.	1
Nie została przekroczona maksymalna liczba schodów w jednym biegu, tj. 17.	Nie powinna zostać przekroczona maksymalna liczba schodów w jednym biegu, tj. 17.	1
Nawierzchnia schodów jest równa oraz antypoślizgowa.	Nawierzchnia schodów jest równa oraz antypoślizgowa.	1
Schody mają oznaczenia krawędzi (co najmniej pierwszy i ostatni stopień).	Rekomenduje się, żeby schody były oznaczone wizualnie (kontrastowo oznaczone krawędzie stopni - przynajmniej pierwszy i ostatni) oraz poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy. Dobrym rozwiązaniem jest zastosowanie nakładek kątowych, stanowiących trwałe, odporne na bieżące zużywanie i zgodne ze standardami oznaczenie.	1
Pas o szerokości 5 cm jest umieszczony wzdłuż całej krawędzi stopni w poprzek biegu (na powierzchni pionowej i poziomej).	Wzdłuż całej krawędzi stopni w poprzek biegu (na powierzchni pionowej i poziomej) powinien zostać umieszczony pas o szerokości 5 cm.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Przed początkiem oraz końcem, w odległości 50 cm od schodów mieszczą się faktury ostrzegawcze o szerokości 40-60 cm.	Przed początkiem oraz końcem, w odległości 50 cm od schodów powinny się mieścić faktury ostrzegawcze o szerokości 40-60 cm (celu podniesienia dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku/słabowidzących).	3
Schody są odpowiednio oświetlone: nie występują miejsca zacienione.	Należy doświetlić miejsca zacienione.	1
Brak punktów świetlnych w posadzce.	Należy zlikwidować punkty świetlne w posadzce, które mogą oślepić osoby z niepełnosprawnością wzroku.	3
<b>Punkt obsługi klienta</b>		
W obiekcie jest możliwość udzielenia informacji lub obsługi klientów w pobliżu wejścia do budynku (recepcja, punkt obsługi itp.).	W obiekcie powinna być zapewniona możliwość udzielenia informacji lub obsługi klientów w pobliżu wejścia do budynku (recepcja, punkt obsługi itp.).	2
Punkt obsługi klienta odznacza się kolorystycznie na tle otoczenia, tak aby był widoczny z daleka.	Punkt obsługi klienta powinien odznaczać się kolorystycznie na tle otoczenia, tak aby był widoczny z daleka.	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Dojście do punktu jest pozbawione przeszkód.	Dojście do punktu powinno być pozbawione przeszkód.	1
Jeśli dojście do punktu obsługi klienta jest skomplikowane lub znacząco oddalone od wejścia głównego, zastosowano naprowadzenia w postaci ścieżek fakturowych.	Jeśli dojście do punktu obsługi klienta jest skomplikowane lub znacząco oddalone od wejścia głównego, to w takim wypadku zaleca się zastosowanie naprowadzenia w postaci ścieżek fakturowych.	4
Przynajmniej jedno stanowisko obsługujące klientów jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach.	Przynajmniej jedno stanowisko obsługujące klientów powinno być dostępne dla osób poruszających się na wózkach.	2
Lada jest umieszczona na dwóch wysokościach.	Dla osób, którym wygodniej jest stać podczas załatwiania spraw, lada powinna mieć wysokość od 100 cm do 110 cm. Dla osób, które potrzebują usiąść, w tym osób poruszających się na wózku, lub osób o niskim wzroście część lady powinna być obniżona i umieszczona na wysokości od 70 cm do 90 cm.	2
Obniżenie lady ma szerokość minimum 90 cm.	Obniżenie lady powinno mieć szerokość minimum 90 cm.	2



Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Błat obniżonej części jest wysunięty/podcięty o minimum 30 cm i pozwalać na swobodne podejście osoby na wózku.	Błat obniżonej części powinien być wysunięty/podcięty o minimum 30 cm i pozwalać na swobodne podejście osoby na wózku (przeźródzeń pod blatem o szerokości minimum 90cm i wysokości do dolnej krawędzi blatu nie mniejszej niż 60 - 70 cm).	2
Obniżona część nie jest zastawiona przez dodatkowe elementy, urządzenia, stojaki, ulotki reklamowe.	Obniżona część nie powinna być zastawiona przez dodatkowe elementy, urządzenia, stojaki, ulotki reklamowe.	3
Przyciski do wzywania obsługi zostały umieszczone na dostępnej wysokości około 100 cm od podłogi oraz są kontrastowo oznaczone.	Jeśli występują przyciski do wzywania obsługi, to zostały umieszczone na dostępnej wysokości około 100 cm od podłogi oraz są kontrastowo oznaczone.	2
Oświetlenie w punkcie obsługi klienta jest umiejscowione tak, że nie powoduje odbicia światła w ladzie ani olśnienia.	Rekomenduje się, żeby oświetlenie w punktach obsługi klienta było umiejscowione tak, aby nie powodować odbicia światła w ladzie ani olśnienia.	2
Źródła światła nie zostały umiejscowione bezpośrednio za pracownikiem ani nie oświetlają zbyt intensywnie twarzy pracownika.	Źródła światła nie powinny być umiejscowione bezpośrednio za pracownikiem ani oświetlać zbyt intensywnie twarzy pracownika, co mogłoby utrudniać czytanie z ruchu warg.	2

