



Krajowa Administracja  
Skarbowa

Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu

# PLAN DZIAŁANIA IZBY ADMINISTRACJI SKARBOWEJ WE WROCŁAWIU NA LATA 2026-2029 NA RZECZ POPRAWY ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

Opracowanie opisuje podjęte oraz planowane działania związane z obszarami dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Zawiera opis działań podjętych w związku z realizacją wymogów ustawowych oraz zaleceniami podmiotów zarządzających.

# WSTĘP I PODSTAWA PRAWNA

Realizując wymogi ustawy<sup>1</sup> Dyrektor Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu (DIAS) wyznaczył<sup>2</sup>:

- **Koordynatora ds. dostępności** w dolnośląskiej Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) - dalej jako Koordynator. Koordynator nadzoruje Politykę dostępności w Izbie Administracji Skarbowej we Wrocławiu (IAS), dolnośląskich urzędach skarbowych (US) i Dolnośląskim Urzędzie Celno-Skarbowym (DUCS).
- **Zastępcę Koordynatora ds. dostępności** w dolnośląskiej Krajowej Administracji Skarbowej (KAS). Zastępuje Koordynatora w czasie jego nieobecności.
- **Liderów w poszczególnych obszarach dostępności:**
  - **architektonicznej** w dolnośląskiej KAS. Wyznaczony pracownik IAS wspomaga Koordynatora w zakresie dostępności architektonicznej budynków należących do dolnośląskiej KAS.
  - **cyfrowej** w dolnośląskiej KAS. Wyznaczony pracownik IAS wspomagający Koordynatora w zakresie wdrażania zasad ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Koordynuje on prace związane z wdrażaniem standardów treści i dokumentów dostępnych cyfrowo.
  - **informacyjno-komunikacyjnej** w dolnośląskiej KAS. Wyznaczony pracownik IAS wspomagający wykonywanie zadań Koordynatora w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Opisane w opracowaniu działania zostały podjęte na podstawie i w związku z:

- ustawą z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019 r. poz. 1696);
- Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami sporządzoną w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 r. poz.1169);
- ustawą z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 r. poz. 848);
- ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się Dz.U. 2011r. Nr 209 poz. 1243).
- Zarządzeniem nr 11/2025 Dyrektora IAS we Wrocławiu z dnia 3 lutego 2025 r. w sprawie wprowadzenia Polityki dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w dolnośląskich urzędach skarbowych i Dolnośląskim Urzędzie Celno-Skarbowym we Wrocławiu.

Plan obejmuje 4 obszary dostępności:

- dostępność architektoniczna,
- dostępność cyfrowa,
- dostępność informacyjno-komunikacyjna,
- pozostałe działania.

---

<sup>1</sup> Art. 14 ustawy z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

<sup>2</sup> Decyzja Dyrektora Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu nr 34/2026 z 17 lipca 2026 r. w sprawie powołania Koordynatora ds. dostępności, Zastępcy Koordynatora ds. dostępności, liderów w obszarach dostępności oraz określenia ich zadań i uprawnień

Jeżeli nie mogliśmy przyporządkować działania do rodzaju dostępności, umieszczaliśmy je w obszarze "pozostałe działania". Znajdziesz tam działania dotyczące na przykład:

- działań związanych z zatrudnieniem (rekrutacja, miejsca pracy);
- współpracy z organizacjami pozarządowymi;
- szkolenia pracowników;
- informowania o działaniach na rzecz dostępności;
- podnoszenia jakości obsługi klientów.

Używane pojęcia:

Dokument dostępny cyfrowo – dokument urzędowy lub wzór dokumentu spełniający wytyczne WCAG 2.2.

WCAG 2.2 – (ang. Web Content Accessibility Guidelines), wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych obejmujące szeroki zakres zaleceń dotyczących zwiększenia dostępności treści internetowych dla osób niepełnosprawnych, w tym udogodnień dla osób niewidomych i niedowidzących, głuchoniemych i niedosłyszających, ograniczonych ruchów, zaburzeń mowy, nadwrażliwości na światło i ich kombinacji, a także pewnych udogodnień dla osób z trudnościami w uczeniu się ograniczenia poznawcze.

BIP – Biuletyn Informacji Publicznej.

