



Ministerstwo
Funduszy
i Polityki
Regionalnej

ABC Koordynacji Dostępności

Niezbędnik dla instytucji publicznych

2025 ROK



www.dostepnosc.gov.pl

ABC KOORDYNACJI DOSTĘPNOŚCI

<u>Do koordynatorek i koordynatorów</u>	3
<u>Kto podlega ustawie o zapewnianiu dostępności?</u>	4
<u>Czego ustawa wymaga od podmiotu publicznego?</u>	4
<u>Kim jest koordynator ds. dostępności?</u>	5
<u>Zadania koordynatora</u>	9
<u>Pytania i odpowiedzi</u>	35
<u>Zbiór przepisów prawa i opracowań z obszaru dostępności</u>	38



Dostępność Plus

Opracowanie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego
w projekcie: "Dostępność_PL nr FERS.03.03-IZ.00-0002/23"

DO KOORDYNATOREK I KOORDYNATORÓW

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (dalej UzD) wprowadziła obowiązek wyznaczenia koordynatorów ds. dostępności w niektórych instytucjach publicznych. Możliwe, że czytasz ten tekst, bo właśnie wskazano Cię jako koordynatorkę/koordynatora, a w związku z tym poszukujesz wiedzy, chcesz poznać narzędzia, które pomogą Ci w pracy, w realizacji zadań ustawowych.

Wyznaczenie w instytucjach publicznych osób odpowiedzialnych za dostępność to, wysuwany od lat, postulat środowisk skupiających osoby z niepełnosprawnościami. Przedstawiciele tych środowisk podkreślają, że spraw, którymi trzeba się zająć w skali całego kraju, jest wiele. Bez szerokiej sieci praktyków dostępności wykonanie cywilizacyjnego skoku w tym obszarze nie jest możliwe. Program Dostępność Plus stworzył warunki, które pozwolą przygotować przyszłych koordynatorów do pracy.

Niniejszy niezbędnik jest jednym z narzędzi, które powstały z myślą o Was – koordynatorach ds. dostępności. Jest to skondensowany zbiór najważniejszych informacji o dostępności, zweryfikowany po pięciu latach od wdrożenia ustaw o dostępności. Weryfikacji dokonały zarówno osoby, które pełnią funkcję koordynatorów w podmiotach publicznych, jak i eksperci ds. dostępności. Ma on ułatwiać planowanie, wdrażanie i utrzymanie dostępności w sposób gwarantujący równy udział w życiu wszystkim obywatelom. Można w nim znaleźć między innymi opis zadań stojących przed koordynatorami i koordynatorkami, porady, słownik inspirujący do dalszych poszukiwań wiedzy o dostępności. Warto zwrócić uwagę na aktywne linki odsyłające do bardziej szczegółowych informacji na dany temat czy wyjaśniające mniej powszechne pojęcia i skróty. Niniejszy dokument nie jest encyklopedią i nie zawiera całej wiedzy o dostępności. Nie to było bowiem intencją autorów. U podstaw niezbędnika legła chęć przedstawienia najważniejszych elementów dostępności i wskazanie innych, bardziej dokładnych źródeł na ten temat. *Niezbędnik* nie służy też zwiększaniu wrażliwości pracowników podmiotów publicznych i przeciwdziałaniu dyskryminacji. To zadanie realizują już inne publikacje.

Niezbędnik to rodzaj inspirującej mapy drogowej, której celem jest wskazanie koordynatorom i koordynatorkom jak najlepsze dróg w meandrach świata dostępności.

Do korzystania z *Niezbędnika* zapraszamy również organizacje pozarządowe i firmy prywatne. Uwzględnienie dostępności w firmowych strategiach poprawia funkcjonowanie firmy zarówno w odniesieniu do własnych pracowników, jak i do odbiorców swych działań. Dodatkowo, zwłaszcza w kontekście Europejskiego Aktu o Dostępności, otwarcie się na dostępność jest już nie tylko elementem budowania społecznej odpowiedzialności biznesu, ale dla wielu branż także wymogiem prawnym. Do doświadczonych w temacie sektorów bankowego i telekomunikacyjnego, od 2025 roku dołączą między innymi branże: transportowa, handlu elektronicznego, e-booków i produktów elektronicznych.

KTO PODLEGA USTAWIE O ZAPEWNIANIU DOSTĘPNOŚCI?

UzD w art. 3 wskazuje katalog podmiotów, nazwanych zbiorczo podmiotami publicznymi, które są zobowiązane do zapewnienia dostępności. Lista głównych podmiotów podlegających UzD znajduje się na [stronie Ministerstwa](#). Nie jest katalogiem zamkniętym i ma tylko charakter pomocniczy. Odpowiedzi na pytanie, czy podmiot jest podmiotem publicznym w rozumieniu UzD, należy szukać w art. 3 ustawy.

Dodatkowo, część podmiotów publicznych jest zobowiązana do wyznaczenia koordynatora ds. dostępności. Zgodnie z art. 14 UzD są to przede wszystkim organy administracji rządowej i samorządowej, organy kontroli państwowej i ochrony prawa oraz sądy i trybunały.

Pamiętaj, że nie ma żadnych przeciwwskazań, aby koordynatora ds. dostępności wyznaczyć także w podmiocie, który nie jest wskazany w art. 14 UzD. Praca koordynatora zwykle przyczynia się do poprawy dostępności danego podmiotu, dlatego wyznaczenie takiej osoby uznaje się powszechnie za działanie niezwykle pożądane.

CZEGO USTAWA WYMAGA OD PODMIOTU PUBLICZNEGO?

UzD wymaga, by każdy podmiot podlegający ustawie zapewniał dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami (zakres niezbędnych do podjęcia działań jest określony w UzD). Podmiot zapewnia dostępność uwzględniając potrzeby tych osób oraz usuwając bariery i zapobiegając ich powstawaniu (Art. 4 UzD). Może to robić zgodnie z ideą uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień. Wdrażanie i rozwijanie dostępności oznacza, że konieczne jest odpowiednie przygotowanie budynków, zasobów cyfrowych, procedur i form komunikacji (obsługi). Wszystko należy zrobić w taki sposób, by spełnione zostało niezbędne minimum dostępności określone w Art. 6 UzD.

Podmiot publiczny musi podejmować działania, które będą prowadziły do usuwania barier i nie pozwolą na ich powstawanie w przyszłości (służy temu [plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności](#)). Podmiot publiczny musi również co 4 lata składać raport, w którym określa stan swojej dostępności. Pierwszy raport podmioty publiczne składały w 2021 roku. Termin złożenia kolejnych raportów przypada na lata 2025, 2029, 2033 itd. za każdym razem na stronie BIP Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej. Proces wypełniania i składania raportu jest ustalany przez MFIPR i ogłaszany podmiotom publicznym na stronie internetowej a często także poprzez oficjalne pisma.

Każda osoba może poinformować dowolny podmiot publiczny o istniejącej u niego barierze. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej ustawowy przedstawiciel mogą dodatkowo wystąpić do podmiotu publicznego z wnioskiem o zapewnienie dostępności. Jeśli wniosek taki nie zostanie uwzględniony, osoba składająca wniosek może wystąpić do prezesa PFRON ze skargą na brak zapewnienia dostępności. Procedurę składania wniosku o zapewnienie dostępności i procedurę składania skargi regulują art. 30- 32 UzD.

Każdy podmiot publiczny może umieścić na swojej stronie informację o zasadach składania wniosku o zapewnienie dostępności i skargi na brak zapewnienia dostępności. Można w takim wypadku wykorzystać podpowiedzi i wzory odpowiednich formularzy przygotowane przez PFRON. Niezbędne wskazówki znajdują się pod linkiem [„Jak korzystać z prawa do dostępności”](#).

[Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#) (str.14) zawierają natomiast uproszczony schemat odpowiedzi na wniosek o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej i Schemat uproszczony postępowania skargowego.

Obowiązek zapewnienia dostępności jest nałożony również na firmy i NGO, które realizują zadania z udziałem środków publicznych lub w ramach zamówień publicznych, na podstawie umowy zawartej z podmiotem publicznym.

Szczegółowa analiza wymagań określonych w artykule 6. Uzd, jak również definicje pojęć i wyjaśnienia ich stosowania, znajdują się w [Poradniku „Jak wdrażać ustawę o zapewnianiu dostępności”](#).

Pamiętaj! Projektowanie uniwersalne (PU) jest pożądanym sposobem zapewniania dostępności, ponieważ rekomenduje stosowanie rozwiązań, które są użyteczne dla wszystkich ludzi w jak największym zakresie, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznych zmian.

Z racjonalnych usprawnień korzystaj wyłącznie w sytuacji, w której zastosowanie PU jest niemożliwe.

Więcej informacji na temat Projektowania Uniwersalnego znajdziesz m.in. we [Włączniku 2.0.](#), w [Standardach dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy](#).

KIM JEST KOORDYNATOR DS. DOSTĘPNOŚCI?

Koordinator ds. dostępności to osoba, która w sposób szczególny dba w danym podmiocie publicznym o likwidowanie barier i tworzenie warunków przeciwdziałających ich powstawaniu w przyszłości. Nie oznacza to jednak, że koordinator wykonuje te zadania samodzielnie. Praktyka pokazuje, że skuteczny, właściwie organizujący pracę koordinator utrzymuje stały kontakt z przedstawicielami każdego działu w danej jednostce. Dostępność jest bowiem wyzwaniem, z którym trzeba się mierzyć we wszystkich aspektach działalności podmiotu publicznego. Koordinator ds. dostępności to zatem osoba, która realnie przyczynia się do zwiększenia jakości usług świadczonych przez podmiot.

To jednak nie koordinatorzy i koordynatorki ponoszą odpowiedzialność za stan dostępności danej instytucji. Odpowiedzialność ta spoczywa niezmiennie na osobach zarządzających podmiotem publicznym, na przykład ministrach, prezydentach miast, burmistrzach czy dyrektorach w szpitalach, w których zresztą (zgodnie z UZD) nie ma obowiązku wyznaczenia koordynatora ds. dostępności.

Wyznaczenie Koordynatora

Zgodnie z art. 14 UzD obowiązek wyznaczenia KD spoczywa na organie władzy publicznej (w tym organie administracji rządowej i samorządowej) i istnieje w podmiotach publicznych takich jak np.: urzędy centralne, urzędy wojewódzkie, urzędy marszałkowskie, urzędy miast i gmin, sądy, trybunały. W pozostałych podmiotach publicznych wyznaczenie koordynatora jest dobrowolne, niemniej rekomendujemy, by wskazać osobę pełniącą taką funkcję.

Koordynatora ds. dostępności (KD) powinny wyznaczyć osoby zarządzające podmiotem publicznym i to one powinny podjąć decyzję, czy KD ma pełnić tę funkcję tylko w jednym podmiocie, czy również w podległych mu jednostkach. W przypadku podmiotów posiadających kilka siedzib/ filii, często najlepszym rozwiązaniem jest wyznaczenie koordynatora w każdej z nich.

W niektórych instytucjach podlegających UzD uzasadnione jest przy tym wyznaczenie zespołu koordynującego dostępność, jako grupy ludzi wspierających koordynatora – doraźnie lub na stałe – w realizacji jego funkcji. Szczególnie jest to uzasadnione w przypadku tych podmiotów publicznych, w których struktura organizacyjna i zasoby rzeczowe są bardzo rozbudowane.