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Miejsca/stanowiska do wypełniania dokumentów są odpowiednio oświetlone (równomierne oświetlanie, brak miejsc zacienionych).	Miejsca/stanowiska do wypełniania dokumentów powinny zostać odpowiednio oświetlone (równomierne oświetlanie, brak miejsc zacienionych).	2
Punkt obsługi klienta jest odpowiednio dostosowany akustycznie (nie występuje pogłos/echo).	Punkty obsługi klienta powinny być odpowiednio dostosowane akustycznie. Należy zadbać, aby w budynku nie występował pogłos ani echo, szczególnie w pomieszczeniach, gdzie mieści się kilka punktów obsługi klienta, w poczekalniach oraz innych pomieszczeniach, gdzie może gromadzić się większa grupa osób. W celu podwyższenia parametrów akustycznych można zastosować panele akustyczne (ścienne, sufitowe), czy też przegrody akustyczne wydzielające poszczególne stanowiska pracy/punkty obsługi klienta. Dobrą praktyką jest wydzielanie w budynku pokoju cichej obsługi. Cichy pokój jest to wydzielone miejsce, najlepiej pomieszczenie, gdzie osoby z nadwrażliwością na bodźce zewnętrzne lub osoby potrzebujące cichej, bezpiecznej przestrzeni, aby się skupić mogły w spokoju załatwić swoje sprawy. Takie pomieszczenie może okazać się pomocne, na przykład dla osób w spektrum autyzmu lub dla	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	użytkowników słabosłyszących potrzebujących odciążenia się od gwaru, który może panować w głównej przestrzeni obiektu.	
<b>Pomieszczenia obsługi klienta</b>		
W pomieszczeniach obiektu, w których prowadzona jest obsługa klienta zapewniono odpowiednie parametry użytkowe.	Patrz rekomendacje poniżej dotyczące parametrów użytkowych punktu obsługi klientów.	1
Drzwi mają min. 90 cm szerokości w świetle przejścia.	Drzwi powinny mieć min. 90 cm szerokości w świetle przejścia.	1
Poza obszarem otwierania drzwi jest zapewniona przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150 x 150 cm.	Poza obszarem otwierania drzwi powinna być zapewniona przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150 x 150 cm.	1
Zapewniono biurka z wysuniętym blatem i możliwością podjechania na wózku.	Należy zapewnić biurka z wysuniętym blatem i możliwością podjechania na wózku.	2
W okolicy przestrzeni obsługi klienta umieszczono krzesła z podłokietnikami w celu umożliwienia	Zaleca się umieszczenie krzesła z podłokietnikami w okolicy przestrzeni obsługi klienta w celu umożliwienia załatwienia	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
załatwienia spraw/wypełnienia dokumentów w pozycji siedzącej, wykorzystując obniżoną część blatu.	spraw/wypełnienia dokumentów w pozycji siedzącej wykorzystując obniżoną część blatu.	
Część lady obniżono i umieszczono na wysokości od 70 - 90 cm.	Część lady powinna być obniżona i umieszczona na wysokości od 70-90 cm.	2
Obniżenie ma szerokość minimum 90 cm.	Obniżenie powinno mieć szerokość minimum 90 cm.	2
Blat obniżonej części jest podcięty o minimum 30 cm i pozwala na swobodne podjechanie osoby poruszającej się na wózku (przestrzeń pod blatem ma szerokość minimum 90 cm i wysokość do dolnej krawędzi blatu nie mniejszą niż 60 - 70 cm).	Blat obniżonej części powinien być podcięty o minimum 30 cm i pozwalać na swobodne podjechanie osoby poruszającej się na wózku (przestrzeń pod blatem o szerokości minimum 90 cm i wysokości do dolnej krawędzi blatu nie mniejszej niż 60-70 cm).	2
Nie stosuje się szklanych partycji czy podziałów w postaci arkuszy pleksi na wysokości, na której obsługiwany będzie klient, ponieważ elementy te mogą utrudniać komunikację (np. czytanie z ruchu warg).	Nie zaleca się stosowania szklanych partycji czy podziałów w postaci arkuszy pleksi na wysokości, na której obsługiwany będzie klient, ponieważ elementy te mogą utrudniać komunikację (np. czytanie z ruchu warg).	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Siedziska mają wyprofilowane oparcie oraz podłokietniki ułatwiające wstawanie.	Siedziska powinny mieć wyprofilowane oparcie oraz podłokietniki ułatwiające wstawanie.	2
Zapewniono dodatkowe miejsce na odłożenie sprzętu rehabilitacyjnego.	Dobłą praktyką jest zapewnienie dodatkowego miejsca na odłożenie sprzętu rehabilitacyjnego.	4
Przy stanowisku obsługi klienta zastosowano podcięcie na stopy w postaci cokołu o wysokości minimum 10 cm i głębokości minimum 5 cm.	Przy stanowisku obsługi klienta należy stosować podcięcie na stopy w postaci cokołu o wysokości minimum 10 cm i głębokości minimum 5 cm.	2
Pomieszczenie obsługi klienta jest odpowiednio dostosowany akustycznie (nie występuje pogłos/echo).	Pomieszczenia obsługi klientów powinny być odpowiednio dostosowane akustycznie. Należy zadbać, aby nie występował pogłos ani echo. W celu podwyższenia parametrów akustycznych można zastosować panele akustyczne (ścienne, sufitowe) lub przegrody akustyczne wydzielające poszczególne stanowiska pracy/punkty obsługi klienta.	1
Źródła światła w pomieszczeniu obsługi klienta nie oślepiają użytkowników lub nie powodują olśnienia (np. zastosowano źródła rozproszonego światła,	Pomieszczenie obsługi klienta powinno być równomiernie oświetlane, nie może występować zjawisko olśnienia, brak miejsc	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
zastosowano odpowiednie osłony, światło nie jest kierowane w stronę oczu użytkowników).	zacienionych. Powinno stosować się źródła rozproszonego światła, a światło nie może być kierowane w stronę oczu użytkowników.	
<b>Pomieszczenia biurowe</b>		
Drzwi mają czytelne oznaczenia (tabliczki/napisy) informujące o funkcji danego pomieszczenia.	Drzwi do pomieszczeń powinny posiadać czytelne oznaczenia, z zachowaniem odpowiedniego kontrastu kolorystycznego. Tabliczki informacyjne znajdujące się na drzwiach powinny posiadać dostosowany rozmiar oraz wielkość czcionki. Informacje należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m). Czcionka powinna być prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem. Informacja powinna być krótka, prosta i zwięzła. Zaleca się zastosowanie druku wypukłego. Rekomenduje się zastosowanie kodów QR jako elementów informacyjnych. Dobrą praktyką jest także umieszczanie informacji w alfabecie Braille'a. Zaleca się, aby wszystkie drzwi posiadały tabliczki/napisy informujące o funkcji danego pomieszczenia. Nie zaleca się, aby oznaczenia pojawiały się wybiórczo tylko dla wybranych pomieszczeń. Ważne jest, aby forma informacji wizualnej/dotykowej	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	była spójna dla całego obiektu. Informacja w druku wypukłym lub kod QR powinny znajdować się każdorazowo w tym samym miejscu np. w okolicy klamki. Kontrast kolorystyczny oznaczeń drzwi powinien wynosić minimum 60 stopni w skali LRV.	
Tabliczki informacyjne znajdujące się na drzwiach mają dostosowany rozmiar oraz wielkość czcionki.	Tabliczki informacyjne znajdujące się na drzwiach powinny posiadać dostosowany rozmiar oraz wielkość czcionki.	2
Tabliczki na drzwiach są na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m).	Tabliczki na drzwiach powinny być umieszczone na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m).	2
Czcionka jest prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem.	Czcionka powinna być prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem.	3
Informacja jest krótka, prosta i zwięzła.	Informacja powinna być krótka, prosta i zwięzła.	2
Na tabliczkach zastosowano druk wypukły lub w piśmie Braille'a.	Zaleca się tworzenie informacji wielomodalnych - poza zwykłym drukiem rekomenduje się zastosować druk wypukły lub w piśmie Braille'a.	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Tabliczki/napisy informujące o funkcji danego pomieszczenia znajdują się na wszystkich drzwiach, nie są stosowane wybiórczo.	Zaleca się, aby wszystkie drzwi posiadały tabliczki/napisy informujące o funkcji danego pomieszczenia - nie można stosować ich wybiórczo tylko dla wybranych pomieszczeń.	2
Źródła światła we wnętrzach obiektu nie oślepiają użytkowników lub nie powodują olśnienia (np. zastosowano źródła rozproszonego światła, zastosowano odpowiednie osłony, światło nie jest kierowane w stronę oczu użytkowników).	Pomieszczenia biurowe powinny być równomiernie oświetlane, nie może występować zjawisko olśnienia, brak miejsc zacienionych. Powinno stosować się źródła rozproszonego światła, a światło nie może być kierowane w stronę oczu użytkowników.	1
<b>Dostępne toalety</b>		
Przynajmniej jedna dostępna toaleta znajduje się na każdej kondygnacji.	W budynku należy utworzyć przynajmniej jedną dostępną toaletę dla osób z niepełnosprawnościami na każdej kondygnacji.	2
Szerokość drzwi wynosi minimum 90 cm.	Szerokość drzwi powinna wynosić minimum 90 cm.	1
Drzwi otwierane na zewnątrz.	Drzwi powinny być otwierane na zewnątrz.	1



Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Drzwi lekkie, bez siłowników, umożliwiające samodzielne otwieranie przez osoby na wózku.	Drzwi powinny być lekkie, bez siłowników, umożliwiając samodzielne otwieranie przez osoby na wózku.	2
Skrzydło drzwi lub ościeżnice toalety oznaczone kontrastowo względem koloru ściany (poziom kontrastu LRV >30).	Skrzydło drzwi lub ościeżnice toalety powinny być oznaczone kontrastowo względem kolorem ściany (poziom kontrastu LRV >30).	2
Przestrzeń manewrowa wewnątrz toalety ma odpowiednie wymiary.	Przestrzeń manewrowa wewnątrz toalety powinna mieć minimalne wymiary 150×150 cm.	1
Podłogi i posadzki są wykonywane z materiałów antypoślizgowych.	Podłogi i posadzki w toaletach powinny być wykonywane z materiałów antypoślizgowych.	1
Powierzchnie ścian oraz powierzchnie podłóg mają jednolitą barwę (bez wzorów lub o wzorach o kontraście kolorystycznym mniejszym od LRV=20).	Powierzchnie ścian oraz powierzchnie podłóg powinny mieć jednolitą barwę (bez wzorów lub o wzorach o kontraście kolorystycznym mniejszym od LRV=20).	3
Obok muszli ustępowej jest przestrzeń manewrowa min. 90 cm.	Obok muszli ustępowej należy zapewnić przestrzeń manewrową min. 90 cm.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Górna krawędź deski znajduje się na wysokości 42-48 cm (deska jednolita, bez wycięć).	Górna krawędź deski powinna być się na wysokości 42-48 cm (deska jednolita, bez wycięć).	1
Przycisk spłuczki znajduje się z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80-110 cm (górna krawędź przycisku).	Przycisk spłuczki powinien znajdować się z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80-110 cm (górna krawędź przycisku).	2
Po obu stronach muszli ustępowej znajdują się uchylne poręcze.	Po obu stronach muszli ustępowej powinny znajdować się uchylne poręcze. W przypadku możliwości tylko jednostronnego przesiadania się, dopuszcza się montowanie jednego opuszczanego pochwyty i jednego mocowanego na stałe – po przeciwnej stronie względem miejsca.	1
Poręcze zamontowane są na wysokości 70-85 cm od posadzki.	Poręcze powinny być zamontowane na wysokości 70-85 cm od posadzki.	2
Poręcze mają długość min. 80 cm.	Poręcze powinny mieć długość min. 80 cm.	2
Poręcze są zamocowane 20-30 cm od osi muszli do osi poręczy.	Poręcze powinny być zamocowane 20-30 cm od osi muszli do osi poręczy.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Poręcze wystają 10-15 cm przed muszlę.	Poręcze powinny wystawać 10-15 cm przed muszlę.	2
Podajnik papieru toaletowego znajduje się na wysokości 60-70 cm od posadzki, w okolicy przedniej krawędzi miski ustępowej.	Podajnik papieru toaletowego powinien się znajdować na wysokości 60-70 cm od posadzki, w okolicy przedniej krawędzi miski ustępowej.	2
Wysokość zamontowania umywalki jest prawidłowa.	Prawidłowa wysokość montażu umywalki to: - górna krawędź 75-85 cm od posadzki, - dolna krawędź nie niżej niż 60-70 cm od posadzki.	1
Przestrzeń manewrowa przed umywalką ma wymiary min. 90x150cm.	Przestrzeń manewrowa przed umywalką powinna wynosić minimum 90x150cm.	2
Baterie są uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem lub automatycznie.	Baterie powinny być uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem lub automatycznie.	2
Dozownik mydła jest na wysokości 80-110 cm od posadzki.	Dozownik mydła powinien być na wysokości 80-110 cm od posadzki.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Nad umywalką znajduje się lustro, którego dolna krawędź jest nie wyżej niż 80 cm od poziomu posadzki lub bezpośrednio nad umywalką.	Nad umywalką powinno być zamontowane odpowiednio duże lustro, a jego dolna krawędź powinna znajdować się nie wyżej niż 80 cm od poziomu posadzki lub bezpośrednio nad umywalką.	3
W łazience brak powierzchni połyskliwych na podłodze, ścianach, meblach, powodujących zjawisko olśnienia.	Wszystkie powierzchnie w łazience powinny być matowe, by nie występowało zjawisko olśnienia. Żadne miejsca nie powinny być zacienione. Powinno stosować się źródła rozproszonego światła, a światło nie może być kierowane w stronę oczu użytkowników.	3
Miska ustępowa i umywalka są odpowiednio oświetlone (równomierne oświetlenie, brak miejsc zacienionych).	Miska ustępowa i umywalka powinny być równomiernie oświetlone, nie powinny być zacienione. Powinno stosować się źródła rozproszonego światła, a światło nie może być kierowane w stronę oczu użytkowników.	2
Obok muszli ustępowej jest przestrzeń manewrowa min. 90 cm.	Obok muszli ustępowej powinna być zapewniona przestrzeń manewrowa min. 90 cm.	1
Górna krawędź deski znajduje się na prawidłowej wysokości.	Górna krawędź deski powinna znajdować się na wysokości 42-48 cm. Deska powinna być jednolita, bez wycięć.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Przycisk spłuczki znajduje się z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80-110 cm (górna krawędź przycisku).	Przycisk spłuczki powinny znajdować się z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80-110 cm (górna krawędź przycisku).	1
<b>Dostęp do wszystkich pomieszczeń (z wyjątkiem technicznych)</b>		
W obiekcie zapewniono dostęp do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem technicznych) dla osób poruszających się na wózku.	Rekomenduje się, aby do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem technicznych) zapewniono dostęp dla osób poruszających się na wózku. Należy oznakować każde wejście. Należy zapewnić możliwość poruszania się po wszystkich kondygnacjach.	1
Oznakowano każde wejście.	Należy oznakować każde wejście.	1
Istnieje możliwość poruszania się po wszystkich kondygnacjach.	Należy zapewnić możliwość poruszania się po wszystkich kondygnacjach.	1
W przestrzeniach komunikacyjnych obiektu nie występują różnice wysokości, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają osobie poruszającej się na	Różnice poziomów wewnątrz budynków powinny być niwelowane przez schody oraz dźwigi osobowe. W przypadku braku miejsca lub innych ograniczeń technicznych - można rozważyć zastosowanie podnośników. Jeśli zmiany poziomów występują w obrębie jednej	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
wózku lub osobie z niepełnosprawnością wzroku bezpieczne poruszanie się po obiekcie.	kondygnacji należy zastosować odpowiednio zaprojektowaną pochylnie. Maksymalna wysokość progu może wynosić 2 cm, przy czym krawędzie powinny być ścięte lub zaoblone, a zmiana poziomu powinna być kontrastowo oznaczona na całej długości.	
Maksymalna wysokość progów wewnątrz obiektu wynosi 2 cm, przy czym krawędzie są ścięte lub zaokrąglone, a zmiana poziomu jest kontrastowo oznaczona na całej długości.	Maksymalna wysokość progu może wynosić 2 cm, przy czym krawędzie powinny być ścięte lub zaoblone, a zmiana poziomu powinna być kontrastowo oznaczona na całej długości.	1
Pochylnie występujące w obiekcie i służące do wyrównywania różnic w wysokości spełniają odpowiednie parametry użytkowe dla tego typu obiektów.	Patrz rekomendacje poniżej dotyczące parametrów użytkowych pochylni poniżej.	1
Szerokość biegu pochylni jest prawidłowa.	Właściwa szerokość mierzona między krawężnikami powinna wynosić 120 cm i pozwalać na swobodne korzystanie przez osoby poruszające się na wózku lub używające chodzika rehabilitacyjnego.	1

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Pochylni towarzyszą poręcze, zamontowane po obu stronach na dwóch różnych wysokościach.	Pochwyty powinny być zamontowane po obu stronach pochylni na dwóch różnych wysokościach (mierzonych do krawędzi górnej pochwyty) – 75 cm i 90 cm.	1
Przekrój poprzeczny poręczy ma kształt koła albo elipsy.	Przekrój poprzeczny pochwyty musi mieć kształt koła albo elipsy o średnicy od 3,5 cm do 4,5 cm.	2
Poręcz jest oddalona o minimum 5 cm od elementów towarzyszących pochylni, np. ścian.	Poręcz powinna być oddalona o minimum 5 cm od elementów towarzyszących pochylni.	1
Odległość między poręczami wynosi od 100 cm do 110 cm.	Odległość między poręczami musi wynosić od 100 cm do 110 cm.	1
Poręcze są zawinięte na końcach, wydłużone o 30 cm na górze i na dole pochylni.	Poręcze powinny być zawinięte na końcach, wydłużone o 30 cm na górze i na dole pochylni.	1
Nachylenie poręczy jest równoległe do płaszczyzny pochylni.	Nachylenie poręczy musi być równoległe do płaszczyzny pochylni.	1

