



Działamy!
dla dostępności

PORADNIK



EMPATYCZNY URZĘDNIK

Poradnik dla samorządowców o dostępności

Broszura informacyjna



Poznań 2021

POZnań*
metropolia

Poradnik przygotowany w ramach projektu realizowanego przez:

Stowarzyszenie Metropolia Poznań

ul. Kościelna 37

60-537 Poznań

www.metropoliapoznan.pl

www.konsultacje.metropoliapoznan.pl/dostepnosc/



Stowarzyszenie Centrum Rozwoju

Edukacji Obywatelskiej CREO

ul. Kochanowskiego 8A/2

60-845 Poznań

www.centrumcreo.pl



1. Wprowadzenie

Oddajemy w Państwa ręce poradnik dla pracowników samorządowych dotyczący dostępności i uniwersalnego projektowania. Broszura zawiera wprowadzenie w tematykę dostępności w jej wymiarach architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym. Publikacja w kilku rozdziałach nawiązuje do Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności, która w ostatnich latach stała się podstawą kreowania dostępności w samorządach.

Twórcy tej broszury wyrażają nadzieję, że zawarte w poradniku informacje pomogą wykorzystać zasady dostępności i uniwersalnego projektowania dla aktywizacji obywatelskiej mieszkańców z różnymi potrzebami a także kreować dostępne konsultacje społeczne.

Niniejsza publikacja, ze względu na swój poradnikowy charakter, stanowi pewne zarysowanie tematyki dostępności. Zachęcamy więc do rozwijania wiedzy w tym zakresie poprzez szkolenia oraz korzystanie z publikacji i źródeł, które zasugerowaliśmy w ostatnim rozdziale.

2. Co to jest dostępność?

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi.

Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia i uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym kraju, społeczności lokalnej, szkoły, czy miejsca pracy.



Rysunek. Międzynarodowy symbol dostępności

Rozróżniamy trzy rodzaje dostępności:

- **dostępność architektoniczna** – swobodny dostęp do wszystkich miejsc w przestrzeni publicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- **dostępność cyfrowa** – swobodny dostęp i możliwość korzystania z przestrzeni cyfrowej, w tym również dokumentów wytwarzanych cyfrowo.
- **dostępność informacyjno-komunikacyjna** – swobodny dostęp do informacji oraz pełna możliwość komunikowania się według potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Słownik pojęć w dostępności

Alfabet Braille’a

System wypukłych znaków stworzony przez Louisa Braille’a dla osób niewidomych do czytania i pisania. Podstawą każdego znaku jest wypukły sześciopunkt, którego rozmiar jest ustandaryzowany (nie można go pomniejszać ani powiększać przy druku lub produkcji).

Alternatywne formy komunikowania się (AAC)

Metody komunikowania się osób mających trudności z porozumiewaniem się za pomocą mowy. Mogą być oparte o znaki manualne (język migowy), graficzne (piktogramy, obrazki, symbole), pismo (klocki słowne).

Audiodeskrypcja

Werbalny opis treści wizualnych i audiowizualnych dla osób niewidomych, aby mogły w pełni odebrać na przykład dzieło sztuki, film lub uczestniczyć w wydarzeniu kulturalnym, czy sportowym. Tekst opisu tworzy doświadczony audiodeskryptor.

Czytnik ekranu (ang. screen reader)

Program komputerowy, który rozpoznaje tekst oraz inne informacje wyświetlane na ekranie komputera i przetwarza je na syntezę głosową. To technologia asystująca, wykorzystywana przez osoby z niepełnosprawnością wzroku. Istnieją darmowe czytniki ekranu, które można pobrać. Najpopularniejsze systemy operacyjne (Microsoft, IOS, Android) mają wbudowane własne czytniki.

Deklaracja dostępności

Opis dostępności instytucji dla osób ze szczególnymi potrzebami. Deklaracja informuje o udogodnieniach i barierach, jakie istnieją na stronach internetowych, aplikacjach mobilnych, a także w budynkach, czy w obszarze komunikacyjnym danej instytucji lub urzędu. Deklarację zamieszcza się na stronie internetowej danej instytucji czy urzędu.

Dostęp alternatywny

Sposób korzystania z oferty danej instytucji w odniesieniu do dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej, który jest realizowany, jeśli nie można zapewnić dostępności realizowanej poprzez uniwersalne projektowanie czy racjonalne usprawnienie. Inaczej mówiąc, to takie działania i rozwiązania organizacyjne, które zapewnią osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do budynku, ale nie w sposób samodzielny lub na zasadzie równości z innymi osobami (potrzebna pomoc innej osoby), albo które nie zapewniają dostępu do budynku podmiotu publicznego, ale umożliwiają skorzystanie z usług publicznych w inny sposób (np. online).

Język prosty (ang. plain language)

To język efektywny, komunikatywny, kładący nacisk na klarowność wypowiedzi i prostą formę. To język unikający skomplikowanego słownictwa i zbytej formalności. Taki standard językowy zalecany wszystkim urządům i instytucjom udostępniającym teksty adresowane do szerokiego grona odbiorców.

Osoby ze szczególnymi potrzebami

(Patrz: rozdział 6).

Pętla indukcyjna

To urządzenie wspomagające słyszenie osób z aparatami słuchowymi oraz implantami ślimakowymi wyposażonymi w cewkę indukcyjną. Pomaga lepiej i wyraźniej słyszeć mowę i inne dźwięki, na przykład wypowiedzi prelegentów podczas konferencji. Pętla indukcyjna potrzebna jest więc, między innymi, w punkcie obsługi mieszkańców, podczas spotkań w ramach konsultacji społecznych i wszędzie tam, gdzie komunikujemy się za pomocą mowy.

Piktogram

Prosta grafika, przedstawiająca w sposób symboliczny informację, pojęcie lub ostrzeżenie.

Polski język migowy (PJM)

Język przestrzenno-wizualny z gramatyką różniącą się od języka fonicznego. Składa się ze znaków migowych, mimiki. Na całym świecie istnieje wiele języków migowych. Głusi w Polsce posługują się polskim językiem migowym (PJM).

Racjonalne usprawnienie

Konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

Tekst alternatywny (inaczej: atrybut alt)

Zwięzły opis treści wizualnych zamieszczanych w internecie (na przykład grafik, zdjęć, plakatów na stronach www, portalach społecznościowych, aplikacjach). Tekst alternatywny umożliwia poznanie treści wizualnej osobom z niepełnosprawnością wzroku. Powinien zawierać krótkie informacje o grafice oraz transkrypcję wszystkich napisów, które się na niej znajdują.

