

# Jak zapewnić dostępność przy realizacji zadań publicznych?

Poradnik



**Autorzy:**

Anna Żórawska, Fundacja Kultury bez Barier  
Donata Kończyk, Urząd m.st. Warszawy

**Konsultacje:**

Kamil Kowalski, Fundacja Integracja  
Jacek Zadrozny

Pracownicy Urzędu m.st. Warszawy:

Ewa Kolankiewicz  
Katarzyna Robak  
Kamila Wróblewska

**Korekta:**

Magda Dobranowska-Wittels  
Emilia Piegat

**Skład:**

Jakub Sanocki, Urząd m.st. Warszawy

## Spis treści

<b>Wstęp .....</b>	<b>4</b>
Wykaz skrótów.....	5
<b>Definicje.....</b>	<b>6</b>
Dostępność .....	6
Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli dla kogo dostępność? .....	6
Uniwersalne projektowanie.....	7
Racjonalne usprawnienie .....	8
Dostęp alternatywny.....	8
<b>Część 1 Co musi zrobić podmiot publiczny, zlecając zadania publiczne? I dlaczego? .....</b>	<b>10</b>
Ważna data .....	11
Kluczowe regulacje ustawowe.....	11
<b>Część 2 Co musi zrobić organizacja? I dlaczego?.....</b>	<b>13</b>
<b>Część 3 Wdrażanie dostępności. Minimalne wymagania.....</b>	<b>15</b>
Dostępność architektoniczna.....	16
Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	23
Dostępność cyfrowa.....	31
<b>Część 4 Porady i praktyczne wskazówki.....</b>	<b>36</b>
Od czego zacząć wdrażanie dostępności? .....	37
Jak zweryfikować, czy zapewniamy dostępność architektoniczną zgodnie z koncepcją projektowania uniwersalnego? .....	38
Jak informować o dostępności architektonicznej? .....	38
Gdzie informować o dostępności architektonicznej miejsca? .....	39
Konsekwencje braku dostępności architektonicznej .....	39
Asysta .....	40
Pytanie o potrzeby .....	41
Kompetentny, otwarty człowiek.....	41
Systemy płatności i rezerwacji .....	42
Pisanie oferty .....	43
<b>Załącznik – Pytania / Przykłady działań .....</b>	<b>45</b>

## Wstęp

W 2019 roku została uchwalona Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (UZD).

Celem wprowadzenia ustawy jest stopniowa poprawa **dostępności**, dzięki której **osoby ze szczególnymi potrzebami** w sposób możliwie **samodzielny i komfortowy** będą mogły korzystać z budynków i usług publicznych. Równy dostęp do wszystkich usług jest prawem wszystkich osób, gwarantującym niezależność życia. Realizacja ustawy ma poprawić warunki życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby.

Poradnik, który oddajemy w Twoje ręce, ma pomóc realizować obowiązki wynikające z ustawy i równocześnie realnie zapewniać dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami. Nasz dokument podzielony jest na cztery części:

1. W pierwszej części omawiamy obowiązki, które nałożone są na podmioty publiczne przy udzielaniu dotacji.
2. W drugiej części wskazujemy, które obowiązki w zakresie zapewniania dostępności mają organizacje realizujące zadanie publiczne na zlecenie Urzędu m.st. Warszawy.
3. W trzeciej części przeprowadzamy Cię krok po kroku przez wdrożenie wymagań ustawowych przy działaniach Twojej organizacji. Omówimy minimalne wymagania, czyli co musisz zapewnić, gdy realizujesz zadania ze środków publicznych. W każdym z działań wskażemy również, co wykracza poza minimalne wymagania, czyli co jest dobrą praktyką.
4. W czwartej części podpowiemy praktyczne rozwiązania dla organizacji.

W załączniku publikujemy odpowiedzi na otrzymane pytania dotyczące wdrażania dostępności przez organizacje pozarządowe.

## Wykaz skrótów

---

W poradniku będziemy stosować niżej wymienione skróty:

**ETR** – ang. easy-to-read text, czyli tekst łatwy do czytania i zrozumienia

**PJM** – polski język migowy

**SJM** – system językowo-migowy

**UDC** – Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

**UJM** – Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się

**UZD** – Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

**NGO** – organizacje pozarządowe oraz wszystkie podmioty uprawnione do realizacji zadań publicznych na podstawie Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

Nasz poradnik kierujemy do szerokiego grona odbiorców i odbiorczyń. Ze względów praktycznych – w celu uproszczenia komunikacji – zdecydowaliśmy się jednak, zgodnie z uzusem językowym, stosować w liczbie mnogiej wersję męskoosobową „użytkownicy” czy „odbiorcy”. Nie chcemy, by decyzja ta została odczytana jako pomijanie czy niedocenywanie roli kobiet w działaniach organizacji bądź w grupie osób ze szczególnymi potrzebami. Jesteśmy jednak przekonani, że konsekwentne stosowanie podwójnych form w całym poradniku utrudniłoby jego odbiór.

## Definicje

### Dostępność

Zgodnie z art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych dostępność to umożliwienie osobom niepełnosprawnym samodzielnego funkcjonowania i pełnego udziału we wszystkich sferach życia. To podjęcie odpowiednich działań w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami, na równi z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich. Działania te, obejmujące rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier w zakresie dostępności, stosuje się między innymi do:

- dróg, środków transportu oraz innych urządzeń wewnętrznych i zewnętrznych, budynków, w tym szkół, mieszkań, instytucji zapewniających opiekę medyczną i miejsc pracy;
- informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych i służb ratowniczych.

UZD określa warunki dla dostępności: architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Powinna być ona zapewniona co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 UZD i być wynikiem uniwersalnego projektowania albo racjonalnego usprawnienia.

### Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli dla kogo dostępność?

Zgodnie z UZD **osoba ze szczególnymi potrzebami** to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to w szczególności osoby:

- na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się,
- niewidome i niedowidzące,
- głuche i słabosłyszące,

- głuchoniewidome,
- z niepełnosprawnością intelektualną i doświadczające choroby psychicznej,
- starsze i osłabione chorobami,
- kobiety w ciąży
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- o nietypowym wzroście (w tym również dzieci),
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Proponowana definicja ma zastosowanie zarówno do potrzeb czasowych, jak i trwałych.

Wniosek jest jasny: dostępność dotyczy nas wszystkich. Należy odrzucić przekonanie, że „takich osób u nas nie ma”, „takie osoby nie korzystają z naszej usługi”. Należy zakładać, że odbiorcy działań są różnorodni i mają różne potrzeby, a realizatorzy działań mają konkretne obowiązki, by odpowiedzieć na te potrzeby.

### **Powiedzieliśmy, co i dla kogo. Pozostaje pytanie, jak?**

W UZD pojawiają się trzy ważne określenia, które we wdrażaniu dostępności są kluczowe. Są to: uniwersalne projektowanie, racjonalne usprawnienie i dostęp alternatywny.

Uniwersalne projektowanie i racjonalne usprawnienia to dwa sposoby zapewniania dostępności wskazane jako podstawowe. Dlatego warto zapoznać się z tymi pojęciami i przykładami ich stosowania.

## **Uniwersalne projektowanie**

Uniwersalne projektowanie to, zgodnie z Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

### **Przykłady**

- Strona internetowa zaprojektowana tak, że jak najwięcej użytkowników może **samodzielnie** z niej korzystać, poruszać się po niej, odczytywać wszystkie treści.
- Siedziba organizacji, do której **tym samym wejściem** może dostać się każdy użytkownik. Każdy może poruszać się po siedzibie samodzielnie i wchodzić do wszystkich pomieszczeń, w tym na przykład do bufetu czy toalety.

## Pamiętaj!

Uniwersalne zaprojektowanie nie oznacza, że absolutnie wszystkich włączymy we wszystko. Zawsze może pozostać pewna grupa, która być może będzie potrzebowała jakiegoś indywidualnego rozwiązania. Mogą to być na przykład zależne osoby starsze, które poruszają się na wózku, ale zawsze przy wsparciu drugiej osoby.

## Racjonalne usprawnienie

Racjonalne usprawnienie to, zgodnie z Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich realizacji na równi z innymi osobami. Usprawnienia nie powinny nakładać nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia. Powinny być wprowadzane, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku.

### Przykłady

- Instalacja pochylni, czyli innego sposobu wejścia niż dla pozostałych osób. Osoba wchodzi samodzielnie, ale korzystając z odrębnego rozwiązania.
- Dostosowane wejście do obiektu znajdującego się na tyłach budynku. Osoba wchodzi samodzielnie, ale tylnym wejściem, ponieważ tam jest winda i dostosowane wejście do budynku.

## Pamiętaj!

Dodawanie nakładek mających poprawiać dostępność stron internetowych, to rozwiązanie nierekomendowane. To często tylko imitacja dostępności strony internetowej. Więcej o tym przeczytasz na blogu [Informaton](https://informaton.blog/2021/03/29/nakadki-poprawiajace-dostepnosc-stron-internetowych-nie-wierzcie-w-to/)<sup>1</sup>.

## Dostęp alternatywny

Dostęp alternatywny to rozwiązanie, które pozwala skorzystać z przestrzeni czy usługi, ale w sposób nierówny z innymi uczestnikami. Najczęściej wymaga zaangażowania dodatkowych

<sup>1</sup> <https://informaton.blog/2021/03/29/nakadki-poprawiajace-dostepnosc-stron-internetowych-nie-wierzcie-w-to/>, dostęp: 30.05.2022



osób, które pomagają osobie ze szczególnymi potrzebami dostać się do budynku lub skorzystać z oferty.

Zgodnie z art 7. UZD dostęp alternatywny może być stosowany tylko w przypadku, gdy podmiot publiczny nie jest w stanie, **w szczególności ze względów technicznych lub prawnych**, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 1 i 3.

Dostęp alternatywny polega w szczególności na:

- 1) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub
- 2) zapewnieniu wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub
- 3) wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w zakresie niezbędnym dla tych osób.

#### Przykłady

- Miejsce zapewniania usługi znajduje się w budynku, gdzie zainstalowano platformę przyschodową. Platformę musi obsłużyć dodatkowa osoba. Osoba poruszająca się na wózku nie może samodzielnie wejść do budynku.
- Dla osób ze szczególnymi potrzebami usługa jest realizowana w innym miejscu, niż dla pozostałych osób.
- Organizacja oferuje porady prawne online osobom z niepełnosprawnością ruchu, a wszystkim pozostałym w swojej siedzibie.
- Wydarzenie, na przykład koncert, odbywa się w niedostępnym architektonicznie miejscu. Organizacja transmituje koncert na żywo dla osób, które nie mogą dostać się do budynku.

#### Pamiętaj!

Uniwersalne projektowanie – TAK, to zapewnianie dostępności.

Racjonalne usprawnienia – TAK, to zapewnianie dostępności.

Dostęp alternatywny – NIE, w myśl ustawy to nie jest zapewnienie dostępności i można go stosować tylko w uzasadnionych przypadkach.

