

Co znajdziesz w raporcie?

Raport podsumowuje działania wspierające urzędy w zwiększaniu dostępności w ramach projektu Procedury bez barier. Aby ułatwić poruszanie się po dokumencie, przygotowaliśmy krótką instrukcję.

Część 1



Część 2

Podstawowe informacje

- W pierwszej części raportu dowiesz się, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami i dlaczego dostępność usług publicznych w Polsce jest ważna
- Przeczytasz także o urzędach, które zostały objęte projektem
- Zrozumiesz podstawy prawne zwiększania dostępności usług publicznych i poznasz najważniejsze definicje

Przejdź do strony 8

Przejdź do strony 9

Przejdź do strony 11

Działania przedwdrożeniowe – przegląd procedur

- Dowiesz się, jakie były podstawy działań doradczych – poznasz założenia uniwersalnego wzorca jakości usług publicznych, modelu dojrzałości i założenia dotyczące opracowania wzorcowych ścieżek wsparcia
- Poznasz wyniki oraz rekomendacje z przeglądów

Przejdź do strony 14

Przejdź do strony 20

Działania wdrożeniowe – bezpośrednie doradztwo (produkty i rekomendacje)

- W drugiej części raportu poznasz katalog działań doradczych obejmujący działania obligatoryjne oraz działania fakultatywne w podziale na grupy urzędów i różne ścieżki wsparcia
- Dowiesz się o rezultatach działań doradczych w tym wypracowanych produktach oraz wnioskach z badania customer journey
- Zapoznasz się z rekomendacjami dotyczącymi dalszych działań wdrożeniowych, szczegółowe rekomendacje dla różnych grup urzędów dotyczące zwiększania dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej

Przejdź do strony 22

Przejdź do strony 27

Przejdź do strony 34



Działania powdrożeniowe – utrzymanie rezultatów

- Załącznikiem do raportu jest Plan zarządzania procesami i procedurami obsługi klienta, który przedstawia ścieżkę dojścia do poziomu dostępności, wyznaczonego przez ustawę z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- Dodatkowo znajdziesz Infografikę o projekcie oraz źródła i materiały uzupełniające: materiały ogólne, materiały dotyczące poszczególnych obszarów dostępności i materiały dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

Załączniki

Część 3

Dobre praktyki

- W tej części raportu poznasz dobre praktyki z zakresu zwiększania dostępności i warunki ich wdrożenia

Przejdź do strony 48



Część 1

Podstawowe informacje

Celem projektu „Procedury bez barier” (komponent obsługa klienta), realizowanego na zlecenie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, 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 (ustawa o zapewnianiu dostępności).

Wymagania ustawowe odnoszą się do trzech podstawowych obszarów – są to: dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa.

W projekcie wzięło udział 90 urzędów administracji publicznej – wśród nich archiwa państwowe, urzędy skarbowe i Krajowa Informacja Skarbowa, wojewódzkie urzędy statystyczne, okręgowe urzędy miar, urzędy wojewódzkie, powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego, wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego i Biuro Informacyjne Krajowego Rejestru Informacyjnego Ministerstwa Sprawiedliwości.



Działania przedwdrożeniowe – przegląd procedur

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.

Część 2

Działania wdrożeniowe – bezpośrednie doradztwo (produkty)

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.

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.

W każdym urzędzie zrealizowano zestaw działań obowiązkowych. Działania te obejmowały:

- wsparcie kierownictwa urzędu i koordynatora ds. dostępności,
- przygotowanie zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i przekazanie ich pracownikom,
- przeprowadzenie warsztatów dla pracowników urzędów dotyczących różnych form komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- przygotowania opisu urzędu w języku łatwym do czytania i rozumienia (ETR),
- przygotowania 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. procedury uwzględniające obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, materiały informacyjne, listy kontrolne itp.



Działania wdrożeniowe – bezpośrednie doradztwo (rekomendacje)

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 opisu urzędu w języku ETR na stronie internetowej, nawiązanie współpracy z instytucjami mogącymi dostarczyć usługę tłumacza języka migowego, czy zakup odpowiedniego sprzętu wspomagającego osoby niewidome.
- W zakresie dostępności cyfrowej rekomendacje obejmują m.in. przeprowadzenie audytu cyfrowego strony internetowej, stworzenie zakładki poświęconej dostępności i umieszczenie na stronie 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. Ważnym czynnikiem decydującym o powodzeniu działań na rzecz zwiększania dostępności powinno być systematyczne uświadamianie o konieczności dostosowywania urzędów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Część 3

Dobre praktyki

Na koniec przedstawiono dobre praktyki, które wypracowano w ramach doradztwa, wskazując na kluczowe uwarunkowania wprowadzenia tego typu rozwiązań w innych urzędach.



Załączniki

Działania powdrożeniowe – utrzymanie rezultatów

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.