W sądach powszechnych i powszechnych jednostkach organizacyjnych prokuratury UzD przewiduje możliwość wyznaczenia wspólnego koordynatora do spraw dostępności dla więcej niż jednego sądu lub więcej niż jednej jednostki organizacyjnej prokuratury, dzieje się to wówczas na podstawie odrębnego porozumienia.

Praktyka pokazuje, że w podmiotach publicznych, w których wyznaczono koordynatorów ds. dostępności, bariery są likwidowane efektywnie, racjonalnie i systematycznie. Jednak samo wyznaczenie koordynatora nie sprawi, że podmiot stanie się dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami. Praca koordynatora przynosi efekty wyłącznie w sytuacji, gdy ma on konkretne wsparcie od zarządzających podmiotem publicznym. Wsparciem takim mogą być na przykład odpowiednie uprawnienia i środki finansowe, umożliwiające realizowanie Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności, przygotowanego przez koordynatora.

Osoby zarządzające podmiotem publicznym, w którym zostanie wyznaczony koordynator ds. dostępności, mogą od samego początku wspierać tę osobę, a przez to i sam proces poprawy dostępności w swojej jednostce. Pierwszą okazją jest sposób wyznaczenia koordynatora ds. dostępności. UzD nie precyzuje, jak należy tego dokonać. Rekomendujemy aby wyznaczenie koordynatora odbyło się poprzez dokument wewnętrzny, np. uchwałę, zarządzenie, statut.

W dokumencie tym można od razu określić kompetencje koordynatora ds. dostępności, jego zadania, komórki organizacyjne, które mają z nim współpracować, miejsce koordynatora w strukturze podmiotu. Informacje te powinny być znane wszystkim pracownikom i pracowniczkom, by każdy wiedział przy jakich zadaniach może liczyć na wsparcie koordynatora i kiedy sam koordynator może zwrócić się o wsparcie. Realizowanie zadań związanych z dostępnością wymaga czasami od koordynatora podejmowania decyzji quasi-kierowniczych. Odpowiednie umocowanie takiej osoby w strukturze podmiotu jest więc w takich przypadkach ogromnie ważne. Tym ważniejsze, że sama UZD nie określa w jaki

sposób koordynator ds. dostępności powinien być umocowany w instytucji, a na dodatek koordynatorami są często osoby pracujące w danym podmiocie na innym, niekoniecznie kierowniczym stanowisku. Możliwość skutecznej pracy koordynatora jest więc pochodną decyzji podejmowanych od samego początku przez osoby zarządzające podmiotem publicznym.

Miejsce KD w strukturze

Ze względu na wielowymiarowość zadań i wyzwań, które stają przed koordynatorem ds. dostępności, najlepiej jest, gdy podlega on bezpośrednio osobie zarządzającej podmiotem. Dzięki takiemu rozwiązaniu KD może skutecznie koordynować cały proces zapewniania dostępności.

Umocowanie KD

Osoby zarządzające powinny zadbać o to, by koordynator ds. dostępności mógł angażować się w działania ważne dla procesu zapewniania dostępności (m.in. tworzenia i upowszechniania wewnętrznych procedur i przepisów, regulaminów, planowania remontów, zakupów i wprowadzania nowych usług, etc.). Dzięki temu będzie na bieżąco mógł oceniać je pod kątem zgodności z Uzd. Jeśli w którymkolwiek dokumencie czy na jakimkolwiek etapie uruchamiania nowych usług KD odkryje brak zgodności z Uzd, powinien zaproponować stosowne zmiany.

Zaleca się, by KD miał możliwość, we współpracy z zespołem odpowiedzialnym za realizację danego procesu, podjąć niezbędne działania do zapewnienia dostępności danej usługi czy przestrzeni.

Będzie to z pewnością łatwiejsze, gdy decyzją osób zarządzających, obecność KD będzie wymagana w różnych przejawach działalności instytucji.

Przykłady działań rekomendowane osobom zarządzającym:

- Zapraszanie koordynatora na spotkania zarządcze, podczas których są omawiane aktualnie realizowane i planowane projekty.
- Inicjowanie spotkań w różnych działach lub jednostkach, z których składa się podmiot publiczny, w celu uspoźnienia poziomu dostępności w ramach wszystkich oferowanych usług świadczonych przez podmiot publiczny.
- Włączanie koordynatora ds. dostępności w proces planowania budżetu podmiotu na dany rok kalendarzowy.
- Stworzenie koordynatorowi możliwości identyfikacji i koordynacji procesu wprowadzania zmian we wszystkich aspektach zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Bazując na doświadczeniu podmiotów, w których praca koordynatorów przynosi wymierne efekty, można wskazać kilka ważnych czynników tworzących koordynatorom odpowiednie warunki do działania. Są to:

- odpowiedni sposób wyznaczenia koordynatora,
- właściwe umiejscowienie koordynatora ds. dostępności w strukturze podmiotu,

- wyposażenie koordynatora w odpowiednie narzędzia i uprawnienia,
- zapewnienie koordynatorowi budżetu na realizowanie działań zmierzających do poprawy dostępności w podmiocie,
- włączanie koordynatora ds. dostępności w proces planowania budżetu podmiotu na dany rok kalendarzowy,
- stworzenie koordynatorowi możliwości podnoszenia kwalifikacji (np. udziału w szkoleniach) oraz wymiany doświadczeń i dzielenia się dobrymi praktykami z innymi koordynatorami ds. dostępności i ekspertami w tym zakresie.

Przykład z pracy KD: Stałą praktyką osoby zarządzającej podmiotem powinno być sprawdzanie, czy każdy, konkretny projekt był konsultowany pod kątem dostępności. Jeśli konsultacja taka nie miała miejsca, niezbędnym krokiem powinno być uzyskanie rekomendacji koordynatora i przyjęcie ewentualnych, proponowanych zmian. Jeśli w instytucji procedura ta jest sformalizowana (np. każdy dział podpisuje się pod projektem zgadzając się na jego realizację, koordynator ds. dostępności powinien być jedną ze stron takiego procesu).

Przykład z pracy KD: Osoby zarządzające danym podmiotem publicznym mogą pomóc dotrzeć do właściwych osób z drugiego podmiotu, bez decyzji których niemożliwe będzie wprowadzenie oczekiwanych zmian. Na przykład firma świadcząca usługę transportu publicznego posiada dostępny tabor (niskopodłogowe autobusy i tramwaje, etc.) jednak przystanki komunikacji miejskiej podlegają innej firmie. Ta, remontując przystanki nie dostosowuje wysokości krawężników i np. wielkości wiat do potrzeb osób poruszających się na wózkach.

Dobra praktyka:

- **Muzeum Krakowa:** W MK jest Pełnomocniczka Dyrektora ds. Dostępności. Decyzję o tym, by Pełnomocniczka zajęła miejsce w strukturze w Biurze Dyrektora, podjęli wspólnie. Dzięki takiemu ułożeniu pełnomocniczki decyzje są podejmowane sprawnie (a wyzwania są duże ze względu na skalę instytucji: 20 lokalizacji, 18 oddziałów, większość budynków jest zabytkiem).
- **Centrum Nauki Kopernik:** Koordynatorka ds. Dostępności została wyznaczona Zarządzeniem Dyrektora w 2020 roku. Zgodnie z tym Zarządzeniem KD odpowiada bezpośrednio przed Dyrekcją. W czasie planowania budżetu, KD uczestniczy w spotkaniach z Kierownikami działów i zgłasza potrzeby związane z dostępnością. KD angażuje niemal wszystkie zespoły do działań związanych z dostępnością, chociaż w CNK nie ma oficjalnie powołanego zespołu ds. dostępności. KD ma też bardzo duże wsparcie w zakresie podnoszenia kompetencji.

ZADANIA KOORDYNATORA

Koordinator dostępności zgodnie z zapisami UzD ma trzy główne zadania:

1. Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot
2. Przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
3. Monitorowanie działalności podmiotu w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Koordinowanie, zgodnie z definicją Słownika Języka Polskiego, oznacza organizowanie działań wykonywanych wspólnie przez wiele osób.

W myśl tej definicji i najlepszych w kraju praktyk we wdrażaniu dostępności, koordynator ds. dostępności powinien mieć realny wpływ na optymalizację procesów związanych z zapewnianiem dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Powinien móc planować i monitorować procesy, proponować rozwiązania i podejmować działania we współpracy z właściwymi komórkami i osobami.

Rada od KD: KD powinien przekazywać wiedzę zespołowi, dzielić się kompetencjami. Powinien szkolić regularnie zespół, bo zna kontekst, zna swój podmiot i jego specyfikę. Można zaprosić także do współpracy zewnętrzną firmę szkoleniową.

UzD nakłada obowiązek wyznaczenia co najmniej jednego koordynatora ds. dostępności. Warto od samego początku zastanowić się nad zastępstwem dla KD i stworzyć możliwość realizowania zadań związanych z dostępnością w przypadku nieobecności koordynatora. Większa liczba osób zajmujących się w podmiocie dostępnością to z jednej strony wsparcie dla koordynatora, z drugiej zaś komfort dla osób zarządzających podmiotem.

Przykład:

KD wyjeżdża na dłuższy urlop lub jest na przedłużającym się L4, a do podmiotu trafia wniosek o zapewnienie dostępności. Podmiot zgodnie z wymogami ma 14 dni na zapewnienie dostępności. Kto się tym zajmie pod nieobecność KD? Chodzi przecież nie tylko o udzielenie kompetentnej odpowiedzi na wniosek, lecz także wdrożenie procedur w instytucji, które doprowadzą do zapewnienia żądanej dostępności.

W niektórych podmiotach „zespoły dostępnościowe” są złożone z pracowników różnych działów. Przed podjęciem decyzji o takim właśnie modelu warto zastanowić się nad często zadawanymi w takiej sytuacji pytaniami:

- Komu będą podlegali członkowie tego zespołu?
- Czyje polecenia służbowe będą „nadrzędne”: kierownika zespołu dostępności czy kierownika działu, w którym pracuje dana osoba?
- Na ile ci pracownicy, zajęci swoimi dotychczasowymi obowiązkami, będą mieli czas, aby wypełniać zadania związane z zapewnianiem dostępności?

Kim więc powinien być KD?

Wiedza i kompetencje

Koordynator ds. dostępności powinien być dobrze przygotowany merytorycznie do pełnionej funkcji, jednak nie musi posiadać bardzo szerokiej wiedzy z chwilą wyznaczenia na KD.

Każdy, kto zostanie wyznaczony na koordynatora ds. dostępności, będzie mógł, a nawet powinien poszerzać swoją wiedzę i doskonalić swoje umiejętności.

Koordynatorzy mogą zdobywać i poszerzać swoją wiedzę w ramach rządowych i samorządowych projektów, na studiach podyplomowych oraz w ramach licznych kursów i szkoleń. **Listę istniejących w Polsce studiów podyplomowych w zakresie zarządzania dostępnością znajdziesz pod [linkiem](#).**

Pierwszym krokiem mogą być materiały udostępnione do pobrania na stronach Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów oraz Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Instytucje te odpowiadają ze szereg projektów, w ramach których można nabyć i rozwinąć wiedzę oraz umiejętności z obszarów przydatnych w pracy koordynatora.