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Przed oraz za pochylnią zachowano wypłaszczoną przestrzeń manewrową o prawidłowych wymiarach.	Przed oraz za pochylnią należy zachować wypłaszczoną przestrzeń manewrową o minimalnych wymiarach 120x150 cm (szer. x dł.), zalecane jest 150x150 cm.	1
Długość jednego odcinka pochylni nie przekracza 900 cm.	Długość jednego odcinka pochylni nie może przekraczać 900 cm.	1
Jeśli występują spoczniki oddzielające poszczególne odcinki pochylni to ich wymiar w świetle wnosi 150x150 cm.	Jeśli występują spoczniki oddzielające poszczególne odcinki pochylni to ich wymiar w świetle powinien wnosić 150x150 cm.	1
Na całej długości po obu stronach pochylni występują ograniczniki zabezpieczające przed wydostaniem się kół wózka poza obszar pochylni o minimalnej wysokości 7 cm.	Na całej długości po obu stronach pochylni powinny występować ograniczniki o minimalnej wysokości 7 cm, zabezpieczające przed wydostaniem się kół wózka poza obszar pochylni.	1
Poręcze na całej swojej długości umożliwiają swobodne poruszanie dłonią; brak ostrych krawędzi.	Poręcze na całej swojej długości powinny umożliwiać swobodne poruszanie dłonią; brak ostrych krawędzi.	1



Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Poręcze są skonstrastowane kolorystycznie względem wykończenia pochylni oraz otoczenia.	Poręcze powinny być skonstrastowane kolorystycznie względem wykończenia pochylni oraz otoczenia.	3
Nawierzchnia pochylni jest skonstrastowana kolorystycznie z otoczeniem, tak aby pochylnia była widoczna z daleka.	Nawierzchnia pochylni powinna być skonstrastowana kolorystycznie z otoczeniem, tak aby pochylnia była widoczna z daleka.	3
Przed początkiem oraz końcem pochylni mieszczą się faktury ostrzegawcze.	Przed początkiem oraz końcem, w odległości 50 cm od pochylni powinny się mieścić faktury ostrzegawcze o szerokości 40-60 cm (celu podniesienia dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku/słabowidzących).	4
Nachylenie pochylni jest prawidłowe.	Nachylenie pochylni powinno być zgodne z danymi zamieszczonymi w tabeli:	1
<b>Winda</b>		
W obiekcie wielokondygnacyjnym jest działająca winda lub inne urządzenie umożliwiające bezpieczny transport osoby na wózku na wyższe kondygnacje.	W każdym obiekcie wielokondygnacyjnym rekomenduje się montaż windy jako rozwiązania, które wpisuje się w pełni w koncepcję projektowania uniwersalnego i zapewnia swobodne poruszanie się	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	osobom z różnymi ograniczeniami w mobilności. W miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, powinna stanowić (obok schodów) główny sposób zapewniania komunikacji pionowej w budynku, za pomocą którego zapewniony zostanie dostęp na kolejne kondygnacje.	
Winda/y w budynku spełnia standardy użytkowe dla osób z niepełnosprawnościami.	Winda/dźwigi osobowe w budynku powinny spełniać parametry wskazane w przepisach prawa budowlanego. Wymiary kabiny powinny spełniać wymagane minimum, tj. szer. min. 110 cm, dł. min. 140 cm. Kabina powinna być wyposażona w wizualny i udźwiękowiony panel sterowania. Kabina powinna być wyposażona w lustro. Kabina powinna być wyposażona w oznaczenia w alfabecie Braille'a. Przed wejściem do windy należy zapewnić odpowiednią przestrzeń manewrową.	1
Wymiary kabiny są prawidłowe.	Wymiary kabiny powinny wynosić: szer. min. 110 cm, dł. min. 140 cm.	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Kabina jest wyposażona w wizualny i udźwiękowiony panel sterowania.	Kabina powinna być wyposażona w wizualny i udźwiękowiony panel sterowania.	1
Kabina jest wyposażona w lustro.	Kabina powinna być wyposażona w lustro.	2
Kabina jest wyposażona w oznaczenia w piśmie Braille'a.	Kabina powinna być wyposażona w oznaczenia w piśmie Braille'a.	1
Przed wejściem do windy zapewniono odpowiednią przestrzeń manewrową.	Przed wejściem do windy należy zapewnić odpowiednią przestrzeń manewrową wynoszącą co najmniej 150×150 cm.	1
W przypadku zastosowania w obiekcie urządzeń wspomagających poruszanie się osób na wózku, personel obiektu jest przeszkolony z obsługi tych urządzeń.	Personel obiektu powinien posiadać wiedzę i umiejętności, które pozwolą na wsparcie klienta w wyborze i użytkowaniu urządzenia. W miarę możliwości należy przeszkolić personel w tym zakresie.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<p>W urzędzie brak form zapewnienia dostępności w postaci dostępu alternatywnego – np. schodołazów, wsparcia innej osoby w dostaniu się na wyższe kondygnacje w budynku itp.</p>	<p>Zgodnie z art. 4 ustawy o dostępności podmiot publiczny powinien zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Jeśli urząd nie jest w stanie (w szczególności ze względów technicznych lub prawnych) zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie architektonicznym (oraz informacyjno-komunikacyjnym), powinien zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny (Art. 7 ustawy o dostępności). Należy pamiętać, że od 6 września 2021 dostęp alternatywny może być stosowany tylko w wyjątkowych i indywidualnych okolicznościach, a urząd powinien być gotowy do uzasadnienia zastosowanych rozwiązań.</p>	2
<b>Informacja na temat rozkładu pomieszczeń</b>		
<p>W obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie wizualnej.</p>	<p>Zgodnie z przepisami ustawy o dostępności urząd powinien zapewnić informacje na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy. Czytelna tablica informacyjna powinna być ulokowana w strefie wejścia do budynku. Tablica powinna posiadać duże litery. Tablica powinna posiadać</p>	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
W obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie wizualnej.	czytelny i przejrzysty układ treści. Tablica nie powinna zawierać elementów odbijających światło. Tablica powinna być oznaczona kontrastowo względem tła. Tablica powinna zawierać informacje dotyczące numerów pokoi, pomieszczeń i ich nazw. Informację należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok 1,4-1,6 m). Czcionka powinna być prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem. Informacja powinna być krótka, prosta i zwięzła. Zaleca się zastosowanie druku wypukłego.	
Czytelna tablica informacyjna (sposób wizualny) jest ulokowana w strefie wejścia do budynku.	Czytelna tablica informacyjna powinna być ulokowana w strefie wejścia do budynku.	2
Tablica ma duże litery.	Tablica powinna posiadać duże litery.	2
Tablica ma czytelny i przejrzysty układ treści.	Tablica powinna mieć czytelny i przejrzysty układ treści.	2
Tablica nie zawiera elementów odbijających światło.	Tablica nie powinna zawierać elementów odbijających światło.	3
Tablica jest oznaczona kontrastowo względem tła.	Tablica powinna być oznaczona kontrastowo względem tła.	3

