



Komponent: obsługa klienta

Raport podsumowujący projekt



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

PN-29/22



Spis treści

| | |
|---|-----------|
| Spis treści | 2 |
| Streszczenie zarządcze..... | 4 |
| 1. Wstęp | 6 |
| 1.1 Podstawowe informacje o projekcie | 6 |
| 1.2 Główne regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności usług publicznych w Polsce | 11 |
| 1.3 Podstawy działań w projekcie | 14 |
| 1.4 Przebieg II edycji projektu | 18 |
| 1.5 Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości | 19 |
| 2. Podsumowanie działań doradczych w urzędach | 20 |
| 2.1 Cel i zakres działań doradczych..... | 20 |
| 2.1.1 Działania obligatoryjne | 25 |
| 2.1.2 Działania fakultatywne – grupy urzędów | 28 |
| 2.1.3 Działania fakultatywne – wszystkie urzędy..... | 30 |
| 2.2 Rekomendacje dotyczące dalszych działań doskonalących w obszarze dostępności w urzędach..... | 33 |
| 2.2.1 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i izby administracji skarbowej)..... | 36 |
| 2.2.2 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie urzędy statystyczne..... | 38 |
| 2.2.3 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – archiwa państwowe | 40 |
| 2.2.4 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego..... | 43 |
| 2.2.5 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – okręgowe urzędy miar oraz okręgowe urzędy probiercze..... | 45 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.2.6 | Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie urzędy ochrony zabytków | 47 |
| 3. | Dobre praktyki dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami..... | 50 |
| 3.1 | Dobre praktyki – dostępność architektoniczna..... | 50 |
| 3.2 | Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna..... | 51 |
| 3.3 | Dobre praktyki – wymiar horyzontalny (rozwiązania dotyczące więcej niż jednego obszaru dostępności)..... | 55 |
| 4. | Podsumowanie realizacji projektu w kompetencji obsługa klienta..... | 58 |
| 5. | Wnioski | 60 |
| 5.1 | Rekomendacje - kluczowe uwarunkowania wdrażania działań na rzecz poprawy dostępności..... | 61 |
| 6. | Lista załączników | 64 |
| 7. | Źródła i materiały uzupełniające..... | 65 |
| 7.1 | Materiały ogólne..... | 65 |
| 7.2 | Materiały dotyczące dostępności architektonicznej..... | 66 |
| 7.3 | Materiały dotyczące dostępności cyfrowej | 67 |
| 7.4 | Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej | 67 |
| 7.5 | Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami..... | 68 |
| 7.6 | Materiały dotyczące zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami | 69 |

Streszczenie zarządcze

Raport jest podsumowaniem działań zrealizowanych w ramach drugiej edycji projektu „Procedury bez barier” (komponent obsługa klienta). Jest to projekt Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER).

Celem projektu było wsparcie urzędów administracji publicznej w zwiększeniu dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Minimalne wymagania w zakresie dostępności są określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) (dalej: ustawa o zapewnianiu dostępności). Wymagania ustawowe odnoszą się do trzech podstawowych obszarów: dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa.

W II edycji projektu wzięło udział 90 urzędów administracji publicznej: urzędy skarbowe i izby skarbowe, urzędy statystyczne, archiwa państwowe, powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego, okręgowe urzędy miar oraz urzędy probiercze, wojewódzkie urzędy ochrony zabytków.

Podstawę działań doradczych stanowiły wyniki przeglądu procedur, który przeprowadzono na etapie przedwdrożeniowym. Na podstawie rekomendacji po przeglądzie ustalono indywidualne plany działań doradczych dla każdego urzędu objętego projektem. Przeprowadzono 7200 godzin działań doradczych, które polegały na bezpośredniej współpracy eksperta z zakresu dostępności z przedstawicielami urzędu. Średnio w każdym z urzędów zrealizowano 80 godzin doradztwa. Najwyższa liczba godzin doradztwa na urząd wyniosła 96, a najniższa wyniosła 64 godziny. Działania były podzielone na ścieżki (obszary), zgodne z obszarami zdefiniowanymi przez ustawę o zapewnianiu dostępności. Dodatkowo przygotowano katalog działań horyzontalnych, obejmujących więcej niż jeden obszar dostępności oraz działania przeznaczone dla danej grupy urzędów.

W każdym urzędzie zrealizowano działania z grupy działań obowiązkowych. Działania te obejmowały opracowanie planu zasad komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej urzędu, opracowanie materiału informacyjnego dot. dostępności, przeprowadzenie warsztatów dla pracowników urzędów dotyczących różnych form komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Dotyczyły także przygotowania opisu urzędu w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR), a także procedur, wzorów wniosków i informacji dla klientów o sposobie wnioskowania o dostępność architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną i cyfrową oraz wnioskowania o komunikację w określonej formie. Z każdego działania doradczego powstał produkt, np. plany działań komunikacyjnych, czy tekst o urzędzie w ETR.

Przygotowano rekomendacje odnoszące się do dalszych działań w zakresie dostępności.

- W odniesieniu do dostępności architektonicznej, rekomendacje obejmują m.in. przeprowadzenie audytu architektonicznego, zakup niezbędnego sprzętu, przeprowadzenie odpowiednich dostosowań przestrzeni budynku, umieszczenie odpowiednich oznaczeń, czy aktualizację procedury ewakuacyjnej.
- Rekomendacje dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmują m.in. umieszczenie na stronie internetowej opisu urzędu w języku ETR, nawiązanie współpracy z instytucjami mogącymi dostarczyć usługę tłumacza języka migowego, czy zakup odpowiedniego sprzętu wspomagającego osoby niewidome np. lupy.
- W zakresie dostępności cyfrowej rekomendacje obejmują m.in. przeprowadzenie audytu cyfrowego strony internetowej, stworzenie zakładki poświęconej dostępności i umieszczenie na stronie internetowej wypracowanych w ramach doradztwa materiałów, informacji i wzorów wniosków.

Pozostałe rekomendacje odnosiły się m.in. do podnoszenia kompetencji kadr, współpracy ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami (stowarzyszenia, fundacje) i wymiany wiedzy pomiędzy instytucjami a środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami. Ważnym czynnikiem decydującym o powodzeniu działań na rzecz zwiększania dostępności, powinno być systematyczne uświadamianie o konieczności dostosowywania urzędów do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

W końcowej części raportu przedstawiono dobre praktyki, które wypracowano w ramach doradztwa, wskazując na kluczowe uwarunkowania wprowadzenia tego typu rozwiązań w innych urzędach.

Ostatnim elementem raportu są wnioski, podsumowujące działania doradcze w 180 urzędach objętych wsparciem doradczym w pierwszej i drugiej edycji projektu.

Do raportu załączono plan zarządzania procesami i procedurami obsługi klienta, którego celem jest wyznaczenie ścieżki wsparcia dla urzędów w dążeniu do utrzymania rezultatów projektu i osiągnięcia pełnej dostępności usług publicznych. Plan obejmuje kamienie milowe, których osiągnięcie gwarantuje spełnienie wszystkich (minimalnych) wymogów ustawy o zapewnianiu dostępności, ale jednocześnie proponuje działania wykraczające poza zakres ustawowy, aby stale podnosić poziom dostępności urzędu.

1. Wstęp

1.1 Podstawowe informacje o projekcie

Raport podsumowuje realizację usługi wsparcia urzędów administracji publicznej w zwiększaniu dostępu osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych w ramach drugiej edycji projektu „Procedury bez barier” (komponent obsługa klienta). Jest to projekt Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER).

Głównym celem raportu jest przedstawienie i upowszechnienie dobrych praktyk z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, które zostały wypracowane w ramach projektu.

W raporcie podsumowujemy wyniki prac wdrożeniowych prowadzonych w urzędach. Raport powstał w oparciu o informacje z 90 jednostkowych raportów podsumowujących działania wdrożeniowe w urzędach. Zawiera także syntetyczne podsumowanie wyników przeglądu procedur, które szczegółowo zostały przedstawione w Raporcie zbiorczym z przeglądu procedur.

Raport zawiera następujące informacje:

1. tło informacyjne – odwołanie do aktów prawnych (ustawa o zapewnianiu dostępności) i programu rządowego Dostępność Plus,
2. podstawy działań w projekcie,
3. informacje o przebiegu projektu,
4. syntetyczne podsumowanie wyników przeglądu procedur,
5. cele i zakres działań doradczych,
6. rezultaty działań doradczych, w tym wyniki wdrożeń,
7. rekomendacje dotyczące dalszych działań wdrożeniowych po zakończeniu projektu,
8. opis przykładowych rozwiązań dotyczących obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, które warto wdrożyć w całej administracji publicznej, tzw. „dobre praktyki”.

Integralną częścią raportu jest **Plan zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta**. Plan zarządzania procesami i procedurami stanowi zaplanowaną ścieżkę wsparcia dla urzędów i grup urzędów na lata 2023-2030. Dokument przedstawia zbiór wytycznych i kamieni milowych na rzecz upowszechniania i utrwalania produktów/rezultatów projektu.

Główną podstawą prawną w zakresie zwiększania dostępności urzędów, na której opierały się wszystkie działania realizowane w ramach projektu, jest ustawa o zapewnianiu dostępności.

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

Pojęcie „osoba ze szczególnymi potrzebami” nie odnosi się jedynie do wąskiego grona społeczeństwa, lecz obejmuje bardzo wiele osób. Dotyczy każdej osoby, która musi podjąć dodatkowy wysiłek w celu przezwyciężenia bariery, nawet jeśli ta sytuacja jest tymczasowa, spowodowana np. przejściowymi ograniczeniami zdrowotnymi.

Osobami ze szczególnymi potrzebami mogą być m.in. osoby:

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

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 roku², której Polska jest sygnatariuszem stanowi, że **osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć równy udział w życiu społecznym, z poszanowaniem swoich praw i wolności**.

Zapewnienie równego dostępu do usług publicznych niesie korzyści zarówno dla osób, które doświadczają ograniczeń, jak i dla całego społeczeństwa. Zwiększa samodzielność osób

¹ Art. 2 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności.

² Dz.U. 2012 poz. 1169 oraz 2018 poz. 1217.

z niepełnosprawnościami, dzięki czemu nie zależą od innych. Warto też zauważyć, że każda osoba w dowolnym momencie swojego życia może doświadczyć ograniczeń wynikających z niepełnosprawności.

Zgodnie z postanowieniem art. 2 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych **uniwersalne projektowanie** oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub wyspecjalizowanego projektowania.

„Jednym z głównych celów strategii uniwersalnego projektowania jest promowanie równości i zapewnienie pełnego uczestnictwa w życiu społecznym osobom z obniżoną funkcjonalnością poprzez usuwanie istniejących barier i zapobieganie powstawaniu nowych. Koncepcja uniwersalnego projektowania (...) jest oparta na zasadzie równości. (...) Przewiduje, iż podstawowe działania i rozwiązania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników”³.

Tak rozumiana strategia uniwersalnego projektowania stanowiła integralną część realizowanych działań projektowych.

W projekcie wzięło udział 90 urzędów należących do różnych kategorii urzędów administracji publicznej. Poniżej przedstawiamy ich charakterystykę.

Tabela 1 Grupy urzędów biorących udział w projekcie

| Grupa urzędów | Skrócona charakterystyka |
|--|---|
| Jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (izby administracji skarbowej i urzędy skarbowe) | <p>Zgodnie z ustawą z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (Dz.U. 2023 poz. 615, z późn. zm.) stanowi ona wyspecjalizowaną administrację rządową wykonującą zadania z zakresu realizacji dochodów z tytułu m.in. podatków i należności celnych. Do zadań Krajowej Administracji Skarbowej należy m.in. zapewnienie obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych oraz obsługi i wsparcia przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych (art. 2. Ustawy o Krajowej Administracji Skarbowej), co wymaga kontaktu obywatela z urzędem.</p> <p>Wybór tej grupy urzędów podyktowany jest więc świadczeniem przez nie bezpośrednich usług na rzecz zarówno osób fizycznych, jak i różnego typu przedsiębiorców. Wśród jednostek Krajowej Administracji Skarbowej wyróżnia się: izby administracji skarbowej (16), urzędy skarbowe (400), urzędy celno-skarbowe (16, wraz z delegaturami – 45 i oddziałami celnymi – 144) oraz Krajową Informację Skarbową.</p> |

³ „Projektowanie uniwersalne. Objasnienie koncepcji” raport tematyczny 2007, The Norwegian Ministry of the Environment, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, s. 7-9.

| Grupa urzędów | Skrócona charakterystyka |
|--|---|
| Wojewódzkie urzędy statystyczne | <p>W Polsce działa 16 urzędów statystycznych (po jednym na województwo). Należą one do służb statystyki publicznej podległych Prezesowi Głównego Urzędu Statystycznego. Zadania urzędów określa ustawa z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej (Dz.U. 2023, poz. 773 z późn. zm.).</p> <p>Urzędy statystyczne wśród swoich zadań wykonują takie, które mogą wymagać kontaktu z obywatelami. Są to na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • udostępnianie i rozpowszechnianie wynikowych informacji statystycznych uzyskanych w badaniach statystycznych statystyki publicznej, w tym podstawowych wielkości i wskaźników, • prowadzenie krajowego rejestru urzędowego podmiotów gospodarki narodowej REGON w części obejmującej podmioty mające siedzibę na obszarze województwa, w tym, przyjmowanie wniosków podmiotów o wpis do rejestru oraz wydawanie zaświadczeń o nadanym numerze identyfikacyjnym. |
| Archiwa państwowe | <p>Archiwa państwowe podlegają Naczelnemu Dyrektorowi Archiwów Państwowych i działają na podstawie ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 2020 poz. 164, z późn. zm.). Sieć archiwów państwowych obejmuje ponad trzydzieści jednostek zlokalizowanych na terenie całego kraju, nie tylko w miastach wojewódzkich.</p> <p>Wśród zadań archiwów państwowych znajdują się również te związane z kontaktem z obywatelami oraz ich obsługą. Obejmują one wydawanie uwierzytelnionych odpisów, wypisów, wyciągów i reprodukcji przechowywanych materiałów oraz zaświadczeń na podstawie tych materiałów, a także popularyzację wiedzy o materiałach archiwalnych i archiwach oraz prowadzenie działalności informacyjnej.</p> |
| Powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego | <p>Powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego są organem stopnia powiatowego państwowego nadzoru budowlanego. Zajmują się nadzorem nad przestrzeganiem prawa w szeroko pojętym procesie budowlanym. Sieć powiatowych inspektoratów nadzoru budowlanego obejmuje 376 urzędów, które znajdują się na terenie całej Polski.</p> |
| Okręgowe urzędy miar i okręgowe urzędy probiercze | <p>Okręgowe urzędy miar i urzędy probiercze są częścią krajowego systemu miar, zapewniającego realizację zadań wynikających z ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach (Dz.U. 2001 nr 63 poz. 636 z późn. zm.) oraz odrębnych przepisów. W Polsce funkcjonuje 10 urzędów miar z siedzibami w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu, Katowicach, Gdańsku, Łodzi, Białymstoku, Bydgoszczy i Szczecinie. Funkcjonują także 2 urzędy probiercze z siedzibą w Warszawie i Krakowie.</p> |