## Część 1

### Co musi zrobić podmiot publiczny, zlecając zadania publiczne? I dlaczego?

W myśl UZD podmioty publiczne przy realizacji zadań publicznych są zobowiązane wdrażać dostępność. Obowiązek ten wynika wprost z uregulowań prawnych.

Regulacje ustawowe wskazują, czego podmioty publiczne powinny oczekiwać od organizacji pozarządowych, zlecając im (w formie wsparcia lub powierzenia) realizację zadań publicznych.



## Ważna data

Pomimo, że ustawa jest z 19 lipca 2019 r., to zawierała okresy przejściowe wejścia w życie dla części zapisów. Dla organizacji pozarządowych szczególnie ważna jest data 6 września 2021. Od tego dnia:

- podmioty publiczne, które zlecają realizację zadań publicznych, muszą w umowie ze zleceniobiorcą określić warunki zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Ponadto od 6 września 2021 r.:

- dostęp alternatywny jest traktowany już tylko jako sytuacja WYJĄTKOWA;
- osoby ze szczególnymi potrzebami mogą korzystać z procedury skargowej, która przewiduje: informację o braku dostępności, wnioski i skargę na brak dostępności.

## Kluczowe regulacje ustawowe

### Artykuł 4

Z punktu widzenia wymagań wobec organizacji pozarządowych realizujących zlecone zadania publiczne istotny jest artykuł 4 UZD.

Ten artykuł wskazuje, że podmiot publiczny zapewniając dostępność musi:

- stosować uniwersalne projektowanie lub racjonalne usprawnienie (art. 4 ust 1). Te dwa kierunki zapewniania dostępności są wskazane jako podstawowe;
- podejmować działania mające na celu uwzględnianie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w planowanej i prowadzonej przez podmiot działalności oraz usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstawaniu (art 4. ust 2);
- przy zlecaniu lub powierzaniu zadania publicznego organizacjom pozarządowym określić w treści umowy warunki służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 (art 4. ust 3).

Biorąc pod uwagę, że:

- zlecenie zadań organizacjom pozarządowym to jest obszar planowanej i prowadzonej przez podmiot publiczny działalności,
- organizacje pozarządowe w imieniu podmiotów publicznych realizują część zadań publicznych,

- zapewnienie dostępności jest obowiązkiem podmiotu publicznego, który przekłada się na organizacje pozarządowe realizujące działania ze środków publicznych,

to podmiot publiczny musi w związku z tym określić warunki zapewnienia dostępności dla każdego zadania publicznego i bezwzględnie wymagać ich realizacji.

## Artykuł 5

Ten artykuł wzmacnia zapisy art. 4. Stanowi, że: „Przedsiębiorcy oraz organizacje pozarządowe, o których mowa w art.3 ust. 2 Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2019 r. poz. 688, 1570, 2020, z 2020 r. poz. 284), dążą w prowadzonej działalności do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”.

Mówi też, że podmioty inne niż podmiot publiczny, czyli m.in. organizacje pozarządowe, są zobowiązane do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie określonym w umowie z podmiotem publicznym.

## Artykuł 6

Za każdym razem, gdy mówimy o zapewnieniu dostępności zadania, powinniśmy wziąć pod uwagę co najmniej minimalne wymagania dla dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej w zakresach adekwatnych do prowadzonych działań.

**Wymagania te trzeba uwzględnić w kontekście zakresu realizowanego zadania publicznego.**

Minimalne wymagania określone są w art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności. W III części poradnika omawiamy każdy z punktów artykułu 6.

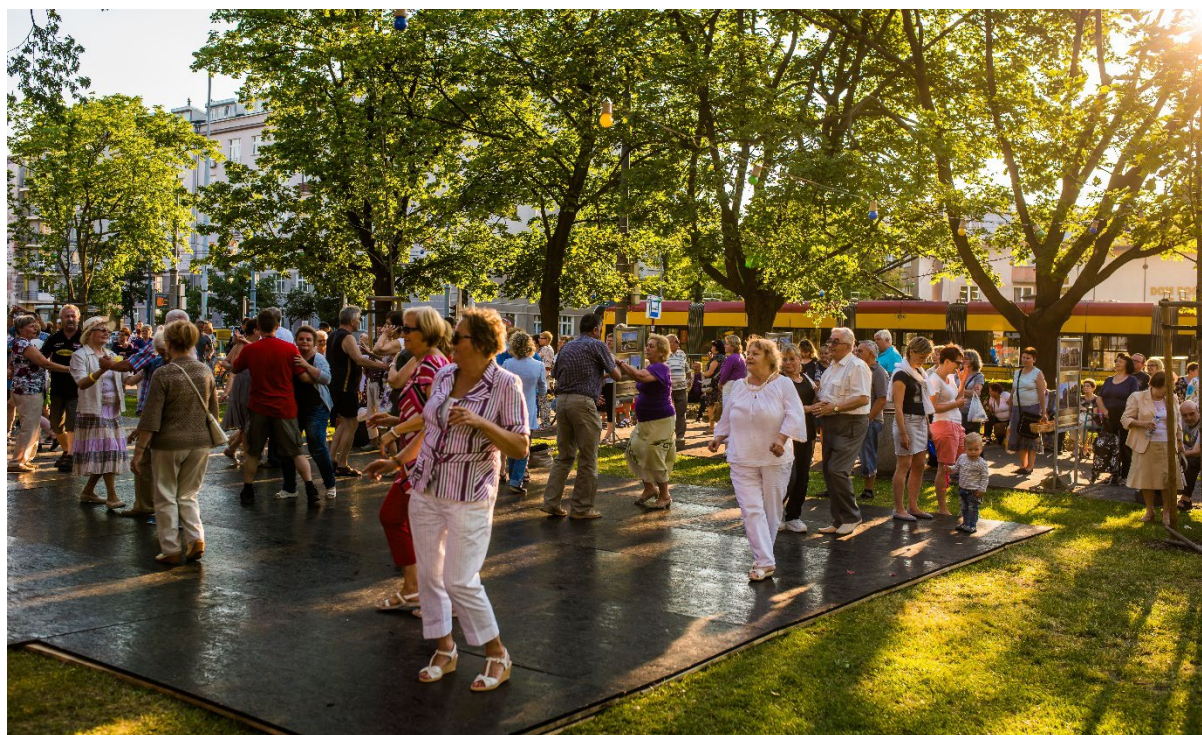


## Część 2

### Co musi zrobić organizacja? I dlaczego?

W tej części przedstawiamy, jakie obowiązki w zakresie zapewniania dostępności ma organizacja, która realizuje zadanie na zlecenie podmiotu publicznego.

Gdy realizujesz zadanie publiczne, musisz pamiętać, że obowiązuje Cię to, co zostało określone w umowie dotacyjnej. Pamiętaj, że umowa to również załączniki do niej. Równocześnie Twoja organizacja powinna dążyć do dostępności w całej swojej działalności.



W sytuacji, gdy w umowie zawarty jest ogólny zapis o obowiązku zapewniania dostępności zgodnie z przepisami prawa, zastosowanie mają wszystkie wymagania ustawowe adekwatnie do zakresu prowadzonych w zadaniu działań. Przystępując do złożenia oferty, zwróć uwagę na zapisy ogłoszenia konkursowego – wymagania dotyczące zapewnienia dostępności mogą być różnie sformułowane.

Pamiętaj, że podmiot publiczny będzie wymagał spełnienia co najmniej warunków minimalnych określonych w UZD. Kalkulując koszty realizacji zadania, zawsze przeanalizuj koszty zapewnienia wymaganej dostępności i ujmij je w kosztorysie zadania. Zapewnienie dostępności to także element podlegający kontroli i weryfikacji przy rozliczeniu dotacji.

### **Pamiętaj!**

Część organizacji jest wprost zobligowana Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (UDC) do zapewnienia dostępności cyfrowej w całej swojej działalności.

Są to organizacje realizujące zadania w zakresie:

- ochrony i promocji zdrowia, w tym działalności leczniczej w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
- działalności na rzecz osób z niepełnosprawnościami,
- działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym.

### **Pomocny link**

[Nagranie webinaru na temat zapewniania dostępności przez NGO przy realizacji zadań publicznych](#)<sup>2</sup> jest dostępne na You Tube Warszawskiej Akademii Dostępności.

---

<sup>2</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=zwHM8BA3K6s>, dostęp: 30.05.2022



## Część 3

### Wdrażanie dostępności. Minimalne wymagania

Minimalne wymagania zapewnienia dostępności określone są w art. 6 UZD. Poniżej omawiamy każdy z obszarów i podpowiadamy, jak wdrażać dostępność. Wszystkie te wymagania przy realizacji zadań publicznych przez organizacje pozarządowe powinny mieć zastosowanie adekwatnie do zakresu prowadzonych działań.



## Dostępność architektoniczna

Zgodnie z art. 6 UZD, w zakresie dostępności architektonicznej minimalne wymagania to:

- zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków;
- instalacja urządzeń lub zastosowanie w budynku środków technicznych i rozwiązań architektonicznych, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych;
- zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego;
- zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

### Pamiętaj!

Organizacje pozarządowe muszą zapewnić dostępność architektoniczną miejsc i przestrzeni, w których realizują zlecone zadania publiczne.

Oznacza to, że jeżeli realizujesz zadanie publiczne w siedzibie organizacji, to musi być ona dostępna architektonicznie.

### Bez barier w przestrzeniach komunikacyjnych poziomych i pionowych w budynkach

Wymagania określone w ustawie są funkcjonalne. Wskazują na to, że osoby ze szczególnymi potrzebami powinny móc skorzystać z oferty. Powinny dostać się, najlepiej samodzielnie i na równi z innymi, do miejsca realizacji zadania.

Barierami w przestrzeniach komunikacyjnych w budynku i w drodze do budynku mogą być między innymi:

- brak windy, pochylni, podnośnika – jeżeli potrzebne jest dotarcie na inną kondygnację niż poziom wejścia,
- brak poręczy przy schodach lub poręcz tylko po jednej stronie,
- progi powyżej 2 cm,
- zbyt wąskie drzwi wejściowe lub drzwi do pomieszczeń,
- szklane powierzchnie drzwi bez oznaczeń,



- zastawione korytarze,
- zbyt miękka wykładzina,
- wysoka wycieraczka.

## Pomieszczenia w budynkach i zainstalowane sprzęty

Powinieneś zapewnić możliwość dostępu do wszystkich pomieszczeń w budynku, które są istotne dla realizacji zadania publicznego.

Najważniejszymi pomieszczeniami z punktu widzenia odbiorcy zadania są te, w których załatwia swoją sprawę, korzysta z oferty.

Przeanalizuj drogę odbiorcy zadania i sposoby przemieszczenia się tam, gdzie realizujesz zadanie.

Czy odbiorca Twoich działań samodzielnie i na równi z innymi dostanie się do miejsca realizacji zadania, na przykład do sali, gdzie odbywają się warsztaty, szkolenie lub spotkanie konsultacyjne?

