Załącznik nr 3 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 Urzędzie Skarbowym w Dębicy

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 8
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 Urząd Skarbowy w Dębicy. Nasz adres: ul. Kolejowa 21, 39-200 Dębica.

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 Urzędu Skarbowego w Dębicy

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 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 Naczelnik Urzędu Skarbowego w Dębicy 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.

Wejście do budynku urzędu jest usytuowane od strony ulicy Kolejowej. Chodniki prowadzące do budynku, wyłożone są kostką brukową i nie są wyposażone w ścieżki naprowadzające dla osób niewidomych/słabowidzących.

Do wejścia głównego prowadzą schody, ale można także skorzystać z podjazdu. Drzwi wejściowe są szklane, oznaczone kontrastowo i otwierają się automatycznie.

Dla osób ze szczególnymi potrzebami, w przejściu między zewnętrznymi i wewnętrznymi drzwiami głównymi, zamontowany jest domofon ułatwiający komunikację z pracownikiem na sali obsługi podatnika.

Osoby z niepełną sprawnością ruchową mogą swobodnie poruszać się w obrębie sali obsługi podatnika. Wejście na półpiętro i do strefy zamkniętej budynku (pierwsze i drugie piętro) jest możliwe wyłącznie z pomocą pracownika, przy użyciu platformy schodowej lub windy, która posiada panel sterowniczy z oznaczeniami w alfabecie Braille'a i kontrastowy obrys wnętrza, ale nie ma w niej komunikatów głosowych.

Sala obsługi zlokalizowana jest na parterze budynku. Drzwi do niej są szklane, otwierane ręcznie. Stanowiska obsługi mają wysoką ladę. Można jednak na Sali skorzystać ze stolika z regulowaną wysokością blatu. W sali znajduje się stanowisko wyposażone w pętlę indukcyjną oraz stanowisko komputerowe. Klient, który chciałby odpocząć może skorzystać z ławki.

Toaleta dla osób z niepełnosprawnością znajduje się w wysokiej części parteru (5 schodów w górę) po lewej stronie od wejścia głównego. Do toalety osoba z niepełną sprawnością ruchową może się dostać za pomocą platformy schodowej. Konieczna jest pomoc pracownika urzędu. Pozostałe toalety w budynku nie są przystosowane dla osób z niepełną sprawnością ruchową, w tym poruszających się przy pomocy wózka.

W przejściu między zewnętrznymi i wewnętrznymi drzwiami wejściowymi do budynku zamontowano tablicę tyflograficzną przedstawiającą w sposób wizualny i dotykowy informacje na temat rozkładu pomieszczeń na parterze w budynku, która wymaga aktualizacji. W budynku nie ma innych tablic tyflograficznych oraz oznaczeń w druku powiększonym dla osób słabowidzących. Brak również oznaczenia pomieszczeń tabliczkami z wypukłymi cyframi i alfabetem Braille'a. Nie ma również dźwiękowych systemów nawigacji dla osób niewidomych.

Budynek jest wyposażony w informację o kierunkach i drogach ewakuacji w formie wizualnej, w tym oświetlenie awaryjne dróg i znaki ewakuacyjne fluorescencyjne. Główne zdiagnozowane ograniczenia w zakresie zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuacji to brak specjalistycznego sprzętu wspomagającego ewakuację.

Przeprowadzona diagnoza znajduje odzwierciedlenie w ww. opisie dostępności architektonicznej, zamieszczonej także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej urzędu (dalej BIP) - link.

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 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 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 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
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 zdiagnozowanych potrzeb	corocznie
Monitorowanie czy na początku i końcu schodów zastosowano taśmę ostrzegawczą/reakcja wg potrzeb	corocznie
Współpraca urzędu z IAS w Rzeszowie w zakresie przygotowania aktualnej tablicy tyflograficznej	do XII 2028
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 stacjonarnie lub online 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 Małgorzata Nykiel, Koordynator ds. dostępności w Urzędzie Skarbowym w Dębicy, we współpracy z Zespołem do spraw dostępności.

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