| Grupa urzędów | Skrócona charakterystyka |
|---|---|
| | <p>Zadania urzędów miar obejmują zagadnienia związane z metrologią, jednostkami miar, ich definicjami, jak również zaawansowanymi technologicznie wzorcami pomiarowymi oraz tematyką ochrony bezpieczeństwa gospodarczego i technicznego państwa. Okręgowe urzędy miar wykonują czynności: z zakresu prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych oraz w ramach umów cywilnoprawnych – zarówno w miejscach zainstalowania lub użytkowania przyrządów, jak i w siedzibach urzędu/wydziałów zamiejscowych oraz w punktach legalizacyjnych.</p> <p>Okręgowe urzędy probiercze w ramach działalności administracji probierczej zajmują się:</p> <ul style="list-style-type: none"> • badaniem zawartości metali szlachetnych w wyrobach, półfabrykatakach, surowcach i złomie oraz oznaczanie ich polską cechą probierczą, a także wydawanie świadectw badania, • nadzorem nad przestrzeganiem przepisów ustawy z dnia 1 kwietnia 2011 r. Prawo probiercze (Dz.U. 2023 poz.536 z późn. zm.) oraz współpracę w tym zakresie z administracją rządową i samorządową. |
| <p>Wojewódzkie urzędy ochrony zabytków</p> | <p>Wojewódzki urząd ochrony zabytków jest organem administracji rządowej zespolonej. Urzędem kieruje Wojewódzki Konserwator Zabytków. Urząd wykonuje zadania z zakresu ochrony dóbr kultury wynikających z obowiązujących przepisów ustawy z dnia 23 lipca 2003 r. o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami (Dz.U. 2022 poz. 840 z późn. zm.).</p> <p>W Polsce funkcjonuje 16 wojewódzkich urzędów ochrony zabytków.⁴ Wojewódzki Konserwator Zabytków prowadzi rejestr zabytków dla zabytków znajdujących się na terenie danego województwa.</p> <p>Wojewódzkie Urzędy Ochrony Zabytków realizują zadania wymagające bezpośredniej obsługi obywatela. Wśród nich można wyróżnić wykonywanie czynności związanych m.in. z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prowadzeniem postępowań w sprawie wpisania zabytku do rejestru, • rozpatrywaniem wniosków o wpis do rejestru zabytków, • wydawaniem decyzji o wpisie do rejestru zabytków. |

⁴ W drugiej edycji projektu wzięły udział wszystkie wojewódzkie urzędy ochrony zabytków.

1.2 Główne regulacje prawne dotyczące zapewniania dostępności usług publicznych w Polsce

Zgodnie z ratyfikowaną przez Polskę w 2012 roku „Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych”⁵, Polska jest zobowiązana chronić osoby z niepełnosprawnościami oraz działać na rzecz poprawy ich sytuacji poprzez wprowadzanie rozwiązań umożliwiających korzystanie z pełni praw w życiu społecznym, politycznym, gospodarczym i kulturalnym.

Konwencja zawiera przepisy zakazujące dyskryminowania osób z niepełnosprawnościami oraz nakazujące tworzenie warunków do korzystania z praw i wolności na zasadzie równości z innymi obywatelami.

Państwa-strony Konwencji mają podejmować działania, które będą:

- tworzyć polityki publiczne, programy i plany działania na szczeblu krajowym, regionalnym i międzynarodowym zmierzające do włączania osób z niepełnosprawnościami do społeczeństwa,
- wyrównywać szanse osób z niepełnosprawnościami i wprowadzać rozwiązania skierowane do osób ze szczególnymi potrzebami,
- zapewniać dostępność środowiska fizycznego, społecznego, gospodarczego i kulturalnego, opieki zdrowotnej, edukacji, informacji i komunikacji,
- opracowywać i monitorować wdrażanie minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń oraz usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych.

Kluczowe akty prawne wpływające na obowiązek podjęcia przez urzędy administracji publicznej w Polsce działań związanych ze zwiększaniem dostępności urzędów to:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami⁶:

Ustawa zawiera przepisy służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz określa obowiązki instytucji publicznych w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Zobowiązuje podmioty publiczne do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Zadaniem instytucji publicznych, w tym urzędów, jest uwzględnianie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w prowadzonej działalności oraz usuwanie i zapobieganie powstawaniu barier utrudniających dostęp do usług publicznych. Ponadto ustawa ta reguluje także kwestie powoływania oraz zakresu zadań koordynatora do spraw dostępności oraz

⁵ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, ze sprostowaniem z dnia 15 czerwca 2018 r. (Dz.U. 2018 poz. 1217)).

⁶ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240).

wskazuje na działania i dokumenty, które powinny zostać opracowane i wdrożone w każdej instytucji.

2. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych⁷ (dalej: ustawa o dostępności cyfrowej):

Ustawa wskazuje m.in. zestaw elementów, które muszą być dostępne na stronach internetowych podmiotów publicznych. Głównym celem regulacji jest zapewnienie przez podmioty publiczne dostępności cyfrowej przez spełnienie przez ich stronę internetową lub aplikację mobilną wymagań określonych w załączniku do ustawy. Dostępność cyfrowa strony internetowej i aplikacji mobilnej polega na zapewnieniu ich: funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości. Ustawa wprowadziła także: zasadę dostępu do wszystkich informacji publikowanych przez podmiot publiczny, zasadę alternatywnego dostępu, ocenę zapewnienia dostępności oraz deklarację dostępności. Ponadto zgodnie z art. 18 ustawy każdy ma prawo wystąpić z żądaniem do podmiotu publicznego o zapewnienie dostępności cyfrowej wskazanego elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, w tym elementów wyłączonych spod stosowania przedmiotowego ustawy lub niedostępnych cyfrowo, albo o ich udostępnienie za pomocą alternatywnego dostępu.

3. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁸:

Ustawa ta określa zasady korzystania przez osoby uprawnione (czyli osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się) z pomocy osób pomagających w kontaktach z instytucjami publicznymi. Wprowadza także alternatywne kanały komunikacji i definicje polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) oraz sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN). Na podstawie przepisów ustawy urząd ma obowiązek udostępnienia usługi pozwalającej na komunikowanie się np. tłumacza języka migowego.

Ponadto w dostosowaniu i zapewnianiu dostępności usług osobom ze szczególnymi potrzebami, kluczowe znaczenie mają także następujące akty prawne:

4. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo budowlane (Dz.U. 2023 poz. 682 z późn. zm.)
5. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2023 poz. 100, poz.173, poz. 240, poz.852, poz. 1234 i poz.1429).
6. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2022 poz. 1225).

⁷ Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2023 poz.1440).

⁸ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania (Dz.U. 2023 poz.20).




7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 lipca 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U. 2015 poz. 1314).
8. Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (Dz.U. 2022 poz. 2057, Dz.U. 2023 poz.1088 i poz.1560). Wskazane wyżej ustawy i rozporządzenia wpisują się w szersze działania systemowe realizowane w ramach rządowego **Programu Dostępność Plus na lata 2018-2025**. Jest to pierwszy program, który włącza kwestię dostępności do wszystkich głównych polityk publicznych. Jego celem jest zapewnienie swobodnego dostępu do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu społecznym i publicznym osób ze szczególnymi potrzebami. Program Dostępność Plus wspiera 8 obszarów tematycznych: architekturę, transport, edukację, służbę zdrowia, cyfryzację, usługi, konkurencyjność i koordynację. Projekt "Procedury bez barier" jest jednym z wielu działań podejmowanych w ramach Programu Dostępność Plus w ostatnim z wymienionych obszarów. Istotą programu nie jest dystrybucja środków finansowych, ale inwestycje społeczne i wdrożenie systemowych rozwiązań w zakresie dostosowania przestrzeni publicznej, architektury, transportu i produktów do zmieniających się potrzeb wszystkich użytkowników, a zatem wprowadzenie jakościowych zmian dla obecnych i przyszłych pokoleń.

1.3 Podstawy działań w projekcie




Punktem wyjścia w planowaniu działań wdrożeniowych i powdrożeniowych był opracowany **Uniwersalny wzorzec jakości usług dostosowanych do osób ze szczególnymi potrzebami**. Wzorzec zawierał charakterystykę 6 obszarów dostępności, w ramach których ocenialiśmy dostępność usług w urzędzie. Obszary te zostały wypracowane w oparciu o ogólne kryteria jakości przyjęte w ramach wzorca, tj. materialność, niezawodność, odpowiedzialność dostawców, pewność i przystępność usługi.

Opis punktów krytycznych Wzorca w każdym z obszarów przedstawiliśmy w tabeli.

Tabela 2 Uniwersalny wzorzec jakości usług publicznych

| Obszar dostępności | Punkty krytyczne Uniwersalnego wzorca jakości usług „dostępnych” |
|---|--|
|  <p>Dostępność przestrzenna</p> | <p>Urząd zlokalizowany jest w pobliżu skupisk klientów bądź – w przypadku obsługi większych obszarów terytorialnych – zlokalizowany jest we względnie podobnej odległości od większości głównych klientów. W przypadku oddalenia urzędu od skupisk klientów, urząd zlokalizowany jest w miejscu zapewniającym dogodny dojazd transportem publicznym (pod względem czasu dojazdu i częstotliwości kursów). Usługa jest możliwa do zrealizowania w jednym urzędzie (bądź kompleksie połączonych bezpośrednio budynków). Zrealizowanie usługi wymaga od klienta maksymalnie jednej wizyty w urzędzie (bądź realizacja usługi możliwa jest w całości online).</p> |
|  <p>Dostępność czasowa</p> | <p>Usługa realizowana jest przez urząd bez zbędnej zwłoki, w szczególności nie występują opóźnienia w realizacji usługi po stronie urzędu (nie występują tzw. „wąskie gardła”). Ramy czasowe realizacji usługi są z góry zdefiniowane (np. średni oczekiwany czas realizacji usługi) oraz ściśle przestrzegane. Czas realizacji usługi w urzędzie nie stanowi istotnego utrudnienia z perspektywy klienta (np. zbyt długi czas oczekiwania na wydanie zezwolenia warunkuje podjęcie przez przedsiębiorcę innych czynności). W przypadku zdalnej realizacji usługi, czas realizacji usługi przez urząd nie jest dłuższy niż w przypadku osobistej wizyty klienta w urzędzie.</p> |
|  <p>Dostępność architektoniczna⁹</p> | <p>Obiekt, w którym realizowana jest usługa, jest dostosowany dla osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej (w szczególności dla osób niewidomych, na wózkach, osób starszych, osób z małymi dziećmi w wózkach). Udogodnienia architektoniczne (jeśli nie są łatwo widoczne) są odpowiednio wskazane i oznakowane. Klient o ograniczonej sprawności ruchowej ma możliwość dotarcia do każdego ogólnodostępnego miejsca w urzędzie (w szczególności punktu obsługi, poczekalni, łazienek). Przynajmniej jedno czynne stanowisko do obsługi klientów zostało odpowiednio wyposażone do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami (technologie wspierające). Zastosowane udogodnienia architektoniczne nie wydłużają znacznie dróg poruszania się po urzędzie. Zaplanowane drogi ewakuacji uwzględniają w wystarczającym stopniu uwarunkowania ewakuacji osoby ze szczególnymi potrzebami. Droga dojścia</p> |

⁹ Zgodnie z wymogami określonymi w art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnianiu dostępności

| Obszar dostępności | Punkty krytyczne Uniwersalnego wzorca jakości usług „dostępnych” |
|--|---|
| | <p>do urzędu od najbliższego przystanku komunikacji zbiorowej jest przystosowana dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Połączenia transportu zbiorowego są w większości bądź w całości realizowane przez pojazdy dostosowane do osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W bezpośrednim sąsiedztwie urzędu znajdują się wyznaczone miejsca parkingowe przystosowane dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową, w odpowiedniej liczbie.</p> |
|  <p>Dostępność informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa¹⁰</p> | <p>W urzędzie są jasno określone w wewnętrznych procedurach osoby/komórki organizacyjne odpowiedzialne za realizację danej usługi. Wewnętrzne procedury dotyczące realizacji usługi wskazują na ścieżkę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy realizujący usługę w bezpośrednim kontakcie z klientem zostali przeszkoleni z zakresu komunikacji z takim klientem, reagowania na sytuacje trudne, „nietypowe” potrzeby itp., a także z obsługi odpowiedniej technologii wspierającej (np. tłumacza języka migowego). Sposób realizacji usługi został zweryfikowany przez koordynatora dostępności w urzędzie bądź osobę przez niego wskazaną. Informacje o sposobie realizacji usługi (w tym m.in. potrzebnych dokumentach, czasie realizacji, warunkach) są dostępne za pośrednictwem strony internetowej Urzędu. Strona internetowa realizuje reguły WCAG 2.1. Zapewniona jest możliwość realizacji usługi w całości poprzez Internet (o ile przepisy prawa to dopuszczają) – w tym w szczególności: złożenie wniosku wraz z odpowiednimi dokumentami, weryfikacja tożsamości wnioskodawcy, wniesienie ewentualnej opłaty, otrzymanie decyzji. Strona internetowa urzędu zawiera łatwo dostępne informacje na temat wszystkich usług realizowanych przez dany urząd. Możliwa jest zdalna komunikacja z urzędem w czasie rzeczywistym (telefonicznie, za pomocą czatu) w godzinach co najmniej odpowiadającym godzinom otwarcia urzędu (bądź jeśli to niemożliwe - w godzinach umożliwiających wszystkim zainteresowanym kontakt z urzędem). Informacje uzyskane za pomocą komunikacji zdalnej z Urzędem mają taką samą jakość, jak informacje pozyskane w wyniku osobistej wizyty w urzędzie.</p> |
|  <p>Dostępność finansowa</p> | <p>Usługa jest darmowa bądź odpłatna, zależnie od rodzaju usługi. Koszt usługi płatnej nie wpływa na fakt skorzystania z niej przez klienta z grupy docelowej (nie przekracza jego siły nabywczej). Koszt usługi jest uzasadniony z perspektywy ponoszonych przez urząd dodatkowych kosztów jej realizacji. Usługa może zostać opłacona z wykorzystaniem wszystkich powszechnie stosowanych form płatności.</p> |
|  <p>Osiągalność</p> | <p>Do realizacji usługi wyznaczona jest liczba pracowników, odpowiednia do zgłaszanego przez klientów popytu na usługę. Nie występują opóźnienia w realizacji usługi związane z niewystarczającą liczbą personelu realizującego usługę. Urząd (w zakresie swojej działalności) realizuje wszystkie usługi oczekiwane przez klienta w danej dziedzinie.</p> |

Planowanie działań wdrożeniowych dla poszczególnych urzędów zostało poprzedzone przeglądaniami. Celem przeglądów była diagnoza barier proceduralnych, które utrudniają

¹⁰ Zgodnie z wymogami określonymi w art. 6 pkt 2 i 3 ustawy o zapewnianiu dostępności

osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do usług publicznych na zasadzie równego dostępu. Aby ocenić oferowaną przez urząd usługę pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, ocenialiśmy spełnienie wymagań zwanych punktami krytycznymi. Punkty krytyczne zostały wyznaczone w poszczególnych obszarach, które były weryfikowane podczas przeglądu. Zidentyfikowane zostały jako zestaw zagadnień i cech usług, do których zapewnienia urząd powinien dążyć i które powinny stanowić punkt odniesienia przy podejmowanych działaniach usprawniających. Ocena oferowanych usług została przeprowadzona całościowo. Część zagadnień (np. w obrębie dostępności przestrzennej) nie należała bezpośrednio do kompetencji urzędu.