Solidną bazę wiedzy koordynator znajdzie również w Warszawskiej Akademii Dostępności, która jest przykładem dobrej praktyki tego, jak samorząd/Organizator wzmacnia kompetencje wśród wyznaczonych koordynatorów ds. dostępności.

Poniżej zebraliśmy kluczowe umiejętności, cechy i inne czynniki, które mają wpływ na pracę koordynatora.

Koordynator musi znać i stosować w praktyce:

- Ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- Ustawę o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- Ustawę o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
- Konwencję o prawach osób niepełnosprawnych.

Koordynator dostępności powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- projektowania uniwersalnego,
- funkcjonowania osób o różnych potrzebach w tym osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, osób z czasowymi ograniczeniami sprawności fizycznej, kobiet w ciąży, opiekunów/rodziców z dziećmi
- dostępności architektonicznej,
- dostępności cyfrowej,
- dostępności informacyjno - komunikacyjnej.

Pożądane cechy koordynatora ds. dostępności to:

- umiejętność monitorowania i optymalizacji procesów,
- umiejętność zarządzania zmianą,
- umiejętności interpersonalne - umiejętność angażowania ludzi w działania,
- umiejętność zarządzania projektami,

- doświadczenie we współpracy z organizacjami pozarządowymi/środowiskiem osób z niepełnosprawnościami,
- otwartość na nową wiedzę,
- znajomość specyfiki podmiotu, za którego dostępność odpowiada.

Czynniki sukcesu w pracy koordynatora:

- dostęp do narzędzi i szkoleń podnoszących wiedzę i kwalifikacje,
- dostęp do wymiany doświadczeń z innymi koordynatorami i praktykami dostępności – możliwość sieciowania się,
- członkostwo w istniejących formach dialogu społecznego dla osób z niepełnosprawnościami (np. rada osób niepełnosprawnych), organizacji branżowych zajmujących się dostępnością lub nieformalnych forum koordynatorów.

Pamiętaj! Koordynatorem dostępności może być także osoba z niepełnosprawnością lub posiadająca doświadczenie w pracy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami.

Budżet na dostępność

Niezwykle ważne w pracy koordynatora ds. dostępności jest włączenie go przez osoby zarządzające w proces planowania budżetu.

Budżet jednostki powinien uwzględniać zadania wynikające z planu na rzecz poprawy zapewniania dostępności.

Budżet przeznaczony na zadania związane z zapewnianiem dostępności powinien pozostawać w dyspozycji koordynatora i oprócz kosztów związanych z realizacją konkretnych celów powinien przewidywać środki na:

- bieżącą obsługę osób korzystających z dostępności, np. tłumacz PJM, asystent, opracowanie tekstów w ETR i prostym języku;
- konsultacje z ekspertami, samorzecznikami (tj. osobami ze szczególnymi potrzebami);
- rozwój i kształcenie (udział w konferencjach, szkoleniach, wizytach studyjnych).

Wprowadzanie rozwiązań dostępnościowych w zakresie usług i przestrzeni podmiotu to proces długofalowy, rozłożony na lata. Każdy koordynator i zarządzający podmiotem powinni być tego świadomi. Wspólnie powinni dokładać wszelkich starań, aby działania składające się na ten proces były systematyczne i efektywne.

Rada od KD: Działy realizujące swoje projekty na etapie ich budżetowania powinny uzyskać opinię koordynatora odnośnie zakresu niezbędnych konsultacji/audytów koniecznych do zapewnienia dostępności, a następnie wpisać je do budżetu projektu.

Przykłady z pracy KD:

- Jeden z działów organizuje konferencję. Chce zapewnić tłumaczenie tego wydarzenia na PJM. Wpisuje więc koszt tłumacza do budżetu. Koordynator może skontaktować dział ze sprawdzonymi tłumaczami.
- Instytucja pracuje nad nową stroną internetową. Koordynator wskazuje na konieczność przygotowania strony zgodnie z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej. Zwraca uwagę na konieczność zaangażowania do tego procesu ekspertów od dostępności cyfrowej i audytorów. Dział odpowiedzialny za przygotowanie nowej strony wpisuje tę pozycję do budżetu.

Monitorowanie pracy KD

Proces rozwijania dostępności w podmiocie publicznym powinien uwzględniać również monitorowanie pracy KD.

Przynajmniej raz w roku koordynator wspólnie z zarządzającym instytucją powinien poddać ewaluacji swoją pracę. Warto wówczas sprawdzić:

- Czy udało się zrealizować roczny plan?
- W jakim stopniu?
- Co pomogło/przeszkodziło w jego realizacji?
- W jakie procesy koordynator był zaangażowany?
- Jakie konkretne zmiany zaproponował?
- Jaki był koszt działań zwiększających dostępność podmiotu w omawianym okresie?
- Co udało się usprawnić

Rada od KD: Koordynator powinien poznać specyfikę podmiotu, jego procedur, zasad funkcjonowania, struktury organizacyjnej i ludzi, którzy w nim pracują oraz osób korzystających z usług tego podmiotu. Dopiero połączenie tych dwóch rzeczy poznania grupy odbiorców dostępności oraz specyfiki podmiotu, w którym będziemy ją zapewniać, da pożądaną rezultat.

Przykłady z pracy KD:

- W podmiocie nie ma windy. Zaczynam o nią żmudne starania. Po trzech miesiącach dowiaduję się, że winda będzie, bo jest wpisana w plan generalnego remontu, który rozpocznie się za trzy lata.
- Marzę o ścieżce naprowadzającej w przestrzeni holu – szatni - kas w moim podmiocie. Robię próbę. I okazuje się, że, po pierwsze uniemożliwia to umycie podłogi zakupioną do tego maszyną (a hol jest naprawdę duży i mycie mopem nie wchodzi w grę) i, po drugie, znacznie utrudnia to transport zabytków (wózki z rzeźbami podskakują jak na wybojach).

Koordynator ds. dostępności nie powinien natomiast zajmować się dostępnością samodzielnie i jednoosobowo. Dostępność to proces, który ze względu na przekrojowy charakter dla podmiotu powinien angażować więcej osób.

Koordynator ds. dostępności nie powinien także:

- tworzyć napisów do filmów (to zadania działu odpowiedzialnego za przygotowanie i publikację materiałów w Internecie);
- tworzyć opisów alternatywnych (to zadania redaktora strony internetowej, redaktorów mediów społecznościowych);
- jednoosobowo opracowywać dostępnych cyfrowo dokumentów publikowanych na stronie internetowej podmiotu. W tę kompetencję zarządzający powinni wyposażyć inne osoby;
- brać odpowiedzialności za dostępność przestrzeni, których instytucja nie jest właścicielem. To odpowiedzialność Zarządcy budynku i kwestia negocjacji osób zarządzających z nim na etapie podpisywania umowy;
- brać odpowiedzialności za brak dostępności przestrzeni lub usług, które nie były z nim konsultowane na etapie projektowania lub zostały zbyt późno przekazane do zaopiniowania, na etapie „gdy nic już nie można zmienić, bo terminy naglą”;
- przygotowywać deklaracji dostępności w zakresie zgodności strony z WCAG. KD może opracować część poświęconą dostępności architektonicznej i innym rozwiązaniom w budynku;
- brać odpowiedzialności za zatrudnianych przez podmiot pracowników i stażystów ze szczególnymi potrzebami, w tym przygotowania i wyposażenia ich miejsca pracy oraz zapewnienia niezbędnych szkoleń zespołowi, w którym osoba ta będzie pracowała / odbywała staż.

Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot

Szczególne potrzeby osób

Koordinator powinien znać szczególne potrzeby i efekt ich interakcji z otoczeniem zewnętrznym. Szklane drzwi stają się przeszkodą dopiero dla osoby, która słabiej widzi. Okrągła, obracana gałka zamykania drzwi toalety staje się barierą dopiero dla osoby, która ma ograniczoną sprawność dłoni.

Jest to złożony i szeroki obszar kompetencji.

Celem tej części **Niezbędnika** jest zebranie i uporządkowanie w jednym miejscu elementów, na które należy zwrócić uwagę w przypadku poszczególnych rodzajów niepełnosprawności.

Organizacja przestrzeni czy pracy podmiotu zgodnie z wymaganiami dla tych grup spowoduje, że przestrzeń i usługi staną się przyjazne także dla innych użytkowników o szczególnych potrzebach - seniorów, czy kobiet w ciąży, o których zgodnie z UzD także powinien dbać koordinator.

Jednoczesna odpowiedź na te wszystkie potrzeby jest możliwa, gdy w pracy koordynatora wykorzystuje się zasady projektowania uniwersalnego. Największą zaletą takiego rozwiązania jest fakt, że przestrzeń, produkt, usługa czy budynek dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami, jest wygodny w użytkowaniu dla każdego.

Rada od KD: Dlatego tym bardziej na początku „dostępnościowej ścieżki kariery” warto zadbać o dokumenty, które staną się dla nas drogowskazami. Myślę tu głównie o profesjonalnych audytach dostępności. Służą jako argument w rozmowach z Dyrekcją, z instytucjami, które decydują o przyznaniu środków finansowych na realizację zadań i projektów. Pozwalają także ustalić priorytety i zsynchronizować je z innymi przewidzianymi w instytucji działaniami (np. remontowymi).

W dalszej części znajdziesz narzędzie złożone z dwóch uzupełniających się elementów:

- **narzędzia wspomagającego analizę** – to proste narzędzie pomagające tworzyć zbiór działań dostępnościowych, niezbędnych do podjęcia w zależności od grup odbiorców działań podmiotu.
- **słownika dostępności** – to hasłowy zbiór elementów dostępnościowych podzielony na różne grupy odbiorców. Elementy dostępnościowe przyporządkowane są do określonych grup (ruch, wzrok itd.). W słowniku pojawiają się przestrzenie, które nie wynikają wprost z UzD (cementarze, place zabaw, transport i inne). Ponieważ jednak UzD wskazuje na możliwość rozszerzania zakresu działań koordynatora poza minimum określone w artykule 6, uznaliśmy za istotne wskazanie innych, ważnych obszarów dostępności.

Elementy dostępnościowe – określenie to oznacza wszystkie elementy składające się na dostępne otoczenie. Są w tej grupie z elementy:

- budynków (drzwi, korytarze, pomieszczenia, otoczenie),
- wyposażenia (systemy informacji, meble, urządzenia wspomagające),

- organizacji przestrzeni (ustawienie mebli),
- organizacji funkcjonowania instytucji (regulaminy, standardy, informacje i komunikacja).

Pamiętaj! Różnorodność potrzeb ludzkich jest ogromna i nie ma idealnego sposobu na uporządkowanie i podzielenie ich na precyzyjne grupy. Nie ma zresztą takiej potrzeby. Dla koordynatora najważniejsze powinno być tworzenie otoczenia wspierającego samodzielne funkcjonowanie osób o różnych potrzebach. Słownik grupuje potrzeby i działania dostępnościowe, aby ułatwić osiągnięcie tego celu.

Rada od KD: Funkcjonujemy często w rzeczywistości bardzo ograniczonych budżetów. Dlatego w pierwszej kolejności staram się wybierać te rozwiązania, które posłużą jak największej liczbie osób korzystających z naszych usług.

Ważne Rozwiązania dostępnościowe, choć projektowane z myślą o osobach o szczególnych potrzebach są użyteczne i dostępne dla wszystkich – z toalety dostosowanej do potrzeb osób poruszających się na wózkach wygodnie skorzysta niemal każdy, prosta i czytelna strona www jest ułatwieniem dla osób z ASD, dysleksją, seniorów, dzieci i dla wszystkich innych użytkowników.