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Tablica zawiera informacje dotyczące numerów pokoiów, pomieszczeń i ich nazw.	Tablica powinna zawierać informacje dotyczące numerów pokoiów, pomieszczeń i ich nazw.	2
Informację zlokalizowano na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m).	Informację należy zlokalizować na wysokości pola widzenia (tj. ok. 1,4-1,6 m).	2
Czcionka jest prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem.	Czcionka powinna być prosta, bezszeryfowa w kolorze kontrastującym z tłem.	3
Informacja jest krótka, prosta i zwięzła. Zastosowano druk wypukły.	Informacja powinna być krótka, prosta i zwięzła. Zaleca się zastosowanie druku wypukłego.	3
W obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie dotykowej (tyflomapa, plan pomieszczeń) lub głosowej (infokiosk, nagranie audio, beacony, ewentualnie jest upoważniony pracownik, do którego obowiązków należy udzielanie informacji klientom).	Zgodnie z zapisami Ustawy o dostępności urząd powinien zapewnić jedno z rozwiązań wspierające osoby z niepełnosprawnością wzroku – odpowiednia tyflomapa (sposób dotykowy), która będzie odzwierciedlała wszystkie pomieszczenia użytkowe budynku lub informacja udzielania bezpośrednio przez pracowników obiektu (sposób głosowy), którzy będą mogli odczytać rozkład pomieszczeń z tablicy wizualnej, poinformować i ew. wskazać odpowiednią drogę. Urząd może skorzystać również z powszechnych i systemów	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	<p>wspierających nawigację dla osób z niepełnosprawnościami wzroku. Rekomenduje się zastosowanie kodów QR jako elementów informacyjnych. Dobrą praktyką jest także umieszczanie informacji w alfabecie Braille'a oraz zapewnienie mapek z drukiem wypukłym przedstawiających układ pomieszczeń. W wypadku skomplikowanego układu pomieszczeń w budynku zaleca się umieszczenie na wejściu zamontowanego na stałe planu tyflograficznego. Płaszczyzna planu dotykowego powinna być umieszczona pod kątem 20-30°, a jej dolna krawędź na wysokości minimum 90 cm, tak aby wygodnie było odczytywać informacje za pomocą dłoni.</p>	
<p>Płaszczyzna planu dotykowego jest umieszczona pod kątem 20-30°, a jej dolna krawędź na wysokości minimum 90 cm.</p>	<p>Płaszczyzna planu dotykowego powinna być umieszczona pod kątem 20-30°, a jej dolna krawędź na wysokości minimum 90 cm, tak aby wygodnie było odczytywać informacje za pomocą dłoni.</p>	3
<p><b>Zapewnienie możliwości wejścia z psem asystującym</b></p>		

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Urząd zapewnia możliwość wstępu do obiektu z psem asystującym.	Urząd powinien zapewnić możliwość wstępu do obiektu z psem asystującym.	1
Personel obiektu jest przeszkolony z zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym.	Pracownicy wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji powinni wziąć udział w szkoleniu z podstawowych zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym. Szkolenie powinno mieć na celu zwiększenie wiedzy i kompetencji w zakresie kontaktu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, które korzystają z tych rozwiązań. Zgodnie z prawem polskim pies asystujący może wejść do wszystkich placówek publicznych. Wyjątek stanowią miejsca kultu religijnego. Pies pracujący powinien posiadać specjalną uprzęż, a właściciel zobowiązany jest do okazania legitymacji psa. Dobrą praktyką jest zapewnienie dla psa miski z wodą.	2
<b>Zapewnienie ewakuacji i ochrony przeciwpożarowej osobom ze szczególnymi potrzebami</b>		
W obiekcie umieszczono oznaczenia wskazujące drogę ewakuacji.	Zgodnie z obowiązującym przepisami Ustawy o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r., właściciel, zarządca lub	1



Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	użytkownik budynku, obiektu lub terenu jest zobowiązany między innymi odpowiednio oznaczyć drogi i wyjścia pożarowe.	
W budynku znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego.	Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów w urzędzie powinien być stosowany dźwiękowy system ostrzegawczy, umożliwiający rozgłaszanie sygnałów ostrzegawczych i komunikatów głosowych na potrzeby bezpieczeństwa osób przebywających w obiekcie, nadawanych automatycznie po otrzymaniu sygnału z systemu sygnalizacji pożarowej, a także przez operatora.	1
W budynku znajduje się świetlny/wizualny system powiadamiania alarmowego.	Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym powinny się znajdować w miejscach widocznych dla użytkowników budynku. Jeśli w urzędzie nie występuje świetlny system powiadamiania alarmowego, powiadomieniem powinna się zająć wyznaczona wcześniej osoba. Należy pamiętać, że osoby wyznaczone do koordynowania ewakuacji powinny zostać	1

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<p>W budynku znajduje się świetlny/wizualny system powiadamiania alarmowego.</p>	<p>przeszkolone w zakresie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. W obiekcie należy w sposób czytelny rozmieścić znaki ewakuacyjne wskazujące kierunek drogi ewakuacyjnej. Konieczne jest zapewnienie czytelnej informacji wizualnej o drogach ewakuacji w postaci piktogramów i oznaczeń kierunkowych. Lampy ewakuacyjne oświetlenia awaryjnego pozwolą na identyfikację wyjść oraz dróg pożarowych przez osoby słabowidzące czy w trakcie silnego zadymienia. Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym powinny się znajdować w miejscach widocznych dla użytkowników. Przycisk alarmu należy umieścić na wysokości od 80 cm do 110 cm od podłogi. W obszarze obiektu należy umieścić instrukcję przeciwpożarową oraz graficzny plan ewakuacji. Graficzny plan ewakuacji oraz instrukcję należy umieścić w prostym do znalezienia, dobrze widocznym i łatwo dostępnym miejscu. Zaleca się także zapewnienie tyflograficznych mapek z planem ewakuacji- mogą ułatwić ewakuację osobom z niepełnosprawnością wzroku; w sposób dotykowy można odczytać z nich, gdzie znajdują się drogi ewakuacyjne oraz sprzęt ratowniczo-</p>	

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	gaśniczy. Wszelkie sprzęty ratowniczo-gaśnicze powinny być odpowiednio oznakowane.	
W obiekcie w sposób czytelny rozmieszczono znaki ewakuacyjne wskazujące kierunek drogi ewakuacyjnej w postaci piktogramów i oznaczeń kierunkowych.	W obiekcie należy w sposób czytelny rozmieścić znaki ewakuacyjne wskazujące kierunek drogi ewakuacyjnej. Konieczne jest zapewnienie czytelnej informacji wizualnej o drogach ewakuacji w postaci piktogramów i oznaczeń kierunkowych.	1
Lampy ewakuacyjne oświetlenia awaryjnego pozwalają na identyfikację wyjść oraz dróg pożarowych przez osoby słabowidzące lub w trakcie silnego zadymienia.	Lampy ewakuacyjne oświetlenia awaryjnego powinny pozwolić na identyfikację wyjść oraz dróg pożarowych przez osoby słabowidzące czy w trakcie silnego zadymienia.	1
Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym znajdują się w miejscach widocznych dla użytkowników.	Wizualne elementy ostrzegawcze uruchamiane wraz z systemem akustycznym powinny się znajdować w miejscach widocznych dla użytkowników.	1
Przycisk alarmu umieszczono na wysokości od 80 cm do 110 cm od podłogi.	Przycisk alarmu należy umieścić na wysokości od 80 cm do 110 cm od podłogi.	2

Wytyczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
W obszarze obiektu umieszczono instrukcję przeciwpożarową oraz graficzny plan ewakuacji. Graficzny plan ewakuacji oraz instrukcję należy umieszczono w prostym do znalezienia, dobrze widocznym i łatwo dostępnym miejscu.	W obszarze obiektu należy umieścić instrukcję przeciwpożarową oraz graficzny plan ewakuacji. Graficzny plan ewakuacji oraz instrukcję należy umieścić w prostym do znalezienia, dobrze widocznym i łatwo dostępnym miejscu.	1
Zapewniono tyflograficzne mapki z planem ewakuacji.	Zaleca się zapewnienie tyflograficznych mapek z planem ewakuacji - mogą ułatwić ewakuację osobom z niepełnosprawnością wzroku; w sposób dotykowy można odczytać z nich, gdzie znajdują się drogi ewakuacyjne oraz sprzęt ratowniczo-gaśniczy.	4
Sprzęty ratowniczo-gaśnicze są odpowiednio oznakowane.	Wszelkie sprzęty ratowniczo-gaśnicze powinny być odpowiednio oznakowane.	1
Obiekt jest wyposażony w sprzęt do ewakuacji – krzesło lub materac ewakuacyjny.	Urząd powinien zakupić specjalistyczne krzesło lub materac ewakuacyjny, który stanowi podstawowe rozwiązanie wspierające ewakuację osób z ograniczeniami w mobilności. Należy zapewnić 1 wózek lub 1 materac dla 1 osoby na każdym piętrze budynku przy każdej ewakuacyjnej klatce schodowej. Materace ewakuacyjne należy stosować do ewakuacji w pozycji leżącej. Przeznaczone one	2

Wytuczna dostępności architektonicznej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	są dla osób, które nie mogą być ewakuowane za pomocą krzesła/wózka lub do miejsc, gdzie krzesło czy wózek mogą być niewygodne w użyciu (np. na wąskich klatkach schodowych).	
Zapewniono odpowiednią ilość sprzętu do ewakuacji.	Należy zapewnić 1 wózek lub 1 materac dla 1 osoby na każdym piętrze budynku przy każdej ewakuacyjnej klatce schodowej.	2
Personel obiektu odpowiedzialny za ewakuację jest przeszkolony z zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.	Urząd powinien przeprowadzić cykliczne ćwiczenia, uwzględniające ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami. Szkoleniem w pierwszej kolejności powinny zostać objęte osoby wskazane w procedurze jako „osoby wspierające w ewakuacji”. Szkolenie powinno obejmować min. użytkowanie zakupionego sprzętu do ewakuacji, zasady udzielania pomocy, testowanie zapisanej procedury.	2

\* 1 – muszą być wdrożone; 2 – powinny być wdrożone; 3 – mogą być wdrożone; 4 – nie muszą być wdrożone teraz.

## Załącznik 2. Wytyczne i rekomendacje - dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<b>Zapewnienie komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się</b>		
<p>Podmiot zapewnia możliwość komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się.</p>	<p>Należy zapewnić taką możliwość w sposób odpowiadający na potrzeby klienta ze szczególnymi potrzebami w różnej postaci – w zależności od potrzeb klienta, np.: za pośrednictwem poczty elektronicznej, SMS/MMS, komunikatora audiowizualnego, komunikatora internetowego (w tym chat bota), formularza kontaktowego na stronie internetowej, zapewnienie tłumacza PJM w urzędzie na miejscu/przez stronę internetową/zdalnie przez aplikację.</p>	1
<p>Jeśli podmiot zapewnia możliwość wideo-tłumaczenia, miejsce, gdzie dostępny jest wideo-tłumacz jest oznaczone znakiem graficznym.</p>	<p>W obrębie miejsca dostępności wideo-tłumacza należy umieścić znak graficzny zapewniający czytelną informację o możliwości komunikacji w Polskim Języku Migowym. Znak może być umieszczony także przy wejściu do budynku.</p>	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Pracownicy potrafią zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia, tj. odnaleźć i włączyć program na komputerze oraz obsłużyć klienta za pośrednictwem tłumacza.	Pracownicy urzędu powinni zostać przeszkoleni z zakresu zainicjowania usługi zdalnego tłumaczenia w Polskim Języku Migowym online - za pomocą dostępnego systemu.	2
<b>Wspomaganie słyszenia</b>		
W obiekcie jest wyznaczony punkt informacyjny, informacja lub recepcja	<p>Rekomenduje się wyznaczenie miejsca, w którym klient uzyska informację. Należy pamiętać, by przy okazji tworzenia punktu informacyjnego:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uwrażliwić pracowników punktów znajdujących się najbliżej wejścia do budynku o konieczności udzielenia wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami,</li> <li>- uwrażliwić pracowników ochrony o konieczności udzielenia wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami.</li> </ul>	2
Punkt informacyjny jest wyposażony w pętlę indukcyjną stanowiskową.	Rekomenduje się zainstalowanie pętli stanowiskowej na konkretnym stanowisku obsługi klienta. W przypadku stanowisk obsługi klienta, punktów informacji rekomendowana jest pętla stanowiskowa).	1

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Pętla stanowiskowa jest zainstalowana prawidłowo (nie na blacie metalowym ani na blatach bez zabudowy).	Pętli nie należy instalować na blatach metalowych ani na blatach bez zabudowy.	1
Pętla stanowiskowa jest włączona na stałe co najmniej w godzinach pracy urzędu.	Pętle powinny być włączone na stałe co najmniej w godzinach pracy urzędu.	2
Punkt jest wyposażony w pętlę indukcyjną przenośną.	Pętla indukcyjna przenośna jest alternatywą dla pętli stanowiskowej, jednak należy dodatkowo stworzyć procedurę zapewniającą jej stałe naładowanie oraz określającą dokładne miejsce przechowywania i sposób użycia.	1
Opracowano procedurę dotyczącą użytkowania pętli przenośnej, zapewniającą stałe naładowanie oraz określającą dokładne miejsce przechowywania i sposób użycia.	Należy dodatkowo stworzyć procedurę zapewniającą stałe naładowanie pętli przenośnej oraz określającą dokładne miejsce przechowywania i sposób użycia.	3
Na sali konferencyjnej zamontowana jest pętla obwodowa lub macierzowa.	Rekomenduje się zamontować pętlę obwodową lub macierzową.	2



Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Pracownicy urzędu są przeszkoleni w zakresie obsługi pętli indukcyjnej m.in. uruchamiania urządzenia, nawiązywania połączenia z urządzeniem posiadanym przez klienta (aparatury słuchowej), sprawdzania czy urządzenie działa właściwie.	Należy przeprowadzić szkolenie dotyczące funkcjonalności pętli indukcyjnych i ich obsługi. Przedmiotem szkolenia powinny być zagadnienia co najmniej dotyczące uruchamiania urządzenia, nawiązywania połączenia z urządzeniem posiadanym przez klienta (aparatury słuchowej), sprawdzania czy urządzenie działa właściwie oraz zasad ich konserwacji.	2
Punkt informacyjny, w którym zainstalowano pętlę indukcyjną lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących jest oznaczony znakiem graficznym.	Miejsce należy oznakować w sposób widoczny i jednoznaczny za pomocą piktogramu zgodnego z normą ETSI EN 301 462 (2000-03).	1
Podmiot ma inne niż pętla indukcyjna systemy oparte na zastosowaniu nadajników i odbiorników FM, IR, Bluetooth.	Alternatywą dla pętli indukcyjnej są inne systemy oparte na zastosowaniu nadajników i odbiorników FM, IR, Bluetooth. Urząd powinien dysponować co najmniej jednym z tych rozwiązań (pętla lub wybrany system nadajnikowo-odbiorczy).	1
Pracownicy urzędu otrzymali instruktaż w zakresie użytkowania nadajników i odbiorników FM, IR, Bluetooth oraz mają wiedzę i umiejętności, które pozwalają pomóc	Należy przeprowadzić instruktaż w zakresie użytkowania nadajników i odbiorników FM, IR, Bluetooth.	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
klientowi w wyborze i użytkowaniu urządzenia do skutecznej komunikacji.		
<b>Informacja o zakresie działalności</b>		
Na stronie internetowej podmiotu znajduje się informacja o zakresie jego działalności.	Należy przygotować informację o zakresie działalności podmiotu zawierającą podstawowe informacje o działalności urzędu i jego usługach, ale również informacje o adresie, godzinach otwarcia, barierach lub ułatwieniach dostępnościowych pojawiających się w budynku. Dobrą praktyką jest dołączenie do informacji zdjęć pokazujących wejście główne do budynku oraz zdjęć i nazwisk osób reprezentujących urząd.	1
Opis zakresu działalności podmiotu zbudowany jest w formie zawierającej tekst odczytywalny maszynowo.	Opis zakresu działalności podmiotu powinien być zbudowany w formie zawierającej tekst odczytywalny maszynowo. Może być on umieszczony zarówno w formie pliku elektronicznego, jak i bezpośrednio na stronie internetowej.	1