Na podstawie wniosków z przeglądu przyporządkowaliśmy urzędy do jednego z **poziomów dojrzałości** w zakresie dostępności w obszarze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Poziom dojrzałości ustaliliśmy w oparciu o opracowany w ramach projektu Uniwersalny wzorzec jakości usług dostosowanych do osoby ze szczególnymi potrzebami. Poziomy zostały zdefiniowane w następujący sposób:

Poziom pierwszy

Urząd na poziomie pierwszym zapewnia możliwość obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, jednakże stosowane procedury nie zawsze umożliwiają obsługę na zasadach pełnej równości. Dopuszczalne jest stosowanie alternatywnych ścieżek dostępu.

Poziom drugi

Na poziomie drugim urząd spełnia wszystkie wymagania ustawowe dotyczące zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a obsługa klientów niezależnie od ich indywidualnych potrzeb odbywa się na zasadzie pełnej równości. Stosowane są racjonalne usprawnienia w zakresie niwelowania barier o charakterze architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym i cyfrowym. Stosowane rozwiązania są konsultowane ze środowiskiem osób o szczególnych potrzebach.

Poziom trzeci

Na poziomie trzecim urząd nie tylko spełnia wymagania ustawowe, ale stosuje rozwiązania o charakterze dobrych praktyk, które mogą być zastosowane także przez inne jednostki. Nowe usługi projektowane są z przyjęciem zasady uniwersalnego projektowania i przy aktywnym udziale przedstawicieli grup o szczególnych potrzebach.

Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości znajduje się w punkcie 1.5 raportu.

W oparciu o wnioski wynikające z przeglądu oraz poziom dojrzałości osiągnięty przez urząd, opracowane zostały wzorcowe ścieżki wsparcia. Wzorcowe ścieżki wsparcia zawierały:

- zakres działań doradczych możliwych do zrealizowania w urzędzie,

- zestaw konkretnych rezultatów / produktów / narzędzi (w postaci krótkiej charakterystyki) z przypisaną liczbą godzin doradztwa, które pozwoliły na zrealizowanie danego działania doradczego.

W związku z koniecznością zapewnienia maksymalnej elastyczności wsparcia doradczego odpowiadającego na możliwości i potrzeby urzędów, ścieżki wsparcia zawierały różne propozycje działań doradczych. Ścieżki wsparcia składały się z różnych podgrup działań doradczych, które mogły być wdrażane niezależnie od siebie. Na podstawie ścieżek wsparcia dla każdego urzędu opracowaliśmy indywidualny Plan działań doradczych (PDD).

Plany działań doradczych stanowiły dokument będący podstawą do rozpoczęcia działań doradczych w urzędzie.

PDD zawierały:

- zakres i rodzaj planowanych działań doradczych,
- podział godzin doradztwa przypisanych do konkretnych działań,
- harmonogram działań doradczych,
- opis produktów działań doradczych,
- analizę ryzyka i sposoby przeciwdziałania ryzykom,
- procedurę aktualizacji dokumentu.

PDD bazowały na wypracowanych wcześniej wzorcowych ścieżkach wsparcia. Katalog dostępnych działań doradczych był ukierunkowany na urząd na podstawie wyników diagnozy i potrzeb zgłoszonych przez urząd.

PDD podlegały zaopiniowaniu przez osobę upoważnioną w urzędzie (kierownika zespołu projektowego lub inną wskazaną osobę). W ramach procedury akceptacji osoba ta mogła zgłosić zmiany do dokumentu i wybrać inne niż zaproponowane działania. Po rozpoczęciu działań doradczych PDD były aktualizowane na bieżąco, w ramach bieżących potrzeb urzędów.

1.4 Przebieg II edycji projektu

W ramach zaplanowanych w projekcie działań zrealizowaliśmy zadania w podziale na 3 etapy:

- **w etapie przedwdrożeniowym** przygotowaliśmy i przeprowadziliśmy nabór urzędów oraz warsztaty, kolejno przegląd procedur w 90 urzędach. Na tej podstawie ustaliliśmy poziomy dojrzałości w zakresie dostępności poszczególnych urzędów oraz wskazaliśmy stan, do którego urzędy powinny dążyć. Efektem tego etapu było opracowanie wzorcowych ścieżek wsparcia. Na tym etapie opracowano także plany działań doradczych dla każdego urzędu. Etap przedwdrożeniowy trwał od lutego 2023 roku do lipca 2023 roku;
- **w etapie wdrożeniowym** prowadziliśmy działania doradcze zgodnie z indywidualnymi planami działań doradczych, które przygotowaliśmy na podstawie wyników przeglądu procedur. Wskazaliśmy działania obligatoryjne – jednakowe dla wszystkich urzędów - oraz działania fakultatywne, które rekomendowaliśmy poszczególnym urzędom, uwzględniając potrzeby i specyfikę funkcjonowania danej instytucji. Etap wdrożeniowy trwał od lipca 2023 roku do września 2023 roku;
- **w etapie powdrożeniowym** przekazaliśmy urzędom raporty podsumowujące działania doradcze. Wskazaliśmy także rekomendacje dotyczące dalszych działań na rzecz wspierania zwiększania dostępności procedur w urzędzie. Przekazanie jednostkowych raportów podsumowujących nastąpiły we wrześniu 2023 roku.

1.5 Podsumowanie osiągniętych przez urzędy poziomów dojrzałości

W wyniku przeglądu procedur dla każdego urzędu ustaliliśmy jeden z trzech poziomów dojrzałości. Poziomy zostały określone w Metodocy przeglądu procedur.

W trakcie przeglądu okazało się, że wiele urzędów, które podjęły zaawansowane działania zwiększające dostępność, w dalszym ciągu wykazuje pojedyncze luki w zakresie spełnienia wymagań ustawowych. Chodzi tu w szczególności o wymagania określone w art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności, który określa minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z przyjętym w projekcie modelem dojrzałości „na poziomie drugim urząd spełnia **wszystkie** wymagania ustawowe (...)”. Oznacza to, że nawet jeśli urząd wykształcił dobre praktyki w niektórych obszarach dostępności, to zgodnie z Metodką, jeśli nie spełniał któregoś z wymagań ustawowych, nie mógł mieć przypisanego poziomu wyższego niż pierwszy. **Żaden z urzędów objętych projektem w drugiej edycji nie otrzymał łącznej oceny na poziomie drugim lub trzecim.**

Wśród przyczyn, z powodu których niemożliwe było przypisanie urzędów do wyższych poziomów dojrzałości, najczęściej znajdowały się:

1. Częściowa zgodność strony internetowej z ustawą o dostępności cyfrowej. Brak dostępności najczęściej dotyczył niektórych elementów strony (np. treści archiwalnych, zbyt niskiego kontrastu niektórych treści, brakujących miejscowo tekstów alternatywnych do grafik, błędów parsowania itp.). Pewnym ograniczeniem dla niektórych typów urzędów w zakresie zwiększania dostępności (np. urzędy skarbowe i urzędy statystyczne) był dodatkowo fakt wykorzystywania szablonu strony określonego przez jednostkę nadrzędną. W sytuacjach, gdy szablon ten nie był zgodny w pełni z wymogami dostępności, urząd samodzielnie nie miał możliwości pełnego dostosowania strony mimo świadomości luk i wiedzy jak tego dokonać. Jak jednak pokazały wyniki przeglądu – fakt, że urząd samodzielnie zarządza stroną, również nie daje gwarancji pełnej dostępności cyfrowej.
2. Niewystarczające oznaczenie lub brak oznaczenia rozkładu pomieszczeń w budynku, w szczególności pod kątem osób słabowidzących i niewidomych.
3. Niewystarczający poziom przystosowania ciągów komunikacyjnych w budynku urzędu, pod kątem osób z trudnościami w poruszaniu się. Ogranicza to możliwość dostępu do wszystkich pomieszczeń budynku osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Brak ogólnodostępnych przystosowanych toalet dla osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Nieuwzględnienie w procedurach ewakuacji rozwiązań zapewniającym osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób.
6. Brak urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych.

2. Podsumowanie działań doradczych w urzędach

2.1 Cel i zakres działań doradczych

Celem działań doradczych było wypracowanie rozwiązań, które pozwolą na poprawę dostępności urzędu we wszystkich obszarach dostępności. Optymalizacja procedur i procesów wymaga działań celowych. To dlatego przy dobieraniu indywidualnych ścieżek doradczych dla poszczególnych urzędów, kierowaliśmy się ich potrzebami wynikającymi z luk w dostępności, które zidentyfikowaliśmy w ramach przeglądu procedur.

Po zebraniu informacji na temat luk w dostępności we wszystkich urzędach objętych projektem, przygotowaliśmy **katalog działań odnoszących się do poszczególnych obszarów dostępności**, a także **katalog działań dla wybranych grup urzędów**. Urzędy mogły łączyć działania z różnych grup, to znaczy nie musiały zrealizować wszystkich działań z danej ścieżki, lecz mogły dowolnie łączyć działania z różnych ścieżek. To pozwoliło na dopasowanie planów działań doradczych do konkretnych potrzeb urzędów. Dzięki temu urzędy mogły pracować w obszarach, na których najbardziej im zależało.

Indywidualne Plany Działań Doradczych wyznaczały zestaw działań doradczych do zrealizowania przez dany urząd, a także szczegółowy harmonogram ich przeprowadzenia. Działania doradcze były realizowane od lipca do września 2023 roku.

Poniżej przedstawiamy wykaz działań zaplanowanych i zrealizowanych w ramach doradztwa.

Działania obligatoryjne

- **Opracowanie planu/zasad komunikacji zewnętrznej i/lub wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie.** Działanie miało formę warsztatów praktycznych podczas których wypracowano plany komunikacji. Dzięki praktycznej formie uczestnicy mogli nauczyć się dokonywać analizy, planować, w tym działania oraz określać kanały komunikacji w odniesieniu do komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej urzędu. Plany, które zostały przygotowane zawierają określenie sposoby, w jaki urząd będzie komunikować się z interesariuszami, aby promować wizerunek "dostępnego urzędu", a także oferowane usługi. Plany wskazują cele komunikacyjne, jak też środki i formy takiego przekazu. Zidentyfikowano interesariuszy urzędu i najbardziej efektywne sposoby

komunikacji z ich poszczególnymi grupami. Przygotowano także plany komunikacji w zakresie dostępności wewnątrz urzędu, uwzględniając kluczową rolę koordynatora ds. dostępności. Dzięki wdrożeniu planów komunikacji wewnętrznej, wszyscy pracownicy urzędu zapoznają się z ideą dostępności oraz podniosą swoją wiedzę w tym zakresie. **Przygotowano plany komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej urzędów w zakresie dostępności.**

- **Opracowanie materiału informacyjnego (np. infografiki) nt. zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie.** Przygotowana infografika/materiał podsumowuje najważniejsze aspekty związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie. Zawiera praktyczne porady i wskazówki w zakresie m.in. tego, jak obsługiwać klienta ze szczególnymi potrzebami w różnych sytuacjach (przy realizacji różnych usług), do kogo zwrócić się w przypadku wątpliwości związanych z obsługą, czy korzystaniem ze sprzętu wspierającego oraz inne elementy, które zostały wypracowane w urzędzie w trakcie działań doradczych. Materiał został przygotowany w taki sposób, aby można go było np. umieścić na tablicy ogłoszeń lub w intranecie, dzięki czemu rezultaty projektu będą widoczne dla wszystkich pracowników urzędu. Infografika/materiał informacyjny zawiera elementy dopasowane do specyfiki urzędu, dzięki czemu stanowi uzupełnienie treści z innych, ogólnodostępnych poradników. Opracowane materiały spełniają wymogi ustawy o dostępności cyfrowej. **Przygotowano materiały informacyjne dla klientów oraz pracowników w zakresie dostępności urzędów.**
- **Rozwój kompetencji pracowników z zakresu obsługi klienta „na odległość”, różnymi kanałami komunikacji (np. za pośrednictwem komunikatorów, telefonicznie) - z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb.** Działanie miało formę warsztatów praktycznych, podczas których omówiono i przećwiczone różne formy komunikowania się z klientami "na odległość", z uwzględnieniem aspektów związanych z dostępnością form dla osób z różnymi szczególnymi potrzebami. Dzięki temu uczestnicy dowiedzieli się, jakie formy komunikacji stosować w kontakcie z różnymi klientami. Ponadto uczestnicy otrzymali praktyczne wskazówki z zakresu wykorzystania różnych form komunikacji (np. umiejętność pracy z kamerą i mikrofonem, savoir-vivre w komunikacji mailowej i telefonicznej itp.). **Przygotowano podsumowania w formie praktycznych wskazówek dotyczących różnych form komunikacji „na odległość”.**
- **Opracowanie lub aktualizacja informacji o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).** Dzięki realizacji działania uczestnicy dowiedzieli się, w jaki sposób konstruować teksty w formacie ETR. Mieli także możliwość wspólnie opracować informację o urzędzie w formacie ETR do umieszczenia na stronie www. Opracowane materiały były zgodne ze standardami przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia¹¹, ale również z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej. Aby urząd mógł spełnić warunki korzystania z logo ETR (Inclusion Europe), opracowane

¹¹ Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia, Inclusion Europe, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

teksty zostały skonsultowane z co najmniej jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną¹². **Przygotowano informacje o urzędzie w tekście ETR.**

- **Opracowanie lub aktualizacja procedury zapewnienia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, wraz z identyfikacją podmiotów, z którymi urząd może współpracować w tym zakresie (przy zapewnieniu różnych form komunikacji).** Działanie miało na celu opracowanie procedury, która będzie określać sposób realizacji art. 6 pkt. 3d ustawy o zapewnianiu dostępności. W procedurze określono sposób postępowania w przypadku wpływu wniosku o zapewnienie informacji w różnorodnych formach (PJM, SKOGN, alfabet Braille'a itp. – w zależności od tego, w których formach urząd nie opracował jeszcze rozwiązań). Procedury określają także, w jaki inny sposób należy zapewnić komunikację, jeśli urząd nie jest w stanie zapewnić komunikacji we wnioskowanej formie własnymi siłami. **Przygotowano procedury zapewnienia komunikacji z podmiotem publicznym oraz wzory wniosków. Przygotowano także informacje na strony www urzędów w zakresie wnioskowania o tłumacza.**
- **Opracowanie lub aktualizacja procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skargi na brak dostępności.** Działanie miało na celu aktualizację obowiązującej procedury wnioskowania o dostępność. Jeśli urząd nie opracował jeszcze takiej procedury, w ramach działań doradczych opracowano taki dokument, odnoszący się do wnioskowania w zakresie zapewniania dostępności. Urzędy mogły ją także uzupełnić o inne aspekty. **Przygotowano procedury wnioskowania o dostępność oraz wzory wniosków. Przygotowano także informacje na strony www urzędów w zakresie wnioskowania o dostępność.**

Działania fakultatywne – grupy urzędów

Działania dla jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i izby administracji skarbowej) obejmowały:

- Opracowanie planu dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych /podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami,
- Przygotowanie procedury współpracy /konsultacji rozwiązań na rzecz zwiększania dostępności procedur obsługi klienta z koordynatorem ds. dostępności.