IAS – Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu.

US – Urząd Skarbowy.

Osoby ze szczególnymi potrzebami - na potrzeby planu przyjęliśmy, że **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 zasadzie równości z innymi osobami.

Taka definicja oznacza, że są to osoby z niepełnosprawnością, ale także inne osoby, na przykład:

- poruszające się na wózku lub o kulach,
- kurierzy i dostawcy z ciężkimi przesyłkami,
- rodzice z wózkami dziecięcymi,
- niewidome i słabowidzące,
- z niepełnosprawnością słuchu, głusi,
- głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- z zaburzeniami psychicznymi,
- z niepełnosprawnością intelektualną,
- cudzoziemcy,
- mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem,
- o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie),
- starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- kobiety w ciąży.

Każdy może mieć szczególne potrzeby na jakimś etapie życia lub w konkretnej sytuacji. Dostępność pomaga wszystkim.

## I. DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

Na podstawie przeprowadzonej analizy jednostek podległych Izbie Administracji Skarbowej we Wrocławiu, wyznaczyliśmy kluczowe kierunki działań modernizacyjnych na lata 2026–2029. Zaplanowane inwestycje koncentrują się na trzech głównych obszarach: dostępności informacyjno-komunikacyjnej, architektonicznej oraz higieniczno-sanitarnej.

Są to zadania związane z oznakowaniem dojść do budynku i przejść w budynku, oznakowaniem stopni i dodatkowym zabezpieczeniem schodów przed poślizgnięciem, dostosowaniem toalet i realizację pochylni/podjazdów do budynków.

### ZADANIA ZREALIZOWANE

- US Nowa Ruda: w budynku B przystosowano toaletę dla potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Na poręczy przy budynku B zainstalowano dzwonek wzywający;
- US Bolesławiec: zamontowano w toalecie dla osób ze szczególnymi potrzebami przewijak niemowlęcy, na parkingu wydzielono i oznaczono miejsce dla osób ze szczególnymi potrzebami, uzupełniono brakujące oznaczenia graficzne (np. podjazd, winda), wyposażono pomieszczenie z komputerem dla klientów umożliwiające samodzielne zaplanowanie i umówienie wizyty w urzędzie skarbowym;
- US Bystrzyca Kłodzka: zamontowano przewijak niemowlęcy w toalecie dla osób ze szczególnymi potrzebami obok sali obsługi klienta;
- DUCS w lokalizacji w Wałbrzychu: zaprojektowano i przebudowano portiernię pod kątem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- US Dzierżonów: zrealizowano w budynku urzędu toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami zlokalizowaną w bezpośrednim sąsiedztwie sali obsługi podatnika;
- US Góra: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;
- US Jelenia Góra: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;
- US Lwówek Śląski: wyremontowano toaletę i zamontowano przewijak niemowlęcy;
- US Milicz: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;
- US Oława: wyznaczono miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnością przed głównym wejściem do urzędu, w pomieszczeniu toalety dla osób ze szczególnymi potrzebami zamontowano przewijak;
- US Polkowice: wykonano remont toalet i przystosowano jedną z nich dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz zamontowano przewijak niemowlęcy, wydzielono miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, odnowiono podjazd do urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- US Wrocław Psie-Pole: przebudowano budynek w latach 2023-2025, zmieniono lokalizację wejścia do sali obsługi, zamontowano podjazd dla wózków, wyremontowano salę obsługi z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, przebudowano toaletę przy sali obsługi z dostosowaniem do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, wyposażono salę obsługi w pętlę indukcyjną oraz lupę dla osób słabowidzących;
- Pierwszy Urząd Skarbowy we Wrocławiu: wymieniono windę w 2025 r., przystosowano toaletę dla osób ze szczególnymi potrzebami wraz z montażem przewijaka niemowlęcego, obniżono lady na sali obsługi klienta;
- US Strzelin: utworzono na sali obsługi klienta kącik zabaw dla dzieci, zamontowano przewijak niemowlęcy w toalecie;
- US Środa Śląska: utworzono kącik zabaw dla dzieci na sali obsługi klienta;
- US Wrocław-Śródmieście: wymieniono windę w 2024 r., przystosowano toalety dla osób ze szczególnymi potrzebami, utworzono kącik zabaw dla dzieci na sali obsługi klienta;
- US Trzebnica: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;
- US Lubin: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;