Transkrypcja

Zapis tekstowy dialogów i warstwy dźwiękowej materiału wideo lub nagrania. Transkrypcja może być użyta tam, gdzie nie ma możliwości dodania napisów czy napisów na żywo (konferencja, webinar).

Tyflografika

Materiał możliwy do odczytania za pomocą dotyku, na przykład odwzorowanie wypukłe pokazujące grafikę, obraz, elementy architektoniczne, plan budynku. Tyflografika pozwala niewidomym i niedowidzącym poznać i zrozumieć rzeczywistość.

Uniwersalne projektowanie

Projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Zasady uniwersalnego projektowania należy stosować w sytuacji zapewniania dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Określone w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych uniwersalne projektowanie jest podstawowym, domyślnym instrumentem realizacji dostępności.

4. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami weszła w pełni w życie w 2021 roku.

Kto korzysta z wdrożenia ustawy?

Celem ustawy jest **poprawa warunków życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami**, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację, m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby. Ustawa jest kluczowym elementem rządowego programu „Dostępność Plus”, który rząd przyjął 17 lipca 2018 r. Rozwiązania przewidziane w projekcie ustawy realizują zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązujące do zapewnienia takim osobom na równi z innymi obywatelami dostępu do różnych obiektów. Projekt ustawy powstał we współpracy ze środowiskiem osób niepełnosprawnych.

Kogo obowiązuje ustawa?

Sektor publiczny zobowiązany jest do zapewnienia **co najmniej minimalnej dostępności, która zagwarantuje dostępność podmiotu publicznego**. Podmiot publiczny zapewnia dostępność przez stosowanie uniwersalnego projektowania nowych rozwiązań lub racjonalnych usprawnień w usuwaniu istniejących barier. Minimalne wymagania obejmują zapewnienie w instytucjach publicznych:

- **dostępności architektonicznej** – zarówno korytarze, jak i klatki schodowe powinny być wolne od barier i zapewniać możliwość poruszania się po nich, między innymi osób na wózku, osób korzystających z kul, lasek i innych pomocy ortopedycznych, osób starszych, a także osób z wózkami dziecięcymi, mających różne problemy z poruszaniem się (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku),
- **dostępności cyfrowej** – została kompleksowo uregulowana w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Dostępność cyfrowa to m.in. dostosowanie stron internetowych instytucji do aktualnego standardu WCAG.2.1 oraz zamieszczanych na nich dostępnych materiałów cyfrowych (w tym dokumentów, aktów prawnych, zdjęć). Dostępne cyfrowo strony i materiały umożliwiają m.in. wykorzystanie czytników ekranu przez osoby niewidome.

- **dostępności informacyjno-komunikacyjnej** – zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) - m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, czy pliku odczytywalnego maszynowo, dzięki któremu taką informację może udźwignąć osoba niewidoma. Dostępność, w tym zakresie, to także umożliwienie komunikacji z podmiotem w taki sposób, jaki jest dogodny dla osoby ze szczególnymi potrzebami, np. poprzez SMS czy przy użyciu usługi tłumaczenia migowego online.

Kto dba o przestrzeganie zapisów ustawy?

Za koordynację wdrażania ustawy odpowiedzialny jest minister ds. rozwoju regionalnego przy pomocy Rady Dostępności – organu opiniotwórczo-doradczego w sprawach dostępności. Ponadto, każdy organ władzy publicznej (w tym administracji rządowej i samorządowej oraz kontroli państwowej i ochrony prawa), a także sądy i trybunały – wyznaczają co najmniej jedną osobę pełniącą funkcję **koordynatora ds. dostępności**.

Co nowego wprowadziła ustawa?

Na podstawie ustawy utworzony został **Fundusz Dostępności**, którego celem jest udzielanie wsparcia finansowego na dostosowanie budynków podmiotów publicznych oraz budynków mieszkalnictwa wielorodzinnego. To dzięki tym środkom będzie można budować windy i inne usprawnienia w budynkach – co jest bardzo wyraźnym oczekiwaniem społecznym. Wsparcie ze środków Funduszu, udzielane będzie w formie pożyczki, ale z możliwością częściowego jej umorzenia po spełnieniu określonych kryteriów (np. jeśli z inwestycji korzystać będzie duża liczba osób niepełnosprawnych czy seniorów). Dzięki tym środkom możliwy będzie montaż windy i innych urządzeń, umożliwiając swobodną komunikację w obiektach wielorodzinnych.

Ustawa przewiduje sankcje za brak realizacji zasady dostępności. Na podmioty publiczne, które nie spełnią minimalnych wymagań w zakresie dostępności, może zostać złożona **skarga na brak dostępności** do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON). Jednak przed jej wniesieniem, osoba ze szczególnymi potrzebami będzie musiała najpierw zawnieść o zapewnienie jej dostępności, a dopiero brak lub niewłaściwa reakcja ze strony podmiotu publicznego umożliwia złożenie skargi. Pozytywne rozpatrzenie

skargi może skutkować nakazem zapewnienia dostępności, a niewywiązanie się z tego – nałożeniem kary pieniężnej.

W ustawie przewidziano nieobowiązkową **certyfikację** – służącą poprawie dostępności – dla podmiotów prywatnych i organizacji pozarządowych.

Podmioty prywatne i organizacje pozarządowe, które zdecydują się na audyt, potwierdzający ich dostępność w certyfikacie będą mogły uzyskać 5 proc. zniżkę we wpłatach przekazywanych do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Rozwiązania te powinny zachęcać firmy prywatne do zadbania o swoją dostępność.

5. Kto podlega Ustawie o zapewnieniu dostępności?

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności wskazuje katalog podmiotów, nazwanych zbiorczo podmiotami publicznymi, zobowiązanych do zapewnienia dostępności.

Należą do nich m.in. Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz ich związki i wszystkie jednostki podległe wraz z jednostkami/zakładami budżetowymi, w tym: publiczne szkoły, przedszkola, żłobki, biblioteki publiczne, domy kultury, domy pomocy społecznej, ośrodki pomocy społecznej, SP ZOZ-y.

Lista głównych podmiotów podlegających UzD znajduje się na [stronie Ministerstwa](#). Nie stanowi ona katalogu zamkniętego.

Należy pamiętać, że zgodnie z Ustawą podlega jej każdy podmiot który został utworzony przez jednostkę sektora finansów publicznych (np. gminę) i jego usługi mają charakter powszechny (z wyłączeniem handlowego i przemysłowego) i jednocześnie:

- jest w ponad 50% finansowany przez jednostkę finansów publicznych, lub
- ma zarząd nadzorowany przez jednostkę sektora finansów publicznych, lub
- jednostka sektora finansów publicznych ma ponad połowę udziałów lub akcji w tym podmiocie, lub

- jednostka sektora finansów publicznych powołuje ponad połowę organu nadzorczego tego podmiotu,
lub
- jednostka sektora finansów publicznych powołuje ponad połowę organu zarządzającego tego podmiotu.