W zależności od charakteru danego zadania pomieszczeniami, które powinny być dostępne, będą na przykład:

- sala, w której realizujesz warsztaty, porady, szkolenia, wykład, pokaz teatralny lub filmowy, zawody, zajęcia świetlicowe;
- toaleta – sprawdź, czy w miejscu, w którym realizujesz zadanie droga dojścia do toalety i sama toaleta są dostępne;
- punkt obsługi/sekretariat/kasa/recepcja – sprawdź, na jakiej wysokości jest blat. Czy osoba z niskorostnością lub poruszająca się na wózku będzie mogła załatwić sprawę samodzielnie?;
- szatnia;
- widownia, trybuna dla widzów;
- punkt/stoisko informacyjne.

## Pamiętaj!

Istnieją przenośne rampy i szyny lub schodołazy, jednak zanim je zaoferujesz, sprawdź to rozwiązanie na miejscu (!) z osobami ze szczególnymi potrzebami. Urządzenia te są często niewystarczające albo nie akceptowane przez osoby poruszające się na wózku.

Jeśli skorzystanie z tych urządzeń wymaga wsparcia drugiej osoby, oznacza to dostęp alternatywny, który nie gwarantuje równego dostępu.

## Informacja na temat rozkładu pomieszczeń w budynku

W umowie możesz zostać zobowiązany do zapewnienia informacji o rozkładzie pomieszczeń w budynku, w którym realizujesz zadanie publiczne co najmniej w sposób wizualny i głosowy lub dotykowy.

Oznacza to, że osoby ze szczególnymi potrzebami, wchodząc do budynku, gdzie realizujesz zadanie publiczne, powinny otrzymać informacje o rozkładzie pomieszczeń. W praktyce chodzi o to, by odbiorca łatwo zdobył informację, gdzie należy się kierować i w jaki sposób może tam dotrzeć.

Informacje możesz dostarczyć na przykład poprzez:

- opis na stronie internetowej,
- informacje wizualne możliwe do uzyskania po wejściu do budynku, na przykład w formie tablic informacyjnych,
- pracowników, wolontariuszy, którzy będą udzielać informacji po wejściu do budynku.

### Dobra praktyka

Możesz:

W dużych przestrzeniach albo podczas wydarzeń plenerowych zapewnić wsparcie asystentów, którzy pomogą dotrzeć do konkretnego miejsca albo udzielą właściwej informacji.

### Informacja wizualna

Jeśli prowadzisz działania w niewielkim budynku, wystarczą tabliczki na wejściach do pomieszczeń.

Jeśli natomiast prowadzisz działania w dużych obiektach, powinieneś zapewnić informacje kierunkowe. Mogą to być na przykład plany budynku albo tabliczki wskazujące drogę do sali.

Pamiętaj, by zadbać o:

- odpowiednią czcionkę i jej wielkość,
- kontrastowość informacji,
- umieszczenie tabliczek z informacjami na odpowiedniej wysokości,
- odpowiednie oświetlenie tabliczek z informacjami.

## Informacja dotykowa

Ta informacja jest szczególnie ważna dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

Informacja dotykowa to na przykład:

- plany tyflograficzne (jako wyposażenie obiektu lub jako dotykowe wypukłe plany drukowane na papierze),
- ścieżki dotykowe,
- oznaczenia dotykowe (na przykład w brajlu) przy wejściach do pomieszczeń i/lub na poręczach schodów.

Te wszystkie rozwiązania pomagają pozyskać informacje o tym, jak wygląda rozkład budynku, żeby można było dotrzeć do istotnych pomieszczeń.

### **Pamiętaj!**

Nie wszystkie osoby z niepełnosprawnością wzroku posługują się brajlem.

Odnalezienie dotykowych rozwiązań jest trudne. Możesz dołączyć do nich na przykład znaczniki dźwiękowe (system nawigacyjno-informacyjny), które pomogą osobie z niepełnosprawnością wzroku dotrzeć do planu dotykowego (tyflograficznego) lub do konkretnych pomieszczeń.

Niektóre systemy znaczników pozwalają dodać opis miejsca. Opis ten wpisuje się na stronie internetowej lub w aplikacji i może być odsłuchany przez osoby niewidome jako audiodeskrypcja.

Przeanalizuj, jakie faktycznie w danym przypadku rozwiązanie będzie miało zastosowanie: w szczególności jeśli chcesz zaprosić kogoś jednorazowo do konkretnych pomieszczeń w budynku, a nie informować o całym obiekcie.

## Informacja głosowa

Informacji głosowej w budynku może udzielać zatrudniony pracownik lub wolontariusz, który poprowadzi uczestników w dane miejsce.

Informację głosową możesz zapewnić także korzystając z nowych technologii, na przykład poprzez instalację znaczników dźwiękowych z dostępem do opisu słownego przestrzeni. Możesz też zamieścić na stronie internetowej nagraną informację z opisem przestrzeni i drogami dojścia.

## **Pamiętaj!**

Ustawa mówi o tym, że informację o rozkładzie pomieszczeń trzeba przygotować w sposób wizualny oraz dotykowy lub głosowy.

## **Psy asystujące**

Musisz zapewnić wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego.

Osoby korzystające z Twojej oferty nie mogą być zatrzymane z powodu psa asystującego i niewpuszczone na miejsce realizacji zadania.

Wszystkich pracowników organizacji, wolontariuszy i pracowników ochrony powinien przeszkolić, jak należy się zachowywać, gdy pojawi się osoba z psem asystującym. Szczególnie ważne jest, aby osoby pracujące w strefie wejścia wiedziały o obowiązujących przepisach prawa.

Psa asystującego rozpoznasz po uprzęży z napisem „pies asystujący” lub „pies przewodnik”.

Osoba z psem asystującym powinna mieć przy sobie certyfikat potwierdzający status psa i aktualne zaświadczenie o szczepieniach. Pies asystujący może chodzić bez smyczy i nie musi nosić kagańca.

Są różne rodzaje psów asystujących. Są to: psy przewodniki osoby niewidomej, psy asystenci osoby z niepełnosprawnością ruchową, psy sygnalizujące atak choroby albo psy sygnalizujące osobie niesłyszącej.

## **Dobra praktyka**

Możesz:

Jeśli spodziewasz się osoby z psem asystującym, zapewnij im komfortowe miejsce na przykład na widowni czy w sali szkoleniowej; lokalizację miejsca warto skonsultować z tą osobą.

## **Ewakuacja**

Kolejny obowiązek to zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób. Aby zrealizować ten wymóg, ważne jest:

- określenie zasad ewakuacji, osób ze szczególnymi potrzebami z obiektu;
- wyposażenie obiektu, na przykład w windy przeciwpożarowe, wyznaczone miejsca oczekiwania w odrębnych strefach pożarowych;

- sprzęt przeznaczony do ewakuacji, taki jak krzeselka ewakuacyjne, maty ewakuacyjne;
- szkolenia z postępowania na wypadek ewakuacji.

Realizując zadanie publiczne, musisz co najmniej:

- zapoznać się z zasadami ewakuacji, w tym ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami;
- wypracować zasady (jeśli ich nie ma) ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami;
- przekazać instrukcję / poinstruować osoby ze szczególnymi potrzebami o zasadach ewakuacji.

## Pamiętaj!

Przekazanie instrukcji uczestnikom i odbiorcom Twojej oferty/usługi jest **szczególnie ważne wtedy**, gdy organizujesz większe wydarzenie lub gdy prowadzisz placówkę całodobową, placówkę dzienną, świetlicę itp.

Pamiętaj również, że podmiot publiczny może określać bardziej szczegółowe wymagania w ogłoszeniu konkursowym.

## Dobra praktyka

Możesz:

- przygotować informację o procedurze ewakuacji, opublikować ją na stronie, a link załączyć do elektronicznego zaproszenia na wydarzenie, biletu lub wejściówki;
- poinstruować odbiorców zadania przed startem wydarzenia, jak wygląda ewakuacja z miejsca, w którym jest realizowane zadanie;
- w wypadku stałych uczestników ze szczególnymi potrzebami korzystających z oferty (na przykład mieszkańców domów pomocy społecznej, mieszkań chronionych, uczestników zajęć świetlicowych, ośrodków wsparcia dziennego) należy rozważyć stworzenie indywidualnych planów ewakuacji, określających między innymi zasady komunikacji w czasie ewakuacji.

W wypadku zadań realizowanych w plenerze, szczególnie pamiętaj o tym, by:

- zapewnić równe i utwardzone nawierzchnie – tak, by wszystkie ścieżki komunikacyjne (w tym do mobilnych toalet i stoisk) były dostępne;
- zapewnić toaletę dostępną dla osób z niepełnosprawnościami;
- zapewnić stoły, których wysokość pod blatem pozwala na podjechanie osobie na wózku (min. 67 cm);
- zapewnić miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami;
- opracować instrukcję dotyczącą ewakuacji i przekazać ją obsłudze wydarzenia;

- zapewnić różne rodzaje ławek i krzeseł, czyli miejsc do odpoczynku. Wśród nich powinny znaleźć się ławki/krzesła z podłokietnikami i oparciem. Warto część z tych ławek/krzeseł ustawić w zacienionym miejscu.

### Pomocne linki i dokumenty

Poniżej przedstawiamy linki do dokumentów i nagrań webinarów, które omawiają szerzej temat dostępności architektonicznej:

- Standardy dostępności architektonicznej dla m.st. Warszawy znajdziesz na stronie miasta pod linkiem [dostępność architektoniczna](#)<sup>3</sup>;
- Poradnik zbierający wszystkie informacje dotyczące projektowania bez barier znajdziesz w [Poradnik Włacznik. Projektowanie bez barier](#)<sup>4</sup>;
- Poradniki Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej znajdziesz na stronie ministerstwa w zakładce Poradniki i wskazówki<sup>5</sup>;
- Nagranie webinaru znajdziesz na [TUS projektowanie uniwersalne kontekst ustawowy](#)<sup>6</sup>;
- Informacje o minimalnych wymaganiach znajdziesz w zakładce [Minimalne wymagania ustawowe architektoniczne](#)<sup>7</sup>;
- Wiele cennych definicji i praktycznych wskazówek znajdziesz na stronie [ABC Dostępności, Fundacja Integracja](#)<sup>8</sup>;
- Nagrania webinarów na temat dostępności architektonicznej znajdziesz na [You Tube Warszawska Akademia Dostępności](#)<sup>9</sup>;
- Nagranie webinaru na temat wymogów dostępności wobec NGO w zakresie dostępności architektonicznej<sup>10</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-architektoniczna>, dostęp: 30.05.2022

<sup>4</sup> <http://www.integracja.org/wp-content/uploads/2018/05/Wlacznik-projektowanie-bez-barier-2018.pdf>, dostęp: 30.05.2022

<sup>5</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/poradniki/>, dostęp: 30.05.2022

<sup>6</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=ZH99jsg6wm8>, dostęp: 25.06.2022

<sup>7</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=KE97WJD65Bs>, dostęp: 25.06.2022

<sup>8</sup> <http://niepelnosprawni.pl/ledge/x/1805453;jsessionid=E99DFF6EB1AE6085305332A88A57A890>, dostęp: 25.06.2022

<sup>9</sup> <https://www.youtube.com/c/WarszawskaAkademiaDost%C4%99pno%C5%9Bci/videos>, dostęp: 30.05.2022

<sup>10</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=eUG24nRk1N4&t=3728s>, dostęp: 30.05.2022

## Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Zgodnie z artykułem 6 pkt 3 UZD, dostępność informacyjno-komunikacyjną zapewniasz, gdy:

- zapewnisz obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (UJM) (Dz. U. 2017 r. poz. 1824) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
- zainstalujesz urządzenia lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętlę indukcyjną, systemy FM lub urządzenia oparte o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia;
- zapewnisz na stronie internetowej informację o zadaniu/ofercie w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia;
- zapewnisz, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna to przede wszystkim zapewnienie odpowiedniej obsługi i usług w taki sposób, by osoba, która korzysta z Twojej oferty, mogła załatwić swoją sprawę samodzielnie i na równi z innymi.