- US Wałbrzych: zapewniono dostęp dla osób ze szczególnymi potrzebami tj. przystosowane drzwi wejściowe, dostosowana winda, oznakowanie pomieszczeń, toaleta przystosowana dla osób ze szczególnymi potrzebami, przystosowano blaty na sali obsługi klienta;
- US Wołów: zakupiono przewijak niemowlęcy i zamontowano w toalecie;
- US Zgorzelec: wymieniono windę na dostosowaną dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- IAS w lokalizacji we Wrocławiu, ul. Hercena 9: remont toalety na parterze z przystosowaniem dla osób niepełnosprawnych.

## ZADANIA PLANOWANE

### Główne założenia planu inwestycyjnego:

W celu eliminacji barier poziomych i pionowych zaplanowano inwestycje, takie jak:

- montaż drzwi automatycznie otwieranych - w 4 budynkach;
- budowę lub modernizację pochylni i podjazdów tam, gdzie dotychczasowe rozwiązania były niewystarczające lub niemożliwe do realizacji w poprzednich latach - w 2 budynkach;
- zakup krzesła ewakuacyjnego - w 1 budynku oraz montaż windy na schodach - w 1 budynku;
- modernizację stref obsługi w celu zapewnienia większej poufności i wyciszenia - w 1 budynku.
- **Udogodnienia dla osób z dziećmi i seniorów:**  
Kontynuowany będzie proces doposażania toalet w przewijaki dla niemowląt – w 2 budynkach; kompleksowy remont toalet, dostosowywanie armatury do potrzeb osób o ograniczonej mobilności (wymiana armatury na funkcjonalną, montaż dodatkowych poręczy) – w 2 budynkach.
- **Infrastruktura zewnętrzna:**  
Plan obejmuje również utrzymanie standardów w strefach wejściowych, w tym niezbędne naprawy ubytków w nawierzchni schodów zewnętrznych oraz montaż dzwonków bezprzewodowych/domofonów dla osób potrzebujących asysty - w 4 budynkach. Dodatkowo przy 5 budynkach planowane jest oznaczenie (lub odmalowanie istniejących) miejsc postojowych.

### Szczegółowy plan obejmujący poszczególne urzędy skarbowe:

- US Nowa Ruda: oznakowanie dla osób niewidomych i słabowidzących w budynkach: A i B, przystosowanie toalety dla osób ze szczególnymi potrzebami na parterze budynku A, zainstalowanie pętli indukcyjnych w sali obsługi budynku A i B, zamontowanie przewijaka w toalecie budynku B;
- US Bolesławiec: uzupełnienie brakujących płytek na schodach prowadzących do wejścia głównego budynku urzędu;
- US Bystrzyca Kłodzka: modernizacja pomieszczenia znajdującego się na sali obsługi przeznaczonego do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym wyciszenie pomieszczenia, demontaż ścianki działowej oraz zabudowanie okien wychodzących na salę obsługi, w których obecnie zamontowane są rolety;
- DUCS w lokalizacji w Legnicy, ul. Pątnowska: oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących; montaż pętli indukcyjnej, montaż tablic z rozkładem pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy, montaż na krawędziach kamiennych schodów wypukłych pasków gumowych;
- US Dzierżonów: wyposażenie obiektu w drzwi wejściowe automatycznie otwierane;
- US Głogów: w związku z planowaną na lata 2027-2029 przebudową części budynku urzędu skarbowego, planowane jest uwzględnienie wszelkich potrzeb sali obsługi klienta dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- US Góra: zakupienie i zamontowanie pętli indukcyjnej oraz lup w salach obsługi klienta;
- US Jelenia Góra: montaż automatycznych drzwi wejściowych, konieczność przeszkolenia pracownika z zakresu posługiwania się językiem migowym;
- US Kamienna Góra: w ramach termomodernizacji planowane jest zamontowanie platformy z podnośnikiem przy budynku urzędu oraz montaż pętli indukcyjnej na sali obsługi klienta;