Narzędzie wspomagające analizę usług świadczonych przez podmiot oraz odbiorców tych usług w kontekście dostępności.

Kompleksowe zapewnienie dostępności podmiotu osiąga się poprzez określenie potrzeb odbiorców jego działań i wdrożenie wszystkich niezbędnych sposobów zapewniania dostępności wynikających z tych potrzeb.

Przeprowadź analizę grup odbiorców i działań podmiotu, dla którego jesteś koordynatorką/em odpowiadając na 3 pytania i sprawdź czy niczego nie pominęłaś/pominąłeś:

1. Co robi Twój podmiot?
2. Kto jest odbiorcą działań Twojego podmiotu, bezpośrednio i pośrednio?
3. W jakim zakresie z usług Twojego podmiotu mogą skorzystać osoby ze szczególnymi potrzebami?
Np. Czy osoba poruszająca się na wózku, może swobodnie i samodzielnie poruszać się po budynku i skorzystać z wybranej usługi?

Rada od KD: Jeśli pracujesz w urzędzie, spróbuj przeznaczyć kilka godzin w miesiącu na obserwację obsługi mieszkańców/klientów/gości. Patrz na to, co się dzieje. Mapuj wyzwania, problemy oraz to, co działa dobrze. Zaobserwuj, jak zachowują się urzędnicy/pracownicy w kontakcie z osobami o szczególnych potrzebach. Sprawdź, czy osoby o szczególnych potrzebach mogą samodzielnie wejść do budynku, czy mają swobodny dostęp do poszczególnych stanowisk obsługi, toalety dla OzN i innych pomieszczeń przeznaczonych dla klientów podmiotu. Zobacz jak wyglądają oznaczenia stanowisk pomieszczeń i ciągów komunikacyjnych, Oceń, czy informacja o poszczególnych usługach podmiotu jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Sprawdź, jakimi urządzeniami zapewniającymi dostępność dysponujecie (platforma przyschodowa, pętla indukcyjna, etc.). Dzięki temu zidentyfikujesz obszary najmocniejsze oraz te, które wymagają poprawy.

Przykład rozpisany dla urzędu gminy

1. Co robi Twój podmiot?

Spisz na kartce wszystkie funkcje realizowane przez Twój podmiot, np.:

- **obsługa osób** – funkcja obejmująca wszystkie czynności realizowane dla obywateli m.in.: obsługa spraw obywateli (wnioski, skargi, płaćności), spotkania indywidualne i grupowe, komunikacja z obywatelami, usługi dla ludności, wydarzenia...
- **zatrudnianie osób** – funkcja obejmująca czynności związane z zatrudnieniem m.in. rekrutacja, zapewnienie stanowiska pracy, dostępu do pomieszczeń socjalnych i sanitarnych, obsługa administracyjna pracowników, komunikacja z pracownikami. Warto uwzględnić osoby aktualnie zatrudnione i te, które mogą kandydować i być zatrudnione w przyszłości w podmiocie
- **działania organów gminy** – obrady rady gminy, możliwość zapoznania się z planami pracy i efektami, udział w posiedzeniach rady...
- **obsługa dostawców usług** – funkcja obejmująca działania realizowane przy okazji współpracy z dostawcami (kurierzy, dostawcy towarów, serwis urządzeń itp.) – m.in.: komunikacja, spotkania w siedzibie urzędu, dostęp do pomieszczeń higieniczno-sanitarnych...
- **współpraca z podmiotami zewnętrznymi** – funkcja obejmująca działania wynikające ze współpracy z innymi urzędami, organizacjami pozarządowymi, klubami sportowymi itp. – m.in.: komunikacja z osobami, realizacja usług dla ludności, itd.

Uwaga! Lista funkcji realizowanych przez Twój podmiot może być inna niż ta z przykładu. Celem tej części jest ustalenie i uporządkowanie działań Twojego podmiotu w kontekście dostępności.

2. Kto jest odbiorcą działań Twojego podmiotu?

Do poszczególnych funkcji określonych w punkcie 1. przypisz grupy odbiorców ze słownika dostępności np.:

- **obsługa osób:**
 - osoby z grupy *ruch, wzrok, słuch, intelekt, ASD (ang. Autism Spectrum Disorder – zaburzenia ze spektrum autyzmu), psychika,*
 - pozostałe osoby
- **zatrudnianie osób**
 - osoby z grupy *ruch, wzrok, słuch, intelekt, ASD, psychika,*
 - pozostałe osoby
- **działania organów gminy**
 - osoby z grupy *ruch, wzrok, słuch, intelekt, ASD, psychika,*
 - pozostałe osoby
- **obsługa dostawców usług**
 - osoby z grupy *ruch, wzrok, słuch, intelekt, ASD, psychika,*

- pozostałe osoby
- **współpraca z podmiotami zewnętrznymi**
 - osoby z grupy *ruch, wzrok, słuch, intelekt, ASD, psychika*,
 - pozostałe osoby

3. Czy zapewniasz dostępność dla odbiorców działań Twojego podmiotu?

Korzystając ze [słownika dostępności](#) sprawdź, czy zapewniasz dostępność dla wypisanych w punkcie 2. grup odbiorców.

Rada od KD: Zadaj sobie pytanie, czy odbiorca działań Twojego podmiotu może skorzystać z działań i usług samodzielnie. Jeśli tak to w jakim stopniu: całkowicie, częściowo. Jeśli częściowo, to dlaczego? Gdzie są bariery? Zastanów się, jak je usunąć.

Słownik dostępności

1. Ruch – w tej grupie znajdują się m.in. osoby na wózkach, [tetraplegicy](#), [paraplegicy](#), SM (ze stwardnieniem rozsianym), ALS (ze stwardnieniem zanikowym bocznym), osoby z porażeniem mózgowym, osoby poruszające się o kulach/balkonikach, osoby bez jednej/kilku kończyn, seniorzy, osoby z chorobą Parkinsona i Alzheimera, osoby o czasowo ograniczonej sprawności, osoby o niskim wzroście.

- **asystent** – przeszkolone osoby pełniące funkcję asystentów
- **wejście do budynku głównego** - wejścia do budynków powyżej dwóch kondygnacji nadziemnych należy ochraniać daszkiem o szerokości o co najmniej 100 cm większej od szerokości drzwi oraz głębokości nie mniejszej niż 100 cm dla budynków niskich (do 12 m włącznie nad poziomem terenu) i 150 cm w budynkach wyższych
- **drzwi zewnętrzne** – automatyczne/lekkie drzwi skrzydłowe, drzwi obrotowe + skrzydłowe, widoczne na tle fasady, oznaczone jeśli szklane, przestrzeń manewrowa przed i za drzwiami, brak progów, brak pochyłości, dostępne klamki/uchwyty
- **drzwi wewnętrzne (w tym bramki)** – szerokość >90 cm, lekkie, widoczne na tle ścian, oznaczone jeśli szklane, oznaczenia tekstowe, wypukłe i brajla, dostępne klamki/uchwyty, przestrzeń manewrowa przed i za drzwiami, brak progów
- **ciągi komunikacyjne** – szerokość >120, przestrzeń manewrowa przed i za drzwiami do pomieszczeń, przestrzeń na zakrętach ciągów komunikacyjnych,
- **cmentarz** – alejki utwardzone, szerokość alejek >90, toaleta dla OzN. mapki lokalizacyjne z oznaczonym punktem „Tu jesteś” i wskazanymi ścieżkami pozbawionymi np. schodów oraz informacją o toaletach
- **domofon** – nie wyżej niż 120 cm, dźwiękowe i wizualne potwierdzenie przycisku i otwierania, brajl/wypukłość, kontrastowa kolorystyka
- **elementy instalacji elektrycznej** (włączniki, gniazda, systemy kontroli dostępu, elementy sterowania) – wysokość montażu, odległość od narożników pomieszczeń, kontrastowa kolorystyka, dostępny interfejs
- **ewakuacja** – sprzęt ewakuacyjny/pomieszczenie oczekiwania na ratunek, procedura
- **komfortka** - pomieszczenie z przewijakiem i leżanką dostosowane i przeznaczone do przewijania dorosłych osób ze szczególnymi potrzebami

- **meble, w tym kuchenne** – regulowana/różna wysokość, dla prawo- i leworęcznych, możliwość podjechania wózkiem
- **miejsca odpoczynku w budynkach** – ławki z podparciami, pochwyty ułatwiające siadanie i wstawanie
- **otoczenie obiektu** – brak barier w otoczeniu/dojściu, krawężniki, progi, nachylenie, nawierzchnia
- **parki** – nawierzchnie umożliwiające poruszanie się na wózku, [systemy nawigacji dla osób niewidomych - tyfloplany](#), ławki z podparciami, stoły do gier planszowych również dla osób na wózkach, miejsca odpoczynku i konsumpcji dostosowane dla osób na wózkach, miejsca odpoczynku w cieniu
- **parking** – miejsca oznaczone, blisko wejścia, bezpieczne dotarcie na chodnik, nawierzchnia, wymiary
- **personel** – szkolenia i informowanie o przeszkolonym zespole
- **place zabaw** – urządzenia projektowane uniwersalnie, częściowo nawierzchnia umożliwiająca poruszanie się na wózku, brak wydzielonych stref i oznaczeń „tylko dla osób niepełnosprawnych”
- **platforma przyschodowa / podnośnik platformowy** – pozwalający na samodzielne korzystanie, powierzchnia, udźwig oraz przestrzeń manewrowa dostosowana do wymogów dla wózków elektrycznych
- **pływalnie** – wejście do wody: dźwig, lub krzeselko transportowe, pochylnia, wózek basenowy, schody z poręczami, antypoślizgowa nawierzchnia, winda, kabina prysznicowa
- **pochylnie** – dwururowe poręcze po obu stronach, spoczniki przed i za pochylnią (w uzasadnionych przypadkach także w ciągu biegu pochylni), zabezpieczenie przed zjechaniem, nawierzchnia gładka/antypoślizgowa, elementy TGSI (Tactile Ground Surface Indicators - ostrzegawcze, dotykowe wskaźniki powierzchni ziemi), przed i za pochylnią, całkowita długość pochylni, percepcja równości
- **podłogi** – powierzchnia podłóg równa, antypoślizgowa, niepowodująca odbicia światła, kontrast do ścian, wykładzina o krótkim włosiu przymocowana do posadzki
- **pomieszczenia** – możliwość dotarcia i skorzystania na wózku lub z wózkiem (np. dziecięcym) (pokoje, sale wykładowe, widownie), przestrzeń manewrowa, meble, oświetlenie
- **procedury** – czas obsługi, obsługa zdalna, w miejscu zamieszkania/przebywania
- **sanitariat (łazienka)** – przestrzeń manewrowa, uchwyty, miejsce na nogi pod umywalką, wysokość i odległość podajnika na mydło, ręcznika/ suszarki, kubła na śmieci, natrysk bezprogowy, regulowana wysokość wylewki/deszczownica, ławka/krzeselko, wanna z pochwytnymi, drzwiami i siedzeniem, alarm
- **sanitariat (pomieszczenie dla rodzica z dzieckiem)** – przewijak z regulowaną wysokością, wieszaki na ubrania, lustro
- **sanitariat (toaleta)** – dostępna toaleta na każdym piętrze, przestrzeń manewrowa, uchwyty składane, wysokość montażu wyposażenia, miejsce na nogi pod umywalką, uchwyty, w tym składane, przy pisuarach, misce ustępowej, przy umywalce, lustro, bateria, wieszaki na ubrania, alarm