6. Osoby ze szczególnymi potrzebami

By zrozumieć jak wielu ludzi dotyczy potrzeba zapewnienia dostępności urzędów, instytucji czy usług publicznych, warto na chwile zastanowić się nad kwestią grupy osób, której dotyczą tzw. szczególne potrzeby. Język z biegiem lat ewoluuje a znaczenie słów i ich konotacje także ulegają zmianom. Niegdyś popularne słowa „inwalida”, czy „kaleka” nie wiązały się z negatywnymi skojarzeniami. Dziś jest już inaczej. Dlatego poniższy katalog może nam pomóc nie tylko w identyfikacji grup osób ze szczególnymi potrzebami, ale także w odpowiednim ich nazywaniu w sposób świadczący o naszej wiedzy, empatii i zrozumieniu.

Osoby ze szczególnymi potrzebami (wybór):

- **osoby z niepełnosprawnościami** (najczęściej rozumiane jako osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności ze wskazaniem konkretnego jej stopnia, jednak nie wszystkie osoby z niepełnosprawnościami takie orzeczenie posiadają)
- **osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu** (poruszają się na wózku, korzystają z chodzików lub kul ortopedycznych, jednak część z nich nie korzysta z żadnych sprzętów i ich niepełnosprawność nie jest widoczna na pierwszy rzut oka).
- **osoby niewidome** (osoby niewidzące postrzegają świat wykorzystując słuch i dotyk, tylko niewielka część z nich posługuje się alfabetem Braille’a. Większość korzysta z czytników ekranu lub ze zwykłej klawiatury)
- **osoby słabowidzące** (mimo uszkodzenia wzroku, zazwyczaj jest on nadal podstawowym źródłem informacji o świecie dla osób słabowidzących)
- **osoby głuche lub osoby niesłyszące** (najczęściej dotyczy osób posługujących się Polskim Językiem Migowym – PJM, warto wiedzieć, że słowo „Głuchy” nie ma negatywnych konotacji w środowisku osób głuchych o czym świadczy choćby nazwa organizacji: Polski Związek Głuchych)

- **osoby słabosłyszące lub niedosłyszące** (ich pierwszym językiem jest język polski, korzystają z rozwiązań technicznych wspomagających słyszenie lub napisów, najczęściej nie posługują się PJM)
- **osoby głuchoniewidome** (mają uszkodzony zarówno i wzrok i słuch, zazwyczaj takie osoby korzystają w poznawaniu świata ze zmysłu lepiej funkcjonującego np. wykorzystując mocne okulary czy aparaty słuchowe)
- **osoby z niepełnosprawnością intelektualną** (dawniej określane jako „osoby upośledzone umysłowo” – obecnie już nie wykorzystujemy tego określenia ze względu na jego negatywne skojarzenia. Do tej grupy zaliczamy bardzo liczne grono osób, np. osób z Zespołem Downa, Zespołem Aspergera, osób w spektrum autyzmu itp.)
- **osoby chorujące psychicznie** (u których niepełnosprawność wynika z chorób układu nerwowego. Warto pamiętać że jest to także bardzo szeroka grupa osób, których funkcjonowanie w danym momencie zależne jest od wielu czynników tj. stadium choroby czy przyjmowanych leków).
- **osoby o ograniczonych możliwościach poznawczych** (tu spotykamy się z różnymi definicjami. Autorzy publikacji skłaniają się ku szerokiej definicji obejmującej, m.in. dzieci czy pewną grupę seniorów z objawami świadczącymi o postępującej demencji czy osoby o utrudnionym przyswajaniu nowych informacji. Dla takich osób wskazane jest kierowanie maksymalnie prostych i intuicyjnych komunikatów wykorzystujących m.in. piktogramy i kolory)

Jak widać słownictwo dotyczące grup osób ze szczególnymi potrzebami jest bardzo bogate. Wspomniany wyżej katalog jest oczywiście otwarty i niepełny.

Osoby należące do wspomnianych grup nieraz przyznają, że rozumieją potrzebę wprowadzenia do użytku sformułowania „osoby ze szczególnymi potrzebami”, jednak wskazują, że bez względu na uwarunkowania zdrowotne niemal wszyscy mamy takie same potrzeby: miłości, akceptacji, bezpieczeństwa, zrozumienia, współuczestnictwa, potrzeby egzystencjalne, potrzeby materialne czy duchowe. Warto o tym także pamiętać.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to nie tylko osoby z niepełnosprawnościami! Do tej grupy osób zaliczamy także:

- **seniorów**
- **kobiety w ciąży**
- **osoby z małymi dziećmi, w tym osoby z wózkami dziecięcymi**

- **opiekunów osób starszych i opiekunów osób z niepełnosprawnościami**
- **osoby posiadające czasowe ograniczenia w poruszaniu się** np. osoby po wypadkach i urazach ortopedycznych, złamaniach i zwichnięciach itp.
- **osoby poruszające się z dużym bagażem**
- **osoby o wybitnie niskim lub wysokim wzroście**
- **osoby z nadwagą**
- **osoby będące na konkretnej diecie i posiadające specyficzny sposób odżywiania się** (wynikający z powodów zdrowotnych lub innych np. religijne czy światopoglądowe)
- **osoby poruszające się z psem przewodnikiem lub innym zwierzęciem**

Jak widzimy, każdy z nas w pewnym momencie życia lub w pewnych okolicznościach może stać się osobą ze szczególnymi potrzebami!