- US Wrocław-Krzyki: oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących; montaż pętli indukcyjnej; zamontowanie tablic z rozkładem pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy, montaż na krawędziach kamiennych schodów wypukłych pasków gumowych;
- US Legnica: systematyczne szkolenia osób w zakresie posługiwania się językiem migowym;
- US Lwówek Śląski: montaż dzwonka przy drzwiach wejściowych do budynku, montaż automatycznych drzwi wejściowych do urzędu;
- US Milicz: montaż domofonu przy szlabanie wjazdowym do urzędu, przebudowa podjazdu dla osób z niepełnosprawnością przy wejściu głównym, zakup pętli indukcyjnej, zakup lupy;
- US Oława: wyposażenie obiektu w drzwi wejściowe automatycznie otwierane;
- US Polkowice: usunięcie progów w wejściu do budynku, montaż nowych drzwi, zabezpieczenie ścian, wymiana podłogi na podłogę antypoślizgową i kontrastowe oznaczenia schodów, zamontowanie przenośnej pętli indukcyjnej dla osób słabosłyszących;
- Pierwszy Urząd Skarbowy we Wrocławiu: zamontowanie tablic z alfabetem Braille'a na sali obsługi klienta;
- US Wrocław Stare-Miasto: zamontowanie przewijaka niemowlęcego w toalecie; oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących, montaż pętli indukcyjnej, zamontowanie tablic z rozkładem pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy, montaż na krawędziach kamiennych schodów wypukłych pasków gumowych, wyznaczenie miejsc parkingowych dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- US Strzelin: kompleksowy remont toalety dla podatników, obejmujący wymianę drzwi, uchwytów oraz dostosowanie wyposażenia do potrzeb osób z niepełnosprawnościami;
- US Wrocław-Śródmieście: remont sali obsługi z wymianą stanowisk do obsługi podatnika, montaż domofonu przy szlabanie w celu kontaktu z osobą uprawnioną do skorzystania z wyznaczonych miejsc parkingowych, wyznaczenie miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością, wyrównanie posadzki w przedsionku przy sali obsługi;
- US Trzebnica: zakup i montaż pętli indukcyjnej oraz lupy na salę obsługi klienta;
- US Kłodzko: zakup pętli indukcyjnej, zakup podświetlanej lupy powiększającej do czytania, dostosowanie parkingu dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz odmalowanie wyznaczonego miejsca na parkingu dla osób ze szczególnymi potrzebami, wyrównanie kostki na chodniku prowadzącym z parkingu do budynku, zakup taśm ostrzegawczych na schody w celu uzupełnienia i zmiany zniszczonych, wymiana drzwi prowadzących na salę obsługi na otwierające się automatycznie, zakup krzesła ewakuacyjnego;
- US Lubin: zakup i montaż pętli indukcyjnej oraz lupy na salę obsługi klienta;
- US Wałbrzych: przebudowa podjazdu dla osób ze szczególnymi potrzebami, zakup i montaż pętli indukcyjnej, oznakowanie dla osób słabowidzących;
- US Ząbkowice Śląskie: zakup lupy powiększającej na salę obsługi klienta;
- US Wołów: zakup i montaż pętli indukcyjnej oraz lupy powiększającej na salę obsługi klienta, montaż dzwonka przy podjeździe dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- US Wrocław-Fabryczna: oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących; montaż pętli indukcyjnej; montaż tablic z rozkładem pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy; pomalowanie i oznakowanie miejsc postojowych;
- US Zgorzelec: odmalowanie miejsc postojowych;
- I Oddział Celny w Wałbrzychu: wyznaczenie i pomalowanie miejsca parkingowego dla osób ze szczególnymi potrzebami, oznaczenia dla osób niewidomych i słabowidzących;
- US Świdnica: montaż windy na schody (krzesółka schodowego), montaż pętli indukcyjnej, oznaczenia dla osób słabowidzących i niewidomych, budowa podjazdu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## Podsumowanie

Realizacja powyższych punktów pozwoli w znacznym stopniu na dostosowanie jednostek Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu do standardów określonych w ustawie o zapewnianiu dostępności.