Działania dla wojewódzkich urzędów statystycznych obejmowały:

- Warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur na stronie www /opisów zbiorów statystycznych pod kątem prostego języka,

¹² W przypadku konsultowania publikacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną nazwisko konsultanta dostępności powinno pojawić się obok nazwiska autora publikacji.

- Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych,
- Opracowanie wytycznych dla ankieterów dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

Działania dla archiwów państwowych obejmowały:

- Warsztaty praktyczne – redakcja formularzy do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka,
- Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych.

Działania dla okręgowych urzędów miar oraz okręgowych urzędów probierczych obejmowały:

- Warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur oraz załączników pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka.

Działania dla wojewódzkich urzędów ochrony zabytków obejmowały:

- Warsztaty praktyczne – redakcja formularzy do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka.

Działania fakultatywne – wszystkie urzędy

- Ścieżka działań horyzontalnych obejmowała następujące działania:
 - Wsparcie w przygotowaniu lub aktualizacji deklaracji dostępności,
 - Wsparcie przy przygotowaniu lub aktualizacji Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności,
 - Praktyczne warsztaty dotyczące opracowywania dostępnych zamówień publicznych /przetargów,
 - Opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług,
 - Uzupełnienie istniejących procedur/procesów/kart usług o elementy związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami,
 - Opracowanie wytycznych do aktualizacji planu szkoleń pracowników o obszary związane z dostępnością, w tym do aktualizacji badania potrzeb szkoleniowych o obszary związane z dostępnością w zakresie obsługi klienta,
 - Wypracowanie wytycznych z zakresu dzielenia się wiedzą i zapewnienia trwałości wypracowanych rozwiązań w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami,
 - Identyfikacja źródeł finansowania działań/inwestycji związanych ze zwiększaniem dostępności (np. w zakresie zakupu sprzętu, zmian architektonicznych),
 - Aktualizacja dokumentów wewnętrznych (modelu kompetencyjnego, profili kompetencyjnych) w zakresie rozwoju kompetencji pracowników pod kątem obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami,

- Opracowanie planu dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych /podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności architektonicznej obejmowała:
 - Opracowanie wytycznych do organizacji dostępnego punktu obsługi klienta /innych przestrzeni przeznaczonych dla klienta, wraz z propozycjami w zakresie inwestycji, zmian w przestrzeni, doposażenia w niezbędny sprzęt itp.,
 - Aktualizacja procedury ewakuacji pod kątem ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami,
 - Przygotowanie do audytu architektonicznego – opracowanie planu/harmonogramu działań, wraz z identyfikacją podmiotów, które mogłyby przeprowadzić audyt architektoniczny w urzędzie.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmowała:
 - Rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z "wymagającym klientem",
 - Działania doradcze z zakresu wykorzystania/obsługi technologii wspierających komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami,
 - Warsztaty praktyczne – redakcja treści na stronie www (opisów sposobu postępowania)/wzorów pism pod kątem prostego języka dla wybranych procedur,
 - Identyfikacja organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy.
- Ścieżka działań z zakresu dostępności przestrzennej obejmowała:
 - Opracowanie planu niezbędnych inwestycji w najbliższym otoczeniu urzędu w kontekście zapewnienia dostępnych dróg dojścia, na potrzeby rozmów z zarządcą infrastruktury.

2.1.1 Działania obligatoryjne

Co do zasady, działania obligatoryjne stanowiły standardowy zestaw działań do przeprowadzenia w każdym urzędzie. Rezultaty tych działań są zbliżone we wszystkich urzędach niezależnie od typu urzędu. Dzięki temu stanowią wspólną, spójną podstawę do dalszych działań w zakresie zwiększania dostępności i zapewniania wysokiej jakości usług publicznych we wszystkich urzędach. Działania obligatoryjne zostały przeprowadzone we wszystkich urzędach objętych projektem. W pojedynczych przypadkach urzędy zrezygnowały z prowadzenia jednostkowych działań ze zbioru obligatoryjnych, na rzecz działań fakultatywnych. W pozostałych urzędach przeprowadzono wszystkie działania, co pozwoliło na osiągnięcie założonych rezultatów projektu. Szczegóły przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 3 Rezultaty działań doradczych – działania obligatoryjne

| Nazwa działania | Informacje o produktach | Informacje o wdrożeniach i wnioski |
|---|--|---|
| Opracowanie planu/zasad komunikacji zewnętrznej i/lub wewnętrznej urzędu w zakresie komunikowania działań realizowanych na rzecz poprawy dostępności oraz oczekiwań względem pracowników w tym zakresie. | Plan komunikacji wewnętrznej oraz zewnętrznej urzędu. Każdy z urzędów, w którym realizowane było doradztwo, opracował plan odpowiedni dla swojej struktury oraz działań. Łącznie zrealizowano 720 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek. | Część planów została wdrożona do stosowania, przekazana pracownikom np. poprzez intranet. |
| Opracowanie materiału informacyjnego (np. infografiki) nt. zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie | Infografika / materiał informacyjny. Każdy urząd przygotował własny materiał, który zawierał zasady stosowane w danym urzędzie np. materiał „Zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami”. Przygotowane materiały kierowane były zarówno dla pracowników jak i klientów. Łącznie zrealizowano 624 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek. | Większość urzędów zamieściła przygotowany materiał w intranecie lub udostępniła go pracownikom w inny sposób. Część urzędów materiał kierowany do klientów umieściła na stronie www. |
| Rozwój kompetencji pracowników z zakresu | Podsumowanie w formie praktycznych wskazówek | W większości urzędów materiały zostały przekazane – poprzez |

| Nazwa działania | Informacje o produktach | Informacje o wdrożeniach i wnioski |
|--|--|--|
| <p>obsługi klienta „na odległość”, różnymi kanałami komunikacji (np. za pośrednictwem komunikatorów, telefonicznie) – z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb</p> | <p>dotyczących różnych form komunikacji „na odległość”. Dodatkowo niektóre urzędy przygotowały materiał ”Wskazówki dotyczące obsługi zdalnej za pomocą kamery i mikrofonu (on-line)”. Przygotowano także materiał „Komunikacja na odległość z osobami ze szczególnymi potrzebami. Praktyczne wskazówki.” Łącznie zrealizowano 688 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek.</p> | <p>umieszczenie ich w intranecie - pracownikom, którzy zajmują się obsługą klienta. Materiały obejmowały np. prezentacje, zbiór wskazówek, broszury ze zbiorem wskazówek lub listą linków do publikacji, w których można znaleźć dodatkowe materiały.</p> |
| <p>Opracowanie lub aktualizacja informacji o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)</p> | <p>Tekst o urzędzie w ETR. Przygotowano nowe lub dokonano korekt w istniejących tekstach. Łącznie zrealizowano 496 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek.</p> | <p>Część urzędów przekazała dokument do konsultacji osobie z niepełnosprawnością intelektualną i zamieściła go na stronie internetowej opatrując logotypem ETR. Pracownicy urzędów otrzymali także dodatkowy materiał pomocniczy z informacjami dotyczącymi zasad tworzenia tekstów w języku łatwym do czytania i rozumienia.</p> |
| <p>Opracowanie lub aktualizacja procedury zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku, wraz z identyfikacją podmiotów, z którymi urząd może współpracować w tym zakresie (przy</p> | <p>Procedura zapewnienia komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku (PJM/SJM/SKOGN). Wzór wniosku. Łącznie zrealizowano 456 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek.</p> | <p>W części urzędów procedura została wdrożona zarządzeniem kierownictwa. W pozostałych urzędach produkt zostanie dopiero wdrożony. Część urzędów wdrożyła komplet opracowanych dokumentów: procedura, wzór wniosku, informacja. Informacja dla klientów na temat sposobu wnioskowania o tłumacza oraz wzór wniosku zostały w części urzędów umieszczone na stronach internetowych urzędów. Część urzędów planuje umieścić te informacje w późniejszym terminie.</p> |

| Nazwa działania | Informacje o produktach | Informacje o wdrożeniach i wnioski |
|---|---|--|
| zapewnieniu różnych form komunikacji) | | |
| <p>Opracowanie lub aktualizacja procedury skargowej w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skargi na brak dostępności</p> | <p>Procedura wnioskowania o dostępność.</p> <p>Wzory wniosków: dla dostępności cyfrowej oraz wspólny dla architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej.</p> <p>Informacje dla klientów na temat sposobu składania wniosku do umieszczenia na stronach internetowych urzędów.</p> <p>Łącznie zrealizowano 464 godzin doradztwa we wszystkich typach jednostek.</p> | <p>W części urzędów procedura została wdrożona decyzją kierownictwa. W pozostałych urzędach produkt zostanie dopiero wdrożony. Część urzędów wdrożyła komplet opracowanych dokumentów: procedura, wzór wniosku, informacja.</p> <p>Informacja dla klientów na temat sposobu wnioskowania o dostępność oraz wzory wniosków zostały w części urzędów umieszczone na stronach internetowych urzędów. Część urzędów planuje umieścić te informacje w późniejszym terminie.</p> |

2.1.2 Działania fakultatywne – grupy urzędów

Działania fakultatywne dla grup urzędów stanowiły niewielki odsetek wszystkich działań doradczych. Odpowiadały na specyficzne potrzeby urzędów wynikające z realizowanych przez nie zadań. Polegały głównie na prowadzeniu warsztatów dotyczących redagowania treści w języku prostym i przygotowywania ich w formacie dostępnym cyfrowo, a także na opracowywaniu wskazówek wspierających obsługę klienta ze szczególnymi potrzebami w kontekście działań realizowanych przez grupę urzędów.

Tabela 4 Rezultaty działań fakultatywnych dla grup urzędów

| Grupa urzędów | Informacje o produktach |
|---|---|
| <p>Jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i izby administracji skarbowej)</p> | <p>Łącznie zrealizowano 232 godzin działań w tej grupie. W urzędach opracowano plany dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych /podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>W izbach przygotowano procedury współpracy /konsultacji rozwiązań na rzecz zwiększania dostępności procedur obsługi klienta z koordynatorem ds. dostępności.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plany dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych /podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. • Procedury współpracy /konsultacji rozwiązań na rzecz zwiększania dostępności procedur obsługi klienta z koordynatorem ds. dostępności. |
| <p>Wojewódzkie urzędy statystyczne</p> | <p>Łącznie zrealizowano 120 godzin działań w tej grupie. W urzędach statystycznych przeprowadzono warsztaty praktyczne – redakcja opisów wybranych procedur na stronie www /opisów zbiorów statystycznych pod kątem prostego języka.</p> <p>Dodatkowo opracowano wytyczne dotyczące organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych oraz opracowano wytyczne dla ankierów dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane wzory formularzy dla wybranej procedury lub opisy wybranych zbiorów statystycznych. • Wytyczne do organizacji dostępnych lekcji statystycznych i działań promocyjnych w urzędach statystycznych. • Wytyczne dla ankierów. |
| <p>Archiwa państwowe</p> | <p>W ciągu łącznie 152 godzin doradztwa przeprowadzono warsztaty praktyczne z redakcji formularzy do wybranych procedur pod kątem</p> |

| Grupa urzędów | Informacje o produktach |
|--|---|
| | <p>dostępności cyfrowej i prostego języka oraz opracowano wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane wzory formularzy do wybranych procedur. • Wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych. |
| <p>Okręgowe urzędy miar oraz okręgowe urzędy probiercze</p> | <p>Warsztaty praktyczne z redakcji opisów wybranych procedur oraz załączników pod kątem dostępności w kontekście procedur stosowanych przez okręgowe urzędy miar przeprowadzono w trzech urzędach tego typu – łącznie 24 godziny doradztwa.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane projekty formularzy/dokumentów dla wybranych procedur. |
| <p>Wojewódzkie urzędy ochrony zabytków</p> | <p>W ciągu łącznie 104 godzin doradztwa przeprowadzono warsztaty praktyczne z redakcji formularzy do wybranych procedur pod kątem dostępności cyfrowej i prostego języka.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zredagowane wzory formularzy do wybranych procedur. |

2.1.3 Działania fakultatywne – wszystkie urzędy

W tej grupie działań najczęściej realizowanymi były **działania horyzontalne**. Łącznie we wszystkich urzędach zrealizowano **1928 godzin** działań z tej kategorii. Taka liczba godzin doradztwa odpowiadała na potrzeby urzędów zidentyfikowane na etapie przeglądu procedur. Prowadzenie działań horyzontalnych miało bowiem największy potencjał wdrożenia największych zmian przy niskich nakładach finansowych lub wręcz bez konieczności ich ponoszenia. Drugą najważniejszą kategorią działań, pod względem liczby godzin ich realizacji były działania z zakresu **dostępności architektonicznej** – w tym przypadku zrealizowano **680 godzin** działań doradczych. Na trzecim miejscu znajdują się działania z zakresu **dostępność informacyjno-komunikacyjnej** – **448 godzin**. Działania z zakresu dostępności przestrzennej były – z uwagi na mniejsze potrzeby – prowadzone z mniejszą intensywnością - zrealizowano **56 godzin**.