- **schody** – zewnętrzne i wewnętrzne proste, oznaczone krawędzie, bez nosków, poręcze rurowe po obu stronach, element TGSI, w przypadku szerokości powyżej 4 m dodatkowa poręcz na środku biegu, pole manewrowe
 - **transport** – dostępne środki transportu oraz infrastruktura (przestrzeń okołotransportowa (m.in. budynki dworców), dojścia do przystanków, elementy TGSI, mała architektura, oświetlenie, tablice informacyjne (rozkłady jazdy), udźwiękowanie przystanków i środków transportu, węzły przesiadkowe), tabor (autobusy, wagony kolejowe, tramwaje, trolejbusy, wagony metra)
 - **winda** – wymiary, panel, lustro, poręcze, komunikaty głosowe, wideogłosowy system alarmowy, tolerancja zatrzymania, kontrastowe oznaczenie wejścia
 - **wycieraczki** – wpuszczane lub fazowana krawędź, przymocowane do podłoża, jeśli dywanowe to krótki włos,
 - **wydarzenia** – realizacja w miejscu dostępnym architektonicznie, bliskość transportu zbiorowego, asysta, toalety dla OzN, dostępna informacja o barierach i rozwiązaniach dostępnościowych, możliwość zgłaszania szczególnych potrzeb.
2. **Wzrok** – w tej grupie znajdują się niewidomi, słabowidzący, głuchoniewidomi, osoby po zabiegach okulistycznych i urazach.
- **ciągi komunikacyjne** – wolne od przeszkód w skrajni pionowej i poziomej, zabezpieczenia przed uderzeniem głową, TGSI, kontrastowa kolorystyka podłóg, ścian i sufitów wspomagająca poruszanie się, kontrastowa kolorystyka wyposażenia, wspomagająca poruszanie się
 - **informacja** – system informacji w budynku wizualny i dotykowy lub głosowy, zróżnicowana wysokość montażu informacji wizualnej, krój czcionki, kontrast kolorystyczny, [dostępne dokumenty](#)
 - **meble** – [kolorystyka](#) i obsługa (np. otwieranie, uchwyty)
 - **oświetlenie** – równomierne, [właściwe natężenie](#)
 - **otoczenie obiektu** – organizacja przestrzeni, kolorystyka, materiały wspomagające poruszanie się, opis drogi dojścia do budynku
 - **oznaczenie na zewnątrz** – czytelne i łatwe do odnalezienia oznaczenie budynku oznakowanie kodami QR, udźwiękowanie informacji o lokalizacji obiektu
 - **personel** – szkolenia i informowanie o przeszkolonym zespole
 - **pies przewodnik** lub asystujący – możliwość wejścia z psem przewodnikiem/asystującym, miska z wodą, oznaczenie miejsca do wyprowadzenia psa na przerwę
 - **przegrody szklane** – brak w ciągach komunikacyjnych, oznaczone kontrastowo, bezpieczne krawędzie
 - **sanitariat** – kontrastowa [kolorystyka wykończenia i wyposażenia ułatwiająca poruszanie się](#)
 - **schody** – oznaczenia na poręczach w tekście wypukłym lub w alfabecie Brajla, kontrastowe oznaczenia pierwszego i ostatniego stopnia
 - **system alarmowy** – wizualny i dźwiękowy
 - **TGSI** (Tactile Ground Surface Indicators) – ostrzegawcze, dotykowe wskaźniki powierzchni ziemi) – prowadzące do budynku, prowadzące po budynku

- [WCAG](#) – dostępność cyfrowa stron internetowych i aplikacji mobilnych, w tym dokumentów elektronicznych

3. Słuch – w tej grupie znajdują się głusi, słabosłyszący, użytkownicy aparatów słuchowych, użytkownicy implantów ślimakowych/słuchowych, osoby późnoogłuchłe.

- **informacja** – [polski język migowy \(PJM\)](#), język prosty, napisy w multimediami
- **komunikacja** – pętla indukcyjna, system FM, system IR, tłumacz PJM, w tym online
- **personel** – szkolenia i informowanie o przeszkolonym zespole
- **WCAG** – dostępność cyfrowa stron internetowych i aplikacji mobilnych, w tym dokumentów elektronicznych oraz prosty język

4. Intelkt, ASD, psychika – w tej grupie znajdują się m.in. osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi, ze spektrum autyzmu, z chorobami psychicznymi.

- **informacja** – [ETR \(easy to read – tekst łatwy do czytania\)](#), [język prosty](#)
- **organizacja przestrzeni** – zapewnienie warunków przyjaznych sensorycznie, m.in. miejsca wyciszenia, cichych godzin, możliwości wypożyczenia słuchawek wygłuszających
- **personel** – szkolenia i informowanie o przeszkolonym zespole
- **procedury** – obsługa w przyjaznym otoczeniu, obsługa z wykorzystaniem narzędzi wspomagających komunikację.

5. Pozostałe osoby – wszyscy, których nie ma w grupach wymienionych powyżej (tzw. reszta społeczeństwa) – ta grupa nie wymaga stosowania elementów/działań dostępnościowych ale większość zastosowanych rozwiązań, opisanych powyżej, zwiększy ergonomię i wygodę korzystania przez tę grupę z przestrzeni, produktów i usług.

Przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Działania towarzyszące opracowaniu planu

UzD nie określa precyzyjnie terminu przyjęcia planu. Plan może przewidywać dłuższą perspektywę czasową na spełnienie wymagań opisanych w artykule 6 UzD. Działania mogą zostać rozłożone w czasie, a realizacja poszczególnych działań może być planowana w perspektywie tygodni, miesięcy, a nawet lat, jeśli obszar wsparcia wymaga złożonego procesu realizacji i znacznych nakładów finansowych.

Przygotowanie planu jest działaniem wielowymiarowym. Poniżej znajdziesz zestaw aktywności towarzyszących jego opracowaniu.

Zapewnianie dostępności

1. Jeśli zostałeś odpowiednio umocowany jako KD i osoby zarządzające podmiotem poinformowały zespół o Tobie i Twoim zakresie działań, zaprosz współpracowników do rozmowy o dostępności.

Rada od KD: Zorganizuj spotkanie informacyjne dla pracowników, na którym powiesz/przypomnisz o sobie i swoich zadaniach, odpowiesz na pytania, wyjaśnisz wątpliwości. Dzięki temu zorientujesz się, kto ma jakie obawy i z czym przyjdzie ci się mierzyć w zapewnianiu dostępności.

Ponadto poinformujesz, że to Ty jesteś osobą, do której można się zwracać o pomoc w zakresie dostępności. To nie znaczy, że od razu musisz znać się na wszystkim, ale to Ty powinieneś wiedzieć gdzie szukać informacji, czy pomocy.

2. Przeanalizuj, co na dzisiaj dzieje się w Twojej jednostce w zakresie dostępności (czy macie np. zawarte umowy na usługi dostępnościowe: tłumacz języka migowego, zapewnianie dostępności materiałów, audyt budynku, strony internetowej), sprawdź jakim sprzętem i rozwiązaniami dysponujecie (pętla indukcyjna, przeszkolony zespół, platforma przyschodowa itp.).
3. Sprawdź czy podmiot ma deklarację dostępności i czy jest zaktualizowana. To tu powinna być większość informacji o dostępności.
4. Sprawdź BIP podmiotu i zapoznaj się z raportem o stanie zapewnienia dostępności. To też pomocna lektura.

Jeśli jesteś kolejnym koordynatorem dostępności w podmiocie, zapytaj czy poprzedni koordynator tworzył jakies raporty, sprawozdania. Jeśli tak, zapoznaj się z nimi i poddaj analizie.

5. Sprawdź procedury – jak zamawia się tłumacza języka migowego? Kto zapewnia asystenta osobie z niepełnosprawnością? Kto dba o dostępność strony internetowej? Czy przygotowujecie [pisma w prostym języku](#)?
6. Spotkaj się z radą ds. osób z niepełnosprawnościami lub innym ciałem dialogu społecznego, które funkcjonuje u Ciebie w gminie/powiecie/województwie – zapytaj o potrzeby, omów oczekiwania wynikające z UzD.
7. [Sprawdź wszystkie miejsca styku klienta i instytucji](#) – jak wygląda dostępność zgodnie z art. 6 i jakich zadań możesz się spodziewać.
8. Zmapuj potrzeby i kompetencje pracowników w zakresie realizacji art. 6, zorientuj się w jaki sposób zgromadzone informacje należy uwzględnić w planie.
9. Sprawdź czy Twój podmiot zapewnia realizację szczególnych potrzeb swoich pracowników – je też trzeba uwzględnić w planie i zaangażować w ten proces osoby zarządzające i odpowiednie kadry.
10. Spotkaj się z organizacjami pozarządowymi zrzeszającymi osoby z niepełnosprawnościami, porozmawiaj o potrzebach i sposobach ich zapewniania.
11. Upewnij się, że Twoje dane kontaktowe są w BIP lub, jeśli podmiot nie posiada BIP, na stronie internetowej podmiotu. Nawet jeśli Twoje dane są w BIP warto rozważyć umieszczenie ich także na stronie internetowej np. w kontaktach, deklaracji dostępności, informacji o działalności w ETR i języku migowym, zakładce „Dostępność” (o ile jest) – użytkownicy Internetu częściej szukają informacji o podmiocie na jego stronie internetowej niż na stronie BIP.

12. Zbieraj i aktualizuj dane kontaktowe osób odpowiedzialnych za zapewnienie dostępności w jednostkach organizacyjnych i podległych twojej instytucji – w miarę potrzeb także umieszczaj je w BIP i na stronie internetowej – pamiętaj o uwadze z pkt. 9.
13. Przygotuj informację o zakresie działania Twojego podmiotu oraz wzór takiej informacji dla innych jednostek – zleć zapewnienie dostępności zgodnie z art. 6 pkt 3, ppkt 3 lit c Uzd i umieść na stronie internetowej.
14. Sieciuj się online i na żywo. Ucz się od innych, kontaktuj z innymi koordynatorami, zaglądaj na fora, na stronę Programu Dostępność Plus– tam są przykłady, inspiracje, podpowiedzi.

Pamiętaj! Wpisz się na listę koordynatorów ds. dostępności Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej przez [zakładkę „Zgłoś Koordynatora”](#) oraz formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej MFiPR i odbieraj newsletter z [aktualnymi informacjami](#) o tym, co dzieje się w zakresie wdrażania dostępności.

Dołącz do Sieci Współpracy i Wsparcia! <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc/program/aktualnosc-1/>

Znajdziesz tam m.in. Forum Koordynatorów i Koordynatorek Dostępności (grupa na FB), Sieć Liderów i Liderów Dostępności (grupa na FB), polecane newslettery (Dostępnik, Sieć Ludzi Dostępności) oraz lokalne sieci (Trójmiejską Sieć Dostępności Kultury, Krakowską Sieć Dostępności itp.)