To także, jak sama nazwa wskazuje, zapewnienie odpowiedniej dostępności informacji oraz komunikacji. Zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego powinieneś zawsze przewidzieć co najmniej dwa kanały komunikacji, a im więcej – tym lepiej.

Miejsca, w których szczególnie powinieneś zadbać o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej to:

- strona internetowa – to tutaj odbiorca działania szuka informacji kontaktowych oraz informacji o tym, jak może załatwić swoją sprawę, na przykład jak skorzystać z poradnictwa, albo jaką ofertę ma organizacja. To przez stronę internetową wypełni formularz, skorzysta z czatu albo nawiąże połączenie z tłumaczem migowym;
- punkt obsługi, recepcja, punkt informacyjny – tutaj odbiorca zadania uzyskuje istotne informacje, może spytać o to, jak załatwić sprawę;
- pomieszczenie, w którym zapewniamy komfortową obsługę – najczęściej to wyciszony, dobrze oświetlony pokój, w którym nikt się nie kręci i w którym można porozmawiać i załatwić sprawę w relacji jeden do jednego.

O dostępności informacyjno-komunikacyjnej powinieneś myśleć także w związku z działaniami promocyjnymi oraz przy okazji organizowania wydarzeń. Za każdym razem przeanalizuj, czy i dla kogo konkretne rozwiązanie będzie potrzebne.

Zapoznaj się z [Wytycznymi zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#)<sup>11</sup>

## Środki wspierające komunikowanie się

W zależności od tego, co jest zawarte w umowie na realizację zadania publicznego, Twoja organizacja może mieć obowiązek zapewnić środki wspierające komunikowanie się osobom głuchym i głuchoniewidomym.

Zgodnie z UJM art. 3 pkt 5 środki wspierające komunikowanie się to:

- korzystanie z poczty elektronicznej,
- przysyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych (rozmowa na czacie),
- komunikowanie się audiowizualne (video rozmowy), w tym wykorzystujące komunikatory internetowe,
- przysyłanie faksów,
- publikowanie informacji na stronach internetowych, spełniających standardy dostępności cyfrowej.

### Przykład

Organizując zapisy dla uczestników dotowanego wydarzenia, zawsze powinieneś podać jeszcze inny kanał komunikacyjny oprócz telefonu do kontaktu, na przykład pocztę elektroniczną.

Ważne jest, abyś rzetelnie poinformował na stronie internetowej, jakie środki wspierające komunikowanie zapewniasz albo możesz zapewnić. Zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego powinieneś zawsze przewidzieć co najmniej dwa kanały komunikacji.

## Obsługa w języku migowym

W zależności od tego, co jest zawarte w umowie na realizację zadania publicznego, możesz mieć obowiązek zapewnić obsługę głuchych w języku migowym. Może to być polski język migowy (PJM) lub system językowo-migowy (SJM). Należy przy tym wiedzieć, że Głusi

<sup>11</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022



komunikują się najczęściej w ich naturalnym języku, czyli polskim języku migowym i ten język należy wybierać w pierwszej kolejności.

Ponadto Głusi często nie znają języka polskiego. W wielu sytuacjach zapewnienie dostępu przez e-mail lub SMS może być niewystarczające. W takich sytuacjach, w zależności od tego, co jest zawarte w umowie na realizację zadania publicznego, możesz mieć obowiązek zapewnić obsługę w języku migowym.

Szczególnie ważne abyś zapewnił obsługę tłumacza języka migowego w tych zadaniach, które związane są z poradnictwem, konsultacjami w różnych zakresach dla mieszkańców albo organizacji pozarządowych. Wśród odbiorców ich działań mogą się bowiem zdarzyć osoby głuche.

W innych przypadkach pytaj o oczekiwania odbiorców i wtedy - jeśli trzeba - zapewnij taką usługę.

Jeśli działania kierujesz do osób głuchych, sytuacja jest oczywista. W tym przypadku zawsze zapewniaj tłumaczenie na PJM oraz przygotuj zaproszenie w PJM.

Obsługę w języku migowym możesz zapewnić poprzez:

- zamówienie tłumacza na konkretne działanie;
- zatrudnienie pracownika ze znajomością języka migowego i posługującego się nim biegle;
- zakontraktowanie pakietu godzin u tłumacza i ustalenie z nim warunków współpracy (w jakich godzinach i w jaki sposób – na miejscu / online – może być dostępny);
- zakup abonamentu na tłumacza online.

### **Praktyczne porady**

- Projektując działania, pamiętaj, że można uczestników/odbiorców pytać o potrzeby i odpowiednio dostosowywać działania w zależności od rozpoznanych potrzeb.
- Stwórz bazę sprawdzonych tłumaczy/organizacji, oferujących usługę tłumacza.
- Rezerwuj tłumaczy z wyprzedzeniem nawet 14 – 21 dni.
- Sprawdź tłumaczy w środowisku Głuchych. Zdarza się, że niektórzy tłumacze nie są akceptowani przez Głuchych.
- Zapewnij dwóch tłumaczy przy tłumaczeniach trwających ponad godzinę.
- Opisz i oznacz na miejscu realizacji zadania, gdzie dostępny jest tłumacz języka migowego. Użyj do tego właściwego piktogramu. Głusi dzięki temu zauważą, w którym miejscu znajduje się stanowisko z tłumaczeniem na język migowy.



Rysunek 1 Przykład piktogramu tłumaczenia na język migowy.

### **Przykład**

Jeśli Twoja organizacja pozarządowa wykorzystuje do działań infolinię, powinieneś wykupić usługę tłumacza migowego online. Dzięki temu zapewnisz dostępność również osobom komunikującym się w języku migowym. Warto – ze względu na inne osoby z niepełnosprawnością słuchu – poinformować, czy jest szansa zorganizować spotkanie/komunikację przez komunikator z opcją wizji.

### **Dobra praktyka**

Możesz:

Zapewnić tłumaczenie na język migowy na wydarzeniu czy w filmie video.

### **Pamiętaj!**

Nie ma obowiązku ustawowego zapewniania tłumacza migowego zawsze i przy każdym działaniu. Oznacza to, że podmiot zlecający zadanie będzie analizował zasadność przyznania dotacji na ten cel. Planuj rozsądnie i racjonalnie dostępność wydarzeń z tłumaczeniem na język migowy.

Możesz na przykład:

- wybrać z cyklu powtarzających się wydarzeń wybrane terminy, w których zapewnisz tłumaczenie; poinformuj o tym wcześniej odbiorców;
- w przypadku wydarzeń zamkniętych, możesz zapytać o potrzebę skorzystania z tłumaczenia na język migowy i zapewnić tłumaczenie na żądanie.

Więcej o wymaganiach wobec tłumaczy języka migowego i wskazówkach do zamawiania tłumaczeń znajdziesz w linku [Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#)<sup>12</sup>

## Systemy wspierające słyszenie

Organizacja, która realizuje zadanie publiczne, ma obowiązek zapewnić osobom słabosłyszącym, a dokładniej użytkownikom aparatów słuchowych (są to bardzo często osoby starsze) lub implantów, możliwość skomunikowania się. Ustawa wskazuje jako rozwiązanie systemy wspierające słyszenie, na przykład pętlę indukcyjną, systemy FM, systemy oparte na technologii IR, Bluetooth.

Nie oznacza to, że zawsze i w każdym miejscu realizacji zadania musisz zapewnić takie rozwiązania. Jeżeli miejsca realizacji zadań zapewniają komfort słyszenia, na przykład jest tam ciche pomieszczenie albo w pomieszczeniu nie odbywają się inne rozmowy, to nie jest konieczne zapewnianie rozwiązań technicznych. Warto zapewnić systemy wspierające słyszenie, gdy w miejscu realizacji jest na przykład więcej rozmawiających osób, hałas, pogłos.

Szczególnie ważne będzie zapewnienie obsługi z wykorzystaniem systemów wspierających słyszenie w działaniach polegających na:

- udzielaniu porad, konsultacji w różnych zakresach dla mieszkańców,
- obsłudze mieszkańców w sekretariacie czy recepcji,
- organizacji szkoleń, warsztatów, spotkań, konferencji czy koncertów w salach wyposażonych w systemy wspomagające słyszenie,
- działaniach dla osób starszych.

W innych przypadkach należy zaplanować sposób, w jaki rozpoznasz potrzeby odbiorców, zadania w tym zakresie i przewidzieć, jak odpowiesz na te potrzeby.

Jeśli działania kierujesz do osób starszych, a wśród nich znajduje się najwięcej użytkowników aparatów słuchowych i implantów, sytuacja wydaje się oczywista. W tym przypadku zapewnij pętlę indukcyjną lub inny system wspierający słyszenie.

Obsługę z wykorzystaniem systemów możesz zapewnić poprzez:

- zakup odpowiedniego dla Twoich potrzeb systemu. Rekomendowane rozwiązanie, ze względu na uniwersalność, to pętla indukcyjna.

<sup>12</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022

- Są różne rodzaje pętli indukcyjnych oraz różne systemy wspierające słyszenie. Warto przeanalizować i określić, gdzie i jak obsługujesz odbiorców zadania i od tego uzależnić zakup sprzętu;
- wspólny zakup sprzętu przez kilka organizacji i wypożyczanie go sobie nawzajem. W tym przypadku zadbaj o przeszkolenie osób obsługujących system, aby umiały go zainstalować i obsłużyć;
- umożliwienie podłączenia się osobie słabosłyszącej z własnym systemem FM do nagłośnienia lub skorzystania z systemu opartego o technologię Bluetooth.

### Praktyczne porady

- Stwórz bazę organizacji zajmujących się zapewnieniem dostępności wydarzeń, od których możesz wynająć lub wypożyczyć bezpłatnie pętlę indukcyjną.
- Rezerwuj z wyprzedzeniem system wspierający słyszenie.
- Oznacz na miejscu i poinformuj w programie, gdzie jest dostępna pętla indukcyjna. Użyj do tego właściwego piktogramu.