7. O czym powinniśmy pamiętać jeśli chcemy być empatycznym urzędnikiem?

Na postawę empatycznego urzędnika, świadomego znaczenia efektywnej realizacji idei dostępności na poziomie samorządu lokalnego, wpływa kilka czynników i uwarunkowań, spośród których najważniejsze wydają się być:

wiedza merytoryczna w temacie dostępności i wiedza nt. potrzeb interesariuszy

znajomość przepisów prawa

wrażliwość na potrzeby innych

otwartość na odmienności

współpraca z osobami ze szczególnymi potrzebami

odpowiednie procedury i wyznaczone osoby odpowiedzialne za zapewnienie dostępności

- **Wiedza merytoryczna** – zarówno w temacie dostępności, jak i w zakresie potrzeb interesariuszy (mieszkańców samorządu, pracowników i potencjalnych pracowników urzędu, współpracowników i partnerów kooperujących z urzędnikami, osób biorących udział w konsultacjach społecznych itp.).
- **Znajomość przepisów prawa** – w tym głównie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Naturalnie różne zasady i przepisy związane z dostępnością są regulowane także w innych aktach prawnych m.in.: Ustawa o samorządzie gminnym, Ustawa o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej, Ustawa – Prawo budowlane, Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym, Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym, Ustawa o rewitalizacji itp.
- **Wrażliwość na potrzeby innych i otwartość na odmienności** – stare przysłowie mówi, że boimy się tego, czego nie znamy – dlatego wskazane jest promowanie działań mających na celu uświadomieniu pracowników urzędów i instytucji, jak ważna jest otwartość na potrzeby wszystkich osób, które daną instytucję odwiedzają lub korzystają z jej usług. Realizowane szkolenia powinny być współprowadzone przez osoby ze szczególnymi potrzebami oraz powinny zawierać ćwiczenia praktyczne i symulacje (np. z wykorzystaniem kombinezonu starości). Na szkolenia w temacie dostępności w sposób szczególny kierowani powinni być pracownicy zajmujący się kontaktem z mieszkańcami, konsultacjami społecznymi, kreowaniem informacji dla mieszkańców, bezpośrednią obsługą mieszkańców w zakresie realizacji usług komunalnych (w tym usług edukacyjnych, zdrowotnych, społecznych itp.).
- **Współpraca z osobami ze szczególnymi potrzebami** – inicjowanie współpracy ze środowiskami reprezentującymi różne grupy osób ze szczególnymi potrzebami pomaga w lepszym dopasowaniu do potrzeb wszystkich mieszkańców. Nawiązanie współpracy jest możliwe zarówno z osobami indywidualnymi, ale także ze stowarzyszeniami i fundacjami oraz grupami nieformalnymi, lokalnymi oddziałami Polskiego Związku Niewidomych (PZN) czy Polskiego Związku Głuchych (PZG). Warto

otworzyć się na staże i zatrudnianie osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie.

- **odpowiednie procedury i wyznaczone osoby odpowiedzialne za zapewnienie dostępności** – ich opis znajdziesz w dalszej części poradnika.

8. Sposoby zapewnienia dostępności

Artykuł 4 Ustawy o zapewnieniu dostępności wskazuje, że każdy podmiot publiczny zobowiązany jest do zapewniania obywatelom dostępności. Innymi słowy każde działanie, realizowana usługa czy wytworzony dokument, a także wszystkie (z nielicznymi wyjątkami) pomieszczenia czy informacje zamieszczane na stronie danej instytucji czy urzędu powinny być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Zapewnienie dostępności może odbyć się na trzy sposoby – przez stosowanie uniwersalnego projektowania, poprzez mechanizm racjonalnych usprawnień lub z wykorzystaniem tzw. dostępu alternatywnego.

Możemy mówić o pewnej hierarchii rozwiązań od najbardziej pożądanego do mniej optymalnych, jednak zapewniających dostępność na możliwym i efektywnym poziomie.

Oczywiście podstawowym sposobem zapewnienia dostępności jest **uniwersalne projektowanie**. Jest to projektowanie produktów, środowiska i przestrzeni oraz programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, BEZ POTRZEBY adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Zasady uniwersalnego projektowania należy stosować w sytuacji zapewniania dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Określone w Konwencji ONZ opawach osób niepełnosprawnych uniwersalne projektowanie jest domyślnym instrumentem realizacji dostępności. Przykładem stosowania projektowania uniwersalnego są nowoczesne budynki użyteczności publicznej (np. urzędy, muzea, biblioteki), powstające w ostatnich latach, które dzięki odpowiednim rozwiązaniom architektonicznym czy technologicznym pozwalają na niemal nieograniczony dostęp do oferowanych przez siebie usług osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym poprzez równy i niedyskryminacyjny dostęp do budynku oraz do

wszystkich jego części zarówno dla korzystających z usług, jak i dla pracowników ze szczególnymi potrzebami. W takich obiektach nie tylko mamy odpowiednie szerokości korytarzy, windy, dostępne toalety, pomieszczenia do przewijania i karmienia dla rodziców, pomieszczenia do przewijania dorosłych, tabliczki Braille'owskie, obniżone lady czy tablice informacyjne, wykorzystanie piktogramów i kolorów w informacji, ale także dodatkowe wsparcie ze strony przeszkolonego personelu, czy urządzeń technologicznych np. pętle indukcyjne, informatory głosowe, automatyczne drzwi lub siłowniki do drzwi.

Innym sposobem zapewnienia dostępności jest mechanizm **racjonalnych usprawnień**. Racjonalne usprawnienia to konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami. Przykładem racjonalnych usprawnień jest przeniesienie głównego wejścia do budynku użyteczności publicznej w miejsce, z którego mogą w niedyskryminacyjny sposób korzystać wszyscy zainteresowani w tym osoby ze szczególnymi potrzebami. Innym przykładem może być budowa szybów windowych na zewnątrz historycznych budynków umożliwiającą dostępne poruszanie się między poziomami.

W wyjątkowych sytuacjach instytucje czy urzędy mogą zastosować tzw. **dostęp alternatywny**, czyli sposób korzystania z oferty danej instytucji w odniesieniu do dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej, który jest realizowany jeśli nie można zapewnić dostępności realizowanej uniwersalnego projektowania czy racjonalnego usprawnienia. Inaczej mówiąc, to takie działania i rozwiązania organizacyjne, które zapewnią osobie ze szczególnymi potrzebami dostęp do budynku, ale nie w sposób samodzielny lub na zasadzie równości z innymi osobami (potrzebna pomoc innej osoby), albo które nie zapewniają dostępu do budynku podmiotu publicznego, ale umożliwiają skorzystanie z usług publicznych w inny sposób (np. online).

Przykład: Przy wejściu do budynku instytucji zainstalowano podnośnik dla wózków, jednak nie można skorzystać z niego samodzielnie i osoba z niepełnosprawnością ruchu musi skorzystać z pomocy pracownika.

Przykład: Możliwość wirtualnego zwiedzania części sal zabytkowego budynku – przy wejściu do zabytkowej i niedostępnej wieży zainstalowano urządzenie z okularami VR do odtworzenia widoku i wrażeń.