W większości obiektów podległych IAS Wrocław (16) kluczowym zadaniem jest montaż pętli indukcyjnych oraz lup powiększających w punktach obsługi klienta, co znacząco poprawi komfort osób słabosłyszących. Dodatkowo, przewidziano systemowe oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących, obejmujące tablice tyflograficzne (dotykowe) oraz kontrastowe oznaczenia krawędzi schodów - łącznie w 9 budynkach.

## II. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

### ZADANIA ZREALIZOWANE

- Zalecono wszystkim pracownikom (redaktorom strony internetowej) by na stronach Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) IAS Wrocław, dolnośląskich urzędów skarbowych oraz Dolnośląskiego Urzędu Celno-Skarbowego we Wrocławiu publikować dokumenty dostosowane cyfrowo;
- Wydano zalecenia w zakresie tworzenia dostępnych dokumentów cyfrowych i publikacji ich w BIP, a także sprawdzenia i dostosowania opublikowanych w BIP dokumentów i załączników do wymogów ustawy;
- Publikowanie w Biuletynie Informacji Publicznej i stronie intranetowej dokumentów w formatach dostępnych cyfrowo, umożliwiających odczyt przez technologie asystujące;
- Ograniczenie publikacji skanów dokumentów na rzecz dokumentów edytowalnych i dostępnych;
- Dodawanie napisów do materiałów multimedialnych publikowanych na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych;
- Przygotowywanie treści artykułów na stronach BIP i stronie intranetowej w prostym i zrozumiałym języku;
- Na stronie BIP IAS Wrocław oraz podległych urzędów w zakładce Dostępność opisano w formacie tekstu łatwego do czytania i rozumienia (ETR) **opis działalności urzędu** uzupełniony o materiał filmowy w języku migowym mówiący o zadaniach Izby, urzędu skarbowego i urzędu celno-skarbowego;
- Na stronie BIP IAS oraz podległych urzędów opublikowano w zakładce Dostępność **Deklarację dostępności** – określoną w ustawie o dostępności cyfrowej i sporządzoną wg ustandaryzowanego wzoru informację o zakresie realizacji wymagań ustawy o dostępności cyfrowej. Zakładka jest stale aktualizowana;
- DIAS wydał zarządzenie<sup>3</sup> w sprawie wprowadzenia Polityki dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w dolnośląskich urzędach skarbowych i Dolnośląskim Urzędzie Celno-Skarbowym we Wrocławiu.

### ZADANIA PLANOWANE

- Planowane są spotkania w formie warsztatów dla pracowników i redaktorów BIP oraz Intranetu omawiające tematykę dostępności cyfrowej;
- Planowane jest dalsze zwiększanie dostępności cyfrowej stron BIP oraz Intranetu poprzez dodawanie do publikowanych filmów napisów, audiodyskrypcji oraz tłumaczenia na język migowy;
- Planowane jest dalsze wdrażanie zaleceń standardu WCAG 2.2 w tym tych koordynowanych na poziomie centralnym;
- Prowadzenie okresowych przeglądów dostępności publikowanych treści na stronach BIP i intranetowej;
- Rozszerzenie zakresu publikowanych materiałów multimedialnych wyposażonych w napisy oraz tłumaczenie na PJM;
- Stałe monitorowanie zmian przepisów i dobrych praktyk dotyczących dostępności cyfrowej.

---

<sup>3</sup> Zarządzenie nr 11/2025 Dyrektora IAS we Wrocławiu z dnia 3 lutego 2025 r. w sprawie wprowadzenia Polityki dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w dolnośląskich urzędach skarbowych i Dolnośląskim Urzędzie Celno-Skarbowym we Wrocławiu.