Rysunek 2 Symbol pętli indukcyjnej

### Pamiętaj!

Planuj rozsądnie i racjonalnie dostępność wydarzeń z systemami wspierającymi słyszenie.

Możesz na przykład:

- wybrać z cyklu powtarzających się wydarzeń jeden termin, w którym zapewnisz pętlę indukcyjną;
- zapytać, w przypadku wydarzeń zamkniętych, czy ktoś ma potrzebę skorzystania z pętli indukcyjnej lub innych systemów wspierających słyszenie.

Warto dzielić się informacją o posiadaniu pętli i dodać ją do [bazy www.tumozesz.pl](https://www.tumozesz.pl)<sup>13</sup>, której celem jest upowszechnianie wiedzy na temat miejsc i wydarzeń z pętlą.

<sup>13</sup> <https://www.tumozesz.pl>, dostęp 30.05.2022

Więcej o pętlach indukcyjnych, ich typach oraz warunkach technicznych znajdziesz w linku [Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#)<sup>14</sup>

## Informacja o działaniu (stałej ofercie)

Podmiot publiczny musi informować o tym, co robi i jak z jego oferty skorzystać.

Zgodnie z UZD podmiot publiczny musi opublikować na swojej stronie internetowej informacje o zakresie swojej działalności i dodatkowo udostępnić ją na dwa sposoby – jako nagranie treści w polskim języku migowym oraz informację w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (Easy-To-Read skrót: ETR).

Wymaganie to jest kierowane wprost do podmiotów publicznych, ale może również zostać sformułowane w ogłoszeniu konkursowym jako niezbędne przy realizacji zadania publicznego. Zwłaszcza może dotyczyć to konkursów na duże, wieloletnie, stałe zadania, na przykład prowadzenie świetlicy pozaszkolnej, świadczenie usług w domu pomocy społecznej, ośrodka wsparcia, prowadzenie schroniska dla osób z kryzysie bezdomności, hospicjum, czy środowiskowego domu samopomocy.

Aby spełnić ten obowiązek:

- przygotuj krótką, konkretną informację o Twojej organizacji, o jej misji i działalności w kontekście realizowanego zadania publicznego. Informacja powinna być zawsze aktualna. Dlatego nie umieszczaj w niej danych, które mogą się szybko zdezaktualizować, na przykład imion i nazwisk pracowników, adresu;
- zadbaj o to, aby treść była zamieszczona na stronie internetowej, a jeśli jest umieszczana w pliku, to aby dokument był dostępny cyfrowo. Tylko wtedy osoby korzystające z technologii wspomagających, na przykład osoby z niepełnosprawnością wzroku, będą mogły odczytać treści bez problemu;
- nagraj przygotowaną informację w PJM. Możesz zlecić to zadanie Głuchym albo tłumaczom języka migowego;
- przygotuj samodzielnie albo zleć specjalistom opracowanie informacji w ETR.

Zbiór wszystkich zasad dotyczących przygotowania tekstu w ETR znajdziesz w [publikacji „Informacja dla wszystkich”](#)<sup>15</sup>. Są to Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Polska wersja językowa została wydana staraniem Biura

<sup>14</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022

<sup>15</sup> <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>, dostęp: 30.05.2022

Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych oraz Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną.

Więcej wskazówek o przygotowaniu informacji o zakresie działania oraz o tworzeniu tekstów łatwych do czytania i zrozumienia (ETR) znajdziesz w linku [Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#)<sup>16</sup>

Warto także posłuchać [webinaru Warszawskiej Akademii Dostępności „Prosto i prościej – czy w Polsce wszyscy rozumieją po polsku?”](#)<sup>17</sup>

## Komunikacja na wniosek

Zapewnienie komunikacji na wniosek oznacza w praktyce, że Twoja organizacja pozarządowa, która realizuje zadanie publiczne, powinna być przygotowana, aby elastycznie reagować wobec osób ze szczególnymi potrzebami, któreawnioskują o konkretną formę komunikacji, na przykład pisanie SMS-ów, zamiast dzwonienia.

Jest to szczególnie ważne, gdy realizujesz zadanie publiczne, w którym przewidziany jest udział uczestników i ich obsługa.

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wnioskować o każdą formę komunikacji. I to może być wyzwanie dla organizacji. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą wnioskować na przykład o uwzględnienie w komunikacji alternatywnych sposobów komunikowania się (AAC), brajla, polskiego języka migowego, sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

## Praktyczne porady

- Zawsze zakładaj minimum 2 kanały komunikacji i zaplanuj na to środki w budżecie. Zwiększy to znacząco szansę na to, że uwzględniś potrzeby różnych odbiorców i spotkasz się z mniejszą liczbą nietypowych sytuacji.
- Informuj potencjalnych uczestników, co możesz, a czego nie możesz zapewnić. Powołuj się na zapisy określone i zawarte w umowach z podmiotem publicznym.

## Pomocne linki i dokumenty

Poniżej przedstawiamy linki do dokumentów i nagrań webinarów, które omawiają szerzej temat dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

<sup>16</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022

<sup>17</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=-cSR3Hhq-bU&t=1s>, dostęp: 30.05.2022

- Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy znajdziesz na stronie miasta pod linkiem [Dostępność informacyjna - komunikacyjna](#)<sup>18</sup>,
- Poradniki Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej znajdziesz na stronie ministerstwa w zakładce [Poradniki i wskazówki](#)<sup>19</sup>,
- Szczególnie polecamy webinar [Wymogi dostępności wobec NGO – dostępność informacyjno-komunikacyjna](#)<sup>20</sup>.

## Dostępność cyfrowa

Przypominamy: UDC nakłada wprost obowiązki na wybrane organizacje pozarządowe. Są to organizacje działające na rzecz:

- ochrony i promocji zdrowia,
- osób z niepełnosprawnościami,
- seniorów.

Organizacje te muszą przestrzegać ustawy, jeśli posiadają stronę internetową lub aplikację mobilną.

Obowiązki w zakresie dostępności cyfrowej będą miały także te organizacje pozarządowe, które do realizacji zadania publicznego wykorzystują stronę internetową i publikują na niej treści.

Wymagania zapewnienia dostępności cyfrowej są szczegółowo określone w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej.

Odnoszą się one do standardu WCAG (z ang. Web Content Accessibility Guidelines) w wersji 2.1, na poziomie AA. Standard opisuje rozwiązania funkcjonalne poprzez kryteria sukcesu.

Pomocnym może być [Standard dostępności cyfrowej Urzędu m. st. Warszawy](#)<sup>21</sup>, w którym szczegółowo rozpisano poszczególne wymagania załącznika do ustawy. W szczególności warto zwrócić uwagę na załącznik D, gdzie opisano wymagania dla poszczególnych kryteriów sukcesu oraz załącznik B, gdzie opisano wymagania dostępności dokumentów cyfrowych, multimediiów oraz treści publikowanych na stronach internetowych.

<sup>18</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022

<sup>19</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/poradniki/>, dostęp: 30.05.2022.

<sup>20</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=MFt8ytAA1Sc&t=8s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>21</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-cyfrowa>, dostęp: 30.05.2022

## Praktyczna porada

Przez stronę internetową informujesz o swojej działalności, publikujesz tam ważne dokumenty, podajesz kontakt do osób realizujących działania. Dlatego warto zadbać o jej dostępność.

W Internecie realizujesz także misję Twojej organizacji.

## Strona internetowa

Aby strona była zgodna z UDC, musisz spełnić wymagania określone w załączniku do ustawy poprzez zapewnienie jej funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości.

- Należy również pamiętać, aby wszystkie treści publikować w sposób dostępny zarówno na stronach internetowych, jak i w social mediach, o ile są wykorzystywane do realizacji lub w związku z zadaniem publicznym.

## Deklaracja dostępności

UDC mówi o obowiązku publikacji deklaracji dostępności dla podmiotów wskazanych w ustawie. Większość organizacji pozarządowych nie jest objęta wprost tym obowiązkiem. Jednak podmiot publiczny zlecając zadanie publiczne może tego wymagać. Jeżeli strona internetowa jest stroną organizacji i wykorzystanie strony jest istotne w realizacji zadania publicznego, wtedy deklaracja dostępności takiej strony powinna być również publikowana.

Warto wiedzieć, że osoby ze szczególnymi potrzebami przyzwyczajają się do szukania informacji o dostępności właśnie w tym miejscu.

Warunki związane z publikacją deklaracji dostępności są określone szczegółowo w [wytycznych Ministerstwa](#)<sup>22</sup>. Znajdziesz tutaj opis sposobu tworzenia deklaracji, wzorcową deklarację dostępności oraz łącze do wymagań technicznych.

Deklaracja dostępności musi być opublikowana w kodzie strony, zawierać odpowiednie znaczniki, opisywać dostępność architektoniczną, opisywać dostępność informacyjno-komunikacyjną, wskazać osobę do kontaktów w sytuacji, gdy treści, jakie publikujemy lub elementy na stronie są niedostępne.

Link do deklaracji powinien być łatwy do odnalezienia. To wprost wynika z UDC (art. 10).

---

<sup>22</sup> <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/artykuly-deklaracja-dostepnosci>, dostęp: 30.05.2022.



Najlepszym miejscem do zamieszczenia linku do deklaracji jest stopka strony internetowej. Dokładnie tam, gdzie są publikowane dane kontaktowe, polityka prywatności itd.

Istnieją także strony i narzędzia służące do tworzenia deklaracji dostępności (tzw. generatory), na przykład [Generator deklaracji dostępności](https://deklaracja-dostepnosci.info/generator)<sup>23</sup> lub [Lepszy web Generator dostępności](https://deklaracja.lepszyweb.pl/)<sup>24</sup>. Pomagają one w przygotowaniu deklaracji, w tym w zapewnieniu jej zgodności z wymaganiami technicznymi.

## Dostępne treści i materiały

Jeśli w ramach realizacji zadania przygotowujesz i publikujesz treści, dokumenty, zdjęcia i grafiki, multimedia, musisz:

- dla treści – zadbać o strukturę, na przykład nagłówki;
- dla dokumentów do pobrania ze strony – zapewnić dostępny format dokumentów (uważaj na PDF, ten format nie zawsze gwarantuje dostępność);
- dla grafik i zdjęć – dodać do zdjęć i grafik teksty alternatywne;
- dla multimedii – dodać napisy dla niesłyszących i audiodeskrypcję dla niewidomych.

Jeśli do realizacji zadania wykorzystujesz media społecznościowe, także tam musisz zapewnić dostępność treści i multimedii.

## Praktyczne porady

Wszelkie teksty warto pisać prostym językiem, by były zrozumiałe dla wielu osób. Jeśli nie jesteś pewny, czy Twój tekst będzie zrozumiały, możesz skorzystać z [jasnopisu](https://www.jasnopis.pl/)<sup>25</sup>. Narzędzie to analizuje formę językową tekstu i podaje stopień jego trudności w skali od 1 do 7.

## Pamiętaj!

Nie myl prostego języka z łatwym tekstem do czytania i zrozumienia (ETR). Łatwy tekst do czytania i zrozumienia to rozwiązanie szczególnie potrzebne dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.

