Załącznik nr 25 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 Podkarpackim Urzędzie Celno-Skarbowym w Przemyślu

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 8
Pozostałe informacje 9
Plan działania w latach 2026-2028 10
Monitoring i koordynacja planu 11

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 Podkarpacki Urząd Celno-Skarbowy w Przemyślu. Nasz adres: ul. Sielecka 9, 37-700 Przemyśl.

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 Podkarpackiego Urzędu Celno-Skarbowego w Przemyślu

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;
- o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie);
- starsze;

- kobiety w ciąży;
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

Każdy człowiek 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 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 Naczelnik Podkarpackiego Urzędu Celno-Skarbowego w Przemyślu, wykonując ustawowy obowiązek wyznaczył Koordynatora do spraw dostępności, 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 Koordynatorzy z jednostek podległych Izbie.

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.

W latach 2020-2022 przeprowadzono szereg działań dostosowujących budynki Podkarpackiego Urzędu Celno-Skarbowego w Przemyślu do wymogów dostępności, m. in. poprzez realizację takich usprawnień jak: montaż schodołaza, wymianę drzwi wejściowych do budynku, montaż domofonów, tablic informacyjnych prezentujących rozkład pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy (alfabet Braille'a), wyposażenie toalet w przewijaki, zainstalowanie pętli indukcyjnych. W dalszej kolejności przeprowadzono montaż taśm kontrastowych na schodach (krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia biegu schodów - zarówno na stopnicy, jak i podstopnicy) oraz w innych miejscach uznanych, ze względu na ich funkcjonalność, za odpowiednie do zastosowania kontrastowych oznaczeń.

W kolejnych latach realizowano działania mające na celu zwiększenie dostępności cyfrowej urzędu m.in. poprzez przeniesienie stron BIP PUCS w Przemyślu na Portal RP, a także podniesienie kwalifikacji zatrudnionych w zakresie tematyki zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami poprzez uwzględnienie zagadnienia dostępności w pakiecie startowym szkoleń dla nowo przyjętego pracownika.

Zrealizowane działania dostosowawcze poprawiły dostępność budynków urzędu, a zmiany te znalazły odzwierciedlenie w opisie dostępności architektonicznej poszczególnych lokalizacji urzędu, 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.

Analizując stan dostępności architektonicznej siedziby Podkarpackiego Urzędu Celno-Skarbowego w Przemyślu, jako barierę zewnętrzną w dostępie do budynku należy wskazać problemy z wejściem głównym do budynku, do którego prowadzą schody (brak odpowiedniej 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. Istotną barierę w komunikacji pionowej wewnątrz budynku może stanowić również winda w siedzibie PUCS w Przemyślu. Choć jej panel

sterowniczy posiada oznaczenia w alfabecie Braille'a, to w kabinie brakuje komunikatów głosowych oraz kontrastowego obrysu wnętrza.

Ponadto większość budynków urzędu oraz oddziałów celnych nie posiada oznaczeń kontrastowych w przypadku szklanych drzwi wejściowych i drzwi wewnętrznych oraz oznakowanych ram drzwi windy, a także nie posiada dźwiękowych systemów nawigacji czy oznaczeń w druku powiększonym.

Zdajemy sobie sprawę, że należy monitorować bieżący stan dotychczas wdrożonych w lokalizacjach urzędu standardów w zakresie komunikacji pionowej wewnątrz budynków tak, aby mogły one nadal spełniać swoją funkcję i w miarę możliwości stosować nowe rozwiązania zwiększające dostępność, zgodne z zasadami uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień.

Praktycznie we wszystkich lokalizacjach urzędu występują bariery ewakuacyjne. Jak zaznaczono w Raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego, podmiot tylko częściowo spełnia wymogi w zakresie zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuację lub ochronę wewnątrz budynku (m. in. poprzez wprowadzone w urzędzie procedury ewakuacji lub ratowania). Główne zdiagnozowane ograniczenia w tym zakresie na poziomie jednostki to brak specjalistycznego sprzętu wspomagającego ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami oraz brak przeszkolonych pracowników w zakresie prowadzenia procesu ewakuacji lub ratowania wewnątrz budynku osób ze szczególnymi potrzebami.

Urząd jest zobowiązany do prowadzenia strony BIP. 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.

Przy załatwianiu spraw osoby mające trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się z urzędem i w związku z tym wymagające wsparcia mogą korzystać:

- 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 osobom ze zróżnicowanymi 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 sprawach związanych z zapewnianiem dostępności, w tym architektonicznej urząd będzie współpracował z IAS w Rzeszowie. 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 publikowana na portalu urzędowym 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 oraz równy dostęp do naszych usług.

Plan działania w latach 2026-2028

NIEZBĘDNE DZIAŁANIA	REALIZACJA
Dostosowanie urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami poprzez wykonanie podjazdu od frontu budynku PUCS w Przemyślu oraz wymianę windy	do XII 2028
Współpraca urzędu z IAS w Rzeszowie w sprawach organizacyjno-technicznych związanych z zapewnianiem dostępności architektonicznej	do XII 2028
Monitorowanie korytarzy pod kątem występowania barier komunikacyjnych (przeszkody stałe lub tymczasowe)	działanie ciągłe
Monitorowanie czy przeszklone ściany i drzwi są oznakowane ostrzegawczo (kontrastowo)/montaż dodatkowych oznaczeń wg potrzeb	corocznie
Monitorowanie czy na początku i końcu schodów zastosowano fakturę ostrzegawczą/reakcja oraz wymiana zużytych oznaczeń wg potrzeb	corocznie
Współpraca urzędu z IAS w Rzeszowie w zakresie możliwości przeprowadzenia praktycznego szkolenia z ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	do XII 2028
Zapewnianie dostępności cyfrowej na stronie BIP urzędu	działanie ciągłe
Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności do 31 marca każdego roku oraz w przypadku wprowadzenia istotnych zmian mogących mieć wpływ na ich dostępność cyfrową	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	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.

Sporządziła Anna Baczyk, Koordynator ds. dostępności w Podkarpackim Urzędzie Celno-Skarbowym w Przemyślu, we współpracy z Zespołem do spraw dostępności.

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