UWAGA: Od 6 września 2021 roku zastosowanie dostępu alternatywnego nie chroni Twojej instytucji czy urzędu przed możliwością złożenia skargi przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

9. Jak skutecznie wdrażać dostępność w Twojej instytucji?

Ustawa zobowiązuje podmioty publiczne do zapewniania dostępności, a organy władzy publicznej (w tym organy administracji samorządowej) do wyznaczenia przynajmniej jednej osoby na funkcję **koordynatora dostępności**. W ustawie wymieniono podmioty publiczne, które muszą zrealizować obowiązek wyznaczenia przynajmniej jednej osoby, pełniącej funkcję koordynatora dostępności (art. 14) i są to: każdy organ władzy publicznej, w tym organy władzy rządowej i samorządowej, organ władzy państwowej i ochrony prawa oraz sądy i trybunały. W przypadku organów władzy samorządowej, każdy organ wykonawczy gminy (wójt, burmistrz, prezydent), a także organ na poziomie powiatu i województwa samorządowego musi wskazać przynajmniej jedną osobę, która będzie pełniła funkcję koordynatora dostępności. Najlepiej by wskazanie to miało formę zarządzenia.

Działania koordynatora powinny objąć nie tylko dany urząd np. urząd miasta, ale całą jednostkę samorządu terytorialnego, w tym szkoły, przedszkola, żłobki, domy kultury, zakłady komunalne czy ośrodki pomocy społecznej.

Często w samorządach funkcjonują wyznaczone osoby, które współpracują z koordynatorem i wspierają go w wykonywaniu zadań – tworzą oni tzw. **zespół koordynatora dostępności** lub **zespół ds. dostępności**.

Zgodnie z zapisami Ustawy koordynator ma trzy podstawowe zadania:

- Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot publiczny;
- Przygotowanie i wdrożenie planu zapewniania dostępności;
- Monitorowanie działań podmiotu w zakresie zapewniania dostępności.

W początkowym okresie działanie koordynatora i jego zespołu powinno objąć następujące obszary:

- zbadanie sytuacji zastanej – przeprowadzenie lub zlecenie audytów;

- przygotowanie planu dostępności, który powinien obejmować zarówno urząd, jak i wszystkie jednostki organizacyjne jednostki samorządu terytorialnego;
- monitorowanie sposobów zapewniania dostępności.

Jednym z zadań koordynatora dostępności jest przygotowanie **planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności**. Dokument powinien być podzielony na dwie części. W pierwszej określamy szczegółowo działania, które doprowadzą do zapewnienia dostępności na poziomie określonym w art. 6 ustawy (standard minimum), a w drugiej znajdują się pozostałe działania, które należy podjąć, żeby zapewniać dostępność zgodnie z art. 4 ustawy. Warto podkreślić, że sporządzenie planu wymaga wiedzy o obszarach dostępności i tych urzędowych procedurach, które wymagają przeglądu i poprawienia pod kątem zapewnienia dostępności i przeprowadzenia audytu. To właśnie przeprowadzenie **audytu dostępności** powinno być pierwszym krokiem do sporządzenia planu. By finalny plan mógł ukierunkować nasze działania na kompleksowe działania mające na celu zapewnienie dostępności, podczas fazy audytu należy dokonać analizy stanu istniejącego w zakresie wszystkich trzech aspektów dostępności (architektoniczna, cyfrowa, informacyjno-komunikacyjna). Po przeprowadzeniu audytu należy ocenić każdą zidentyfikowaną barierę wskazując konkretne **rekomendacje**. Rekomendacje będą uwzględniać kosztochłonność rozwiązań, pilności oraz częstości występowania. Kolejnym etapem jest **przegląd procedur** czyli występujących w urzędzie ustalonych sposobów postępowania czy załatwiania poszczególnych rodzajów spraw. Przykładowe procedury, które powinny zostać zidentyfikowane i przeanalizowane: kontakt z klientem, dostęp do informacji publicznej i konsultacje, współpraca z podmiotami zewnętrznymi, zamówienia publiczne, wypłaty świadczeń socjalnych. Przegląd procedur ma na celu określenie wpływu poszczególnych kroków analizowanej procedury na osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie jest to zadanie łatwe i należy mieć tu na względzie specyficzne potrzeby różnych grup osób ze szczególnymi potrzebami np. osób z niepełnosprawnością ruchową, osób głuchych, osób słabosłyszących, osób niewidomych, osób słabowidzących, osób mających ograniczone zdolności poznawcze itd. Po przeprowadzeniu audytów i przeglądzie procedur jesteśmy gotowi do sformułowania zapisów planu zapewnienia dostępności. Plan przygotowujemy osobno dla urzędu i dla pozostałych jednostek. Elementem planu powinna być **analiza dofinansowania** umożliwiająca jego realizację.

10. Praktyczne zasady dostępnych samorządów

Zapewnienie dostępności usług publicznych czy organizowanych lokalnie wydarzeń jest niezbywalnym prawem każdego mieszkańca bez znaczenia czy żyje w małej gminie wiejskiej czy w mieście wojewódzkim.

Dostępna gmina uwzględnia potrzeby każdego z nas. By uczynić swój samorząd dostępnym dla wszystkich, niezbędne są dobre przepisy. Warte rozważenia jest przyjęcie standardów dostępności, które pomogą kreować przestrzenie i usługi zgodne z zasadami dostępności i uniwersalnego projektowania.

Zasady projektowania uniwersalnego:

1. **Użyteczność dla osób o różnej sprawności (Equitable Use)** – założenie, że wszyscy ludzie powinni mieć zapewniony równy dostęp do każdego z elementów środowiska: przestrzeni, budynków czy przedmiotów.
2. **Elastyczność w użytkowaniu (Flexibility in Use)** – uwzględnienie różnorodnych indywidualnych możliwości i preferencji użycia poszczególnych przedmiotów i elementów przestrzeni.
3. **Proste i intuicyjne użytkowanie (Simple and Intuitive Use)** – projektowanie przestrzeni, budynków i przedmiotów w taki sposób, aby ich funkcja i działanie były zrozumiałe dla każdego użytkownika, niezależnie od jego doświadczenia, wiedzy, umiejętności (w tym umiejętności językowych) czy poziomu koncentracji
4. **Czytelna informacja (Perceptible Information)** – przekazywana informacja powinna być czytelna i wielomodalna, czyli przekazywana w kilku formach przekazu (obraz i napisy, słowa, dotyk).
5. **Tolerancja dla błędów (Tolerance for Error)** – wynika z konieczności zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim użytkownikom, to minimalizowanie ryzyka błędnego użycia.
6. **Wygodne użytkowanie bez wysiłku (Low Physical Effort)** - projektowanie przestrzeni, budynków i przedmiotów w taki sposób, by korzystanie z nich było skuteczne, wygodne i łatwe oraz by wymagało jak najmniejszego wysiłku fizycznego od użytkownika.
7. **Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania (Size and Space for Approach and Use)** - dostosowanie wielkości przestrzeni, elementów budynków czy przedmiotów do potrzeb jej użytkowników.

