Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 89/2026
Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie
z dnia 16 listopada 2026 r.

Krajowa Administracja Skarbowa

Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami **na lata 2026-2028** w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie

2026 r.

Spis treści

Wstęp 3
Podstawa prawna 3
Osoby ze szczególnymi potrzebami 4
Koordynator do spraw dostępności 5
Diagnoza dostępności 5
Uwarunkowania realizacji Planu 10
Pozostałe informacje 10
Plan działania w latach 2026-2028 12
Monitoring i koordynacja planu 13

Wstęp

Szanowni Państwo,

w podkarpackiej Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) systematycznie podejmujemy działania zwiększające dostępność do naszych usług osobom ze szczególnymi potrzebami. Na początku 2026 roku podsumowaliśmy działania sfinalizowane w tym obszarze w latach 2023 – 2025, a w roku 2023 zrealizowane w latach 2020-2022.

Obecnie kolejny raz przeprowadziliśmy analizę stanu dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, co znalazło odzwierciedlenie w niniejszym dokumencie, która potwierdziła konieczność dalszych działań zwiększających dostępność do świadczonych przez nas usług. Stąd opracowaliśmy niniejszy Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2026-2028.

Celem planu jest wskazanie kierunków niezbędnych zmian i wdrażanie rozwiązań służących usprawnieniu funkcjonowania, uczynienia urzędu bardziej dostępnym i przyjaznym osobom ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem możliwości pozyskania środków na ten cel z budżetu państwa.

W dalszej części planu stosujemy nazwę urząd, która określa Izbę Administracji Skarbowej w Rzeszowie. Nasz adres: ul. Geodetów 1, 35-959 Rzeszów.

Podstawa prawna

Podstawą prawną przygotowania planu na rzecz poprawy dostępności jest ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Inne powiązane ustawy dotyczące dostępności to w szczególności:

- ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

Na kształt funkcjonujących procedur mają także wpływ przepisy powszechne regulujące sposób funkcjonowania Krajowej Administracji Skarbowej, w tym podkarpackiej KAS.

Przepisy regulujące sposób funkcjonowania podmiotu to m.in.:

1) ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej
2) Regulamin organizacyjny Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie

oraz dokumenty wewnętrzne dotyczące dostępności.

Poza przepisami prawnymi i regulacjami wewnętrznymi również wytyczne i dobre praktyki upowszechniane przez Ministerstwo Finansów w zakresie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami stanowią istotny element kształtowania i promowania przyjaznego środowiska pracy oraz wysokich standardów obsługi klienta z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Osoby ze szczególnymi potrzebami

Na potrzeby planu przyjęliśmy, że pod pojęciem osoby ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć, zgodnie z Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, osobę, 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 zasadzie równości z innymi osobami.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, to w szczególności osoby:

- poruszające się przy pomocy wózków, o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- niewidome i słabowidzące;
- z niepełnosprawnością słuchu, Głusi, głuchoniewidome (z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu);
- z zaburzeniami psychicznymi;
- z niepełnosprawnością intelektualną/deficytami poznawczymi;
- mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie);

- starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem;
- kobiety w ciąży;
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

Zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami każdy może mieć szczególne potrzeby na jakimś etapie życia lub w konkretnej sytuacji.

Rozwiązania tworzone z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami mogą ułatwić życie każdemu człowiekowi w różnych sytuacjach.

Koordynator do spraw dostępności

Za zapewnianie dostępności odpowiada urząd. Zgodnie z Regulaminem organizacyjnym urzędu do zakresu zadań wszystkich jego komórek organizacyjnych należy w szczególności realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Równocześnie Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, wykonując ustawowy obowiązek powołał Koordynatora do spraw dostępności Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, którego zadaniem jest m.in. wspieranie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do świadczonych usług. Jego dane zostały zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej (dalej BIP) -link.

Ponadto Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, zarządzeniem nr 37/2024 z dnia 15 kwietnia 2024 r. powołał Zespół do spraw dostępności, którego członkami są poza przedstawicielami urzędu - Koordynatorzy z jednostek podległych.

Diagnoza dostępności

Analiza stanu dostępności urzędu przeprowadzona w 2026 r. pod kątem spełniania minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami została przeprowadzona w oparciu o stan bieżący, ostatni Raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego (link), oraz zapisy art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

i potwierdziła istnienie barier, warunkujących konieczność kontynuowania działań na rzecz poprawy dostępności urzędu.