### III. DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO- KOMUNIKACYJNA

#### ZADANIA ZREALIZOWANE

- Publikowanie na stronach BIP IAS Wrocław materiałów filmowych zawierających tłumaczenie na polski język migowy (PJM) w zakładce „Porady podatkowe w Polskim Języku Migowym”;
- Zamieszczono na stronach BIP IAS Wrocław procedury postępowania w przypadku braku dostępności oraz wzory wniosków: o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz o zapewnienie dostępności cyfrowej;
- Zapewniono alternatywne formy kontaktu dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- Wdrożono Standardy Ulgi Językowej oraz podejmowano działania na rzecz upowszechniania prostego języka urzędowego, które realizują wyznaczeni koordynatorzy, ambasadorzy i trenerzy Ulgi Językowej. Stosowanie w kontakcie z podatnikami szablonów pism w standardach Ulgi Językowej;
- Zapewniono wstęp do budynku Izby i jednostek podległych osobie korzystającej z psa asystującego;
- Przesyłanie materiałów, artykułów, szkoleń podatkowych dla Dolnośląskiego Oddziału Polskiego Związku Głuchych (PZG);
- Nawiązanie współpracy z PZG w celu świadczenia usług tłumacza języka migowego, w przypadku złożenia wniosku o takie tłumaczenie w trakcie obsługi klienta w urzędach skarbowych;
- Wdrożono w podległych jednostkach i stosowanie przygotowanych przez Ministerstwo Finansów Standardów obsługi klienta, w tym: Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

#### ZADANIA PLANOWANE

- Kontynuacja kontaktu z PZG: przesyłanie materiałów, artykułów, szkoleń podatkowych;
- Aktualizacja wizytówek Google o informacje dotyczące dostępności jednostki;
- Monitoring i analiza wniosków o zapewnienie dostępu alternatywnego, w celu zaplanowania nowych działań doskonalących.

### IV. POZOSTAŁE DZIAŁANIA

#### AKCJE EDUKACYJNE

- W Intranecie IAS utworzono w zakładce Baza Wiedzy, zakładkę **Dostępność**, a w niej zamieszczono listę koordynatorów dostępności w podległych jednostkach oraz materiały edukacyjne;
- Dokonano zmiany zarządzenia Dyrektora w zakresie zasad bezpiecznej ewakuacji. Uwzględniono zasady bezpiecznej ewakuacji osób z różnymi niepełnosprawnościami;
- Planowana realizacja szkolenia wewnętrznego w formie online dla pracowników i funkcjonariuszy - *Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez pracowników zajmujących się obsługą klienta*;
- Zaplanowano szkolenia stacjonarne dla pracowników i funkcjonariuszy SCS z obsługi interesanta ze szczególnymi potrzebami – podniesienie świadomości na temat różnych ograniczeń wynikających z niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami;
- Uwzględniono konieczność cyklicznego publikowania treści w intranecie dla pracowników i funkcjonariuszy o standardach obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.



## DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z ZATRUDNIENIEM

- W treści ogłoszeń o naborach w Izbie Administracji Skarbowej we Wrocławiu, na wolne stanowiska pracy w służbie cywilnej publikowany jest zapis dotyczący dostępności o poniższej treści:

### **„DOSTĘPNOŚĆ**

- Nasz urząd jest pracodawcą równych szans. Aplikacje rozważane są z równą uwagą bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.

- Jako osoba z niepełnosprawnością nie możesz skorzystać z pierwszeństwa w zatrudnieniu – nie składaj dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność.

W miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w urzędzie w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, **wyniósł co najmniej 6%.**”

- W celu opracowania **Programu Zarządzania Zasobami Ludzkimi** została przeprowadzona diagnoza Zarządzania Zasobami Ludzkimi (w skrócie ZZL) w obszarach określonych w Zarządzeniu nr 6 Szefa Służby Cywilnej z dnia 12 marca 2020 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej oraz Zarządzenia nr 7 Szefa Służby Cywilnej z dnia 16 grudnia 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej, w których określono:

- elastyczną organizację czasu pracy, czyli dostosowywanie przez pracownika jego organizacji pracy do indywidualnych potrzeb, w tym poprzez: pracę zdalną, elastyczne rozkłady czasu pracy (np.: ruchomy czas pracy czy indywidualny rozkład czasu pracy), a także pracę w niepełnym wymiarze czasu pracy,  
- w przypadku potrzeby załatwienia ważnych spraw prywatnych, pracownik może złożyć do bezpośredniego przełożonego wnioski o zgodę na wyjście prywatne. Za czas zwolnienia pracownik zachowuje wynagrodzenie, ale tylko w przypadku jego odpracowania we właściwym terminie.

- Pracownicy komórek Wydziału Personalnego i Partnera Personalnego w IAS Wrocław stale podnoszą swoje kompetencje, również w obszarze rekrutacyjnym – wzięli udział w szkoleniu online na temat zatrudniania osób z niepełnosprawnością.