<sup>23</sup> <https://deklaracja-dostepnosci.info/generator>, dostęp: 30.05.2022.

<sup>24</sup> <https://deklaracja.lepszyweb.pl/>, dostęp: 30.05.2022.

<sup>25</sup> <https://www.jasnopis.pl/>, dostęp: 30.05.2022

## Pomocne linki i dokumenty

Webinary Warszawskiej Akademii Dostępności:

- [Dostępne social media](#)<sup>26</sup>,
- [Tekst alternatywny w teorii i praktyce](#)<sup>27</sup>,
- [Dostępne dokumenty, prezentacje, tabele](#)<sup>28</sup>,
- [Napisy – jak je tworzyć przy użyciu bezpłatnych narzędzi?](#)<sup>29</sup>,
- [Audiodeskrypcja i audiowstęp](#)<sup>30</sup>,
- [Prosto i prościej – czy w Polsce wszyscy rozumieją po polsku?](#)<sup>31</sup>,

O audiodeskrypcji przeczytasz więcej w [artykule „Co z audiodeskrypcją? Wyjaśnienia dotyczące dostępności cyfrowej multimedialnych”](#)<sup>32</sup>.

## Pamiętaj!

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1 UDC wydarzenia, które transmitujesz w sieci na żywo, nie muszą być dostępne, chyba, że umowa z podmiotem publicznym Cię do tego zobowiązuje.

## Dobra praktyka

Możesz zapewnić dostępność spotkań online na żywo poprzez:

- zapewnienie tłumacza języka migowego,
- „przypięcie” tłumacza języka migowego – zadbanie o jego widoczność w platformie,
- napisy na żywo, transkrypcję na żywo dla słabosłyszących.

<sup>26</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=jswOYlh-K7Q>, dostęp: 30.05.2022

<sup>27</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=RK\\_YEm7yXe8&t=1s](https://www.youtube.com/watch?v=RK_YEm7yXe8&t=1s), dostęp: 30.05.2022

<sup>28</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=WQ4kkE2HGuo&t=1213s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>29</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=QlluhVKiKJw&t=5418s>, dostęp: 30.05.2022.

<sup>30</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=vQvmisTURI4&t=10s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>31</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=-cSR3Hhq-bU&t=3915s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>32</sup> <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-z-audiodeskrypcja-wyjasnienia-dotyczace-dostepnosci-cyfrowej-multimediow>, dostęp: 30.05.2022

## Pamiętaj!

Nie każda platforma do spotkań online jest dostępna cyfrowo. O dostępne platformy cyfrowe pytaj ekspertów od dostępności oraz osoby z niepełnosprawnością. Aktualizuj tę informację, bo zdarza się, że platformy zmieniają swoje funkcje i wpływa to lepiej lub gorzej na dostępność platform.

Dobłą praktyką przy organizacji spotkań online będzie opracowanie i udostępnienie pisemnej instrukcji korzystania z platformy i przetłumaczenie komunikatów (dotyczących na przykład dołączenia do spotkania z kamerą lub bez kamery) z języka angielskiego na język polski.

## Pomocne linki i dokumenty

Poniżej przedstawiamy linki do dokumentów i nagrań webinarów, które omawiają szerzej temat dostępności cyfrowej:

- Standard dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy znajdziesz na stronie miasta w zakładce [Dostępność cyfrowa](#)<sup>33</sup>,
- Poradniki Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej znajdziesz na stronie ministerstwa w zakładce [Poradniki i wskazówki](#)<sup>34</sup>,
- Nagranie z [konferencji „Dostępność cyfrowa – misja \(nie\)możliwa?!"](#)<sup>35</sup>,
- [Wymogi dostępności wobec NGO w zakresie dostępności cyfrowej](#)<sup>36</sup>,
- [Dostępne dokumenty, prezentacje, tabele \(30.03.2021\) – YouTube](#),
- [Dostępność w mediach społecznościowych \(18.10.2021\) – YouTube](#).

<sup>33</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-cyfrowa>, dostęp: 30.05.2022

<sup>34</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/poradniki-standardy-wskazowki/poradniki/>, dostęp: 30.05.2022

<sup>35</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=q43jplBxdh4&t=3881s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>36</sup> <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=QGEDxjzUSO4&t=2s>, dostęp: 30.05.2022

## Część 4

### Porady i praktyczne wskazówki

W tej części dzielimy się z Tobą naszym doświadczeniem: o co warto zadbać, by zapewnić dostępność w działalności Twojej organizacji pozarządowej i jak to rozsądnie zaplanować.

Ponadto w tej części omawiamy także wątki, które często poruszane są na webinarach Warszawskiej Akademii Dostępności oraz na spotkaniach z organizacjami pozarządowymi.



## Od czego zacząć wdrażanie dostępności?

Wiele organizacji pozarządowych pyta, jak mają sobie poradzić z tymi wymogami.

Najważniejsze to: nie panikuj!

Zacznij od spokojnej analizy tego, co już zapewniasz. Być może pod pewnymi względami Twoja organizacja i jej działania są już dostępne, a jeszcze o tym nie wiesz, ponieważ wcześniej się nad tym nie zastanawiałeś.

Zacznij od analizy stanu dostępności swojej DZIAŁALNOŚCI.

Odpowiedz na pytania:

- gdzie będziesz realizować działania?
- czy miejsce, w którym organizujesz działanie (albo będziesz je prowadzić w konkretnym projekcie) jest dostępne architektonicznie?

To może być siedziba Twojej organizacji albo inne miejsce, z którym współpracujesz lub które wynajmujesz.

Jeśli nie wiesz, czy dane miejsce jest dostępne architektonicznie, możesz to sprawdzić dokonując samooceny albo z udziałem ekspertów.

Możesz wykorzystać do tego listy sprawdzające do 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. Znajdują się one w zakładce [Certyfikacja dostępności](#)<sup>37</sup>.

Pewność na temat dostępności danego miejsca i możliwych do zastosowania rozwiązań architektonicznych (na przykład instalacji urządzeń) możesz zyskać po ocenie ekspertów od dostępności architektonicznej. Jeśli dzielisz z kimś siedzibę, warto podzielić koszty takiej oceny i dostosowania pomiędzy organizacje.

<sup>37</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/certyfikacja-dostepnosci/inne-dokumenty/>, dostęp: 30.05.2022

## Jak zweryfikować, czy zapewniamy dostępność architektoniczną zgodnie z koncepcją projektowania uniwersalnego?

Najprościej można to zrobić, analizując sytuacje:

- 1) jeśli do miejsca, w którym realizujesz działania, każda osoba – w tym różni użytkownicy na wózkach – wchodzi tym samym wejściem i może dostać się do każdego pomieszczenia bez większych problemów, oznacza to, że mamy do czynienia z projektowaniem uniwersalnym;
- 2) jeśli do miejsca, w którym realizujesz działania, tym samym wejściem nie może wejść każda osoba, ale wejdzie do budynku i sali innym wejściem (z boku, od tyłu), oznacza to, że mamy do czynienia z racjonalnym usprawnieniem. Takie wejście także będzie można uznać za dostępne architektonicznie;
- 3) jeśli do miejsca, w którym realizujesz działania, część osób nie ma żadnej szansy się dostać i musisz przeorganizować swoją działalność poprzez na przykład zorganizowanie spotkania w innym miejscu, oznacza to, że mamy do czynienia z dostępem alternatywnym;
- 4) jeśli do miejsca, w którym realizujesz działania, ze względu na istniejące bariery architektoniczne część osób ze szczególnymi potrzebami będzie mogła się dostać tylko i wyłącznie przy wsparciu drugiej osoby albo osób, oznacza to, że miejsce jest niedostępne architektonicznie.

## Jak informować o dostępności architektonicznej?

Gdy już zidentyfikowałeś usprawnienia i rozwiązania architektoniczne dla osób ze szczególnymi potrzebami i/lub bariery, koniecznie o tym poinformuj.

Opisz na czym polegają utrudnienia oraz jakie rozwiązanie alternatywne zostało przewidziane i wdrożone.

Informacja „miejsce dostępne architektonicznie” jest niewystarczająca. Koniecznie opisz dokładniej przestrzeń i jej dostępność. Uczestnik ze szczególnymi potrzebami uniknie rozczarowań na miejscu, jeśli zaproponowane rozwiązania nie odpowiadają indywidualnym potrzebom. W rzetelnym opisie mogą pomóc Ci wspomniane wyżej listy sprawdzające.

## Gdzie informować o dostępności architektonicznej miejsca?

Na stronie internetowej w miejscu widocznym i łatwym do odnalezienia przez użytkownika:

- w deklaracji dostępności (ten element może być wymagany do realizacji zadania),
- w zakładce „O nas” (jeśli ją masz),
- w zakładce „Dostępność” (jeśli ją masz),
- w mediach społecznościowych,
- w zaproszeniach na wydarzenie lub do udziału w działaniach projektowych.

## Konsekwencje braku dostępności architektonicznej

Nawet jeśli miejsce, w którym prowadzisz działania, jest trudno dostępne architektonicznie lub w ogóle nie jest dostępne – o dotację w otwartym konkursie ofert możesz starać się zawsze.

Pamiętaj jednak, że wskazanie realizacji działań w niedostępnym miejscu może sprawić, że Twoja oferta będzie nie do zaakceptowania przez podmiot publiczny.

Co możesz zrobić, żeby być bardziej dostępnym i zwiększyć swoje szanse na dotację?

- Zmienić miejsce realizacji działań na dostępne.
- Dostosować miejsce realizacji działań, o ile jest to możliwe.
- Przeorganizować działalność (o ile to możliwe) i realizować działanie częściowo w innym, dostępnym miejscu lub wykorzystując rozwiązania techniczne, na przykład dostęp online. Możliwe jest również zapewnienie wsparcia osoby trzeciej (dostęp alternatywny).
- Jeśli nie możesz tego zrobić, opisz dokładnie występujące bariery i uzasadnij z jakich przyczyn nie możesz zapewnić dostępności. Wskaż, jak zamierzasz zapewnić dostęp alternatywny.

## Pamiętaj!

W przypadku prowadzenia działalności w lokalu użytkowym wynajmowanym od m.st. Warszawy możesz rozliczyć w czynszu koszty poniesione na dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz starszych.

Regulują to dwa dokumenty:

- Uchwała nr XXIII/669/2019 Rady m.st. Warszawy z 5.12.2019 r. w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu miasta stołecznego Warszawy,
- Zarządzenie nr 136/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z 5.02.2020 r. w sprawie zasad najmu lokali użytkowych art. 6. ust. 1. pkt. 2) „Dopuszcza się rozliczenie w trakcie najmu udokumentowanych nakładów poniesionych przez najemcę na usunięcie barier architektonicznych dla osób starszych i z niepełnosprawnością, w zakresie uzgodnionym z wynajmującym”.