Przygotowanie i wdrożenie planu

1. Zorganizuj spotkanie osób odpowiedzialnych za dostępność w różnych wydziałach i jednostkach podległych Twojemu podmiotowi – opowiedz o doświadczeniach, które nabyłaś/eś realizując zadania z poprzedniego obszaru.
2. Przeanalizuj jakimi danymi dysponujecie – audyt architektoniczny/cyfrowy/procedur? Przeanalizuj możliwość podniesienia wiedzy i umiejętności. Czy możecie skorzystać z doradztwa? Czy możecie zgłosić się do projektu, który wesprze Wasze działania
3. Przeprowadź audyty dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej oraz procedur. Charakterystykę poszczególnych wymagań art. 6 znajdziesz na www.artykul6.spoldzielniafado.pl.
Do przeprowadzenia audytów najlepiej wynająć ekspertów. Jeśli z powodów finansowych nie masz takiej możliwości - możesz, przynajmniej w części architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, przeprowadzić badanie samodzielnie. Pomocne mogą być [Listy sprawdzające](#), o których mowa w § 3 pkt 2 rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie szczegółowych wymogów, jakie muszą spełniać podmioty dokonujące certyfikacji dostępności, wzoru wniosku o wydanie certyfikatu dostępności oraz wzoru certyfikatu dostępności.

Rada od KD: Bardzo pomocna jest też strona [budowlane ABC](#), publikacja [Włącznik 2.0](#) oraz Załączniki 9-11 do poradnika [„Samorząd bez barier, poradnik dla jednostek samorządu terytorialnego”](#). Ponadto narzędzia: np. aplikacja Dostępnościomierz na smartfony i tablety z

systemem Android, lista sprawdzająca ze strony 33. poradnika [Jak wdrażać ustawę o zapewnianiu dostępności](#) lub [listy sprawdzające z opracowania dla Ministerstwa Kultury](#).

Rada od KD: Jeśli chodzi o narzędzia cyfrowe wspierające koordynatora, polecam [Colour Contrast Analyser](#) i [WAVE Web Accessibility Evaluation Tool](#).

4. Po uzyskaniu wyników audytów określ [harmonogram](#) wdrożenia dostępności.
5. Określ ramy finansowe – zorientuj się w możliwościach budżetu swojej jednostki i możliwościach skorzystania z finansowania zewnętrznego (np. z [Funduszu Dostępności](#) i z [Funduszy Europejskich](#)).
6. Zorganizuj spotkanie konsultacyjne osób zainteresowanych zapewnieniem szczególnych potrzeb – przedstawiciele NGO, członków rady ds. osób z niepełnosprawnościami, mieszkańców. Wnioski ze spotkania uwzględnij w planie.
7. Plan powinien być przyjęty zarządzeniem kierownika jednostki lub w inny funkcjonujący w podmiocie sposób przyjmowania podobnych dokumentów.
8. Zorganizuj spotkanie osób decyzyjnych w jednostkach podległych i wewnętrznych Twojego podmiotu, w celu omówienia sposobów realizacji planu.

Monitorowanie wdrażania planu na rzecz poprawy dostępności

1. Jeżeli wśród Twoich obowiązków zostało wskazane koordynowanie jednostek podległych, organizuj cykliczne spotkania osób odpowiedzialnych za wdrażanie dostępności w tych jednostkach.
2. Umieść na stronie internetowej wzór wniosku o zapewnienie dostępności. [Przykładowy wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej znajdziesz na stronie PFRON](#).
3. Monitoruj przypadki informowania o braku dostępności i analizuj czy możliwe jest wdrożenie zmian w tym zakresie.
4. Opisz możliwość złożenia skargi na brak dostępności i sprawdzaj czy wpływają skargi na brak dostępności.
5. Monitoruj przypadki zapewniania dostępu alternatywnego i bądź przygotowany na uzasadnienie użycia tego sposobu realizacji szczególnych potrzeb.
6. Monitoruj przypadki odmowy zapewnienia dostępności.
7. Śledź zmiany w sposobie funkcjonowania instytucji – zwracaj uwagę na nowe potrzeby wynikające ze zmian.
8. Przygotuj raport z wdrażania dostępności.
9. Badaj stopień zadowolenia z realizacji usług dostępnościowych wśród osób korzystających z usług podmiotu oraz pracujących w podmiocie.
10. Ucz się i interesuj zmianami w technologiach zapewniających dostępność.

Przykład planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Plan obejmuje pełną diagnozę badanego podmiotu, ustalenie działań z zakresu poprawy dostępności, harmonogram wdrażania, wskazanie osób/jednostek odpowiedzialnych oraz ewentualnie oszacowanie kosztów.

Planer

Zachęcamy do korzystania z generatora online do tworzenia planu. W tym celu możesz wykorzystać na przykład [bezpłatny Planer](#)¹.

Dzięki temu narzędziu będziesz mogła/ mógł skorzystać ze schematu, do którego w odpowiednich częściach tematycznych możesz wprowadzać elementy zidentyfikowane w Twoim podmiocie. Planer jest narzędziem bardzo intuicyjnym, zawiera wiele podpowiedzi i gotowych propozycji treści – możesz z nich skorzystać lub wypełnić je według własnych potrzeb. Autorzy przygotowali ten Planer według poniższego schematu:

1. Logo
2. Tytuł
3. Wstęp
4. Podstawa prawna
5. Osoby ze szczególnymi potrzebami
6. **Analiza stanu zastanego** (jeden z najważniejszych punktów Planera)
7. Dotychczasowe działania
8. Cel i działania
9. Harmonogram realizacji
 - a. Dostępność architektoniczna
 - b. Dostępność cyfrowa
 - c. Dostępność informacyjno-komunikacyjna
10. Pozostałe działania
11. Szacowany koszt realizacji planu
12. Monitoring realizacji
13. Osoby odpowiedzialne
14. Wykres (graficzna prezentacja harmonogramu działań)

Przykładowy plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Nazwa podmiotu:

Data opracowania/przyjęcia planu:

1. Diagnoza

Działanie	Stan (czy zrealizowany)	Zalecenia do wdrożenia/wnioski z konsultacji
Audyt architektoniczny	TAK/NIE	1. 2. 3.

¹Planer został opracowany przez Agatę Gawską – ekspertkę rynku pracy i w zakresie niepełnosprawności oraz dostępności, badaczkę i ewaluatorkę, managerkę z wieloletnim doświadczeniem, Jacka Zadroźnego – eksperta do spraw dostępności, blogera, podcastera, szkoleniowca, doradcę oraz Piotra Osipę - programistę, projektanta systemów informatycznych

Konsultacje wyników audytu architektonicznego – w zakresie sposobu ich wdrożenia. Lista podmiotów/wydziałów biorących udział w konsultacjach.	TAK/NIE	1. 2. 3.
Audyt cyfrowy	TAK/NIE	1. 2. 3.
Konsultacje wyników audytu cyfrowego – w zakresie sposobu ich wdrożenia. Lista podmiotów/wydziałów biorących udział w konsultacjach.	TAK/NIE	1. 2. 3.
Audyt informacyjno-komunikacyjny	TAK/NIE	1. 2. 3.
Konsultacje wyników audytu informacyjno-komunikacyjnego – w zakresie sposobu ich wdrożenia. Lista podmiotów/wydziałów biorących udział w konsultacjach.	TAK/NIE	1. 2. 3.
Audyt procedur	TAK/NIE	1. 2. 3.
Konsultacje wyników audytu procedur – w zakresie sposobu ich wdrożenia. Lista podmiotów/wydziałów biorących udział w konsultacjach.	TAK/NIE	1. 2. 3.

2. Harmonogram działań, delegacja odpowiedzialności, kosztorys

Element planu	Czas realizacji	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępów prac	Osoba/jednostka odpowiedzialna	Koszt
Wdrożenie zalecenia 1				
Wdrożenie zalecenia 2				
Wdrożenie zalecenia...				

Przykład wykorzystania wzoru planu na rzecz poprawy dostępności

Plan na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Nazwa podmiotu: **Urząd Miasta Poddębice**

Data opracowania/przyjęcia planu: **10.12.2020**

Diagnoza

Działanie	Stan (czy zrealizowany)	Zalecenia do wdrożenia/wnioski z konsultacji
Audyt architektoniczny	TAK	<p>Zalecenia do wdrożenia:</p> <p>Budynek przy ul. Łódzkiej</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zmiana oświetlenia (zwiększenie natężenia) przed i za wejściem do budynku urzędu miasta. 2. Wymiana oznaczeń na drzwiach do pomieszczeń na wypukłe i oznaczenie ich brajlem. 3. Budowa windy. <p>Budynek Geotermii Poddębice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wymiana nawierzchni miejsc parkingowych dla OzN 2. Likwidacja progu w drzwiach wejściowych do budynku.

<p>Konsultacje wyników audytu architektonicznego. Podmioty biorące udział w konsultacjach:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydział administracyjny 2. Wydział zamówień publicznych 3. Fundacja na rzecz dostępności (przykładowa nazwa) 	TAK	<p>Budynek przy ul. Łódzkiej Budowa windy rozłożona na 2 lata. W tym roku przygotowujemy dokumentację. Realizacja inwestycji w roku następnym.</p> <p>Budynek Geotermii Poddębice</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wymiana nawierzchni w przyszłym roku. Ogłoszenie przygotowuje wydział zamówień w tym roku, 2. Likwidację progę realizuje we własnym zakresie Zarząd Geotermii Poddębice.
<p>Audyt cyfrowy</p>	TAK	<p>Zalecenia do wdrożenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dostosowanie wszystkich dokumentów elektronicznych do wymagań WCAG. 2. Usunięcie błędów na stronie www.poddebice.pl
<p>Konsultacje wyników audytu cyfrowego. Podmioty biorące udział w konsultacjach:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wydział IT 2. Wydział zamówień publicznych 3. Wykonawca strony www firma X 	TAK	<p>Wnioski z konsultacji Dostosowanie dokumentów realizują przeszkoleni pracownicy urzędu – należy wytypować pracowników i skierować ich na szkolenie.</p> <p>Strona www.poddebice.pl Usunięciem błędów zajmuje się firma X. Po usunięciu błędów nasz dział IT sprawdza czy zostały usunięte.</p>
<p>Audyt informacyjno-komunikacyjny</p>	TAK	<p>zalecenia do wdrożenia: Budynek przy ul. Łódzkiej</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalacja pętli indukcyjnej w biurze podawczym.
<p>Konsultacje wyników audytu informacyjno-komunikacyjnego Podmioty biorące udział w konsultacjach:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biuro rzecznika prasowego urzędu miasta, 2. Wydział zamówień publicznych 	TAK	<p>Instalacja pętli w ramach rezerwy finansowej w tym roku.</p>
<p>Audyt procedur - regulamin organizacyjny, regulamin zatrudnienia,</p>	NIE	<p>zalecenia do wdrożenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przeprowadzenie audytu procedur i przeprowadzenie konsultacji jego wyników

standardy obsługi, regulamin oceny ryzyka zawodowego, zamówienia publiczne, usługi zlecane itd.		
Konsultacje wyników audytu procedur	NIE	Wnioski z konsultacji: ---