Tabela 5 Rezultaty działań doradczych w podziale na obszary dostępności

| Nazwa działania | Informacje o produktach |
|---------------------------------------|--|
| Ścieżka działań horyzontalnych | <p>Łącznie zrealizowano 1928 godziny działań horyzontalnych. Działania te przeprowadzono w 83 urzędach. Największą liczbę godzin poświęcono na:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wsparcie w przygotowaniu lub aktualizacji deklaracji dostępności - 320 godzin,• Wsparcie przy przygotowaniu lub aktualizacji Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności - 744 godziny,• Opracowanie procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem potrzeb różnego typu, dla wybranych usług - 296 godzin. <p>W ramach działań horyzontalnych powstały:</p> <ul style="list-style-type: none">• Projekty deklaracji dostępności (lub jej aktualizacji).• Projekty Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności (lub jego aktualizacji).• Wytyczne/wskazówki dotyczące tworzenia dostępnych zamówień publicznych, wraz z przykładowymi klauzulami społecznymi.• Procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.• Uzupełnione/zoptimalizowane procedury/procesy/usługi pod kątem obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.• Wytyczne do aktualizacji planu szkoleń i aktualizacji badania potrzeb szkoleniowych.• Zasady/wytyczne/wskazówki dotyczące dzielenia się wiedzą, zapewniania trwałości rozwiązań oraz zarządzania zmianą w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. |

| Nazwa działania | Informacje o produktach |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Listy możliwych źródeł finansowania, w odniesieniu do wskazanych przez urząd inwestycji, wraz z praktycznymi wskazówkami. Plany dzielenia się wiedzą z jednostkami podległymi/nadzorowanymi. |
| Dostępność architektoniczna | <p>Łącznie zrealizowano 680 godzin działań z zakresu dostępności architektonicznej w 61 urzędach. Duża intensywność działań w tym zakresie wynikała z ogromnych potrzeb urzędów dotyczących konieczności zlikwidowania barier architektonicznych. Z uwagi na wysokie koszty dostosowań architektonicznych (w stosunku do działań w innych obszarach), prowadzone działania miały na celu wsparcie urzędów w takim zaplanowaniu działań, aby przy możliwie niskich nakładach mogły możliwie w jak największym stopniu poprawić swoją dostępność architektoniczną.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wytyczne/plan organizacji dostępnego punktu obsługi klienta, wraz ze wskazówkami dotyczącymi zmian koniecznych do wprowadzenia i inwestycji do podjęcia. Aktualizacja procedury ewakuacji. Plany działań przygotowujących do audytu architektonicznego i listy podmiotów, które mogłyby przeprowadzić audyt architektoniczny w urzędzie. |
| Dostępność informacyjno-komunikacyjna | <p>Łącznie zrealizowano 448 godziny doradztwa w łącznie 43 urzędach. Działania z zakresu dostępności informacyjno-komunikacyjnej obejmowały przede wszystkim rozwój umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z „wymagającym klientem” (192 godziny) oraz doradztwo z zakresu wykorzystania/obsługi technologii wspierających komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami (56 godziny).</p> <p>W tym bloku zrealizowano również inne działania, czyli:</p> <ul style="list-style-type: none"> Warsztaty praktyczne – redakcja treści na stronie www (opisów sposobu postępowania)/wzorów pism pod kątem prostego języka dla wybranych procedur - 56 godzin, Identyfikacja organizacji, z którymi urząd może współpracować w zakresie zwiększania dostępności, wraz z określeniem obszarów współpracy – 24 godzin. <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zbiory wskazówek dotyczących profesjonalnego zachowania w wymagających sytuacjach, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji „wymagających” wynikających z obsługi klientów z różnymi szczególnymi potrzebami. |

| Nazwa działania | Informacje o produktach |
|--------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Wytyczne/wskazówki w zakresie wykorzystania różnego sprzętu/technologii wspierających w urzędzie (podsumowujące przeprowadzone działania doradcze). • Skorygowane, zredagowane treści/formularze dla wybranych procedur pod kątem prostego języka. • Listy organizacji wraz ze zidentyfikowanymi obszarami współpracy. |
| Dostępność przestrzenna | <p>Łącznie zrealizowano 56 godzin działań doradczych z tego zakresu. Działania prowadzono w 7 urzędach.</p> <p>W ramach tych działań powstały:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plany inwestycji w najbliższym otoczeniu urzędu w kontekście zapewnienia dostępnych dróg dojścia na potrzeby rozmów z zarządcą infrastruktury. |

2.2 Rekomendacje dotyczące dalszych działań doskonalących w obszarze dostępności w urzędach

Na zakończenie działań doradczych dla każdego urzędu sformułowano rekomendacje wynikające z przeprowadzonych działań, dotyczące dalszych prac wdrożeniowych na rzecz zwiększania dostępności. Rekomendacje zostały zawarte w jednostkowych raportach podsumowujących działania doradcze i przekazane urzędom. Każdy urząd otrzymał więc szczegółowe wskazówki odnośnie dalszych działań, dostosowane do jego specyfiki i aktualnego stanu dostępności. Poniższe tabele zawierają zestawienie najważniejszych rekomendacji z jednostkowych raportów podsumowujących w podziale na grupy urzędów i obszary dostępności. Jednocześnie poniżej wskazujemy rekomendacje takich działań, które powinny zostać wdrożone przez urzędy niezależnie od tego, do jakiej grupy należą:

1. Zalecamy, aby każdy urząd opracował Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności. Plan powinien być zbiorem działań, które urząd podejmie na rzecz poprawy swojej dostępności dla klientów ze szczególnymi potrzebami w dwuletniej perspektywie czasowej. Do przygotowania Planu można wykorzystać materiały, które powstały w ramach doradztwa oraz przeprowadzone audyty. Plan powinien zawierać nie tylko listę działań, ale także ich kosztorys, harmonogram realizacji oraz jednostki organizacyjne odpowiedzialne za realizację poszczególnych działań. Niezbędnym elementem Planu powinien być opis sposobu jego monitorowania. Plan powinien zawierać nie tylko działania z obszarów dostępności: architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, ale także działania pozostałe, wśród których mogą znaleźć się te, dotyczące podnoszenia kompetencji kadry, czy dzielenia się wiedzą dotyczącą dostępności w urzędzie. Do przygotowania planu można wykorzystać darmowe narzędzie pn. Planer¹³. Urzędy, które mają przygotowany Plan powinny dokonać jego przeglądu w następstwie doradztwa oraz rozważyć zmiany w Planie, o ile zidentyfikowana została taka konieczność. Szczegółowy zakres Planu oraz wytyczne do jego przygotowania zawarto w załączniku do raportu pn. „Plan zarządzania procesami/procedurami obsługi klienta pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami”.
2. Należy uwzględnić w planach szkoleń pracowników szkolenia dotyczące dostępności. Powinno to wynikać z konieczności podnoszenia kompetencji w tym zakresie, nawet jeśli pracownicy nie wskazują na takie potrzeby, co może wynikać z braku świadomości problemu dostępności. Pierwszym typem szkoleń powinny być te, które dotyczą współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami i powinni być objęci nimi 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

¹³ Planer - darmowe narzędzie IT do przygotowania planu na rzecz zapewnienia poprawy dostępności dostępne pod adresem www.deklaracja-dostepnosci.info/planer Autorami i właścicielami narzędzia są: Agata Gawska, Jacek Zadrozny, Piotr Osipa.

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. Kolejnym etapem powinny być szkolenia tematyczne dla grup pracowniczek i pracowników dotyczące np. prostego języka, tworzenia dostępnych cyfrowo treści czy obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

3. Należy przygotować oraz wykorzystywać tzw. "pakiet startowy dot. dostępności dla nowych pracowników". Pakiet ten może zostać przygotowany w oparciu o materiały wypracowane w trakcie doradztwa, w tym infografiki. Pozwoli to na budowanie podstawowej wiedzy o dostępności urzędu już na etapie wdrażania pracownika do pracy.
4. Należy systematycznie realizować działania z obszaru informacyjno-komunikacyjnego w odniesieniu do informowania o dostępności urzędu. Każdorazowo, gdy urząd poprawi dostępność informacja ta powinna znaleźć się w deklaracji dostępności np. w sytuacji zakupu pętli indukcyjnej, której wcześniej nie było. Deklaracja powinna być aktualizowana częściej, niż to wynika z ustawy o dostępności cyfrowej i zawierać szeroką informację także o dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej urzędu. Informacje w zakresie zwiększania dostępności powinny także być przekazywane do organizacji pozarządowych, z którymi współpracuje urząd. Również pracownicy urzędu powinni stale być informowani o zmianach w zakresie dostępności, o pojawiających się wspierających ich pracę rozwiązaniach. Zalecamy, aby cyklicznie np. raz na kwartał, koordynator ds. dostępności informował pracowników urzędu o działaniach podjętych w zakresie zwiększania dostępności jednostki.

Przedstawiciele organizacji pozarządowych, z którymi skonsultowano niniejszy raport¹⁴, wskazywali także na istotną rolę zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w kształtowaniu dostępności usług. Wskazywano, że „niezwykle ważnym aspektem wpływającym na świadomość potrzeby wdrażania dostępności w instytucjach publicznych jest bezpośrednio doświadczenie współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami. Indywidualne doświadczenie codziennego kontaktu z przedstawicielkami i przedstawicielami tej grupy osób nie tylko podnosi kompetencje współpracy z tego typu klientkami i klientami, ale również zachęca i motywuje do pogłębiania wiedzy na ich temat i podnoszenia jakości usług oferowanych przez instytucje”.

Zwrócono także uwagę na fakt, że powyższe potwierdzają wyniki badań. „Zgodnie z raportem ewaluacyjnym badania "Ocena realizacji Programu Dostępność Plus 2018-2025"¹⁵, należy rozważyć zwiększenie zakresu działań w obszarze zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w sektorze publicznym oraz związanego z tym wsparcia dla szeroko rozumianych instytucji rynku pracy, w tym urzędów pracy, ale także m.in. organizacji

¹⁴ Raport oraz załącznik skonsultowano z przedstawicielami organizacji pozarządowych, w tym z organizacjami posiadającymi swojego przedstawiciela w Radzie Dostępności.

¹⁵ Raport z badania dostępny pod linkiem:

https://www.ewaluacja.gov.pl/media/105004/Raport_Dostepnosc_Plus_FINAL.pdf

pozarządowych. Wsparcie takie mogłoby być ukierunkowane na zwiększenie dostępności instytucji dla osób z niepełnosprawnościami oraz na podniesienie ich potencjału do świadczenia usług służących zwiększeniu szans osób z niepełnosprawnościami na zatrudnienie w sektorze prywatnym”.

2.2.1 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (urzędy skarbowe i izby administracji skarbowej)

2.2.1.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. W ramach działań doradczych w części urzędów przeprowadzono działanie polegające na przygotowaniu wytycznych do wykonania audytu. W zależności od potrzeb audyt może dotyczyć całego budynku, kilku budynków, jeśli urząd mieści się w więcej niż jednym, ale może także dotyczyć jedynie części budynku.
- Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądaných zmian dostępności architektonicznej, z których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakupów niezbędnego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.

2.2.1.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć **rozbudowę infrastruktury technicznej w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej**.
 - W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów nawigacyjno-informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.

- W przypadku **osób słabosłyszących i niesłyszących** należy rozważyć zakup pętli indukcyjnej. Do obsługi osób głuchych posługujących się polskim językiem (PJM) należy rozważyć uruchomienie usługi tłumacza polskiego języka migowego online. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewnienia komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
- Ważnym ogniwem w zwiększeniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej powinno być także **przeszkolenie wszystkich pracowników**, którzy mają kontakt z klientem **z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**, z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności.

2.2.1.3 Dostępność cyfrowa

- Na stronach internetowych urzędów należy umieścić produkty przygotowane w ramach doradztwa np. o sposobie/procedurze wnioskowania o dostępność.
- **Ważnym czynnikiem w zwiększaniu i utrzymaniu dostępności cyfrowej urzędów będzie przygotowanie kadry do tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.** Należy rozważyć przeprowadzenie warsztatów przygotowujących pracowników do tworzenia dokumentów zgodnych z ustawą o dostępności cyfrowej i przygotowanie zbioru wskazówek/wytycznych dla pracowników w celu ułatwienia im tworzenia dostępnych cyfrowo dokumentów w pakiecie biurowym.

2.2.1.4 Pozostałe rekomendacje

- W izbach skarbowych należy wdrożyć wytyczne/procedury współpracy podległych urzędów z izbami. Współpraca z koordynatorem ds. dostępności w izbie jest niezbędna do skoordynowania działań podejmowanych przez urzędy skarbowe w celu poprawy dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Należy wdrożyć opracowane plany dzielenia się wiedzą/upowszechniania rozwiązań z zakresu dostępności wśród jednostek nadzorowanych /podległych w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Systematyczne uzupełnianie i ujednolicanie wiedzy pomiędzy współpracującymi ze sobą jednostkami powodować będzie, że poziom dostępności usług w tej grupie podmiotów będzie podobny niezależnie od lokalizacji urzędu.

2.2.2 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie urzędy statystyczne

2.2.2.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądanых zmian dostępności architektonicznej, spośród których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników świateł, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakup niezbednego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.

2.2.2.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy kontynuować szkolenie pracowników z zasad prostego języka oraz właściwej redakcji treści uwzględniającej wymagania osób ze szczególnymi potrzebami. Warto w szczególności rozważyć zredagowanie opisów baz danych/opracowań statystycznych (przynajmniej w części) pod kątem prostego języka, zrozumiałego dla osób, które nie posługują się biegle zasobami statystyki publicznej. szczególną uwagę należy przywiązywać do dostępności przygotowywanych treści np. opisy alternatywne do wykresów.
- Należy publikować wszystkie opracowania w wersji dostępnej cyfrowo, ze szczególnym zwróceniem uwagi na dostępność tabel, wykresów oraz grafik.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać co najmniej 1 osobie z niepełnosprawnością intelektualną do skonsultowania jego

dostępności. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną lub placówek świadczących wsparcie dla osób dorosłych, np. warsztat terapii zajęciowej, środowiskowy dom samopomocy lub do szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy. Po konsultacji tekstu, należy umieścić go na stronie internetowej urzędu, zamieszczając w nim europejskie logo tekstu łatwego, zgodnie z zasadami Inclusion Europe¹⁶.

- Należy rozważyć systematyczne redagowanie zbiorów statystycznych w języku prostym. Wypracowane podczas doradztwa przykłady należy wdrożyć do stosowania oraz korzystać z nich, jako bazy do tworzenia nowych zbiorów.

2.2.2.3 Dostępność cyfrowa

- Należy dbać o kompetencje pracowników w zakresie tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo. Systematycznie należy podnosić kompetencje kadry w tym obszarze realizując działania szkoleniowe i warsztatowe.
- Należy umieścić na stronach www przygotowane formularze i procedury wnioskowania o dostępność cyfrową. Należy zapoznać pracowników z przygotowanymi procedurami.

2.2.2.4 Pozostałe rekomendacje

- Urzędy powinny udostępnić wszystkim pracownikom infografiki i inne materiały, które powstały w ramach doradztwa celem upowszechniania wiedzy o podstawowych zasadach savoir vivre w stosunku do osób z niepełnosprawnościami oraz ogólnie zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- Należy wdrożyć wypracowane w ramach projektu wskazówki dla ankieterów w zakresie realizacji dostępnych badań w terenie.
- Należy wdrożyć przygotowane plany na rzecz zapewniania poprawy dostępności oraz opublikować ich treść na stronie BIP lub www.
- Należy nawiązać współpracę z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, aby prowadzić spotkania i konsultacje ze środowiskiem, każdorazowo w przypadku planowanych zmian dotyczących dostępności. Kontakt z osobami/organizacjami ze środowiska pozwoli na zaplanowanie trafionych inwestycji, a także poszerzy wiedzę pracowników na temat poszczególnych grup osób ze szczególnymi potrzebami.

¹⁶ Przygotowując tekst łatwy należy zastosować europejskie standardy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf

Logotyp ETR: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

2.2.3 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – archiwa państwowe

2.2.3.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądanых zmian dostępności architektonicznej, z których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ścian, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta. **Audyt musi uwzględniać zabytkowy charakter budynków archiwów**.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakup niezbędnego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.
- Wiele archiwów jest zlokalizowanych w zabytkowych budynkach, dlatego ważna jest także stała poprawa dostępności architektonicznej zgodnie z rekomendacjami audytu architektonicznego w uzgodnieniu z konserwatorem zabytków.
- Poprawa dostępności architektonicznej organizowanych wystaw i lekcji archiwalnych, w tym poprzez wykorzystanie przygotowanych podczas doradztwa dokumentów np. „Wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych”.

2.2.3.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Poprawa dostępności informacyjno-komunikacyjnej organizowanych wystaw i lekcji archiwalnych, w tym poprzez wykorzystanie przygotowanych podczas doradztwa dokumentów np. „Wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych”. Informacje o wystawach i lekcjach powinny być przygotowywane językiem prostym.

- Dla poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej warto rozważyć zakup pętli indukcyjnej wraz ze szkoleniem pracowników z obsługi pętli.
- Należy przygotować nagrania wideo z napisami, dźwiękiem i tłumaczeniem na PJM informacji o archiwach, w szczególności o zasobach, wystawach, informacji o sposobach kontaktu z urzędem, informacji dotyczącej wnioskowania o dostępność, informacji dotyczącej wnioskowania o tłumacza PJM. Wzory wniosków oraz informacje powinny być przygotowane językiem zrozumiałym dla osób z niepełnosprawnością słuchu.
- Należy rozważyć nawiązanie współpracy z tłumaczem PJM lub udostępnienie usługi tłumacza online, jeśli urząd do tej pory nie podjął takiego działania.
- Proponujemy poprawę dostępności zasobów dla osób z niepełnosprawnością słuchu poprzez systematyczne przygotowywanie napisów i tłumaczenia na PJM do materiałów audiowizualnych zgromadzonych w zbiorach archiwalnych.

2.2.3.3 Dostępność cyfrowa

- Należy szczególnie dbać o stosowanie tekstów alternatywnych do zamieszczanych na stronach www oraz w social mediach zdjęć czy grafik.
- Poprawa dostępności cyfrowej organizowanych wystaw, w tym poprzez wykorzystanie przygotowanych podczas doradztwa dokumentów np. „Wytyczne do organizacji dostępnych wystaw i lekcji archiwalnych”. Należy przygotowywać dostępne cyfrowo informacje o wystawach, które umieszczane są na stronie www urzędu oraz w social mediach.

2.2.3.4 Pozostałe rekomendacje

- Proponujemy poprawę dostępności wystaw dla osób niewidomych i niedowidzących m.in. poprzez systematyczną audiodeskrypcję zbiorów. Warto rozważyć także stopniowe zwiększanie dostępności organizowanych wystaw poprzez przygotowanie tablic z informacjami o najważniejszych zbiorach w formie dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Rekomendujemy nawiązanie współpracy ze środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami m.in. w zakresie konsultacji dostępności przygotowywanych wystaw i lekcji archiwalnych.
- Kluczowym czynnikiem w zwiększaniu dostępności archiwów będzie także systematyczne informowanie o podejmowanych działaniach na stronach internetowych oraz poprzez współpracujące organizacje pozarządowe.
- Aby utrzymać rezultaty projektu, należy wdrożyć w formie zarządzeń dokumenty (procedury), które nie zostały wdrożone w czasie doradztwa. Pozostałe produkty

(materiały informacyjne, listy kontrolne itp.) należy przekazać pracownikom, aby stosowali wypracowane zasady.

2.2.4 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego

2.2.4.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądaných zmian dostępności architektonicznej, z których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakupu niezbędnego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.
- Wdrożenie przygotowanych w ramach projektu materiałów dot. dostępnego punktu obsługi klienta oraz stała poprawa dostępności architektonicznej w tym obszarze. Poprawa dostępności powinna początkowo skupić się na eliminacji tych barier, których koszt nie jest wysoki lub są bezkosztowe.

2.2.4.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy rozważyć **zakup odpowiedniego sprzętu do komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami**: tyfloplanów lub systemów nawigacyjno-informacyjnych, które wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących oraz pętli indukcyjnych, które wspomagają obsługę osób z niepełnosprawnością narządu słuchu. Warto także rozważyć podpisanie umowy z tłumaczem języka migowego lub abonament na usługę tłumaczenia online.

- Należy wdrożyć przygotowane procedury wnioskowania w zakresie komunikacji. Informacje, wnioski oraz opis sposobu wnioskowania należy umieścić na stronie www urzędu. Wzory wniosków oraz informacje powinny być przygotowane językiem zrozumiałym dla osób z niepełnosprawnością słuchu.
- Należy realizować szkolenia pracowników z zasad prostego języka oraz właściwej redakcji treści uwzględniającej wymagania osób ze szczególnymi potrzebami.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać co najmniej 1 osobie z niepełnosprawnością intelektualną do skonsultowania jego dostępności. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną lub placówek świadczących wsparcie dla osób dorosłych, np. warsztat terapii zajęciowej, środowiskowy dom samopomocy lub do szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy. Po konsultacji tekstu, należy umieścić go na stronie internetowej urzędu, zamieszczając w nim europejskie logo tekstu łatwego, zgodnie z zasadami Inclusion Europe¹⁷.

2.2.4.3 Dostępność cyfrowa

- Należy systematycznie poprawiać dostępność stron www poprzez umieszczanie tekstów alternatywnych do zdjęć i grafik oraz zamieszczanie dostępnych wzorów wniosków.
- Należy szkolić pracowników pod kątem dostępności cyfrowej dokumentów.

2.2.4.4 Pozostałe rekomendacje

- Aby utrzymać rezultaty działań doradczych, należy **wdrożyć dokumenty, które zostały wypracowane w ramach doradztwa**. Jeśli są to procedury, wdrożenie powinno nastąpić w formie zarządzenia kierownictwa. Dotyczy to w szczególności procedur postępowania w zakresie wnioskowania o tłumacza PJM/SJM/SKOGN, procedur postępowania w zakresie wnioskowania o dostępność (architektoniczną/informacyjno-komunikacyjną/cyfrową) i wzorów wniosków.
- Warto systematycznie poprawiać komunikację wewnątrz urzędu na linii koordynator ds. dostępności - pracownicy. Należy także angażować, innych niż koordynator ds. dostępności, pracowników w działania poprawy dostępności urzędów. Głównie z uwagi na małą liczebność kadry urzędów, a dużą liczbę działań w zakresie dostępności, która wymaga realizacji.

¹⁷ Przygotowując tekst łatwy należy zastosować europejskie standardy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf

Logotyp ETR: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

2.2.5 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – okręgowe urzędy miar oraz okręgowe urzędy probiercze

2.2.5.1 Dostępność architektoniczna

- Należy umożliwić wejście do budynku klientom z niepełnosprawnością ruchu, tam gdzie nie ma takiej możliwości. Działania te powinny być wykonane w pierwszej kolejności.
- Dodatkowo należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądaných zmian dostępności architektonicznej, z których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakupu niezbędnego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.

2.2.5.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy poprawić czytelność informacji na stronie www. Zasadnym byłoby stworzenie katalogu najczęściej świadczonych usług i opracowanie specjalnych informacji dotyczących metod wnioskowania oraz obsługi (ceny, formularze, procedury) dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Należy, zgodnie z wymaganiami ustawy o zapewnianiu dostępności, rozważyć zakup sprzętu niezbędnego do komunikacji z klientem z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów typu nawigacyjno-informacyjnych, które

wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.

- W przypadku **osób słabosłyszących i niesłyszących** należy rozważyć zakup pętli indukcyjnej. Do obsługi osób głuchych posługujących się polskim językiem (PJM) należy rozważyć uruchomienie usługi tłumacza polskiego języka migowego online. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewnienia komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać co najmniej 1 osobie z niepełnosprawnością intelektualną do skonsultowania jego dostępności. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną lub placówek świadczących wsparcie dla osób dorosłych, np. warsztat terapii zajęciowej, środowiskowy dom samopomocy lub do szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy. Po konsultacji tekstu, należy umieścić go na stronie internetowej urzędu, zamieszczając w nim europejskie logo tekstu łatwego, zgodnie z zasadami Inclusion Europe¹⁸. Należy przy tym zadbać, aby informacja była dostępna cyfrowo i aby był możliwy jej odczyt maszynowy.

2.2.5.3 Dostępność cyfrowa

Należy zadbać o to, aby wszystkie elementy na stronach internetowych okręgowych urzędów miały być dostępne cyfrowo. Należy przez to rozumieć dbanie o odpowiednią strukturę publikowanych tekstów, czy dostępność cyfrową plików udostępnianych na stronach. Z tego powodu **należy zwiększyć kompetencje kadry w zakresie tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo**. Należy rozważyć przeprowadzenie warsztatów przygotowujących pracowników do tworzenia dokumentów zgodnych z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej.

2.2.5.4 Pozostałe rekomendacje

Rekomendujemy nawiązanie współpracy z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami, aby prowadzić spotkania i konsultacje ze środowiskiem, każdorazowo w przypadku planowanych zmian dotyczących dostępności. Kontakt z osobami/organizacjami ze środowiska pozwoli na zaplanowanie trafionych inwestycji, a także poszerzy wiedzę pracowników na temat poszczególnych grup osób ze szczególnymi potrzebami.

¹⁸ Przygotowując tekst łatwy należy zastosować europejskie standardy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf

Logotyp ETR: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

2.2.6 Rekomendacje dotyczące utrwalania rezultatów projektu i dalszych działań zwiększających dostępność – wojewódzkie urzędy ochrony zabytków

2.2.6.1 Dostępność architektoniczna

- Należy rozważyć przeprowadzenie **audytu architektonicznego budynków**. Audyt powinien być przeprowadzony pod kątem klienta zewnętrznego oraz pracowników urzędu. Audyt precyzyjnie wskaże **zakres pożądaných zmian dostępności architektonicznej, z których co najmniej część okaże się niekosztowna i prosta do wprowadzenia**. Poprawa dostępności architektonicznej w miejscach ogólnodostępnych może obejmować **dostosowania** takie jak likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych, obniżenie włączników światła, przebudowę drzwi wejściowych na automatycznie otwierane czy poprawę dostępności toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Należy zadbać o **odpowiednie, kontrastowe oznakowanie** elementów wystających ze ściany, schodów czy szklanych powierzchni w punktach obsługi klienta. **Audyt musi uwzględniać zabytkowy charakter budynków urzędów**.
- Urzędy powinny **zaplanować i wdrożyć spójny system ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny także, po dokonaniu analizy potrzeb oraz analizie budynku, dokonać **zakup niezbędnego sprzętu służącego do ewakuacji** osób ze szczególnymi potrzebami, jeśli jeszcze takimi nie dysponują (zakup materaca lub krzesła ewakuacyjnego). Niezbędne zakupy należy wprowadzić jako działanie do planu na rzecz zapewniania dostępności urzędu, dokonać szacunkowej wyceny zabezpieczyć środki i zaplanować realizację. Należy także pamiętać, że od chwili zakupu wyposażenia ewakuacyjnego ćwiczenia z zakresu ewakuacji powinny odbywać się z użyciem zakupionego sprzętu.
- Wiele urzędów jest zlokalizowanych w zabytkowych budynkach, dlatego ważna jest także stała poprawa dostępności architektonicznej zgodnie z rekomendacjami audytu architektonicznego w uzgodnieniu z konserwatorem zabytków.

2.2.6.2 Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Należy poprawić czytelność informacji na stronie www. Zasadnym byłoby stworzenie katalogu najczęściej świadczonych usług i opracowanie specjalnych informacji dotyczących metod wnioskowania oraz obsługi dla osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje te powinny być przygotowane w języku prostym. Można rozważyć stworzenie kart usług dla poszczególnych czynności.
- W przypadku **klientów z niepełnosprawnością wzroku** należy rozważyć wykorzystanie tyfloplanów lub systemów typu nawigacyjno-informacyjnych, które

wspomagają orientację przestrzenną osób niewidomych i słabowidzących. Należy także rozważyć zakup ramki do podpisu i lupy, jeśli urząd takich nie posiada.

- W przypadku **osób słabosłyszących i niesłyszących** należy rozważyć zakup pętli indukcyjnej. Do obsługi osób głuchych posługujących się polskim językiem (PJM) należy rozważyć uruchomienie usługi tłumacza polskiego języka migowego online. Urzędy, które dotychczas nie nawiązały współpracy w tym zakresie powinny rozważyć podpisanie umowy o zapewnienie usługi tłumacza języka migowego w ramach procedury zapewnienia komunikacji na wniosek osoby uprawnionej z organizacją pozarządową lub podmiotem świadczącym takie usługi.
- Przygotowany w ramach doradztwa **tekst o urzędzie w ETR** należy przekazać co najmniej 1 osobie z niepełnosprawnością intelektualną do skonsultowania jego dostępności. W tym celu można zwrócić się do organizacji działającej na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną lub placówek świadczących wsparcie dla osób dorosłych, np. warsztat terapii zajęciowej, środowiskowy dom samopomocy lub do szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy. Po konsultacji tekstu, należy umieścić go na stronie internetowej urzędu, zamieszczając w nim europejskie logo tekstu łatwego, zgodnie z zasadami Inclusion Europe¹⁹. Należy przy tym zadbać, aby informacja była dostępna cyfrowo i aby był możliwy jej odczyt maszynowy.

2.2.6.3 Dostępność cyfrowa

- Należy poprawić czytelność informacji na stronie www. należy dbać o dostępność umieszczanych na stronie zasobów oraz o język w jakim przygotowywane są informacje. Należy stosować język prosty i określone dla niego zasady.
- Publikowane na stronach wzory formularzy powinny być w pełni dostępne cyfrowo, co oznacza, że należy poprawić sposób ich przygotowania m.in. w zakresie dostępnej struktury dokumentu, zwiększenia rozmiaru czcionki, dbałości o zachowanie kontrastu czcionki do tła.

2.2.6.4 Pozostałe rekomendacje

- Rekomendujemy nawiązanie współpracy z organizacjami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami, aby prowadzić spotkania i konsultacje ze środowiskiem, każdorazowo w przypadku planowanych zmian dotyczących dostępności. Kontakt z osobami/organizacjami ze środowiska pozwoli na zaplanowanie trafionych inwestycji, a także poszerzy wiedzę pracowników na temat poszczególnych grup osób ze szczególnymi potrzebami.

¹⁹ Przygotowując tekst łatwy należy zastosować europejskie standardy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf

Logotyp ETR: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

- Należy uzupełnić informację o cenach usług poprzez umieszczenie ich na stronach www oraz w widocznych miejscach (np. tablice ogłoszeń) w urzędach.