## Pamiętaj!

- Zawsze sprawdzaj dostępność miejsca realizacji działania – przeanalizuj dostępność miejsca w oparciu o artykuł 6 UZD punkt 1.
- Po analizie przygotuj rzetelną informację. Informuj zarówno o rozwiązaniach architektonicznych, jak i o barierach. Informacja ta powinna być przygotowana w sposób dostępny cyfrowo i opublikowana na dostępnej cyfrowo stronie internetowej.
- W przypadku działań w dużych obiektach, w plenerze lub gdy przewidujesz użycie mobilnych szyn, zadbaj o asystentów.

## Asysta

Przy realizacji zadań, szczególnie organizacji wydarzeń, dobrą praktyką jest zapewnienie asysty dla osób z niepełnosprawnościami.

W dotarciu do miejsca i dostaniu się do każdego pomieszczenia warto zapewnić wsparcie szczególnie dla osób z niepełnosprawnością ruchu i wzroku. W przypadku wydarzeń plenerowych, masowych warto oznaczyć asystentów, żeby byli łatwo rozpoznawalni przez osoby ze szczególnymi potrzebami.

Asysta sprawdzi się również podczas wydarzeń (na przykład warsztatów) organizowanych dla osób z niepełnosprawnością intelektualną czy w spektrum autyzmu.



## Pytanie o potrzeby

Wiele osób waha się, czy wypada pytać o potrzeby w zakresie dostępności, czy to nie jest wykluczające. Uspokajamy: nie tylko wypada, ale warto, a też czasem po prostu należy zapytać o potrzeby.

Osoby ze szczególnymi potrzebami chwalą sobie sytuacje, gdy pyta się ich o zapewnienie tłumaczenia na język migowy, asysty, pętli indukcyjnej. Jest to pierwszy sygnał, jaki możesz wysłać do potencjalnych odbiorców o Twojej gotowości do zapewnienia im komfortowej obsługi.

Z drugiej strony, powinieneś pytać, ponieważ daje to Tobie możliwość rozsądnego planowania i wydatkowania środków publicznych, zwłaszcza wtedy, gdy masz ich ograniczoną ilość.

### Praktyczne porady

- Zawsze pytaj o potrzeby w formularzu dostępnym cyfrowo.
- Wskaż te usługi dostępnościowe, które jesteś w stanie faktycznie zapewnić.

Możesz to zrobić tak:

„Proszę zaznaczyć usługi, z których będzie Pan/Pani korzystać: tłumaczenie na język migowy / pętla indukcyjna / druk powiększony / asystent / audiodeskrypcja.”

„Proszę wybrać preferowany sposób komunikacji z organizatorem: e-mail, telefon, SMS.”

## Kompetentny, otwarty człowiek

Wiele badań i doświadczeń różnych organizacji zajmujących się dostępnością wskazuje na to, że dla uczestnika wydarzeń najważniejszy jest człowiek, z którym się spotyka, który go obsługuje. Który traktuje go podmiotowo.

Wiele razy zdarza się, że organizacje mają wszelkie możliwe rozwiązania zapewniające dostępność, ale pracownicy nie wiedzą, jak obsłużyć osoby z niepełnosprawnościami, nie wiedzą, jakie rozwiązania dostępnościowe są w ich instytucji, budynku, tym bardziej – jak ma ich użyć odbiorca z niepełnosprawnością.

## Pamiętaj

Przekaż wszystkie niezbędne informacje o rozwiązaniach dostępnościowych obsłudze: osobom w recepcji, na wydarzeniach.

Ważne, abyś Ty i Twój zespół wiedzieli, jakie są najważniejsze zasady dotyczące komunikacji i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

## Pomocne linki i dokumenty

- [Zasady savoir vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami](#).<sup>38</sup>,
- [Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#).<sup>39</sup>
- [Dostępna obsługa w urzędzie – stacjonarnie](#)<sup>40</sup>,
- [Dostępna obsługa w urzędzie – zdalnie](#).<sup>41</sup>

## Systemy płatności i rezerwacji

Niestety, większość funkcjonujących systemów płatności online jest aktualnie niedostępna cyfrowo. Jeśli Ty albo Twoi partnerzy w projekcie korzystacie z takich platform i odsyłacie do nich odbiorców swoich działań – sprawdźcie, czy są one dostępne cyfrowo. Jeśli system płatności/rezerwacji jest niedostępny cyfrowo, podaj:

- kontakt do osoby, która przyjmuje rezerwacje. Pamiętaj, by podać minimum telefon i mail. Dobrą praktyką jest wskazanie możliwości kontaktowania się przez SMS;
- dane do przelewu tradycyjnego.

## Pamiętaj!

Unikaj zabezpieczeń Captcha. Są one trudno dostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

<sup>38</sup> <https://www.gov.pl/attachment/c0832831-6277-456e-b69e-7f879291bb24>, dostęp: 30.05.2022

<sup>39</sup> <https://wsparcie.um.warszawa.pl/dostepnosc-informacyjno-komunikacyjna>, dostęp: 30.05.2022

<sup>40</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=VT7ldZTDhLk&t=139s>, dostęp: 30.05.2022

<sup>41</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=WCsMY2OS7E4&t=2966s>, dostęp: 30.05.2022

## Pisanie oferty

Pierwszym krokiem w myśleniu o zapewnieniu dostępności przy realizacji zadań publicznych powinna być rzetelna analiza dostępności architektonicznej, strony internetowej, treści na stronie internetowej, oferty, obsługi i komunikacji realizowanej przez Twoją organizację.

Zachęcamy Cię do przeanalizowania:

- **czy nie wyklucasz** osób ze szczególnymi potrzebami ze swojej działalności?  
Zidentyfikuj bariery – spisz je i o nich poinformuj na stronie internetowej;
- **czy włączasz** osoby ze szczególnymi potrzebami w swoją działalność?  
Zidentyfikuj rozwiązania, które już masz – spisz je i o nich poinformuj na stronie internetowej.

Jest to ważne, szczególnie gdy Twoja organizacja będzie starać się o dotacje ze środków publicznych. Wówczas Twoja organizacja będzie zobligowana do spełnienia co najmniej minimalnych wymagań z art. 6 UZD. Pamiętaj, że podmiot publiczny może określić szczegółowe wymagania zapewniania dostępności w ogłoszeniu konkursowym. Może również, w szczególności w konkursach na różnorodne projekty, oczekiwać od oferentów szczegółowego opisu sposobu zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach zadania.

### Praktyczne porady

- Zanim zaczniesz pisać wniosek/ofertę konkursową, dokonaj analizy dostępności Twojej działalności.
- Sprawdź w ogłoszeniu konkursowym, jakie wymagania w zakresie zapewniania dostępności określił podmiot publiczny dla realizatorów zadania.
- Przeanalizuj Twój pomysł na działanie i jego realizację.
- Spójrz na artykuł 6 Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i „przymierz” do niego swój pomysł. Wypisz, co już wiesz i zapewniasz.
- Sprawdź dostępność miejsca, w którym organizujesz działanie.
- Sprawdź dostępność strony internetowej i treści, które publikujesz.
- Zastanów się, do kogo kierujesz swoje działania. Dla kogo mogą być interesujące?
- Pytaj i sprawdzaj z potencjalnymi odbiorcami, czy i co warto zrobić.
- Dokumentuj konsultacje z ekspertami, konsultantami i chwal się tymi konsultacjami na etapie pisania oferty konkursowej. Może to pomóc zrozumieć komisji/osobom oceniającym Twój wniosek, dlaczego wybierasz takie rozwiązanie albo konkretną grupę odbiorców Twoich działań.

- Opisz we wniosku konkursowym własne doświadczenie w zakresie zapewniania dostępności i działań dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Jeśli organizujesz działanie w niedostępnym miejscu i zapewniasz dostęp alternatywny, wyjaśnij dlaczego i czy masz podstawy do skorzystania z tej opcji.

Pytania pomocnicze:

- Dostępność miejsca – zastanów się, gdzie realizujesz działania. Czy przestrzenie, w których prowadzisz działania, są dostępne architektonicznie?
- Dostępność informacji – zastanów się komu, jak i gdzie komunikujesz o swoich działaniach. Czy informacja, którą opublikowałeś jest wystarczająca dla potencjalnych odbiorców ze szczególnymi potrzebami?
- Dostępność oferty – zastanów się, dla kogo i co proponujesz. Czy uwzględniasz udział osób ze szczególnymi potrzebami w Twoich wydarzeniach?
- Dostępność narzędzi cyfrowych – zastanów się, z jakich narzędzi cyfrowych korzystasz i sprawdź, czy są dostępne.
- Dostępność treści – zastanów się, czy treści na stronie / w mediach społecznościowych są dostępne (dokumenty, prezentacje, zdjęcia, grafiki).
- Dostępność treści – sprawdź, czy multimedia, które publikujesz w sieci zawierają napisy i audiodeskrypcję.
- Dostępność wydarzeń online – sprawdź, czy spotkania, które organizujesz online są na dostępnej cyfrowo platformie (na przykład ZOOM, Teams).
- Dostępność oferty online – sprawdź, czy materiały filmowe (spektakle, filmy) są osadzone w dostępnym odtwarzaczu/playerze.

## Załącznik – Pytania / Przykłady działań

### Zakresy tematyczne

Przed napisaniem tego poradnika przy wsparciu portalu NGO.PL i Stołecznego Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych (SCWO) zbieraliśmy pytania od organizacji pozarządowych w zakresie dostępności. Pogrupowaliśmy je tematycznie i poniżej udzielamy na nie odpowiedzi.

#### Filmy

**Pytanie nr 1: Czy pod każdym filmikiem mam wrzucać napisy dla niesłyszących?**

Wszelkie materiały filmowe, które realizujesz w ramach zleconego zadania publicznego ze środków publicznych powinny być dostępne z napisami dla niesłyszących.

#### Siedziba

**Pytanie nr 2: Działamy w lokalu, który jest niedostępny architektonicznie. Jak możemy zrealizować obowiązki wynikające z ustawy o zapewnianiu dostępności?**

Jeśli chcesz realizować zadania publiczne, prawdopodobnie będziesz musiał zmienić lokal na dostępny albo – jeśli chcesz pozostać w siedzibie – przenieść działania w ramach zadania w dostępne miejsce.

#### Działania poza siedzibą, w niedostępnym architektonicznie miejscu

**Pytanie nr 3: Jeśli organizujemy wydarzenie w trudno dostępnym miejscu, to czy nasza organizacja może w ogóle wnioskować o grant na to wydarzenie w niedostępnej przestrzeni?**

Może, ale musi liczyć się z tym, że może nie otrzymać dotacji. Warto pamiętać, że w tym samym konkursie o te same środki będą starały się inne organizacje pozarządowe. Większe szanse na zdobycie dotacji mogą mieć te organizacje, które zapewnią dostępność swoich działań, czyli m.in. zadbają o dostępność architektoniczną.