8. **Percepcja równości** (Perception of Equality) - zapewnienie dostępności przestrzeni, budynków i przedmiotów w taki sposób, by nie powodować odczucia dyskryminacji lub stygmatyzowania wśród użytkowników.

DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

O czym należy pamiętać kreując dostępne przestrzenie i budynki?

Poniżej niektóre ze standardów dostępności dla jednego z polskich miast:

1. Przestrzeni publiczne i ciągi pieszcę

- a. wymiary ciągu pieszego (odpowiednia szerokość)
- b. wykończenie nawierzchni pieszych
- c. ścieżki dotykowe – system prowadzenia (faktury ostrzegawcze i prowadzące)
- d. oświetlenie (w tym doświetlenie przejść dla pieszych, pochylni, wejść itd.)
- e. elementy pionowe (np. oznaczenia kontrastowe na słupach, znaki drogowe bezpieczne dla osób niewidomych)
- f. elementy tymczasowe i tymczasowa organizacja ruchu (miejsca objęte pracami budowlanymi i remontowymi)

2. Przejścia dla pieszych

- a. bezkolizyjne przejścia dla pieszych (tunele i kładki pieszce)
- b. przejścia dla pieszych w poziomie jezdni (maks. krawężnik 2 cm)
- c. bezpieczne miejsca kolizji ruchu pieszego i rowerowego
- d. sygnalizacja przejść dla pieszych (dostępna sygnalizacja wzbudzana, sygnalizacja akustyczna i wibracyjna, informacja dotykowa)

3. Miejsca postojowe i parkingi

- a. parkingi i miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnością (np. standard 4% miejsca dla osób z niepełnosprawnościami na parkingu powyżej 100 miejsc postojowych)

4. Przystanki komunikacji zbiorowej: autobusowej, tramwajowe, tramwajowo-autobusowe, kolejowe, inne, zintegrowane węzły przesiadkowe (np. minimalna szerokość peronu przystankowego, zastosowanie powierzchni prowadzących, obniżone stanowiska kasowe, wyposażenie kas w pętlę indukcyjną itp.)

5. Komunikacja pionowa: schody zewnętrzne, pochylnie, dźwigi osobowe,

- a. schody zewnętrzne (stosowanie spoczników, spójna szerokość i wysokość stopni, oznaczony pierwszy i ostatni stopień)
- b. pochylnie (spocznik o min. długości np. 150 cm na początku i końcu pochylni)
- c. poręcze i balustrady schodów i pochylni (powinny biec nieprzerwanie na min. dwóch wysokościach na całej długości schodów lub pochylni, na końcach balustrad oznaczenia dotykowe)
- d. dźwigi osobowe – windy (odpowiednia wielkość kabiny, drzwi, wolnej przestrzeni na przystankach, informacja graficzna/dotykowa/dźwiękowa)
- e. podnośniki (zapewniają minimalny poziom dostępności i powinny być stosowane tylko gdy inne rozwiązania są niedostępne)
- f. schody ruchowe (np. minimalna szerokość 80 cm, informacja o nieprzystosowaniu do poruszania się wózkami)

6. Strefa wejściowa do budynków

- a. drzwi wejściowe (np. minimalna szerokość ościeżnicy 90 cm, oznaczenie kontrastowe drzwi szklanych)
- b. przedsionki, wiatrołapy, korytarze (min. szerokość korytarza np. 180 cm dla ważniejszych ciągów komunikacyjnych i 120 cm dla drugorzędnych)
- c. odpowiednie wykończenie podłogi (antypoślizgowe)
- d. oświetlenie strefy wejściowej

7. Pomieszczenia sanitarne

- a. toalety publiczne (odpowiednia powierzchni manewrowa, przycisk lub linka wzywania pomocy, poręcze i uchwyty, włączniki i elementy niezbędne na wysokości 80-110 cm)
- b. publiczne przebieralnie i prysznice
- c. pomieszczenia z przewijakami (wysokość przewijaka 80-100 od poziomu podłogi by zachować dostępność dla osób na wózkach)

8. Tereny rekreacyjne i wyposażenie przestrzeni publicznych

- a. parki, skwery i inne tereny zieleni publicznej (miejsca do siedzenia w niedużej odległości, powierzchnie manewrowe dla wózków przy ławkach)
- b. place zabaw (tablica informacyjna, odpowiednia odległość od ulicy i miejsc zamieszkania ludzi, nawierzchnia bezpieczna, zalecane naturalne i edukacyjne place zabaw)

- c. bulwary, plaże i kąpieliska
- d. platformy widokowe (barierki na wysokości ok. 110 cm, zaleca się stosowanie osłon z materiałów ażurowych lub przezroczystych co najmniej powyżej 90 cm ze względu na potrzeby osób na wózkach)
- e. zewnętrzne obiekty sportowe i siłownie zewnętrzne (niezbędna tablica informacyjna, nawierzchnia bezpieczna)
- f. mała architektura i meble miejskie, miejsca odpoczynku (ławki z oparciem i podłokietnikami, kosze na śmieci ze strefą wyrzucania śmieci na wysokości maks. 100 cm)
- g. automaty płatnicze, biletowe, parkingowe i inne (obsługa na wysokości 80-110 cm, przestrzeń na nogi, dodatkowa informacja dotykowa i dźwiękowa)

9. Informacja tekstowa, graficzna, dźwiękowa i dotykowa

- a. tekstowa i graficzna (wielkość i czytelność liter, kontrast, intuicyjność, położenie tablicy)
- b. głosowa (audiodeskrypcja, redukcja hałasu, pętle indukcyjne)
- c. dotykowa (plany i mapy dotykowe – tyflografika)
- d. dostępny serwis internetowy (WCAG 2.1 standard AA)

Przykładowe rozwiązania architektoniczne na terenie Metropolii Poznań:



Fotografia. Dostępna toaleta na terenie węzła przesiadkowego Czerwonak Osiedle w Gminie Czerwonak