Harmonogram

Element planu	Czas realizacji	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępów prac	Osoba/jednostka odpowiedzialna	Koszt
Budynek przy ul. Łódzkiej Zmiana oświetlenia (zwiększenie natężenia) przed i za wejściem do budynku urzędu gminy.	Do końca 2020	<ul style="list-style-type: none"> Przygotowanie zapytania ofertowego, Realizacja i odbiór robót. 	Jan Kowalski - dział techniczny	Okolo 2000 zł
Budynek przy ul. Łódzkiej Wymiana oznaczeń na drzwiach do pomieszczeń na wypukłe i oznaczenie ich brajlem.	Do końca 2020	<ul style="list-style-type: none"> Oszacowanie wartości zamówienia na dostawę oznaczeń brajlowskich – 30 dni. Przygotowanie zapytania ofertowego na dostawę i instalację oznaczeń – 3 miesiące. Realizacja i odbiór robót. 	Janina Kowalska - dział techniczny	Wypukłe numery pokoi okolo 2000 zł, brajl do oszacowania.
Budynek przy ul. Łódzkiej Budowa windy.	<ul style="list-style-type: none"> Dokumentacja budowlana do końca 2020, 	<ul style="list-style-type: none"> Ujęcie w przyszłorocznym budżecie kosztu budowy windy, 	<ul style="list-style-type: none"> Ujęcie kosztu w budżecie gminy – skarbnik, 	Dokumentacja okolo 10 000 zł,

	<ul style="list-style-type: none"> • Budowa windy do końca 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Przetargowanie postępowania na opracowanie dokumentacji budowlanej 60 dni, • Odbiór dokumentacji do końca 2020, • Przygotowanie przetargu na budowę windy do końca pierwszego kwartału 2021, • Odbiór robót – do końca 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • Przetarg na opracowanie dokumentacji i budowę windy - dział realizacji inwestycji. 	Budowa windy około 100 000 zł.
Budynek Geotermii Poddębice Wymiana nawierzchni w przyszłym roku. Ogłoszenie przygotowuje wydział zamówień w tym roku,	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentacja do przetargu w tym roku, • Prace budowlane w roku następnym 	<ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie dokumentacji budowlanej 90 dni, • Przygotowanie dokumentacji przetargowej 30 dni • Wyłonienie wykonawcy do końca roku, • Odbiór prac do października 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentacja budowlana - dział inwestycji • Dokumentacja przetargowa – dział zamówień publicznych 	Okolo 15000 zł
Budynek Geotermii Poddębice Likwidacja progu w wejściu	Do końca października	<ul style="list-style-type: none"> • Likwidacja progu 	Zarząd Geotermii Poddębice	Okolo 400 zł – koszt zakupu i montażu progu opadającego do istniejących drzwi.
Dostosowanie wszystkich dokumentów elektronicznych do wymagań ustawy o dostępności cyfrowej	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie pracowników do końca września 2020, • Opracowanie dokumentów do końca 2020, 	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie pracowników, • Opracowanie dokumentów. 	Informatyk, Piotr Kołodziejski Osoby do przeszkolenia: Piotr Kołodziejski i Marta Awianowicz	Koszt szkolenia okolo 3000 zł.
Usunięcie błędów na stronie www	<ul style="list-style-type: none"> • Do końca roku 	<ul style="list-style-type: none"> • Usunięcie błędów przez firmę X, 	Informatyk, Piotr Kołodziejski	Usługa realizowana w ramach

		<ul style="list-style-type: none"> • Sprawdzenie działania strony po usunięciu błędów przez dział IT urzędu, 		gwarancji na stronę www
Instalacja pętli indukcyjnej w biurze podawczym.	Do końca 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzenie zapytania na dostawę i instalację pętli, • Instalacja i odbiór, • Umieszczenie na stronie www informacji o pętli. 	Jan Kowalski – dział techniczny	Koszt około 5000 zł
Przeprowadzenie audytu procedur i przeprowadzenie konsultacji jego wyników	Do końca 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie zapytania ofertowego na przeprowadzenie audytu, • Realizacja audytu i odbiór raportu, • Przeprowadzenie konsultacji wyników badania ze wszystkimi działami urzędu przy udziale NGO z obszaru dostępności, • Wprowadzenie do planu zaleceń raportu z uwzględnieniem konsultacji 	Przeprowadzenie zamówienia – dział zamówień, Nadzór na realizacją badania, współpraca z wykonawcą, organizacja konsultacji, aktualizacja planu – koordynator Anna Pietrzak	Koszt około 3000 zł

Przykładowa procedura realizacji badania dostępności

Na przykładzie audytu architektonicznego opisujemy przykładową listę działań, które należy podjąć żeby go przeprowadzić. Oczywiście w szczegółach lista ta będzie różnić się dla każdej jednostki.

1. Ustal czy była już wcześniej badana dostępność architektoniczna Twojej jednostki.
2. Oceń czy możesz przeprowadzić to badanie we własnym zakresie – możesz skorzystać z dostępnych materiałów, skorzystać z pomocy osób i instytucji, które dysponują odpowiednią wiedzą.

Rada od KD: Namawiałabym jednak do zrobienia profesjonalnego audytu dostępności architektonicznej (i każdej innej). Biorą w nich udział użytkownicy i adresaci naszych działań/usług. Tylko oni wyłapią wszystkie „potknięcia”, „niedoskonałości”, „niuansy” i „braki”.

3. Jeśli na poprzednie pytanie odpowiedź jest negatywna przeprowadzać procedury wynikające z prawa zamówień publicznych lub wewnętrznych procedur żeby wyłonić wykonawcę audytu. Tworząc opis przedmiotu zamówienia możesz skorzystać z [przykładu SIWZ](#), który na podobną usługę przygotowało Ministerstwo Rozwoju.
4. Po wybraniu wykonawcy uzgodnij termin przeprowadzenia audytu, uwzględniając kto, poza Tobą, powinien w nim uczestniczyć.
5. Uzgadniając termin przeprowadzenia audytu, warto rozważyć przeprowadzenie go w godzinach popołudniowych aby nie zakłócać funkcjonowania jednostki.

Rada od KD: Warto wykorzystać w audycie metodę „tajemniczego klienta”, który skorzysta z usług jednostki „z marszu” i podzieli się swoimi wrażeniami.

6. Potwierdź termin z osobą odpowiedzialną w Twojej jednostce za bezpieczeństwo – prowadząc audyt będziecie musieli wejść do wszystkich pomieszczeń.
7. Potwierdź termin audytu z osobą odpowiedzialną za dane osobowe – audyt wymaga przeprowadzenia dokumentacji fotograficznej – warto więc szczególnie zadbać o politykę czystego biurka.
8. Poinformuj o terminie audytu pracowników – pozwoli to uniknąć dodatkowych nieporozumień w czasie zbierania informacji.
9. W miarę możliwości zapewnij dostęp do dokumentacji budowlanej obiektu – może się to przydać podczas przygotowywania rekomendacji.
10. W dniu prowadzenia pomiarów towarzyszyć zespołowi audytującemu – pozwoli to także Tobie na podniesienie wiedzy i zebranie nowych doświadczeń.
11. Uzgodnij termin przekazania rekomendacji.
12. Zorganizuj spotkanie, w czasie którego omówicie przygotowane rekomendacje. Sposób ich realizacji zapisz w planie działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności.
13. Podziel rekomendacje na te odnoszące się do [standardu MINIMUM](#) określonego w artykule 6 UzD i na te, które należy wdrożyć żeby można było zapewnić większy stopień dostępności w Twojej jednostce.
14. Przedstaw projekt rekomendacji przełożonym. Uzgodnij sposób ich wdrażania i perspektywę finansową.
15. Monitoruj sposób wdrażania rekomendacji. Możesz to robić we współpracy z wykonawcą audytu.

Monitorowanie działalności podmiotu, w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (art. 14 ust 2 pkt 3)

Monitorowanie dostępności podmiotu wymaga sprawdzania jak dostępność jest realizowana w praktyce. Należy to robić systematycznie. UzD nie określa konkretnych terminów – musisz ustalić je samodzielnie – możesz rozważyć opracowanie odrębnej procedury, która będzie obowiązywać dla tego procesu w Twoim podmiocie.

Szczegółowość i czas sprawdzenia zależy od konkretnego rozwiązania np. funkcjonowanie platform przyschodowych, pętli indukcyjnych warto sprawdzać, np. raz w tygodniu.

Sprawdzenie niektórych procedur może być rzadsze ale przynajmniej raz w miesiącu warto sprawdzić jak oraz czy szybko i łatwo można zamówić tłumacza języka migowego w Twojej instytucji, albo czy losowo wybrane multimedia na stronie na pewno mają napisy.

Raz w roku zaplanuj gruntowny przegląd dostępności – sprawdź rekomendacje z audytu lub sformułowane przez koordynatora w ramach poprzednich przeglądów, oceń stopień ich wdrożenia, sprawdź czy nie pojawiło się coś nowego co koniecznie trzeba uwzględnić. Warto też zwrócić uwagę na trwałość zmian. Może ktoś robił bardzo dobre teksty alternatywne do zdjęć umieszczanych na stronie internetowej, ale już tego nie robi? Warto zwrócić na to uwagę.

Rada od KD: Ważniejsze od audytu „po” jest wspólne planowanie „przed”. Remont robi się raz np. na 10 lat. Wiedza, co można zrobić lepiej, zawsze jest cenna, ale cenniejsze jest planowanie przed. Zwłaszcza, że chcemy, by pieniądze były rozsądnie wydane.

Lista kontrolna do przeglądu (monitorowanie dostępności).

Część architektoniczna

1. Czy od ostatniego audytu podmiot prowadził prace remontowe, które w istotny sposób zmieniły układ architektoniczny obiektu?

TAK/NIE

2. Czy po zakończeniu prac remontowych przeprowadzono audyt architektoniczny?

TAK/NIE

Rada od KD: Czy na etapie projektowania prac remontowych i planów architektonicznych (np. nowej toalety) konsultowano je z koordynatorem (i ewentualnie na jego zalecenie z OzN)? Jeśli nie, to to też jest procedura do zmiany.

3. Czy podmiot zapewnia wolne od barier poziomych i pionowych przestrzenie komunikacyjne w budynkach?

TAK/NIE

4. Czy podmiot posiada zainstalowane urządzenia lub środki techniczne i rozwiązania architektoniczne w budynkach, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych?

TAK/NIE

5. Czy podmiot zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy?

TAK/NIE

6. Czy podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób?

TAK/NIE

Zalecenia:

Opis zaleceń wynikających z badania – np. przeprowadzenie audytu dostępności wyremontowanej części obiektu.

Część cyfrowa

1. Czy od ostatniego audytu podmiot wprowadził nowe produkty cyfrowe lub przebudował istniejące?

TAK/NIE**Jeśli TAK to odpowiedz na kolejne pytania**

2. Status pod względem zgodności z ustawą o dostępności cyfrowej nowych/przebudowanych produktów cyfrowych (UDC)

Zawartość deklaracji dostępności:

ID a11y-url**ID a11y-status****ID a11y-data-sporzadzenie**

W przypadku braku deklaracji dostępności (dla każdego produktu oddzielnie):

- Dla stron www

adres strony www**ZGODNA/CZĘŚCIOWO ZGODNA/NIEZGODNA z UDC.**

- Dla aplikacji

adres do pobrania aplikacji**ZGODNA/CZĘŚCIOWO ZGODNA/NIEZGODNA z UDC.****Zalecenia:**

Opis zaleceń wynikających z badania – np. przeprowadzenie audytu WCAG nowej strony.