**Pytanie nr 4: Nie stać nas na dostosowanie naszego lokalu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Słyszeliśmy o możliwości zapewnienia dostępności alternatywnej. Co to jest? Na czym polega?**

W sytuacji występowania barier architektonicznych i braku możliwości ich usunięcia w lokalu zaplanowanym do realizacji zadania, organizacja pozarządowa powinna szczegółowo uzasadnić sytuację w ofercie. Ponadto organizacja pozarządowa powinna opisać zaplanowane rozwiązania zapewniające dostęp alternatywny do usług, produktów, które będą świadczone w ramach zadania. Przez dostęp alternatywny można rozumieć w szczególności zmianę organizacji realizacji zadania (na przykład zaplanowanie spotkania w miejscu dostępnym architektonicznie), wsparcie innej osoby, wykorzystanie rozwiązań technologicznych. Uzasadnienie powinno też wyjaśniać, skąd wynika niemożliwość przeniesienia działania w inne, dostępne architektonicznie miejsce. Warto pamiętać, że dostęp alternatywny można stosować tylko w uzasadnionych przypadkach.

Według art. 7 ust. 2 ustawy dostęp alternatywny polega w szczególności na:

- a. zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub
- b. zapewnieniu wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub
- c. wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Równocześnie jednak należy pamiętać, że podmiot publiczny jest zobowiązany przepisami prawa wymagać zapewniania dostępności architektonicznej w ramach realizowanego zadania. Brak zapewniania dostępności może skutkować złożeniem skargi przez osobę ze szczególnymi potrzebami i prowadzeniem postępowań administracyjnych przez PFRON wobec podmiotu publicznego udzielającego dotacji.

**Pytanie nr 5: Nasze stowarzyszenie prowadzi swoje działania w lokalu miejskim, który nie jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Czy musimy przeprowadzić remont? Na czyj koszt?**

W sytuacji, gdy organizacja wskazuje miejsce realizacji zadania, to po stronie organizacji leży obowiązek realizacji zadania w miejscu dostępnym architektonicznie. Również w sytuacji, gdy miałby to być lokal miejski.

W wypadku, gdy miejsce realizacji zadania jest określone przez podmiot publiczny – po stronie podmiotu publicznego jest obowiązek zapewnienia dostępności architektonicznej.

W Warszawie można rozliczyć w czynszu koszty poniesione na dostosowanie wynajmowanego lokalu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub starszych. Czytaj więcej na stronie 16-17.

**Pytanie nr 6: Nasze stowarzyszenie prowadzi teatr alternatywny. Nie mamy własnej siedziby, występujemy w wynajmowanych salach. Czy to na nas spoczywa obowiązek zapewnienia dostępności czy na właścicielu lokalu?**

O ile podmiot publiczny nie wskazał konkretnego miejsca realizacji zadania, to na organizacji pozarządowej realizującej zadanie publiczne spoczywa obowiązek wskazania miejsca realizacji zadania, które będzie spełniało minimalne wymagania dostępności architektonicznej.

W sytuacji, gdy nie będzie możliwości udostępnienia miejsca, rekomenduje się zmianę miejsca realizacji zadania na miejsce dostępne.

## Oferta / Działania

**Pytanie nr 7: Działalność Towarzystwa to organizowanie koncertów chóru. W moim odczuciu już sama istota naszej działalności nie jest dostępna, bo jaki byłby sens zapewniania tłumacza migowego albo symultanicznej audiodeskrypcji na koncercie? Czy zatem istota naszej działalności powoduje, że mamy mniejsze szanse na uzyskanie grantu? Czy też pewne zapisy dotyczące dostępności komunikacyjnej nie będą nas dotyczyć?**

Koncert chóru może nie być wydarzeniem, które zainteresuje wiele osób głuchych, ale osoby niewidome już tak. Koncert chóru raczej nie wymaga audiodeskrypcji, nie jest to też rozwiązanie określone jako wymagane dla zapewniania dostępności w wypadku wydarzenia na żywo czy transmisji online.

Należy jednak pamiętać o innych aspektach zapewniania dostępności. Warto sobie zadać pytanie, kogo chcemy i możemy zaprosić na nasze wydarzenie i wypisać to, co już mamy dostępne (na przykład miejsce dostępne architektonicznie będzie dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchu), a co może warto zapewnić (na przykład pętlę indukcyjną dla osób niedosłyszących). Należy również pamiętać o zapewnieniu dostępności przy promocji wydarzenia, ewentualnych kontaktach i udzielaniu informacji uczestnikom wydarzenia.

Jeśli Państwa Towarzystwo chce się starać o dotację ze środków publicznych, na pewno musi pomyśleć o zapewnieniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz architektonicznej.



W wypadku prowadzenia promocji wydarzenia kanałami cyfrowymi należy również zadbać o dostępność cyfrową.

**Pytanie nr 8: Prowadzimy punkt porad prawnych. Wśród naszych beneficjentów zdarzają się osoby niedosłyszące lub głuche. Czy mamy zatrudnić tłumacza języka migowego?**

Tak, należy zapewnić usprawnienie usługi poprzez zakontraktowanie tłumacza języka migowego. W przypadku takiej działalności warto rozważyć zakup pakietu godzinowego usługi tłumacza języka migowego online lub udostępniać usługę stacjonarnie na wniosek, po zgłoszeniu zapotrzebowania.

Informacja o dostępnych poradach prawnych mogłaby zostać również przygotowana (nagrana) w polskim języku migowym i udostępniana mieszkańcom w ramach działań promocyjnych.

**Pytanie nr 9: Jesteśmy klubem sportowym. Wśród uczestników naszych zajęć nie ma osób z niepełnosprawnościami. Czy także musimy zadbać o dostępność naszej oferty?**

Jeśli z analizy wynika, że wśród uczestników organizowanych przez klub zajęć rzeczywiście nie było osób z niepełnosprawnościami i nie są one potencjalnie zainteresowane ofertą klubu, warto tę informację podać w ofercie konkursowej. Należy jednak pamiętać, że ustawy o dostępności mówią nie tylko o osobach z niepełnosprawnościami i że nie każdą niepełnosprawność widać.

Równocześnie należy pamiętać, że w wypadku oferty skierowanej do dzieci lub gdy organizowane są zawody z udziałem publiczności, jak najbardziej wśród odbiorców mogą być osoby ze szczególnymi potrzebami. Z tego powodu działania informacyjne/promocyjne, komunikacja i miejsca organizacji wydarzeń powinny spełniać ustawowe wymogi dostępności.

## **Pytanie o potrzeby**

**Pytanie nr 10: Nasza fundacja prowadzi teatr. Realizujemy przedstawienia dla dorosłych i dzieci. Nie możemy przeprowadzić remontu naszej siedziby, jednak – gdy wśród widzów zdarzają się osoby z niepełnosprawnościami – jesteśmy w stanie zapewnić im dostęp do przedstawienia. Często jednak potrzeba taka jest nam komunikowana w ostatniej chwili, co dezorganizuje nam**

**pracę. Jak uniknąć takich sytuacji? Czy możemy – na przykład przy rezerwacji miejsc – pytać o to, czy osoba ma niepełnosprawności?**

Przed wszystkim należy odbiorców informować już na etapie promowania przedstawień. Oczywiście, że można i należy pytać, na przykład przy rezerwacji, ale nie tyle o niepełnosprawność, co o potrzeby odbiorców naszych działań, czyli na przykład o potrzebę wsparcia w dotarciu do miejsca realizacji przedstawienia ze względu na istniejące bariery architektoniczne.

## **Dostępność strony internetowej i treści**

**Pytanie nr 11: Deklaracja dostępności strony www – gdzie przebiega granica między stroną częściowo zgodną z ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych a stroną niezgodną? Tworzymy deklaracje dla naszych stron, bazując na samoocenie, ale nie wiem, czy istnieją jakieś wspólne dla wszystkich kryteria oceny.**

Takich kryteriów nie ma. Jednak dość łatwo wskazać, kiedy strona internetowa nie jest zgodna z ustawą. Dzieje się tak, gdy :

- system nawigacji (menu, wyszukiwarka itp.) nie jest cyfrowo dostępny,
- narzędzia do kontaktu (formularz kontaktowy, adres email, numer telefonu itp.) nie są cyfrowo dostępne,
- dokumenty służące zaciąganiu zobowiązań prawnych albo finansowych nie są cyfrowo dostępne,
- deklaracja dostępności nie jest opublikowana zgodnie z ustawą, jeżeli jest wymagana. Jej zawartość jest określona w ustawie, a szczegóły merytoryczne i techniczne można znaleźć w dokumencie pt. „[Warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego Deklaracji Dostępności](https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/publikowanie-deklaracji-dostepnosci)”<sup>42</sup>.

Dopiero po spełnieniu tych warunków można się zastanawiać, czy strona jest zgodna lub częściowo zgodna z ustawą.

---

<sup>42</sup> <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/publikowanie-deklaracji-dostepnosci>, dostęp: 30.05.2022

**Pytanie nr 12: Prowadzimy stronę internetową naszej fundacji – z podstawowymi informacjami o naszej organizacji, opisami naszych projektów i zaproszeniami na aktualnie organizowane wydarzenia. Co powinniśmy na niej zmienić, aby spełniała wymogi dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami?**

Zachęcamy do przeczytania rozdziału na temat dostępności cyfrowej oraz rzetelnego przeanalizowania dostępności Państwa działalności. Informacje zebrane po analizie warto opublikować w miejscu, do którego łatwo dotrze osoba ze szczególnymi potrzebami.

## Skargi

**Pytanie nr 13: Jesteśmy fundacją świadczącą usługi dla seniorów. Czasem realizujemy zadania zlecane przez samorząd. Nie jesteśmy w stanie sprostać wszystkim wymogom dotyczącym zapewnienia dostępności naszych działań. Czytaliśmy, że osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły się skarżyć, jeśli nasze działania nie będą dostępne. Czy to prawda? Jakie konsekwencje nam grożą?**

Od 6 września 2021 osoby ze szczególnymi potrzebami mają prawo wnioskować o zapewnienie dostępności, a jeśli nie zostanie ona zapewniona, skarżyć się na jej brak.

Ponieważ nie ma praktyki i orzecznictwa w tym obszarze, trudno wiążąco na dzisiaj udzielić odpowiedzi na pytanie.

## Pomocne linki ze strony Ministerstwa

- [Dostępność cyfrowa – najczęściej zadawane pytania](#)<sup>43</sup>,
- [Pytania i odpowiedzi – dostępność](#)<sup>44</sup> – znajdziesz tutaj odpowiedzi na pytania dotyczące obowiązków w zakresie dostępności podmiotów publicznych i niepublicznych zawierających umowy na realizację zadań publicznych lub zamówień publicznych (art. 4 ust. 3 i art. 5).
- Sprawdź swoją wiedzę w zakresie dostępności. Skorzystaj z bezpłatnych [quizów edukacyjnych](#)<sup>45</sup>.

<sup>43</sup> <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/faq---czesto-zadawane-pytania>, dostęp: 30.05.2022

<sup>44</sup> <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/koordynatorzy-dostepnosc/pytania-i-odpowiedzi/>, dostęp: 30.05.2022

<sup>45</sup> <https://www.quizally.pl/quiz>, dostęp: 30.05.2022