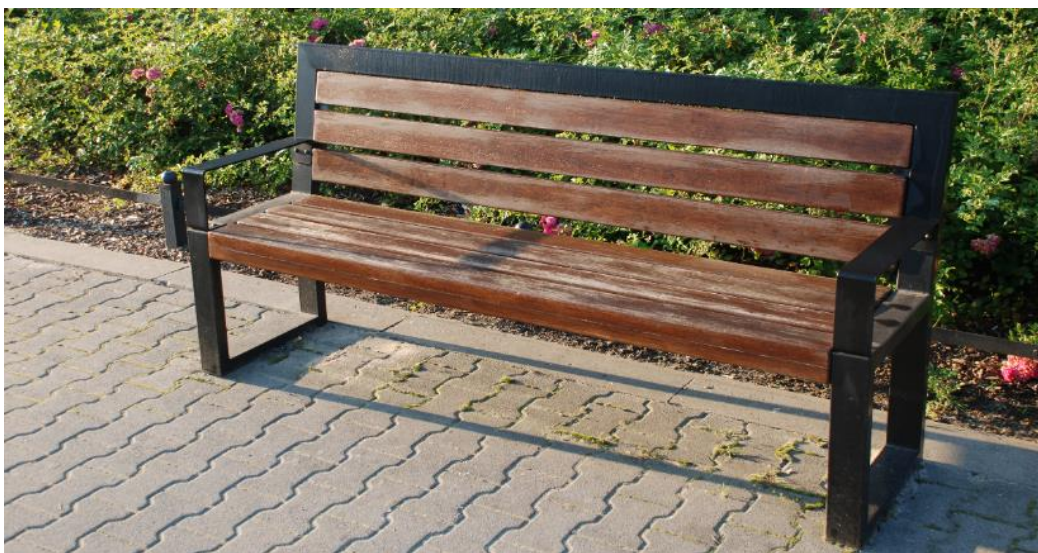
Fotografia. Zmodernizowane wejście do Urzędu Miasta i Gminy w Skokach z podjazdem oraz drzwiami otwieranymi automatycznie.



Fotografia. Miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami na terenie parkingu buforowego w Poznaniu przy ul. Szymanowskiego.



Fotografia. Tyflograficzna mapa dotykowa węzła przesiadkowego Szamotuły.



Fotografia. Ławka z oparciem i podłokietnikami, zgodna z katalogiem mebli miejskich, zlokalizowana na jednym ze skwerów w centrum Poznania.



Fotografia. Bujak dla dzieci na jednym z poznańskich placów zabaw zlokalizowany na syntetycznej bezpiecznej nawierzchni antypoślizgowej.



Fotografia. Tablica informacyjna na placu zabaw wykorzystująca piktogramy.



Fotografia. Dostępny ciąg pieszo-rowerowy na poznańskiej Malcie.



Fotografia. Zmodernizowana Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu. Historyczne wejście ze stopniem (kolor czerwony) i nowe dostępne wejście (kolor zielony).



Fotografia. Tablica informacyjna wykorzystująca zrozumiałe piktogramy na terenie węzła przesiadkowego w okolicy stacji PKP w Dopiewie.



Fotografia. Dostępny przystanek autobusowy przy ul. Gdyńskiej w Poznaniu.



Fotografia. Dostępność bywa nieoczywista – przykłady dostępnych ławek pełniących różne funkcje na placu zabaw przy przedszkolu nr 36 w Poznaniu.



Fotografia. Dostęp alternatywny – podnośnik dla wózków przy odnowionym zabytkowym Domu Kultury w Objezierzu w Gminie Oborniki.



Fotografia. Centrum Kształcenia Praktycznego w Swarzędzu – dostępny podjazd wkomponowany w bryłę budynku i miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.



Fotografia. Przystanek „wiedeński” przy ul. Dąbrowskiego w Poznaniu.



Fotografia. Płyty fakturowe i linie prowadzące dla osób niewidomych na nowym odcinku ul. Wawrzyńca w Poznaniu.

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

Zgodnie z Ustawą konieczność zapewnienia dostępności cyfrowej dotyczy wszystkich zarządzanych przez podmiot publiczny:

- **stron internetowych** (zbiór uporządkowanych logicznie, połączonych ze sobą przez nawigację oraz linki elementów prezentowanych za pomocą przeglądarki internetowej pod jednolitym adresem elektronicznym),
- **aplikacji mobilnych** (publicznie dostępne oprogramowanie z interfejsem dotykowym zaprojektowane do wykorzystania na przenośnych urządzeniach elektronicznych, z wyłączeniem aplikacji przeznaczonych do użytku na przenośnych komputerach osobistych),
- **ich elementów zamieszczonych w środowisku umożliwiającym zapewnienie dostępności cyfrowej treści.**

Obowiązek zapewniania dostępności dotyczy także intranetu i ekstranetu. Stroną internetową opartą na formularzach jest także panel CMS służący do zarządzania treścią.

Jako elementy stron internetowych rozumiane są: tekst, grafika, wykresy, mapy, multimedia, animacje, pliki oraz narzędzia do interaktywnego przesyłania danych. Dokumenty (tekstowe, graficzne, tekstowo-graficzne, opracowane w formatach przeznaczonych do prezentacji, arkuszach kalkulacyjnych) oraz multimedia umieszczane na stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych też muszą być one dostępne cyfrowo.

Bezwzględne minimum, dla którego należy zapewnić dostępność cyfrową i z którego nie można zrezygnować, to strona BIP oraz następujące elementy i funkcje strony internetowej lub aplikacji mobilnej:

- dane teleadresowe podmiotu publicznego oraz link do strony BIP (jeżeli jest zobowiązany do prowadzenia BIP),
- narzędzia do kontaktu z podmiotem publicznym (np. formularze, czat),
- nawigacja,
- deklaracja dostępności strony internetowej lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego
- informacje o sytuacji kryzysowej oraz inne związane z bezpieczeństwem publicznym publikowane przez podmiot publiczny,

- dokumenty urzędowe oraz wzory umów lub innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych.

Dla każdej strony internetowej i aplikacji mobilnej musimy przygotować **deklarację dostępności**. W deklaracji dostępności znajdują się informacje m.in. o: zapewnianiu dostępności cyfrowej lub braku dostępności cyfrowej strony internetowej/aplikacji mobilnej, sposobie zgłaszania braku dostępności cyfrowej oraz dostępności architektonicznej siedziby czy dostępie do tłumacza języka migowego. Deklaracja musi być zgodna z „Warunkami technicznymi publikacji oraz strukturą dokumentu elektronicznego Deklaracji Dostępności” opublikowanej w BIP Ministerstwa Cyfryzacji.

Serwis internetowy i aplikacja mobilna lub ich elementy – takie jak treści, dokumenty, multimedia – muszą być przygotowane zgodnie z WCAG 2.1. na poziomie AA. Pomocniczo można także skorzystać z tzw. **walidatorów WCAG** czyli programów online, które testują naszą stronę wskazując braki pod względem spełnienia standardu dostępności cyfrowej.