Od 2020 r. przeprowadziliśmy szereg działań dostosowujących główną siedzibę Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie do wymogów dostępności, m. in. poprzez zainstalowanie platformy przyschodowej w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie, montaż domofonu na murku przyschodowym do komunikacji z recepcją/ochroną w przypadku konieczności wsparcia, montaż tablicy informacyjnej prezentującej rozkład pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy (alfabet Braille'a), zainstalowanie pętli indukcyjnej w Kancelarii Ogólnej, remont łazienki na parterze budynku z dostosowaniem dla osób ze zróżnicowanymi potrzebami. W dalszej kolejności przeprowadzone zostało specjalne oznaczenie schodów oraz innych miejsc uznanych, ze względu na funkcjonalność, za odpowiednie do zastosowania kontrastowych oznaczeń.

Zrealizowane działania dostosowawcze poprawiły dostępność budynku głównego urzędu i zostały uwidocznione w opisie dostępności architektonicznej, zamieszczonej na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu (dalej BIP) - link.

Pomimo dokonanych usprawnień istnieje potrzeba kontynuowania działań w zakresie dostępności architektonicznej, co potwierdza zarówno raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego, a także zidentyfikowane bariery architektoniczne przedstawione w opisie dostępności architektonicznej urzędu opublikowanej na BIP, świadczące o zapewnieniu „częściowej" dostępności architektonicznej przez jednostkę KAS.

Zdajemy sobie sprawę, że należy monitorować bieżący stan dotychczas wdrożonych rozwiązań w zakresie komunikacji wewnątrz tak aby mogły one nadal spełniać swoją funkcję, a w miarę konieczności stosować nowe rozwiązania zwiększające dostępność, zgodne z zasadami uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień.

Analizując obecny stan dostępności architektonicznej siedziby głównej jako utrudnienie w komunikacji poziomej, wskazać należy w szczególności łącznik pomiędzy korytarzami posiadający próg w postaci pojedynczego stopnia około 3-6 cm poniżej poziomu, oznakowany taśmą żółto-czarną. Łącznik prowadzi do schodów ewakuacyjnych.

Winda w siedzibie głównej posiada panel sterowniczy z oznaczeniami w alfabecie Braille'a i kontrastowy obrys wnętrza, ale nie ma w niej komunikatów głosowych, co może być dużą barierą.

W budynku, co do zasady nie ma także oznaczeń w druku powiększonym. Na kondygnacjach od jeden wzwyż nie ma tablic tyflograficznych prezentujących rozkład pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy (alfabet Braille'a).
Toalety w budynku nie są przystosowane do potrzeb osób z niepełną sprawnością, z wyjątkiem toalety na parterze budynku.

Jak zaznaczono w Raporcie o stanie zapewnienia dostępności Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, podmiot tylko częściowo spełnia wymogi w zakresie zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuacji lub ochrony wewnątrz budynku (m. in. poprzez wprowadzone w urzędzie procedury ewakuacji). Główne zdiagnozowane ograniczenia w tym zakresie to brak specjalistycznego sprzętu wspomagającego ewakuację oraz brak przeszkolonych pracowników w zakresie prowadzenia procesu ewakuacji lub ratowania wewnątrz budynku osób ze zróżnicowanymi potrzebami.

W związku z modernizacją urzędu siedziby głównej wystąpiły trudności w bezpośrednim dostępie do budynku i czasowe utrudnienia w poruszaniu się w wybranych przestrzeniach komunikacyjnych. Została wyłączona z użytku platforma przyschodowa, zlokalizowana po prawej części schodów prowadzących do głównego wejścia do budynku (powstała konieczność zgłoszenie potrzeby wsparcia na adres e-mail: ias.rzeszow@mf.gov.pl lub poprzez kontakt z ochroną budynku i użycie wideomofonu do komunikacji z recepcją/ochroną, który znajduje się przed budynkiem, na murku przyschodowym, po lewej stronie schodów). Ponadto czasowo uległa wyłączeniu z ruchu pieszego część chodnika bezpośrednio przed budynkiem. Nad schodami prowadzącymi do głównego wejścia do budynku oraz na budynku zamontowane zostały rusztowania. Celem kolejnych działań po zakończeniu modernizacji będzie więc przywrócenie właściwego dostępu.