3. Dobre praktyki dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

3.1 Dobre praktyki – dostępność architektoniczna

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|--|--|--|--|---|
| Repozytorium wiedzy o dostępności architektonicznej. | Izba Administracji Skarbowej w Kielcach | W Izbie stworzono repozytorium wiedzy o dostępności, które jest dostępne dla każdego pracownika. W repozytorium znajdują się materiały dotyczące dostępności architektonicznej. | Gromadzenie materiałów dotyczących dostępności możliwe jest w wewnętrznych systemach IT urzędów. Stworzenie odrębnej zakładki ułatwi użytkownikom sięganie po materiały. Dodatkowo warto każdorazowo informować pracowników urzędu o dodaniu nowego materiału. | Dyrektor urzędu; Koordynator ds. dostępności |
| Infografika dot. ewakuacji, plan ewakuacyjny parter | Trzeci Urząd Skarbowy w Szczecinie | Przygotowana została infografika dot. ewakuacji oraz plan ewakuacyjny. Materiały umieszczono na parterze budynku - wywieszono na tablicy informacyjnej dzięki czemu są dostępne zarówno dla klientów, jak i pracowników. | Infografika dot. ewakuacji umożliwi klientom, a także pracownikom zapoznanie się z nią na wypadek pożaru. Infografika jest elementem wspierającym dostępność w zakresie informowania o sposobie radzenia sobie w sytuacji zagrożenia. | Naczelnik urzędu; Osoba odpowiedzialna za p.poż. |

3.2 Dobre praktyki – dostępność informacyjno-komunikacyjna

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| Podnoszenie kompetencji kadry | Izba Administracji Skarbowej w Gdańsku (oraz wszystkie US w woj. pomorskim) | Warsztaty on-line dla wszystkich naczelników i koordynatorów oraz kierowników projektu w województwie pomorskim. Zrealizowano szkolenie online z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Dodatkowo podczas warsztatów wskazano m.in. rekomendowane rozwiązania z dostępności. | Realizacja działań szkoleniowych dla wszystkich pracowników urzędu oraz jednostek podległych pozwala na lepsze zrozumienie kwestii dostępności, a co za tym idzie ułatwia w przyszłości wprowadzanie zmian dotyczących dostępności np. w procedurach. Praca nad zrozumieniem i poznaniem tematu dostępności przez wszystkich urzędników jest konieczna dla tworzenia bardziej dostępnych usług. Realizacja szkoleń powinna odbywać się ze współpracy z wyspecjalizowaną organizacją pozarządową, która na co dzień wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami i ma doświadczenie w pracy z taką grupą. | Naczelnik urzędu |
| Podnoszenie kompetencji kadry | Urząd Skarbowy w Malborku | Warsztaty stacjonarne realizowane w 3 turach obejmujące wszystkich pracowników z zakresu współpracy z wymagającym klientem. | Realizacja działań szkoleniowych dla wszystkich pracowników urzędu pozwala na lepsze | Naczelnik urzędu |

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|--------------------------------------|--|---|---|--|
| | | | <p>zrozumienie kwestii dostępności, a co za tym idzie ułatwia w przyszłości wprowadzanie zmian dotyczących dostępności np. w procedurach. Praca nad zrozumieniem i poznaniem tematu dostępności przez wszystkich urzędników jest konieczna dla tworzenia bardziej dostępnych usług.</p> <p>Realizacja szkoleń powinna odbywać się ze współpracy z wyspecjalizowaną organizacją pozarządową, która na co dzień wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami i ma doświadczenie w pracy z taką grupą.</p> | |
| Komunikacja do klientów i środowiska | Urząd Skarbowy w Wolsztynie | W ramach prac projektowych zostało przygotowane pismo informujące o udziale Urzędu w projekcie „Procedury bez barier”, które zostanie przesłane do organów administracji rządowej i samorządowej oraz prasy lokalnej, jako promocja projektu i idei dostępności w Urzędzie. | Szeroka informacja i promocja rozwiązań dostępności w danym urzędzie jest istotna dla postrzegania urzędu jako dostępnego. Informacja o dostępności jest kluczowa dla klientów i pozwala ocenić poziom dostępności urzędu i możliwości skorzystania z jego usług. | Naczelnik urzędu |

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|--|--|---|---|--|
| Przygotowanie formularzy w prostym języku | Wojewódzki Urząd Ochrony Zabytków w Poznaniu | Przygotowano formularz w języku prostym wraz z prezentacją jak takie formularze przygotowywać. | Przygotowany formularz, wraz z prezentacją, będzie pomocą dla koordynatora do spraw dostępności w przeszkoleniu pracowników Urzędu. Będzie także podstawą do przygotowania kolejnych formularzy na takie, które spełniają zasady prostego języka. | Kierownicy referatów |
| Utworzenie adresu e-mail przeznaczonego kwestiom dostępności | Trzeci Urząd Skarbowy w Szczecinie | Utworzono adres e-mail do kontaktu w kwestiach dostępności. Adres e-mail utworzony został zarówno do kontaktu z klientem oraz z pracownikami US w zakresie dostępności. | Utworzenie adresu przeznaczonego kwestiom dostępności spowoduje, że wszystkie kwestie dot. dostępności gromadzone będą w jednym miejscu i będą trafiały od razu do odpowiedniej osoby. | Naczelnik urzędu; Koordynator ds. dostępności |
| Wnioskowanie o zapewnienie komunikacji (PJM/SKOGN/SJM) | Urząd Statystyczny w Poznaniu Urząd skarbowy w Lubaczowie | Wypracowanie i wdrożenie procedury wnioskowania o zapewnienie komunikacji oraz wzoru wniosku o zapewnienie komunikacji. Dodatkowo przygotowano informację dla klientów o tym, jak wnioskować. Informacja o możliwości złożenia wniosku o zapewnienie komunikacji oraz dostępny wzór wniosku zostały umieszczone na stronie internetowej urzędu, natomiast procedura rozpatrywania wniosków została przekazana do | Przygotowanie procedury oraz wzorów wniosków ma na celu ułatwienie wnioskowania dla klientów, ale jednocześnie porządkuje proces wewnątrz urzędu. Pełen zestaw dokumentów powinien zawierać: procedurę opisującą krok po kroku sposób postępowania z wnioskiem w urzędzie, wzór wniosku oraz informację dla | Dyrektor urzędu Naczelnik urzędu |

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|---|--|--|--|---|
| | | pracowników urzędu i rozdysponowana wśród pracowników za pomocą Intranetu. | klienta, w jaki sposób może wnioskować o zapewnienie komunikacji w danym urzędzie. | |
| Informacja o dostępności skierowana do klientów | Urząd Skarbowy w Wolsztynie | W ramach prac projektowych, poza infografiką dotyczącą dostępności w Urzędzie, która w formie plakatu zostanie umieszczona na tablicy ogłoszeń, przygotowano prezentację na temat dostępności w Urzędzie. Będzie ona zamieszczona na ekranie w sali obsługi klienta. | Szeroka informacja i promocja rozwiązań dostępności w danym urzędzie jest istotna dla postrzegania urzędu jako dostępnego. Informacja o dostępności jest kluczowa dla klientów i pozwala ocenić poziom dostępności urzędu i możliwości skorzystania z jego usług. | Naczelnik urzędu |
| Kody QR | Trzeci Urząd Skarbowy w Szczecinie | Kody QR: umów wizytę oraz e-urząd skarbowy zostały przygotowane i umieszczone w widocznych miejscach. Kody umieszczono na drzwiach wejściowych, w punkcie podawczym, w punkcie samodzielnej obsługi, na sali obsługi. | Informacja dla klientów przygotowana i dostępna w sposób intuicyjny oraz łatwy do skorzystania pozwala klientom w szybki sposób uzyskać informacje. Wykorzystywanie różnych możliwości pokazywania informacji powoduje, że każdy klient może skorzystać z tej formy informacji, która jest dla niego najbardziej odpowiednia. | Naczelnik urzędu; kierownik sali obsługi |

3.3 Dobre praktyki – wymiar horyzontalny (rozwiązania dotyczące więcej niż jednego obszaru dostępności)

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|-------------------------------|--|---|---|--|
| Podnoszenie kompetencji kadry | Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego w Dębicy | Materiały dotyczące dostępności są zamieszczone i udostępniane na wspólnym dysku wszystkim pracownikom urzędu. | Gromadzenie materiałów dotyczących dostępności możliwe jest w wewnętrznych systemach IT urzędów. Stworzenie odrębnej zakładki ułatwi użytkownikom sięganie po materiały. Dodatkowo warto każdorazowo informować pracowników urzędu o dodaniu nowego materiału. | Dyrektor urzędu |
| Podnoszenie kompetencji kadry | Urząd Skarbowy w Wolsztynie | <p>Warsztaty stacjonarne dla wszystkich pracowników urzędu.</p> <p>Warsztaty zostały przeprowadzone dla około 40 osób przez zespół projektowy (pracownicy urzędu) przy wsparciu konsultanta.</p> <p>Przekazana została:</p> <ul style="list-style-type: none"> · informacja o projekcie „Procedury bez barier” i przygotowanych produktach realizowanego w Urzędzie projektu, · wiedza na temat wymagań dotyczących dostępności informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej i architektonicznej, przygotowanych procedurach i formularzach, | Realizacja działań szkoleniowych dla wszystkich pracowników urzędu pozwala na lepsze zrozumienie kwestii dostępności, a co za tym idzie ułatwia w przyszłości wprowadzanie zmian dotyczących dostępności np. w procedurach. Praca nad zrozumieniem i poznaniem tematu dostępności przez wszystkich urzędników jest konieczna dla tworzenia bardziej dostępnych usług. | Naczelnik urzędu |

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|-------------------------------------|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> wiedza na temat obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami (savoir vivre) w kontakcie bezpośrednim i na odległość, zasady komunikacji w oparciu o ETR, wymagania związane z odczytywaniem maszynowym (dostępny Word). | Realizacja szkoleń powinna odbywać się ze współpracy z wyspecjalizowaną organizacją pozarządową, która na co dzień wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami i ma doświadczenie w pracy z taką grupą. | |
| Podnoszenie kompetencji kadry | Narodowe Archiwum Cyfrowe | W urzędzie został przygotowany materiał dot. obsługi poszczególnych typów klientów ze szczególnymi potrzebami. Materiał ten został przekazany do wykorzystania pracownikom w celu podnoszenia ich wiedzy. | Realizacja działań informacyjnych i podnoszących kompetencje kadry urzędów pozwala na większe zrozumienie kwestii dostępności oraz możliwość adekwatnych do potrzeb przyszłych działań pracowników. | Dyrektor urzędu; Koordynator ds. dostępności |
| Skrzyneczka/ pudełko dostępności | Trzeci Urząd Skarbowy w Szczecinie | W sali obsługi klienta oraz w punkcie podawczym dostępne są skrzyneczki/ pudełka dostępności. W skrzyneczkach znajdują się: ramki do podpisu, lupy, deski do podpisu, tusz do złożenia podpisu za pomocą odcisku palca. | Dostępność dla klientów w zakresie możliwości zapoznania się z dokumentami czy złożenia podpisu w wybranej lub możliwej formie jest ważne dla możliwości załatwienia sprawy. Pracownicy punktów mają możliwość natychmiastowego reagowania na potrzeby klienta. | Naczelnik urzędu; Kierownik sali obsługi |
| Proces uzgodnieniowy przygotowanego | Izba Administracji Skarbowej Warszawa | Przygotowany tekst dot. Izby został opracowany przez eksperta oraz koordynatora ds. dostępności. Kolejny tekst został poddany ocenie na poszczególnych szczeblach | Procesy uzgodnieniowe czy dotyczące przepływu informacji pomiędzy koordynatorem ds. dostępności, a poszczególnymi | Naczelnik urzędu; koordynator ds. dostępności |

| Nazwa dobrej praktyki | Urząd, w którym dobra praktyka została zidentyfikowana | Opis | Kluczowe uwarunkowania wdrożenia dobrej praktyki | Poziom zarządczy wdrożenia dobrej praktyki |
|-----------------------|--|--|--|--|
| tekstu ETR o urzędzie | | decyzyjnych. Uzgodnienie mogło nastąpić dzięki zaangażowaniu koordynatora ds. dostępności, który przedstawiał założenia przygotowywania tekstów ETR na każdym ze szczebli decyzyjnych. | szczeblami decyzyjnymi w urzędzie wymagają często dużego zaangażowania. Działania zmierzające do ujednoczenia podstawowej wiedzy w zakresie dostępności i zrozumienia potrzeby dostosowania urzędu w tym zakresie pozwoliłyby nie tylko na zrozumienie tematu, ale także późniejsze działania wdrożeniowe. Należy zadbać, aby wiedza i zrozumienie podstawowych kwestii dostępności była jednolita w urzędzie bez względu na szczebel struktury, na jakim zatrudnieni są pracownicy. | |

4. Podsumowanie realizacji projektu w komponencie obsługa klienta

W działaniach doradczych projektu „Procedury bez barier” (komponent: obsługa klienta) **udział wzięło 180 urzędów z całej Polski** w dwóch turach po 90 urzędów w każdej. Urzędy zróżnicowane były nie tylko pod kątem zakresu działania, ale także struktury organizacyjnej oraz liczby pracowników.

Tabela 6 Liczba urzędów danego typu objętych działaniami projektowymi w dwóch edycjach realizacji projektu

| Typ urzędu (według liczby urzędów w przeglądzie) | Liczba urzędów |
|---|----------------|
| jednostki Krajowej Administracji Skarbowej (izby administracji skarbowej, urzędy skarbowe, Krajowa Informacja Skarbowa) | 86 |
| archiwa państwowe | 15 |
| powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego | 10 |
| wojewódzkie urzędy statystyczne | 16 |
| okręgowe urzędy miar i okręgowe urzędy probiercze | 12 |
| wojewódzkie urzędy ochrony zabytków | 16 |
| urzędy wojewódzkie | 16 |
| wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego | 8 |
| Ministerstwo Sprawiedliwości | 1 |
| łącznie | 180 |

Ścieżka realizacji w obu edycjach projektu dla wybranych urzędów była podobna, zasadnicze jej elementy były tożsame. W każdym z urzędów zrealizowano przegląd procedur i procesów pod kątem obsługi klientów, przygotowano raport z przeglądu, ustalono indywidualny plan działań doradczych i przeprowadzono doradztwo, które zakończyło się przygotowaniem raportu z doradztwa. W trakcie realizacji projektu urzędy uczestniczyły w warsztatach, z których zostały przygotowane raporty: podsumowujący przeglądy oraz raport końcowy z projektu.

Łącznie w obu edycjach zrealizowano **14.416 godzin doradztwa**.

Wsparcie doradcze w obu edycjach projektu było podzielone na działania obligatoryjne i fakultatywne. **Działań obligatoryjnych zrealizowano łącznie 7688, działań fakultatywnych zrealizowano 6728, w tym dla poszczególnych grup urzędów 808.**

W grupie działań fakultatywnych najczęściej realizowanymi były **działania horyzontalne**. Łącznie we wszystkich urzędach zrealizowano **2976 godzin** działań z tej kategorii.

Wartym podkreślenia jest fakt, że wiele wypracowanych w ramach doradztwa produktów zostało wdrożonych przez urzędy lub oczekuje na wdrożenie, są to np.:

- procedury dot. obsługi klientów,
- procedury zapewnienia komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku (PJM/SJM/SKOGN)
- procedury wnioskowania o dostępność,
- plany działań na rzecz zapewnienia poprawy dostępności,
- deklaracje dostępności,
- listy kontrolne do realizacji dostępnych wydarzeń,
- teksty o urzędzie w ETR.

5. Wnioski

Realizacja projektu przyczyniła się do poprawy dostępności usług dla klientów.

Przygotowano i wdrożono wiele elementów, które tę dostępność poprawią m.in. wdrożono procedury obsługi klienta, procedury wnioskowania o dostępność, przygotowano plany działania na rzecz zapewniania poprawy dostępności. Wielu urzędników miało okazję skorzystać z działań warsztatowych, a tym samym poszerzyć swoją wiedzę w obszarze dostępności, obsługi klienta, czy przygotowywania dostępnych wydarzeń.

Realizacja projektu pozwoliła na wyeliminowanie części barier dostępności zidentyfikowanych na etapie przeglądu procedur i procesów, niemniej zakres tej poprawy jest niewystarczający w stosunku do potrzeb. Bariery, jakie udało się wyeliminować, dotyczą głównie obszaru informacyjno-komunikacyjnego (np. stworzenie tekstów ETR o urzędach) oraz obszaru kompetencji pracowników w zakresie dostępności, co uwidoczniło się także w liczbie dobrych praktyk zaprezentowanych w raportach z pierwszej i drugiej edycji projektu. Poprawiła się także kwestia posiadania planów na rzecz zapewnienia poprawy dostępności, plany zostały przygotowane także dla urzędów, które przed projektem w ogóle ich nie posiadały. Jednak obszary takie jak dostępność architektoniczna nie uległy znacznej poprawie.

Kluczową generalną barierą poprawy dostępności w urzędach jest brak wiedzy i zrozumienia kwestii dostępności oraz konieczności jej wdrożenia, a także brak środków finansowych, które mogą być przeznaczone na inwestycje w dostępność, zwłaszcza w kosztochłonnych obszarach jak dostępność architektoniczna.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że urzędy deklarują otwartość na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, poszukują rozwiązań wspierających tę grupę klientów, pomimo niewielkiego doświadczenia. Rośnie świadomość pracowników w zakresie dostępności, a rola koordynatora ds. dostępności zyskuje na znaczeniu w procesach poprawy dostępności, rozumianych jako całość funkcjonowania instytucji, w tym w zakresie zatrudniania.

Warto pamiętać także o tym, że w ramach realizacji projektu **wszystkie urzędy otrzymały ocenę łączną stawiającą ich poziom dostępności na poziomie pierwszym²⁰**. Żaden z urzędów objętych projektem nie otrzymał łącznej oceny na poziomie dojrzałości drugim lub trzecim. Pomimo zidentyfikowanych działań, które można by było przepisać do poziomów drugiego lub trzeciego żaden z urzędów nie spełnił wszystkich warunków określonych dla poziomu pierwszego, które należy uznać w dużej mierze za poziom podstawowy. Należy

²⁰ Ocena dokonywana była w oparciu o przyjęty w projekcie model dojrzałości. Aby osiągnąć drugi poziom urząd powinien spełniać wszystkie wymagania zawarte w ustawach związanych z dostępnością, w szczególności opisane w art. 6 ustawy o dostępności. Na poziomie trzecim urząd dodatkowo powinien wykazać się szeregiem dobrych praktyk w obszarze dostępności, które mogą być przykładem dla innych jednostek.

pamiętać, że pierwszy poziom dojrzałości określały warunki oparte o zapisy art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności, co oznacza, że urzędy nie spełniły jeszcze wszystkich jej wymogów.

Niski poziom dojrzałości urzędów w zakresie dostępności oraz brak możliwości wyeliminowania wszystkich zidentyfikowanych w projekcie barier wyraźnie wskazuje na konieczność kontynuowania działań z zakresu zwiększania dostępności urzędów.

Kluczowy zatem wniosek z realizacji projektu jest taki, że proces poprawy dostępności nie jest jeszcze zakończony i należy go kontynuować.

Dostępność jest procesem złożonym, wymagającym wiedzy, systemowego podejścia oraz inwestycji, stąd działania takie, jak zrealizowane w projekcie, powinny być kontynuowane. Ważne jest, aby działania wspierające dostępność urzędów, realizowane były systemowo tak, aby zapewnić maksymalnie równy poziom dostępności pomiędzy poszczególnymi urzędami, bez względu na ich lokalizację czy zakres działań. Tylko takie działania pozwolą na zapewnienie równego dostępu do usług dla klientów ze szczególnymi potrzebami, nie tylko w ramach tego samego typu urzędów, ale także w ramach urzędów administracji w ogóle.

5.1 Rekomendacje - kluczowe uwarunkowania wdrażania działań na rzecz poprawy dostępności.

Analiza procesu realizacji projektu w obu edycjach oraz wyniki przeprowadzonych działań doradczych pozwalają na sformułowanie kluczowych uwarunkowań wdrażania działań na rzecz poprawy dostępności.

Tabela 7 Kluczowe uwarunkowania wdrażania działań na rzecz poprawy dostępności

| Nazwa działania | Kluczowe uwarunkowania po stronie koordynatora ds. dostępności | Kluczowe uwarunkowania po stronie kadry zarządzającej |
|--|---|--|
| Zaangażowany i kompetentny koordynator ds. dostępności | <ul style="list-style-type: none"> • Angażowanie się w podejmowanie działań • Stałe podnoszenie wiedzy w obszarze dostępności | <ul style="list-style-type: none"> • Świadomy wybór osoby, której powierza się stanowisko koordynatora ds. dostępności • Wsparcie procesu edukacji koordynatora ds. dostępności (w tym umożliwienie udziału w podnoszeniu kwalifikacji w godzinach pracy) • Tworzenie przestrzeni i warunków do pracy dla |

| Nazwa działania | Kluczowe uwarunkowania po stronie koordynatora ds. dostępności | Kluczowe uwarunkowania po stronie kadry zarządzającej |
|---|---|--|
| | | koordynatora ds. dostępności (w tym formalnych związanych z obciążeniem zadaniami) |
| Podstawowa wiedza o dostępności wśród kadry urzędu | <ul style="list-style-type: none"> Realizacja szkoleń/warsztatów kaskadowych Wsparcie procesu szkoleniowego w zakresie określenia zakresu szkoleń oraz wyboru jego realizatorów Tworzenie repetytorium wiedzy o dostępności dla pracowników np. w intranecie | <ul style="list-style-type: none"> Wsparcie procesu edukacji pracowników (w tym finansowanie szkoleń) Tworzenie przestrzeni i możliwości do dzielenia się wiedzą wewnątrz urzędu |
| Komunikacja o dostępności urzędu | <ul style="list-style-type: none"> Komunikowanie o podejmowanych działaniach w zakresie poprawy dostępności wewnątrz urzędu oraz na zewnątrz | <ul style="list-style-type: none"> Włączenie kwestii dostępności do komunikowania działań urzędu zarówno wewnątrz- do pracowników, jak i na zewnątrz- do klientów i otoczenia |
| Przygotowanie, przyjęcie i wdrażanie planu działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności | <ul style="list-style-type: none"> Przygotowanie Planu zawierającego analizę stanu zastanego, harmonogramu działań wraz z szacowanymi kosztami | <ul style="list-style-type: none"> Przyjęcie i wdrażanie Planu, w tym finansowanie niezbędnych działań |
| Wsparcie kierownictwa urzędu dla działań poprawy zapewnienia dostępności | <ul style="list-style-type: none"> Systematyczne przekazywanie informacji o dostępności, w tym monitorowanie wdrażania Planu oraz bieżąca informacja zarządcza do kadry kierowniczej w zakresie postępów we wdrażaniu Planu | <ul style="list-style-type: none"> Stąła współpraca w zakresie wdrażania Planu działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności |
| Współpraca lokalna, w tym ze środowiskiem osób ze | <ul style="list-style-type: none"> Nawiązywanie współpracy Współorganizacja wydarzeń, spotkań | <ul style="list-style-type: none"> Otwartość na współpracę i wsparcie koordynatora ds. dostępności we współpracy |

| Nazwa działania | Kluczowe uwarunkowania po stronie koordynatora ds. dostępności | Kluczowe uwarunkowania po stronie kadry zarządzającej |
|-------------------------|--|--|
| szczególnymi potrzebami | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="459 349 868 421">• Konsultacja rozwiązań na rzecz poprawy dostępności | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="975 349 1417 454">• Komunikowanie działań realizowanych we współpracy ze środowiskiem |

6. Lista załączników

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

7. Źródła i materiały uzupełniające

7.1 Materiały ogólne

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

Lista podstawowych aktów prawnych oraz dokumentów strategicznych i programowych:

- Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych (KPON 2012), sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz. 1169 oraz 2018 poz. 1217)
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2023 poz. 20)
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240)
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2023 poz.1440)
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo Budowlane (Dz.U. 2023 poz. 682, z późn. zm.)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2022 r. poz. 1225)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 lipca 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U. 2015 poz. 1314)
- Program Dostępność Plus: dostepnoscplus.gov.pl.
- Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021-2030

Lista głównych organizacji i instytucji wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami:

- [Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych: www.niepelnosprawni.gov.pl](http://www.niepelnosprawni.gov.pl)
- [Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych: www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)
- [Fundacja Aktywizacja: aktywizacja.org.pl](http://aktywizacja.org.pl)
- [Polski Związek Głuchych: www.pzg.org.pl](http://www.pzg.org.pl)

- [Polski Związek Niewidomych: www.pzn.org.pl](http://www.pzn.org.pl)
- [Polskie Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną: psoni.org.pl](http://psoni.org.pl)
- [Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami: pfon.org](http://pfon.org)
- [Fundacja Polska bez barier: polskabezbarier.org](http://polskabezbarier.org)
- [Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego: firr.org.pl](http://firr.org.pl)
- [Fundacja Widzialni: widzialni.eu](http://widzialni.eu)
- [Fundacja Integracja: www.integracja.org](http://www.integracja.org)
- [Instytut Polityki Senioralnej Senior.hub: zaczyn.org](http://zaczyn.org)

Narzędzie do tworzenia planów na rzecz zapewnienia poprawy dostępności:

- [Planer: https://deklaracja-dostepnosci/planer](https://deklaracja-dostepnosci/planer)

7.2 Materiały dotyczące dostępności architektonicznej

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

- [**Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami i informacje związane z dostępnością budynków i przestrzeni publicznych**
www.budowlaneabc.gov.pl](http://www.budowlaneabc.gov.pl)
- [**Publikacja Fundacji Integracja „Włącznik – projektowanie bez barier”**
www.integracja.org/portfolio/wlacznik-projektowanie-bez-barier/](http://www.integracja.org/portfolio/wlacznik-projektowanie-bez-barier/)
- [**Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy**
\[Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy \\(publikacja pdf online\\)\]\(#\)](#)
- [**Karty informacyjne dla każdego z kluczowych zagadnień ze Standardów dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy**
\[Karty do Standardów – dostępne na stronie Dostępność architektoniczna\]\(#\)](#)
- [**Poradnik „Dostępna i bezpieczna ewakuacja”**
\[Poradnik „Dostępność. Bezpieczna ewakuacja” \\(publikacja pdf online\\)\]\(#\)](#)
- [**Webinarium Warszawskiej Akademii Dostępności**
\[Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami \\(21.10.2022 r.\\) – materiał wideo w serwisie YouTube\]\(#\)](#)
- [**Seminarium naukowo-praktyczne w Szkole Głównej Służby Pożarniczej**
\[Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami \\(20.05.2022 r.\\) – materiał wideo w serwisie YouTube\]\(#\)](#)

- **Ewakuacja osób z niepełnosprawnością – użycie sprzętu (wózki, materace)**
playlista z materiałami wideo (6 filmów)

7.3 Materiały dotyczące dostępności cyfrowej

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

Proponowane publikacje:

- **Podstawowe informacje o dostępności cyfrowej:**
 - Dostępność cyfrowa: www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa
- **Generator Deklaracji Dostępności:**
 - <https://www.deklaracja-dostepnosci.info/>
- **Narzędzie do automatycznego testowania dostępności:**
 - lepszeyweb.pl/andi/help/howtouse.html

7.4 Materiały dotyczące dostępności informacyjno-komunikacyjnej

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

Proponowane publikacje:

- **Osoby głuche i język migowy:** pzg.warszawa.pl/o-pjm-i-swiecie-gluchych
- **Technologie wspomagające słyszenie:** www.pfos.org.pl/technologie
- **Alternatywne metody komunikacji:** aac.org.pl/ogolne-info
- **Przykłady publikacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia:** psoni.org.pl/nasze-publicacje
- **informacja o działalności instytucji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia**
<https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/podstawowe-informacje>

- **informacja o wystawach w tekście łatwym do czytania i zrozumienia**
<https://www.lazienki-krolewskie.pl/pl/muzeum-lowiectwa-i-jezdzictwa>
- **informacja o instytucji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia**
https://agad.gov.pl/?page_id=5296
- **broszura na temat procedury skargowej w tekście ETR**
https://www.pfron.org.pl/fileadmin/user_upload/Broszura_Co_warto_wiedziec_o_dostepnosc.pdf?utm_campaign=pfron&utm_source=df&utm_medium=download

7.5 Materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

Poniżej przedstawiamy materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Wybraliśmy te materiały, które mogą wesprzeć merytorycznie koordynatorów ds. dostępności w zakresie obsługi klienta. Mogą także być inspiracją do podejmowanych działań naprawczych w urzędach w tym obszarze. Materiały mają formę poradnikową, multimedialną, a także wskazujemy na przykład standardów w zakresie obsługi klienta.

- **Komunikacja bez barier – praktyczny poradnik kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami - publikacja: Fundacja Aktywizacja**

<https://aktywizacja.org.pl/wiedza/publikacje/komunikacja-bez-barier/>

- **Kanał Warszawskiej Akademii Dostępności na YouTube**

www.youtube.com/c/warszawskaakademiadostepnosci

- **Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, w kolejowym i drogowym transporcie zbiorowym opracowane przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/szkolenia-dla-pracownikow-sektora-transportu-zbiorowego-w-zakresie-potrzeb-osob-o-szczegolnych-potrzebach-w-tym-osob-z-niepelnosprawnosciami/standardy-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami

- **Lekcja online PJM: Obsługa Głuchego klienta**

kulturawrazliwa.pl/wiedza/lekcja-online-pjm-obsługa-głuchego-klienta

7.6 Materiały dotyczące zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami

Poniżej przedstawiamy materiały, które dotyczą zatrudniania osób z niepełnosprawnościami. Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami to proces, który powinien być realizowany dostępnie, a wybrane przez nas materiały będą służyć podpowiedzią w tym zakresie. Przedstawiamy materiały z zakresu budowania dostępnego procesu rekrutacji i zatrudnienia krok po kroku oraz te, które dotyczą dostępności miejsca pracy.

- **[Raport systemowy. Podsumowanie przeglądu procedur w 30 urzędach oraz rekomendacje systemowe dla całej administracji w zakresie zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami](#)**

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/procedury-bez-barier>

- **[Dostępne miejsca pracy- publikacja: Fundacja Aktywizacja](#)**

<https://aktywizacja.org.pl/wiedza/publikacje/broszura-dostepne-miejsca-pracy/>