Wybrane rekomendacje związane z dostępnością cyfrową:

- Wszystkie obrazy, przyciski graficzne, obrazy pełniące role odnośników miały odpowiedni do zawartości i celu **opis alternatywny**,
- Graficzne elementy **CAPTCHA** miały alternatywę w postaci tekstu lub innego sposobu na pozyskanie informacji, jak np. dźwięk
- Materiały publikowane na stronie powinny mieć co najmniej **transkrypcję tekstową** lub **odpowiednik dźwiękowy** dla materiałów wideo (nieprzetworzonych na żywo), które nie zawierają ścieżki dźwiękowej. W wersji optymalnej należy zapewnić **napisy zsynchronizowane z dźwiękiem** i/lub ścieżkę z **audiodeskrypcją** lub możliwość jej włączenia,
- Należy zapewnić **responsywność strony internetowej oraz aplikacji mobilnej (RWD)**, czyli możliwość wyświetlenia treści zarówno w układzie pionowym, jak i poziomym urządzenia (np. smartfon, tablet) bez utraty treści lub zawartości.
- **Współczynnik kontrastu** pomiędzy tekstem lub grafikami tekstowymi a tłem powinien wynosić minimum 4,5:1.
- **Odpowiednie odstępy w tekście.**

- **możliwość szybkiego zwiększenia czcionki tekstu lub włączenia wersji kontrastowej** poprzez menu dostępności na stronie głównej.
- Nie należy prezentować treści, które **zwiększają ryzyko napadu padaczki** przez oddziaływanie na układ nerwowy człowieka, takich, które migają więcej niż 3 razy na sekundę i zawierają dużo czerwieni.
- Podczas nawigacji klawiaturą element mający aktualne zaznaczenie (**fokus**) musi być dobrze widoczny przez wyraźne zaznaczenie jego obramowania lub zmianę tła.
- W każdym miejscu, w którym wymagane jest wprowadzenie przez użytkownika informacji (np. formularze), muszą być zapewnione **czytelne etykiety przycisków i pól lub instrukcje** jak je wypełnić, a jeśli to konieczne także przykłady.



Rysunek. Klawiatury wykorzystywane przez osoby niewidome

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

Poniżej znajdują się przykładowe rozwiązania zwiększające dostępność w zakresie usług komunalnych, usług publicznych, organizowanych wydarzeń czy konsultacji społecznych.

Przykłady rozwiązań w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

- **zapewnienie tłumacza języka migowego** – informacja o dostępie do tłumacza języka migowego, tłumacz języka migowego online, osobisty tłumacz języka migowego, asystent ze znajomością języka migowego, tłumacz-przewodnik osoby głuchoniewidomej, pracownik ze znajomością języka migowego, tłumacz audiowizualny języka migowego.



Rysunek. Symbol tłumaczenia na język migowy

- **ETR (easy to read text) czyli tekst łatwy do czytania i rozumienia** – tekst łatwy do czytania i rozumienia to rozwiązanie przede wszystkim dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Tekst jest uproszczony oraz ilustrowany grafikami.



Rysunek. Logo ETR na licencji Inclusion Europe.

- **Pętle indukcyjne** - rozwiązanie dla osób słabosłyszących, które korzystają z aparatów słuchowych i implantów słuchowych.



Rysunek. Symbol pętli indukcyjnej.

- **Pies asystujący** - niektóre osoby z niepełnosprawnością poruszają się w towarzystwie specjalnie wyszkolonego psa asystującego, który ułatwia im pokonywanie barier i umożliwia udział w życiu społecznym. Rodzaje psów asystujących: pies przewodnik osoby niewidomej, pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, pies sygnalizujący osoby niesłyszącej, pies sygnalizujący atak choroby.

Savoir-vivre w obsłudze mieszkańców ze szczególnymi potrzebami

Elementem dostępności informacyjno-komunikacyjnej jest znajomość zasad kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami. Poniżej zamieszczamy kilka rad dla pracowników urzędów i instytucji publicznych:

- **Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy** – nawet jeśli mieszkaniec przyszedł z asystentem czy tłumaczem PJM, pamiętaj że asystent to nie opiekun prawny.
- **Traktuj osobę ze szczególnymi potrzebami jak każdego innego mieszkańca**
– postaraj się by odbiorca nie czuł się skrępowany, dostosuj język do wieku odbiorcy, postaraj się by nie infantylizować kontaktu z osobą dorosłą posiadającą np. problem w mówieniu.
- **Zanim udzielisz pomocy, pytaj, czy i jak możesz pomóc** – jeśli widzisz, że osoba ze szczególnymi potrzebami radzi sobie samodzielnie – spróbuj to uszanować. Nie chwytaj pod rękę osoby niewidomej bez jej uprzedniego pozwolenia lub prośby, ani nie ruszaj wózka bez wyraźnej zgody osoby na nim siedzącej.

- **Szanuj przestrzeń osobistą** – pamiętaj, że każdy z nas ma własną strefę komfortu.
- **Zachowaj cierpliwość** – osoby ze szczególnymi potrzebami nieraz potrzebują więcej czasu by przekazać swoją sprawę – daj sobie i tej osobie czas, możesz też upewnić się, że dobrze zrozumiałeś dopytując.
- **Zwróć uwagę na słownictwo** – warto by w Twoim przekazie znalazły się słowa neutralne, unikaj słów, które mogą dyskryminować lub sprawiać przykrość, jak np. „kaleka”, „inwalida”, „upośledzony”, „niepełnosprawny”.

I na koniec małe przypomnienie. Osoby ze szczególnymi potrzebami chcą być traktowane na równi z innymi klientami usług publicznych czy interesariuszami. Powinniśmy pamiętać, że dostępność jest kluczowym elementem katalogu praw człowieka.



Rysunek. Osoba siedząca na wózku inwalidzkim obok osoby stojącej.

11. Dowiedz się więcej – zbiór opracowań z dziedziny dostępności

[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.

[Program Dostępność Plus](#)

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

[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.

[Publikacje Ekspertkie Fundacji Integracja](#)

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

[Publikacje Fundacji Widzialni](#)

Zbiór opracowań dotyczących dostępności cyfrowej.

<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa>

Strona internetowa Ministerstwa Cyfryzacji poświęcona dostępności cyfrowej.

<http://www.akceslab.pl/poradnik/>

Poradnik dotyczący tekstów alternatywnych do obrazów.

<http://www.inwestycjedlawszystkich.pl/>

Jak można badać dostępność w ujęciu znacznie szerszym niż minimum określone w UzD.

[Kwalifikacje dot. Dostępności](#)

Opis kwalifikacji audytora dostępności

Broszura przygotowana w ramach projektu:



Realizatorzy projektu:



Projekt finansowany przez Narodowy Instytut Wolności
– Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Programu Fundusz Inicjatyw
Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2030



www.konsultacje.metropoliapoznan.pl/dostepnosc