Izba Administracji Skarbowej w Rzeszowie realizuje swoje zadania także w Przemyślu, przy ul. Sieleckiej 9. Analizując stan dostępności jako barierę zewnętrzną w dostępie do budynku należy wskazać problemy z wejściem głównym, do którego prowadzą schody (brak podjazdu lub pochylni, a drzwi wejściowe znajdują się na podwyższeniu). Dostęp do budynku dla osób z niepełnosprawnością ruchową (pochylnia) oraz miejsce parkingowe zapewnione jest jedynie przy wejściu

od strony parkingu wewnętrznego. Również winda, w której brak jest kontrastowego obrysu wnętrza i w której nie zastosowano komunikatów głosowych może stanowić barierę.

W budynku ul. Sieleckiej 9 w Przemyślu nie ma dźwiękowych systemów nawigacji czy oznaczeń w druku powiększonym. Brak także specjalistycznego sprzętu wspomagającego ewakuację oraz brak praktycznie przeszkolonych pracowników w zakresie prowadzenia procesu ewakuacji lub ratowania wewnątrz budynku osób ze szczególnymi potrzebami.

Urząd jest zobowiązany do prowadzenia strony BIP. W urzędzie systematycznie realizujemy działania mające na celu zwiększenie dostępności cyfrowej urzędu, co zaowocowało m.in. przeniesieniem w 2026 r. strony BIP IAS w Rzeszowie na Portal RP. Strona (link) jest częściowo zgodna z ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Ostatnia analiza stanu dostępności cyfrowej, znalazła odzwierciedlenie w deklaracji dostępności (link), zamieszczonej na ww. stronie internetowej urzędu. Potwierdziła konieczność systematycznego podejmowania działań w zakresie zapewniania dostępności cyfrowej na stronie BIP.

Od 2020 r. podnosimy kwalifikacje dążąc do tego, aby nasz urząd były miejscem przyjaznym i dostępnym dla wszystkich, bez względu na wiek, stan zdrowia czy np. rodzaj niepełnosprawności. Uczestniczyliśmy także w projekcie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów Procedury bez barier, współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), którego celem było upowszechnienie idei dostępności w urzędach administracji publicznej, otwarcie urzędów i świadczonych przez nie usług publicznych na klientów z różnymi potrzebami. Tematykę zapewnienia dostępności uwzględniliśmy w szkoleniu dedykowanym kierownikom komórek organizacyjnych w urzędzie oraz w pakiecie startowym szkoleń dla nowo przyjętego pracownika. Od 2025 r. koordynator do spraw dostępności w urzędzie spotyka się z osobami nowo zatrudnionymi i przekazuje najważniejsze informacje związane z zapewnianiem dostępności.

Osoby mające trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się z urzędem i wymagające w związku z tym wsparcia mogą obecnie korzystać przy załatwianiu spraw z następujących uprawnień:

- z pomocy osoby przybranej lub wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika (prawo to może być ograniczone ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych)
- z udostępnionych usług w postaci środków wspierających komunikowanie się takich jak: doręczenia elektroniczne (ADE), Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej ePUAP (ustawodawca utrzymał obowiązek jego posiadania i obsługi w odniesieniu do ściśle określonych rodzajów spraw, w szczególności:
    - skarg do sądów administracyjnych (do 30 września 2029 r.),
    - skarg, wniosków, petycji oraz wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
    - innych kategorii korespondencji objętych przepisami szczególnymi), poczta elektroniczna e-mail (tylko korespondencja niemająca waloru pisma procesowego/urzędowego), czy przesyłanie faksu,
- swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się,
- możliwości składania wniosków o udostępnienie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w formie dostępnej dla osób uprawnionych.

Wniosek o zapewnienie tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika należy złożyć do urzędu, co najmniej na trzy dni robocze przed planowaną datą skorzystania z usługi. Nie dotyczy to sytuacji nagłych. Dla osoby uprawnionej skorzystanie ze świadczenia usług wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza- przewodnika będzie bezpłatne.

W urzędzie brak jest:

- możliwości przesyłania wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
- komunikacji audiowizualnej, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.

Przeprowadzona analiza potwierdza konieczność dalszych prac służących zapewnieniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami.

Uwarunkowania realizacji Planu

Izba Administracji Skarbowej w Rzeszowie (IAS w Rzeszowie) wraz z podległymi urzędami w sprawach organizacyjno-finansowych stanowi jednostkę organizacyjną, której kierownikiem jest Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie.
W skład jednostki organizacyjnej wchodzą 23 urzędy skarbowe w woj. podkarpackim oraz Podkarpacki Urząd Celno-Skarbowy w Przemyślu wraz z 14 oddziałami celnymi. Jednostka organizacyjna prowadzi gospodarkę finansową na zasadach określonych dla państwowych jednostek budżetowych w przepisach o finansach publicznych.