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Tekst jest przygotowany zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej.	Plik powinien być przygotowany zgodnie z zasadami tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.	1
Tekst ma prawidłową strukturę: jeśli ma więcej niż 20 zdań, jest podzielony na części, a każda część jest zatytułowana (ma śródtytuły).	Tekst o zakresie działalności podmiotu powinien mieć prawidłową strukturę. Jeśli ma więcej niż 20 zdań, powinien zostać podzielony na części, a każda część powinna być zatytułowana (mieć śródtytuły). Należy stworzyć spis treści. Należy opisać dokument we „właściwościach dokumentu” - jeśli jest w formie pliku.	3
Dokument jest odpowiednio sformatowany technicznie, tak aby był odczytywalny maszynowo dla czytników ekranu dla osób niewidomych: zapisany w formacie .DOC lub PDF.	Dokument powinien być odpowiednio sformatowany technicznie, tak aby był odczytywalny maszynowo dla czytników ekranu dla osób niewidomych: zapisany w formacie .DOC lub PDF.	1
Informacja jest opracowana w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu.	Informacja powinna być opracowana w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu.	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, ma tekst alternatywny.	Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, należy uzupełnić o tekst alternatywny.	1
Opis zakresu działalności podmiotu jest opracowany w formie nagrania w Polskim Języku Migowym.	Należy przygotować nagranie w Polskim Języku Migowym o zakresie działalności podmiotu i umieścić je na stronie, tak by osoby niesłyszące, dla których język polski jest językiem obcym, mogą dowiedzieć jakie zadania realizuje podmiot i czy/jakie sprawy może w nim załatwić. W nagraniu powinna wystąpić osoba biegle posługująca się polskim językiem migowym.	1
Opis zakresu działalności podmiotu jest opracowany w tekście łatwym do czytania.	Informacja powinna zostać przygotowana zgodnie z wytycznymi "Europejskich standardów przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia". <a href="https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf">Tłumaczenie polskie standardów</a> można znaleźć pod linkiem <a href="https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf">https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf</a> . Tekst powinien zostać skonsultowany z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną, która potwierdziła zrozumiałość jego ostatecznej wersji.	1

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Informacja jest oznaczona logo ETR przygotowanym przez Inclusion Europe.	Należy zamieścić logo ETR przygotowane przez Inclusion Europe w widocznym miejscu w obrębie pliku.	3
Informacja została przygotowana zgodnie z wytycznymi „Europejskich standardów przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”.	Informacja powinna zostać przygotowana zgodnie z wytycznymi „Europejskich standardów przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia”. <a href="https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf">Tłumaczenie polskie standardów</a> można znaleźć pod linkiem: <a href="https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf">https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf</a> .	1
W tekście zawarte są tylko te informacje, które są ważne dla zrozumienia przekazu.	Należy zostawić tylko te informacje, które są ważne dla zrozumienia przekazu.	2
Użyto prostych, powszechnie używanych wyrazów. Większość wyrazów ma maksymalnie 3 sylaby. Zdania są krótkie (zawierają maksymalnie 20 wyrazów).	Należy użyć prostych, powszechnie używanych wyrazów. Większość wyrazów powinna mieć maksymalnie 3 sylaby. Zdania powinny być krótkie (zawierać maksymalnie 20 wyrazów).	2
Tekst mający więcej niż 10 zdań, podzielony został na części. Każda część ma śródtytuł.	Tekst mający więcej niż 10 zdań powinien być podzielony na części. Każda część powinna być poprzedzona śródtytułem.	2

Wytyczna dostępności informacyjno- komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Użyto osobowych form czasownika.	Należy zmienić bezosobowe formy czasownika na osobowe formy, tak by budować pozytywne relacje nadawczo-odbiorcze.	2
Zastosowano zdania pozytywne (mówiące, co robić, a nie – czego nie robić) w stronie czynnej (zamiast biernej).	Należy zmienić zdania negatywne na pozytywne (mówiące, co robić, a nie – czego nie robić) w stronie czynnej.	3
Użyto punktów wszędzie, gdzie pisano o liście rzeczy.	Wszędzie, gdzie jest napisane o liście rzeczy, należy użyć punktatorów.	3
Tekst nie ma metafor ani zwrotów niejednoznacznych, skrótów, procentów (%) czy dużych liczb (powyżej 100).	Należy unikać metafor ani zwrotów niejednoznacznych, skrótów, procentów (%) czy dużych liczb (powyżej 100).	4
Użyto fontów bezszeryfowych (o prostym kroju) o wielkości co najmniej 14 punktów.	Należy użyć fontu bezszeryfowego (o prostym kroju). Wielkość fontu powinna wynosić co najmniej 14 punktów.	2
Zastosowano prostą interpunkcję.	Należy zastosować prostą interpunkcję.	3
Tekst został wyrównany do lewej strony.	Tekst powinien być wyrównany do lewej strony.	2
Każda myśl została dodatkowo zilustrowana.	Każda myśl lub akapit powinny zostać dodatkowo opatrzone ilustracją.	1

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Tekst został skonsultowany z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną.	Tekst należy skonsultować z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną, która potwierdzi jego zrozumiałość lub naniesie potrzebne korekty.	2
Informacja w tekście łatwym do czytania i zrozumienia jest przygotowana zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej.	Należy przygotować informację w ETR zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej, co najmniej: w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu. Elementy graficzne powinny zostać uzupełnione tekstami alternatywnymi. Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, należy uzupełnić o tekst alternatywny.	1
Informacja jest sporządzona w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu.	Należy przygotować informację w jednolitym kolorze, czarnym drukiem, z odpowiednim kontrastem, z wykorzystaniem czcionki bezszeryfowej i w rozmiarze minimum 12 pkt, interlinią 1,5 wiersza, z wyrównaniem do lewego marginesu.	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, mają tekst alternatywny.	Wszystkie elementy graficzne, które zawierają jakąś informację, jak zdjęcia, wykresy, należy uzupełnić o tekst alternatywny.	1
<b>Zapewnienie komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami</b>		
Podmiot ma procedury zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami (np. w alfabecie Braille'a lub z osobą głuchoniewidomą).	Należy opracować i zatwierdzić procedurę zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami	3
Instytucja ma opracowany wzór wniosku o zapewnienie komunikacji zgodnej z potrzebą osoby ze szczególnymi potrzebami.	Należy opracować wzór wniosku o zapewnienie komunikacji zgodnej z potrzebą osoby ze szczególnymi potrzebami.	1
Opracowano także informację, w jaki sposób klient może złożyć wniosek oraz jak i kiedy otrzyma odpowiedź.	Dobłą praktyką jest opracowanie informacji dla klientów, w jaki sposób można złożyć wniosek oraz w jaki sposób i w jakim terminie uzyska się odpowiedź.	3



Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<p>Klienci ze szczególnymi potrzebami (zwłaszcza osoby mające trudności w komunikowaniu się – osoby z zaburzeniami mowy lub pamięci, z niepełnosprawnością intelektualną), mogą komunikować się z pracownikami podmiotu za pomocą materiałów wizualnych (obrazkowych), korzystać ze dostępnych w placówce zestawów infografik, np. systemu Blissa.</p>	<p>Rekomenduje się, by w urzędzie opracowano karty komunikacji (np. infografiki, system Blissa) za pomocą których osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły komunikować się z pracownikami urzędu za pomocą materiałów wizualnych (obrazkowych).</p>	2
<p>Podmiot upowszechnia informację o możliwości składania wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz żądania zapewnienia dostępności cyfrowej.</p>	<p>Należy upowszechnić informację o możliwości składania wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz żądania zapewnienia dostępności cyfrowej poprzez zamieszczenie na stronie internetowej co najmniej wzorów wniosków o zapewnienie dostępności oraz procedury obsługi wniosków.</p>	1
<p>Informacja zawiera co najmniej odpowiedzi na pytania: 1. Kto może poinformować podmiot o braku dostępności? 2. W jaki sposób?</p>	<p>Informacja powinna zawierać co najmniej odpowiedzi na pytania: 1. Kto może poinformować podmiot o braku dostępności? 2. W jaki sposób? 3. W jaki sposób i w jakim terminie klient uzyska odpowiedź.</p>	4

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
3. W jaki sposób i w jakim terminie klient uzyska odpowiedź.		
Na stronie internetowej zamieszczono wzory wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz żądania zapewnienia dostępności cyfrowej.	Na stronie internetowej należy zamieścić wzory wniosków o zapewnienie dostępności. Urząd może skorzystać z <a href="https://www.gov.pl/web/gov/zloz-wniosek-o-zapewnienie-dostepnosci-architektonicznej-lub-informacyjno-komunikacyjnej">wzoru wniosku</a> udostępnionego w serwisie Gov.pl ( <a href="https://www.gov.pl/web/gov/zloz-wniosek-o-zapewnienie-dostepnosci-architektonicznej-lub-informacyjno-komunikacyjnej">https://www.gov.pl/web/gov/zloz-wniosek-o-zapewnienie-dostepnosci-architektonicznej-lub-informacyjno-komunikacyjnej</a> ).	2
<b>Procedury dostępnościowe</b>		
Podmiot ma procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.	Procedura obsługi klientów powinna sprzyjać zapewnieniu dostępności w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Procedura powinna zawierać elementy, takie jak:  1. Wprowadzenie z określeniem celu procedury i wyjaśnieniem podstawowych terminów stosowanych w procedurze (w tym zdefiniowanie kategorii osób ze szczególnymi potrzebami oraz każdego z typów dostępności).  2. Opis zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	<p>potrzebami.</p> <p>3. Wyszczególnienie etapów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>4. Opis podstawowych zasad obsługi i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.</p>	
<p>Podmiot ma procedurę ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.</p>	<p>Należy opracować procedurę ewakuacji. Procedura ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami powinna zawierać elementy takie jak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie z określeniem celu procedury i wyjaśnieniem podstawowych terminów stosowanych w procedurze (w tym zdefiniowanie kategorii osób ze szczególnymi potrzebami oraz ewakuacji).</li> <li>2. Wytyczne w zakresie ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.</li> <li>3. Możliwe utrudnienia w ewakuacji i sposoby reagowania w przypadku ich wystąpienia.</li> <li>4. Organizacja procesu ewakuacji – odpowiedzialność, sprzęty, miejsca oczekiwania.</li> <li>5. Zasady organizacji szkoleń dla personelu z zakresu ewakuacji.</li> </ol>	<p>2</p>

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
<b>Szkolenia dostępnościowe</b>		
W urzędzie przeprowadzono szkolenia dla pracowników z podstawowych zasad komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu i intelektualną.	W urzędzie powinny zostać zorganizowane szkolenia dla pracowników z podstawowych zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Szkolenie powinno mieć na celu zwiększenie wiedzy i kompetencji w zakresie kontaktu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz uwrażliwiać na potrzeby tych osób.	2
Pracownicy urzędu wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji zostali przeszkoleni z podstawowych zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową.	W szkoleniach z podstawowych zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową powinni wziąć udział co najmniej pracownicy urzędu wykonujący zadania w punkcie informacyjnym lub recepcji. Co do zasady szkoleniami dotyczącymi współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i powinni być objęci wszyscy pracownicy. Szkolenia ogólne, wprowadzające w zagadnienie, niezbędne są na wszystkich stanowiskach pracy w urzędach, bowiem każdy w jakimś zakresie ma styczność z tematyką dostępności. Realizacja szkoleń wprowadzających dla wszystkich pracowników pozwoli na zrozumienie	2

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	potrzeby doskonalenia procedur i procesów pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami, ułatwi także wdrażanie zmian w funkcjonowaniu urzędów oraz realizacji Planu działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności.	
Podmiot zapewnia możliwość cyklicznych szkoleń z różnych wymiarów dostępności dla pracowników.	Urząd powinien zapewniać możliwość cyklicznych szkoleń z różnych wymiarów dostępności w celu zwiększenia wiedzy pracowników w zakresie obowiązków urzędu m.in. w zakresie ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz uwrażliwiać na potrzeby tych osób. Urząd powinien umożliwiać udział także w szkoleniach tematycznych pogłębiających wiedzę na temat różnych aspektów dostępności, np. prostego języka, tworzenia dostępnych cyfrowo treści czy obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.	3
Szkolenia z różnych wymiarów dostępności dla pracowników są ujmowane w planie szkoleń.	Rekomenduje się, by szkolenia z różnych wymiarów dostępności dla pracowników były ujmowane w planie szkoleń.	4

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
W urzędzie przeprowadza się analizy potrzeb szkoleniowych pracowników w zakresie dostępności.	Rekomenduje się, by w urzędzie przeprowadzać okresowe analizy potrzeb szkoleniowych pracowników w zakresie dostępności i na ich podstawie budować plany szkoleń.	4
<b>Współpraca na rzecz zapewnienia dostępności w urzędzie</b>		
W urzędzie działa zespół ds. zapewnienia dostępności.	Należy rozważyć powołanie zespołu ds. zapewnienia dostępności. W skład zespołu powinni wchodzić m.in. koordynator do spraw dostępności oraz zatrudnieni w urzędzie pracownicy merytoryczni. Zespół m.in. tworzy procedury zapewniające dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, podejmuje współpracę z organizacjami pozarządowymi w zakresie opiniowania, analizowania i oceny rozwiązań związanych z tworzeniem, ewaluacją i oceną procedur związanych z zapewnieniem dostępności.	3
Podmiot współpracuje z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się tematyką zapewnienia dostępności.	Urząd powinien podejmować współpracę z organizacjami pozarządowymi w zakresie opiniowania, analizowania i oceny rozwiązań związanych z tworzeniem, ewaluacją i oceną procedur związanych z zapewnieniem dostępności np. procedur obsługi osób ze	3

Wytyczna dostępności informacyjno-komunikacyjnej	Rozwiązanie modelowe	Priorytet wdrożenia 1, 2, 3, 4*
	szczególnymi potrzebami, procedur ewakuacji, zatrudnienia, specyfiki dostępności dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności itp.	

\* 1 – muszą być wdrożone; 2 – powinny być wdrożone; 3 – mogą być wdrożone; 4 – nie muszą być wdrożone teraz