Część informacyjno-komunikacyjna

1. Czy podmiot zapewnia obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się?

TAK/NIE

2. Poprawność działania środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących?

- Pętla indukcyjna

TAK/NIE

- System FM

TAK/NIE

- System na podczerwień (IR)

TAK/NIE

- Inne urządzenia/systemy

TAK/NIE

3. Czy podmiot zapewnia na swojej stronie internetowej informacje o zakresie jego działalności w postaci PJM, ETR i tekstu odczytywalnego maszynowo:

TAK/NIE

4. Czy podmiot zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, możliwość komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku?

TAK/NIE - jeśli nie to dlaczego?

Zalecenia:

Opis zaleceń wynikających z badania – np. ponowna kalibracja i certyfikacja pętli indukcyjnej, uzupełnienie informacji w ETR na stronie podmiotu.

PYTANIA I ODPOWIEDZI

1. Czy certyfikacja dostępności jest obowiązkowa dla podmiotów publicznych?

NIE. Certyfikacja opisana w UzD nie dotyczy w ogóle podmiotów publicznych, które z mocy ustawy są zobligowane do zapewniania dostępności w zakresie, o jakim mowa w art. 6. Certyfikacja jest procesem skierowanym do podmiotów innych niż publiczne.

2. Czy trzeba zapewniać dostępność w nieruchomościach wynajmowanych, nie będących własnością Skarbu Państwa?

TAK. Wynajem budynku nie zwalnia z obowiązku stosowania UzD, ponieważ przepisy nakładają obowiązki na podmiot publiczny, a nie na zarządcę nieruchomości. UzD pozwala na wprowadzanie rozwiązań niezwiązanych trwale z danym budynkiem, dających możliwość łatwego demontażu lub zmiany lokalizacji (np. przenośna rampa czy pętla indukcyjna itp.). Rozwiązania te nie muszą generować znacznych kosztów oraz mogą być wykorzystywane także w innym miejscu (w przypadku np. zmiany lokalizacji placówki). Ewentualna potrzeba przywrócenia stanu pierwotnego najmowanej nieruchomości nie powinna być w takiej sytuacji problematyczna. Warto również rozważyć konsultacje z właścicielem nieruchomości, który może być zainteresowany ewentualnymi inwestycjami poprawiającymi jego dostępność, ponieważ poszerza to grono potencjalnych użytkowników i poprawia komfort użytkowania.

3. W sytuacji, gdy wynajmujący nie zgadza się na dostosowanie obiektu do wymogów UzD, podmiot publiczny jako jego najemca może być ukarany za brak dostosowania obiektu do wymagań w zakresie dostępności?

Zgodnie z art. 7 UzD, jeśli podmiot publiczny nie jest w stanie ze względów technicznych lub prawnych, takich jak np. ochrona konserwatorska budynku, zapewnić dostępności w zakresie określonym w art. 6, może zastosować dostęp alternatywny. Polega to np. na zmianie organizacyjnej w procesie obsługi klientów lub zapewnianiu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby. Zastosowanie dostępu alternatywnego nie wyłącza możliwości wniesienia przez obsługiwana/e w ten sposób osobę/y lub inne osoby o szczególnych potrzebach wniosku o zapewnienie dostępności lub skargi o zapewnienie dostępności zgodnie z rozdziałem 4 UzD. Rozstrzygnięcie skargi może skutkować nałożeniem kary, ale jest to kwestia indywidualnej oceny dokonywanej przez Prezesa Zarządu PFRON. Opisana sytuacja braku zgody wynajmującego na zastosowanie rozwiązań poprawiających dostępność budynku, może być przesłanką dla podmiotu publicznego do rozważenia zmiany lokalizacji siedziby. Decyzja w tej sprawie leży w gestii każdego podmiotu publicznego i ma charakter indywidualny.

4. Jak należy rozumieć „zapewnienie dostępności” w przypadku publikacji dokumentów w formie elektronicznej i papierowej? Co należy uznać za spełnienie tego obowiązku w przypadku jednej lub obu form udostępnienia publikacji książkowej? Czy działalność wydawnictwa podlega wymaganiom UzD?

Minimalne wymagania w zakresie dostępności określone w art. 6. nie dotyczą bezpośrednio zapewniania dostępności publikacji książkowych – chyba, że są publikowane na stronie internetowej podmiotu publicznego. Wówczas treści te podlegają rygorom wynikającym z Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych. Jednocześnie działalność wydawnictwa, jeśli nie jest ono podmiotem publicznym w myśl art. 3 UzD, ani nie realizuje zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych (art. 4 UzD) nie podlega obowiązkowi wynikającemu z ustawy.

Warto jednak pamiętać że w kwietniu 2018 roku weszły w życie Standardy dostępności dla polityki spójności aktualnie dla perspektywy 2021-2027 dotyczące różnych obszarów, w tym między innymi edukacji czy cyfryzacji. Standardy te są obowiązkowe jedynie dla działań finansowanych ze środków europejskich, jednak mogą być wykorzystane jako dobra praktyka w zakresie zapewniania osobom z niepełnosprawnościami dostępu do publikacji cyfrowych, jak również papierowych (rozdział 3).

5. Czy wójt / burmistrz / prezydent miasta wyznacza koordynatora tylko w Urzędzie Gminy / Miasta czy dla wszystkich jednostek organizacyjnych?

Art. 14 UzD ogranicza obowiązek wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności wyłącznie do organów władzy publicznej, sądów i trybunałów. Jednostki organizacyjne gminy, jako podmioty publiczne są zobowiązane do zapewnienia minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej określonych w art. 6 UzD, ale nie są zobowiązane do wyznaczenia koordynatora, o którym mowa w art. 14 UzD. Zatem wójt / burmistrz / prezydent miasta jest zobowiązany do wyznaczenia koordynatora w urzędzie gminy. Od decyzji ww. organów zależy też czy koordynator będzie odpowiedzialny tylko za dostępność w urzędzie gminy / urzędzie miasta, czy także w jednostkach organizacyjnych.

Ograniczenie obowiązku wynikającego z art. 14 UzD tylko do niektórych podmiotów publicznych wynika z potrzeby dodatkowego zapewnienia dostępności przede wszystkim tych podmiotów, z którymi najczęściej kontaktują się obywatele korzystając z usług publicznych.

Jednostki organizacyjne samorządu takie jak domy kultury, czy biblioteki nie są z mocy UzD zobowiązane do wyznaczenia koordynatora. Są jednak zobligowane do stosowania minimalnych wymagań w zakresie dostępności o których mowa w art. 6 UzD.

Możliwe jest jednak dobrowolne wyznaczenie koordynatorów w jednostkach organizacyjnych, szczególnie jeśli obsługują one większą liczbę klientów. Decyzja w tym zakresie zależy od samorządów. Wyznaczenia koordynatorów w jednostkach organizacyjnych nie jest obowiązkiem wynikającym z UzD.

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej zachęca do wyznaczania osób pełniących taką funkcję w jak największej liczbie podmiotów.

Więcej odpowiedzi na pytania dotyczące przepisów UzD znajduje się na [stronie Ministerstwa poświęconej koordynatorom dostępności](#).

Więcej odpowiedzi na pytania dotyczące dostępności cyfrowej znajduje się na [stronie Ministerstwa Cyfryzacji](#).

ZBIÓR PRZEPISÓW PRAWA I OPRACOWAŃ Z OBSZARU DOSTĘPNOŚCI

[Program Dostępność Plus](#)

Program rządowy opisujący dochodzenie do zapewnienia dostępności wszystkim obywatelom i obywatelkom. Jest podstawą do realizacji innych działań i może służyć do zorientowania się jakie przedsięwzięcia są planowane w przyszłości.

[Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#)

Określa zobowiązania podmiotów publicznych, sposób koordynacji zapewniania dostępności, wprowadza możliwość skargi na brak dostępności, zmienia niektóre przepisy.

[Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#)

Wdraża w Polsce założenia dyrektywy w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego, określa zakres dostępności cyfrowej.

[Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze](#)

Ustawa wdraża w Polsce dyrektywę w sprawie wymogów dostępności produktów i usług. Określa wymagania dostępności produktów m.in. sprzętu komputerowego, terminali płatniczych, urządzeń telekomunikacyjnych, czytników książek oraz usług telekomunikacyjnych, dostępu do usług medialnych, transportowych, bankowych, e-booków i e-handlu.

[Poradnik „Jak wdrażać ustawę o zapewnianiu dostępności osobom z niepełnosprawnościami”](#)

Opisuje podstawowe wymagania dotyczące dostępności określone w art. 6 UzD.

[Standard architektoniczny Budowlane ABC](#)

Zbiór dobrych praktyk dotyczących dostępności architektonicznej przydatnych przy zlecaniu robót budowlanych.

[Standardy dostępności dla polityki spójności](#)

Zbiór zasad związanych z zapewnieniem dostępnych produktów w projektach finansowanych ze środków UE. Może służyć jako zbiór dobrych praktyk w codziennym działaniu instytucji publicznych.

[Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#)

Opracowanie ma formę poradnika/wytycznych dla architektów i inżynierów budownictwa w zakresie kompleksowego dostosowania projektowanych budynków do potrzeb osób z różnym rodzajem niepełnosprawności.

[Publikacje Ekspertskie Fundacji Integracja](#)

Publikacje przygotowane przez ekspertów i ekspertki Fundacji Integracja. Dotyczą zarówno dostępności architektonicznej jak i cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

[Publikacje Fundacji Widzialni](#)

Materiały eksperckie Fundacji Widzialni.

www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa

Strona internetowa Ministerstwa Cyfryzacji poświęcona dostępności cyfrowej.

www.akceslab.pl/poradnik/

Poradnik dla redaktorów stron internetowych.

www.inwestycjedlawnyszyskich.pl

Wyniki projektu Inwestycje dla wszystkich?

[Kwalifikacje dot. Dostępności](#)

Opis kwalifikacji audytora dostępności.

[Biblioteka Liderów Dostępności, Polska Izba Rzemiosła Dostępnościowego](#)

Publikacje poświęcone praktycznym problemom dostępności. Wszystkie publikacje zostały udostępnione przez Wydawców i Autorów bezpłatnie do pobrania i wykorzystania. Wszystkie są chronione prawem autorskim, zgodnie z adnotacjami na ich stronach redakcyjnych.

[Deklaracja dostępności – nowe warunki techniczne](#)

Zaktualizowana w 2024 roku wersja warunków technicznych, jakie powinna spełniać deklaracja dostępności strony internetowej lub aplikacji mobilnej

Materiały z projektu [Warszawska Akademia Dostępności](#) - przydatne w pracy KD, w tym tutoriale i dobre praktyki osób wdrażających dostępność.

[Poradnik o dostępności cyfrowej Ministerstwa Cyfryzacji](#)

Tu znajdziesz kompleksową wiedzę o dostępności cyfrowej

[Standardy i wytyczne Miasta st. Warszawy](#)

Tu znajdziesz standardy i wytyczne, które wypracowano dla Miasta st. Warszawy

[Planer dostępności](#)

Tu znajdziesz narzędzie, które pomoże Ci zaplanować wdrażanie dostępności w podmiocie i zarządzanie tym procesem.

[Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 27 października 2023 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie](#)

Od 2024 roku w każdym ośrodku użyteczności publicznej powinna być tak zwana komfortka. Tę kwestię reguluje to rozporządzenie.