W przypadku zatwierdzonych programów inwestycyjnych, wymagających zwiększonych nakładów inwestycyjnych pełna realizacja zależeć będzie od przyznania środków finansowych i wyłonienia wykonawcy. W pozostałym zakresie wiążącym się z potrzebą zapewnienia źródeł finansowania, wdrożenie zaplanowanych działań zależeć będzie od możliwości zabezpieczenia środków finansowych w planie finansowym IAS w Rzeszowie.

Pozostałe informacje

Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zakłada realizację różnorodnych działań. Niektóre z nich już zostały rozpoczęte i będą kontynuowane, inne dopiero się rozpoczną.

Zapewnianie dostępności nie zawsze będzie wymagało pozyskania dodatkowych środków finansowych, np. aby zachować odpowiedni poziom dostępności cyfrowej strony BIP urzędu jako podmiotu publicznego niezbędna jest codzienna praca redaktora. Treść jest bowiem najbardziej zmiennym elementem każdej strony internetowej.

Również ważnym aspektem naszej codziennej pracy w urzędzie jest stosowanie zasad prostego języka, by być zrozumiałym dla osób o różnym poziomie wykształcenia, czy dla osób, dla których język polski nie jest językiem ojczystym.

W zakresie obsługi klientów stosujemy w urzędzie przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne, a także wytyczne i dobre praktyki.

Pamiętamy, że najważniejszym czynnikiem regulującym nasze codzienne działania powinno być dbanie o godność i podmiotowość każdego człowieka i równy dostęp do naszych usług.

Plan działania w latach 2026-2028

NIEZBĘDNE DZIAŁANIA	REALIZACJA
Monitorowanie dostępu do urzędu, w tym przywrócenia działania platformy przyschodowej wyłączonej w trakcie jego modernizacji	po zakończeniu modernizacji
Współpraca z podległymi jednostkami w sprawach organizacyjno-technicznych związanych z zapewnianiem dostępności w szczególności w zakresie działań ujętych w planach tych jednostek na rzecz zwiększania dostępności architektonicznej	do XII 2028
Monitorowanie korytarzy urzędu pod kątem występowania barier komunikacyjnych (przeszkody stałe lub tymczasowe)	działanie ciągłe
Monitorowanie czy przeszklone ściany i drzwi w urzędzie są oznakowane ostrzegawczo (kontrastowo), montaż dodatkowych oznaczeń wg zdiagnozowanych potrzeb	corocznie
Monitorowanie kontrastowego oznakowania schodów przed budynkiem urzędu /reakcja wg potrzeb	corocznie
Opracowanie planu szkoleń w zakresie ćwiczenia procedur ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	do XII 2028
Współpraca z podległymi jednostkami w zakresie możliwości zakupu sprzętu do ewakuacji i przeprowadzenia praktycznego szkolenia z ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	do XII 2028
Zapewnianie dostępności cyfrowej na stronie BIP urzędu	działanie ciągłe
Współpraca z podległymi jednostkami w zakresie zapewniania dostępności cyfrowej	corocznie
Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności do 31 marca każdego roku oraz w przypadku wprowadzenia istotnych zmian mogących mieć wpływ na dostępność	corocznie
Stosowanie zasad prostego języka w redagowanych pismach i internetowych komunikatach	działanie ciągłe
Monitorowanie przejrzystości i czytelności tablic informacyjnych	kwartalnie
Podnoszenie kwalifikacji w zakresie dostępności, w tym szkolenia dla nowo zatrudnionych w podkarpackiej KAS	do XII 2028

Popularyzacja właściwych zachowań w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością	corocznie
Współpraca z podmiotami zajmującymi się wspieraniem osób ze szczególnymi potrzebami	do XII 2028
Spotkania Zespołu do spraw dostępności w celu wymiany doświadczeń oraz dobrych praktyk	w miarę potrzeb

Monitoring i koordynacja planu

Koordynator do spraw dostępności będzie koordynował wdrażanie planu działania i prowadził monitoring działalności w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Sporządziła Teresa Piechowicz-Barzyk, Koordynator ds. dostępności w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie, we współpracy z Zespołem do spraw dostępności.

Zatwierdził mł. insp. Krzysztof Basak, Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie.