

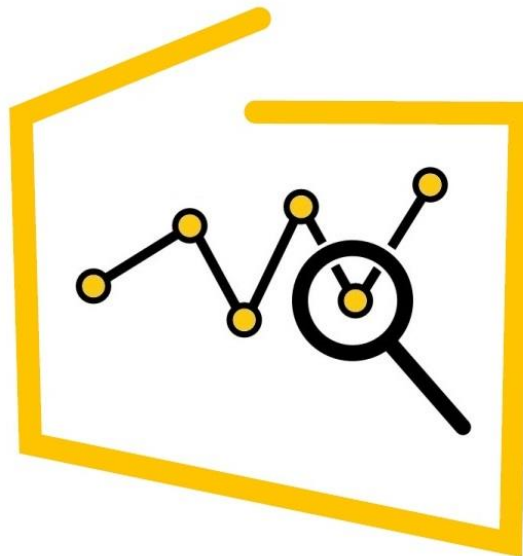


MINISTERSTWO FUNDUSZY I POLITYKI REGIONALNEJ

Raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce

według stanu na 1 stycznia 2021 r.

przygotowano m.in. w oparciu o wyniki badania zrealizowanego przez Główny Urząd Statystyczny na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej



Listopad 2021 r.

Opracowanie:

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

ul. Wspólna 2/4, 00-926 Warszawa

<https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony>

Departament Europejskiego Funduszu Społecznego

tel. 22 273 80 50

fax. 22 273 89 08

e-mail: dostepnosc.plus@mfipr.gov.pl, sekretariatDZF@mfipr.gov.pl

Badanie dostępności podmiotów publicznych sfinansowano ze środków projektu pn. „SUCCESSIBILITY zapewnienie koordynacji rządowego programu Dostępność Plus” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Działania 2.19 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.



Spis treści

1. Wykaz skrótów	6
2. Wstęp.....	8
3. Metodologia	11
3.1. Zakres podmiotowy i przedmiotowy badania	12
3.2. Zakres terytorialny.....	15
3.3. Zakres czasowy	15
3.4. Narzędzie badawcze	15
3.5. Problemy napotkane podczas realizacji badania	17
3.6. Sposób prezentacji wyników badania	22
4. Wyniki badania dostępności podmiotów publicznych w podziale na województwa	26
4.1. Ogólny obraz dostępności podmiotów publicznych w Polsce	27
4.2. Dostępność cyfrowa	29
4.2.1. Strony internetowe i aplikacje mobilne podmiotów publicznych	35
4.3. Dostępność architektoniczna.....	37
4.4. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	45
4.5. Dostęp alternatywny.....	51
5. Wyniki badania dostępności podmiotów publicznych na poziomie regionalnym	54
5.1. Województwo Dolnośląskie.....	56
5.1.1. Dostępność architektoniczna	57
5.1.2. Dostępność cyfrowa	57
5.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	58
5.2. Województwo Kujawsko-Pomorskie	58
5.2.1. Dostępność architektoniczna	59
5.2.2. Dostępność cyfrowa	59
5.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	59
5.3. Województwo Lubelskie	60
5.3.1. Dostępność architektoniczna	60
5.3.2. Dostępność cyfrowa	61
5.3.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	61
5.4. Województwo Lubuskie	61
5.4.1. Dostępność architektoniczna	62
5.4.2. Dostępność cyfrowa	62
5.4.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	63
5.5. Województwo Łódzkie.....	63
5.5.1. Dostępność architektoniczna	64

5.5.2.	Dostępność cyfrowa	64
5.5.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	64
5.6.	Województwo Małopolskie	65
5.6.1.	Dostępność architektoniczna	66
5.6.2.	Dostępność cyfrowa	66
5.6.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	66
5.7.	Województwo Mazowieckie.....	67
5.7.1.	Dostępność architektoniczna	67
5.7.2.	Dostępność cyfrowa	68
5.7.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	68
5.8.	Województwo Opolskie	69
5.8.1.	Dostępność architektoniczna	69
5.8.2.	Dostępność cyfrowa	70
5.8.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	70
5.9.	Województwo Podkarpackie.....	71
5.9.1.	Dostępność architektoniczna	71
5.9.2.	Dostępność cyfrowa	72
5.9.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	72
5.10.	Województwo Podlaskie.....	73
5.10.1.	Dostępność architektoniczna	73
5.10.2.	Dostępność cyfrowa	74
5.10.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	74
5.11.	Województwo Pomorskie	74
5.11.1.	Dostępność architektoniczna	75
5.11.2.	Dostępność cyfrowa	75
5.11.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	76
5.12.	Województwo Śląskie	76
5.12.1.	Dostępność architektoniczna	77
5.12.2.	Dostępność cyfrowa	77
5.12.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	78
5.13.	Województwo Świętokrzyskie.....	78
5.13.1.	Dostępność architektoniczna	79
5.13.2.	Dostępność cyfrowa	79
5.13.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	80
5.14.	Województwo Warmińsko-Mazurskie	80
5.14.1.	Dostępność architektoniczna	81
5.14.2.	Dostępność cyfrowa	81
5.14.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	82

5.15.	Województwo Wielkopolskie	82
5.15.1.	Dostępność architektoniczna	83
5.15.2.	Dostępność cyfrowa	83
5.15.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna	84
5.16.	Województwo Zachodniopomorskie	84
5.16.1.	Dostępność architektoniczna	85
5.16.2.	Dostępność cyfrowa	85
5.16.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna	86
6.	Wyniki badania dostępności dla wybranych typów podmiotów publicznych	87
6.1.	Ochrona zdrowia	89
6.1.1.	Dostępność architektoniczna	89
6.1.2.	Dostępność cyfrowa	90
6.1.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna	90
6.1.4.	Dostęp alternatywny	91
6.2.	Edukacja	91
6.2.1.	Przedszkola Publiczne	92
6.2.2.	Publiczne szkoły podstawowe	95
6.2.3.	Publiczne szkoły ponadpodstawowe	97
6.2.4.	Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty	100
6.2.5.	Uczelnie wyższe	102
6.3.	Administracja Samorządowa	105
6.3.1.	Samorządowe Jednostki Organizacyjne	105
6.3.2.	Ochotnicze Straże Pożarne (Stowarzyszenia)	110
6.4.	Administracja Rządowa	114
6.4.1.	Organy władzy i administracji rządowej	114
6.4.2.	Państwowe Jednostki Organizacyjne	117
6.5.	Kontrola i ochrona prawa	120
6.5.1.	Sądy i Trybunały	121
6.5.2.	Organy kontroli państwowej i ochrony prawa	123
7.	Dobre praktyki w zakresie zapewniania dostępności przez podmioty publiczne	127
7.1.	Dostępność architektoniczna	127
7.2.	Dostępność cyfrowa	129
7.3.	Dostępność informacyjno-komunikacyjna	129
7.4.	Inne przykłady dostępności	131
8.	Ocena skuteczności działań mających na celu zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	134
8.1.	Dostępność ochrony zdrowia	135
8.2.	Dostępność edukacji	137

8.3.	Dostępność administracji publicznej.....	139
9.	Wnioski i rekomendacje dla poprawy zapewniania dostępności, w tym w zakresie zmiany przepisów prawa.....	143
9.1.	Zmiany prawa	146
10.	Podsumowanie raportu badania dostępności podmiotów publicznych	150

1. Wykaz skrótów

A

ASD (*ang. autism spectrum disorder*) - Spektrum zaburzeń autystycznych

ASPE - Asystent ucznia o specjalnych potrzebach edukacyjnych

B

BJS - Baza Jednostek Statystycznych

E

ETR (*ang. easy to read*) - Tekst łatwy do czytania

G

GUS - Główny Urząd Statystyczny

J

JST - Jednostki Samorządu Terytorialnego

K

KPA - Kodeks postępowania administracyjnego

KPRM – Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

M

MFiPR - Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

MMS (*ang. Multimedia Messaging Service*) - przesyłanie wiadomości multimedialnych

N

NFZ - Narodowy Fundusz Zdrowia

NIK - Najwyższa Izba Kontroli

O

ONZ - Organizacja Narodów Zjednoczonych

OSP - Ochotnicze Straże Pożarne

OzN - osoby z niepełnosprawnościami

P

POZ - Podstawowa opieka zdrowotna

PS GUS - Portal Sprawozdawczy Głównego Urzędu Statystycznego

R

REGON - Rejestr Gospodarki Narodowej

RP - Rzeczypospolita Polska

S

SCWEW - Specjalistyczne Centra Wspierające Edukację Włączającą

SMS (*ang. Short Message Service*) - przesyłanie wiadomości tekstowych

System FM (*ang. Frequency Modulation*) - Transmisja dźwięku z wykorzystaniem fal radiowych

System IR (*ang. infrared*) - Transmisja dźwięku z wykorzystaniem podczerwieni

U

UDC - Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848)

UZD - Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020 poz. 1062)

W

WCAG (*ang. Web Content Accessibility Guidelines*) - zalecenia dotyczące tworzenia dostępnych serwisów internetowych

2. Wstęp

Dostępność to właściwość środowiska, która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi i poznawczymi na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi. Jest ona dla wielu osób niezbędnym warunkiem uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym.

To jakościowe rozumienie pojęcia dostępności jest nadal w Polsce mało rozpowszechnione lub marginalizowane, przez niesłuszne założenie, że tak pojęta dostępność służy tylko nielicznej grupie społeczeństwa. Może to mieć to związek z brakiem świadomości na temat rzeczywistych potrzeb w tym zakresie, wynikających m.in. z procesu starzenia się społeczeństwa i związanego z tym wzrostu odsetka osób z różnymi niepełnosprawnościami, czy szczególnymi potrzebami, wynikającymi z wieku, sprawności, choroby itp. Faktem jest, iż dostępność dla coraz większej grupy osób jest gwarantem samodzielnego, niezależnego i lepszego życia. Jej rola z roku na rok rośnie i nie może być pomijana.

Trend ten został dostrzeżony przez polski rząd, który dążąc do realizacji zobowiązań wynikających z ratyfikowanej przez Polskę Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych, podejmuje działania służące ustaleniu zasad związanych z zapewnianiem dostępności i systemowym wdrożeniem tych reguł do polityk publicznych.

Wyrazem tych działań jest realizowany od lipca 2018 r. Program Dostępność Plus 2018-2025 oraz dwie ustawy przyjęte w 2019 r. - *Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych* (Dz. U. 2019 poz. 848, dalej jako „UDC”) oraz *Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* (Dz. U. 2020 poz. 1062, dalej jako „UZD”), nakładające określone wymagania wobec podmiotów publicznych (głównie) w zakresie zapewniania dostępności. Określają one zasady prowadzenia działalności podmiotów publicznych w sferze cyfrowej, architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej w sposób pozwalający na to, by z usług danej instytucji/podmiotu mogły samodzielnie skorzystać także osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, a także osoby czasowo znajdujące się w sytuacji wymagającej wsparcia (np. kobiety w ciąży).

Aby zapewnić skuteczną kontrolę nad stanem dostępności podmiotów publicznych, w art. 11 UZD wprowadzono obowiązek raportowania raz na 4 lata stanu zapewniania dostępności przez zobowiązane ustawą podmioty.

Złożenie pierwszych tego typu raportów zgodnie z UZD odbyło się do 31 marca 2021 r. (art. 58 UZD). Na podstawie danych ze sporządzonych i przekazanych zgodnie z ustalonymi regułami raportów sporządzony został niniejszy raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w kraju. Dane

o poziomie dostępności pochodzą z przyjętego wzoru raportu mającego postać ankiety wypełnianej przez pracowników podmiotów publicznych z całej Polski. Dzięki temu każdy biorący udział w badaniu podmiot musiał dokonać audytu i samooceny dostępności cyfrowej, architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej.

Dotychczas kwestie związane z dostępnością nie były przedmiotem szerszych badań m.in. ze względu na brak uregulowań prawnych w zakresie zasad czy standardów dotyczących umożliwienia osobom z niepełnosprawnościami, czy szerzej osobom ze szczególnymi potrzebami dostępu m.in. do środowiska fizycznego, transportu, usług i innych sfer życia społecznego. Realizowane po raz pierwszy w 2021 r. badanie dostępności oraz podsumowanie jego wyników w postaci niniejszego raportu należy traktować z pewną ostrożnością. Lekturze tego opracowania powinna towarzyszyć świadomość, że wiele osób odpowiedzialnych za wypełnianie raportu w poszczególnych podmiotach publicznych nie w pełni rozumiało przepisy UZP i UDC, niejasne mogły być dla nich także same pytania stawiane w raporcie, czy też metodologia jego wypełniania. Te kwestie, poza dużą populacją badania, zostały zidentyfikowane przez GUS jako główne problemy w trakcie jego realizacji. Zarysowują one obszary usprawnień jakich należy dokonać przy następnym procesie raportowania.

Zapraszamy zatem Państwa do lektury pierwszego raportu z badania dostępności, przeprowadzonego w oparciu o raporty zebrane od **ponad 57,5 tys. podmiotów publicznych** w Polsce.

3. Metodologia

Badanie dostępności podmiotów publicznych zostało przeprowadzone na podstawie przepisów art. 11 UZD. W oparciu o ww. przepisy ustawy MFiPR opracowało zarówno formularz raportu jak i ustaliło reguły jego wypełniania i przekazywania przez poszczególne podmioty z uwzględnieniem wytycznych ujętych wprost w przepisach ustawy.

Z uwagi na bardzo duży zasób podmiotów objętych badaniem (formularz otrzymało ponad 65 tys. jednostek) MFiPR podjęło współpracę z Głównym Urzędem Statystycznym (GUS), który dysponuje ogólnopolską bazą podmiotów publicznych oraz portalem sprawozdawczym (PS) wykorzystywanym do zbierania danych statystycznych z tych podmiotów. Narzędzie to zostało wykorzystane także do wykonania opisywanego badania.

Badanie dostępności zostało zrealizowane przez Urząd Statystyczny w Lublinie, na podstawie porozumienia zawartego z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej.

Jak wspomniano już wcześniej, podstawowe reguły dotyczące procesu raportowania zostały określone w przepisach samej UZD. Jednak ze względu na zaangażowanie GUS w proces raportowania konieczne było zbudowanie narzędzi pozwalających na raportowanie poprzez PS oraz uszczegółowienie metodologii o elementy związane ze statusem danego podmiotu publicznego w portalu sprawozdawczym GUS i wzajemnymi powiązaniem między różnego rodzaju kategoriami podmiotów publicznych¹.

Opisując podstawowe założenia metodologiczne płynące z UZD należy wskazać, że wszystkie podmioty publiczne objęte obowiązkiem raportowania musiały złożyć raport o stanie zapewniania dostępności w terminie do 31 marca 2021 r. (zgodnie z art. 58 i 11 ust 1 UZD). Raporty musiały być przygotowane na formularzu opracowanym przez MFiPR² i opublikowanym na stronie BIP, który w związku z realizacją badania z udziałem GUS został także umieszczony w portalu sprawozdawczym GUS w formie ankiety.

Szczegółowa metodologia raportowania, uwzględniająca wymagania techniczne związane z prowadzeniem go za pośrednictwem PS GUS została opublikowana na [stronie internetowej Programu Dostępności Plus](#).

Istotną rolę w koordynacji procesu poza wymienionymi MFiPR i GUS odgrywali także wojewodowie oraz ministerstwa czy urzędy centralne³, wymienione w ustawie⁴ jako

¹ Więcej informacji na ten temat ujęto w części opisującej narzędzia badawcze.

² Urząd obsługujący wymienionego w treści art. 11 ust. 3 ministra ds. rozwoju regionalnego.

³ Organy o których mowa w art 5 § 2 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego

⁴ Art. 11 ust. 4 pkt 2 i ust. 5 UZD

podmioty, do których przekazywane były raporty zbiorcze z innych podmiotów publicznych, a także inne podmioty, które z uwagi na swoją strukturę pozyskiwały dane od jednostek podległych lub nadzorowanych. Niejednolity system zbierania danych uzależniony od czynników technicznych i organizacyjnych oraz populacja badania niewątpliwie decydowały o skomplikowanym charakterze badania. Dodatkowo determinowała je także sama tematyka badania, jaką jest dostępność.

Badanie miało więc charakter nowatorski, znacznie wykraczający poza prace dotychczas realizowane w tym obszarze tematycznym zarówno przez MFiPR, jak i przez statystykę publiczną, a jego realizacja wiązała się z niezwykle dużą pracochłonnością oraz koniecznością wypracowania od podstaw zupełnie nowych rozwiązań metodologicznych i organizacyjnych.

3.1. Zakres podmiotowy i przedmiotowy badania

Do złożenia raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązane były podmioty publiczne wymienione w art. 3 UZD tj. w szczególności:

- jednostki sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. 2021 poz. 305);
- inne niż ww. wskazane w art. 3 pkt 1 UZD państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej;
- inne niż ww. wskazane w art. 3 pkt 1 i 2 UZD osoby prawne, utworzone w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym niemających charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli ww. podmioty, o których mowa w art. 3 pkt 1 i 2 UZD, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio lub pośrednio przez inny podmiot:
 - finansują je w ponad 50% lub
 - posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
 - sprawują nadzór nad organem zarządzającym, lub
 - mają prawo do powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego,
- związki ww. podmiotów, o których mowa w art. 3 pkt 1 i 2 UZD, lub podmiotów, o których mowa w art. 3 pkt 3 UZD.

Szeroki katalog podmiotów zobligowanych do stosowania ustawy powoduje trudność w określeniu ostatecznej i pewnej jego liczebności. W ocenie skutków regulacji sporządzanej na potrzeby UZD w 2019 r., w oparciu o uzyskane wówczas od GUS

dane⁵ szacowano, iż jest to 65 603 podmioty ujęte w rejestrze REGON⁶, choć zgodnie z danymi GUS⁷ z 2020 r. w Polsce było 111 789 podmiotów sektora publicznego. Z uwagi na trudność w ustaleniu finalnej liczby podmiotów zobowiązanych badaniem, w tym także fakt, iż tylko część ze zobowiązanych podmiotów miała w rejestrach statystycznych nadany numer identyfikacyjny, w realizacji badania przy użyciu portalu sprawozdawczego przyjęto koncepcję tzw. kartoteki otwartej. Oznacza to, że do ustalonej na wstępie w porozumieniu między GUS i MFiPR kartoteki bazowej możliwe było dodawanie kolejnych jednostek. Dodatkowo zakres kartoteki rozbudowywał także mechanizm wieloformularzowości, o którym więcej napisano poniżej.

Wstępna kartoteka badania została przygotowana na podstawie informacji dostępnych w Bazie Jednostek Statystycznych GUS (BJS). Kartotekę oparto na algorytmie zakładającym dobór do badania podmiotów mających w rejestrze statystycznym BJS status jednostki prawnej oraz określone wartości dwóch atrybutów – szczególnej formy prawnej (FPN) i formy własności (FW).

Zgodnie z wymaganiami art. 11 ust. 4 UZD podmioty publiczne zobligowane do raportowania dostępności zostały podzielone na dwie kategorie odnoszące się do zakresu terytorialnego prowadzonej przez nie działalności i związanej z tym podległości pod odpowiednie podmioty administracji rządowej. Mogły być to więc podmioty działające jedynie w skali regionu lub na niższych szczeblach administracji, lub też podmioty o centralnym zasięgu działania. Co za tym idzie miały one przekazywać swoje raporty do:

- ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego - w przypadku podmiotów publicznych będących organami, o których mowa w art. 5 § 2 pkt 4 KPA, oraz inne podmioty publiczne o ogólnokrajowym zasięgu działania (art. 11 ust. 4 pkt 1 UZD);
- właściwego miejscowo wojewody - w przypadku podmiotów publicznych inne niż ww. podmioty raportujące do ministra właściwego do spraw rozwoju regionalnego (art. 11 ust. 4 pkt 2 UZD).

Ok. 97% jednostek objętych badaniem raportowało do wojewody. Natomiast pozostałe 3% podmiotów tj. 2 181 złożyło raport do ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego. W skład tej grupy wchodzi, wskazane w art. 5 § 2 pkt 4 KPA podmioty publiczne, których działalność jest bezpośrednio nadzorowana przez Prezesa i Wiceprezesa Rady Ministrów pełniących funkcję ministra kierującego określonym działem administracji rządowej, ministrów kierujących określonym działem administracji rządowej, przewodniczących komitetów wchodzących w skład Rady Ministrów, kierowników centralnych urzędów administracji rządowej podległych, podporządkowanych lub nadzorowanych przez Prezesa Rady Ministrów lub właściwego ministra, a także

⁵ Pismo GUS GUS-IV1S03.7032.8.2018.1.

⁶ REGON – Rejestr Gospodarki Narodowej

⁷ Dane dostępne na stronie Banku Danych Lokalnych: <https://bdl.stat.gov.pl/>

kierowników innych równorzędnych urzędów państwowych załatwiających sprawy na podstawie przepisów KPA.

Dane zaprezentowane w raporcie są zgodne z wymogami określonymi w art. 11 UZD, w których opisano system raportowania służący monitorowaniu procesu zapewniania dostępności przez podmioty publiczne. W szczególności – zakres ten obejmuje ocenę badanych podmiotów w kontekście spełniania przez nie minimalnych wymagań w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej ujętych w art. 6 UZD. Wymagania te określają:

1) w zakresie dostępności architektonicznej:

- a) zapewnienia wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b) instalacji urządzeń lub zastosowania w budynkach środków technicznych i rozwiązań architektonicznych, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- c) zapewnienia informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- d) zapewnienia wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego,
- e) zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;

2) w zakresie dostępności cyfrowej – spełnienia wymagań określonych w UDC;

3) w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

- a) obsługi z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2011 r. poz. 1243 ze zm.) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu on-line do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje – tj. zapewnienia obsługi z wykorzystaniem kontaktu: telefonicznego, korespondencyjnego, przez pocztę elektroniczną, przez przesyłanie wiadomości tekstowych za pomocą SMS/MMS, komunikatorów internetowych itp., poprzez komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, przez przesyłanie faksów, przez tłumacza języka migowego – kontakt osobisty lub on-line albo tłumacza-przewodnika,
- b) instalacji urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętle indukcyjne, systemy FM, systemy IR lub inne urządzenia/systemy),
- c) zapewnienia na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności w postaci: tekstu odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym, informacji w tekście łatwym do czytania,
- d) zapewnienia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami komunikacji w formie określonej w tym wniosku.

Dodatkowo, w badaniu uwzględniono pytania o tzw. dostęp alternatywny (o którym mowa w art. 7 UZD) i uzasadnienia każdego przypadku zastosowania dostępu alternatywnego. Przedstawiony zakres przedmiotowy dotyczy pierwszej edycji charakteryzowanego badania, realizowanej w 2021 r. i nie obejmuje wymogów UZD, które wejdą w życie w drugiej połowie tego roku⁸.

3.2. Zakres terytorialny

Zakres terytorialny badania objął wszystkie podmioty publiczne mające siedzibę na terenie Polski, przy uwzględnieniu szczególności terytorialnej do poziomu gmin (dla gmin miejsko-wiejskich – ze wskazaniem, czy jest to lokalizacja w części miejskiej, czy wiejskiej gminy), a w przypadku Warszawy – także dzielnic miasta stołecznego. Dzięki tak szczegółowo określonej lokalizacji badanych podmiotów możliwe było opracowanie wyników badania na poziomie regionalnym. Dodatkowo badaniem objęto także zagraniczne placówki dyplomatyczne podległe Ministerstwu Spraw Zagranicznych i zlokalizowane poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP).

3.3. Zakres czasowy

Zgodnie z terminem określonym w art. 11 UZD, badane podmioty zobowiązane zostały do przekazania danych według stanu na 1 stycznia 2021 r., najpóźniej do dnia 31 marca 2021 r. Przyjęto też, że jeśli podmiot powstał z początkiem 2021 r. okresem referencyjnym jest dla niego okres od 1 stycznia do 31 marca 2021 r.

3.4. Narzędzie badawcze

Podstawowym narzędziem pozyskania danych był formularz elektroniczny raportu udostępniony w portalu sprawozdawczym GUS, który podmioty publiczne miały obowiązek wypełnić i przekazać do 31 marca 2021 r. Formularz ten został zbudowany w oparciu o wzór opracowany przez MFiPR i opublikowany na stronie BIP MFiPR w styczniu 2021 r.⁹

Wymagany zakres merytoryczny formularza został określony w art. 11 ust. 2 UZD. Odwołuje się on do art. 6 określającego minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz art. 7 UZD wyjaśniającego czym jest dostęp alternatywny. Raport zgodnie z przywołanym art. 11 ust. 2 powinien zawierać informacje o zakresie spełniania przez podmiot wymagań, o których mowa w art. 6 a także każdym przypadkiem zapewnienia dostępu alternatywnego.

⁸ Tj. przepisów UZD dotyczących nakładania przez podmioty publiczne wymogów dostępności na podmioty zewnętrzne, rozpatrywania wniosków o zapewnienie dostępności, informacji o odmowie zapewnienia dostępności oraz skarg na brak dostępności.

⁹ <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/formularz-raportu-o-stanie-zapewniania-dostepnosc>

Narzędzie do raportowania ujęte w portalu sprawozdawczym GUS zostało opracowane przez MFiPR i GUS, w oparciu o ww. formularz z uwzględnieniem uwarunkowań technicznych portalu. Formularz miał postać kwestionariusza / ankiety uzupełnianej w odniesieniu do każdego z trzech obszarów dostępności o których mowa w art. 6 UZD oraz w zakresie dostępu alternatywnego. Finalnie po jego uzupełnieniu podmiot miał możliwość uzyskania wydruku zgodnego z wzorem formularza z BIP.

Podmioty, które nie uzyskały dostępu do możliwości wypełnienia formularza przez PS GUS mogły korzystać z interaktywnej formy formularza umieszczonej w BIP. Po wypełnieniu formularza był on przekazywany do jednostki nadzorującej dany podmiot (np. szkoła do gminy) lub bezpośrednio do właściwego miejscowo wojewody lub do ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego. Podmioty te były odpowiedzialne za wprowadzenie przekazanych danych o dostępności do PS GUS za pomocą tzw. wieloformularza (patrz dalej).

Dla zapewnienia wysokiej jakości pozyskiwanych danych i ułatwienia respondentom odpowiedzi, w kwestionariuszu (formularzu raportu) zamieszczono opracowane przez zespół badawczy objaśnienia (zawierające m.in. definicje najważniejszych pojęć), które zostały następnie zaimplementowane do formularza elektronicznego, jako tzw. pomoc kontekstowa. W formularzu elektronicznym uwzględniono też odpowiednie założenia kontroli logiczno-rachunkowej, pozwalające na wyeliminowanie wielu błędów już na etapie wypełniania formularza on-line w portalu sprawozdawczym. Wzór kwestionariusza oraz założenia i pomoc kontekstowa formularza on-line zostały umieszczone [na stronie www MFiPR](#).

Zasadnicza część kwestionariusza dotyczyła przedstawienia faktycznego stanu zapewnienia przez badane podmioty dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w świetle wymagań UZD i została podzielona na cztery działy:

- 1) Dział 1. Dostępność architektoniczna,
- 2) Dział 2. Dostępność cyfrowa,
- 3) Dział 3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna,
- 4) Dział 4. Informacja o dostępie alternatywnym.

W kwestionariuszu uwzględniono także pola, w których badany podmiot mógł wpisać dodatkowe uwagi, komentarze, wyjaśnienia itp. – dotyczące poszczególnych aspektów zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Pola te, w przeciwieństwie do większości wcześniej wymienionych pytań, gdzie pozyskane dane mają charakter ilościowy, służyły pozyskaniu danych jakościowych. Ze względu na ograniczenia metodologiczne, zawarte w nich dane i informacje nie podlegały jednak agregacji w ramach badania. Jednocześnie były one widoczne w raportach

indywidualnych danego podmiot publicznych publikowanych w jego BIP lub na stronie www¹⁰.

Zastosowany w badaniu formularz elektroniczny on-line cechował się możliwością wprowadzenia przez respondenta do Portalu Sprawozdawczego GUS całej „wiązki” danych, dotyczących wielu podmiotów publicznych – z wykorzystaniem mechanizmu wieloformularzowości¹¹. Taka możliwość została wprowadzona z myślą o podmiotach, które chciały lub były zobowiązane UZD¹² do wprowadzania danych z podmiotów podległych oraz nadzorowanych.

Podmioty ujęte w kartotece badania (główne) miały możliwość wykazania danych zarówno za siebie, jak i za jednostki podległe (podporządkowane im lub przez nie nadzorowane) – w odrębnych formularzach, jednak połączonych z „macierzystym” kwestionariuszem podmiotu głównego w wieloformularzową „wiązkę”.

„Wieloformularzowość” polegała więc na tym, że podmiot (główny) sporządzający raport za siebie i n jednostki podległe wypełniał n+1 formularzy, przy czym każdy formularz musiał być oznaczony nazwą jednostki, której dane zawierał, jej numerem REGON (o ile jednostka ta posiadała numer REGON), a także jej lokalizacją (pełne dane adresowe).

Należy podkreślić, że mimo szczegółowych wytycznych odnośnie prawidłowego sposobu raportowania dostępności, nie wszystkie podmioty publiczne zrobiły to we właściwy sposób, zgodnie ze ścieżką wskazaną w art. 11 UZD.

Jednocześnie w ramach raportowania dostępności podmioty publiczne mogły przekazać do wojewodów lub ministra ds. rozwoju regionalnego dodatkowe dane na temat dobrych praktyk w zakresie dostępności czyli dane jakościowe, które zostały opisane w dalszej części raportu w rozdziale [7. Dobre praktyki w zakresie zapewniania dostępności przez podmioty publiczne](#).

3.5. Problemy napotkane podczas realizacji badania

Objęte badaniem podmioty miały w trakcie jego realizacji możliwość zgłaszania wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących wypełniania formularza raportu o stanie

¹⁰ Podmioty publiczne miały możliwość pobrania wypełnionego w PS GUS formularza w postaci PDF. Stworzono także dostępną formę wydruku danych ujętych w formularzu, dzięki której z treścią raportu po jego umieszczeniu w BIP mogły zapoznać się osoby ze szczególnymi potrzebami. Obowiązek umieszczenia raportu w BIP lub na stronie internetowej podmiotu publicznego wynika z art. 11 ust. 1 UZD.

¹¹ Rozwiązanie takie jest stosowane w wielu badaniach statystycznych GUS – np. gdy wielozakładowy podmiot gospodarczy sporządza sprawozdanie za poszczególne jednostki lokalne, przy czym każda jednostka lokalna jest wykazywana na osobnym formularzu; podobnie – w sytuacji, gdy np. inwestor sporządza sprawozdanie dotyczące zrealizowanych przez siebie budynków mieszkalnych oddanych do użytkowania w danym okresie, a każdemu budynkowi odpowiada osobny formularz.

¹² Np organy, o których mowa w art. 5 § 2 pkt 4 KPA zgodnie z art. 11 ust. 5 miały obowiązek przekazać wspólnie raport z danymi jednostek podległych i nadzorowanych.

zapewniania dostępności podmiotu publicznego za pośrednictwem wbudowanego komunikatora PS GUS, jak również z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub kontaktu telefonicznego z pracownikami US Lublin. Obok kwestii natury technicznej (głównie związanych z funkcjonowaniem PS – np. logowaniem do Portalu, nadawaniem dostępu do aplikacji on-line kolejnym osobom, zatwierdzaniem wypełnionych formularzy itp.), pojawiło się szereg pytań i problemów dotyczących kwestii merytorycznych.

Utrudnieniem w realizacji badania był brak powszechnej wiedzy wielu podmiotów publicznych o konieczności sporządzenia raportu o stanie zapewniania dostępności wymaganego przez UZD - podmioty zwracały się z pytaniem o to, czy są zobligowane do złożenia raportu. Wątpliwości tego typu pojawiały się ze strony podmiotów, które znalazły się w kartotece badania i zostały powiadomione o obowiązku raportowania; były to w szczególności:

- spółki realizujące zadania publiczne np. podmioty odpowiedzialne za realizację miejskich inwestycji, zaopatrzenie w wodę, transport publiczny, w tym zakłady wodociągów i kanalizacji, zakłady energetyki cieplnej czy towarzystwa budownictwa społecznego – w ich przypadku udzielano wyjaśnienia, że spółki takie są zobowiązane do raportowania dostępności, o ile są również zobowiązane do udzielenia zamówień publicznych na podstawie art. 3 *ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych* (Dz.U. z 2019 r., poz. 1843) obowiązującej do 31 grudnia 2020 r., co wynika z faktu, iż katalog podmiotów określony w art. 3 UZD był wzorowany na katalogu z tej właśnie ustawy;
- szkoły prowadzone przez osoby fizyczne lub przez fundacje mające status szkoły publicznej – którym wyjaśniano, że obowiązek dotyczący raportowania obejmuje te spośród nich, które są finansowane w ponad 50% ze środków publicznych;
- zespoły szkół lub zespoły szkolno-przedszkolne, które (jako podmioty posiadające odrębny numer REGON) znalazły się w kartotece badania, przy jednoczesnym ujęciu w niej także jednostek (szkół, przedszkoli) wchodzących w skład takich zespołów – w tej sytuacji ostatecznie przyjęto interpretację, że raporty powinny być wypełniane przez szkoły (przedszkola) wchodzące w skład zespołu, natomiast sam zespół zaznacza we wstępnym pytaniu formularza opcję "nie dotyczy" i opisuje sytuację; dopuszczono tu jednak wyjątki:
 - jeżeli podmioty wchodzące w skład zespołu korzystają w całości z tej samej infrastruktury w ramach budynku zespołu i nie mają swoich części (swoich klas, sekretariatów itp.), możliwe jest, aby raport był wypełniony tylko przez zespół szkół, a poszczególne szkoły w swoim raporcie zaznaczają opcję „nie dotyczy”;
 - jeżeli każdy z podmiotów wchodzących w skład zespołu oraz sam zespół korzystają z odrębnych budynków lub części budynków, czyli np. szkoła podstawowa korzysta z tylko części A budynku, liceum tylko z części B,

a dodatkowo zespół szkół ma część C, to każdy z podmiotów powinien wypełnić raport;

- publiczne instytucje kultury, obiekty sportowe, ośrodki sportu i rekreacji itp.
– w tym przypadku zasadą było, że podmioty takie powinny złożyć raport, o ile wykorzystują obiekty do których ma zastosowanie art. 6 UZD, a więc budynki i siedziby (np. biura, budynki z ekspozycjami muzealnymi, punkty informacji turystycznej, kasy biletowe, hale widowiskowo-sportowe); nie ma obowiązku składania raportów za obiekty typu boiska, skate-parki, siłownie plenerowe, obiekty zabytkowe na wolnym powietrzu itp.;
- placówki rodzinnej pieczy zastępczej (rodzinne domy dziecka) – pomimo uwzględnienia ich we wstępnej kartotece badania, placówki te zostały zwolnione z obowiązku składania raportów dostępności już w początkowym okresie realizacji badania;
- jednostki wojskowe – przyjęto, że powinny przekazać raporty, najlepiej za pośrednictwem Ministerstwa Obrony Narodowej, o ile nie narusza to tajemnicy wojskowej.

Pytania o potrzebę i możliwość przekazania raportów za pośrednictwem PS GUS pojawiły się także w przypadku podmiotów, które nie znalazły się we wstępnej kartotece badania, jednak ponieważ spełniały określone w UZD kryteria – ostatecznie zostały objęte badaniem. Były to w szczególności:

- ochotnicze straże pożarne (OSP), mające status organizacji pozarządowych, jednak w większości finansowane przez gminy i inne podmioty publiczne, często użytkujące budynki przekazane im przez gminy na podstawie użyczenia – przyjęto, że OSP jest traktowana jako podmiot publiczny, mający obowiązek zapewnienia dostępności i przekazania raportu, jeśli jest w ponad 50% finansowana ze środków publicznych;
- placówki zagraniczne Ministerstwa Spraw Zagranicznych – nieujęte we wstępnej kartotece, ostatecznie uwzględnione w badaniu, przy specjalnym oznaczeniu ich lokalizacji.

Stosunkowo duża liczba badanych podmiotów miała problem z odpowiednim zaznaczeniem adresata składanego przez nie raportu dostępności, tj. czy powinien nim być minister właściwy ds. rozwoju regionalnego, czy wojewoda. Wśród jednostek kierujących do zespołu badawczego pytania w tej kwestii były m.in. jednostki oświatowe, biblioteki publiczne, różnego rodzaju jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego oraz podmioty formalnie niebędące państwowymi osobami prawnymi, ani jednostkami sektora finansów publicznych – takie jak np. Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

Wszystkim podmiotom zgłaszającym tego rodzaju wątpliwości udzielano wyjaśnienia, że co do zasady, jeśli podmiot ma ogólnopolski zasięg działania, wówczas jest zobowiązany złożyć raport o stanie zapewniania dostępności do ministra właściwego do

spraw rozwoju regionalnego, a podmioty o regionalnym zasięgu działania składają raport do właściwego wojewody. Mimo to wiele podmiotów wskazywało tu odpowiedź niewłaściwą, co powodowało konieczność wniesienia stosownych poprawek przez członków zespołu badawczego¹³.

Sprawozdawcy zgłaszali także problemy z udzielaniem właściwych odpowiedzi odnośnie dostępności architektonicznej budynków. Często wyrażano wątpliwość, co do udzielania na te pytania odpowiedzi przez podmioty publiczne, które nie posiadają własnych budynków, a jedynie użytkują budynek lub część budynku, którego właścicielem i/lub zarządcą jest inny podmiot. Każdorazowo w takiej sytuacji wyjaśniano, że zgodnie z zapisami UZD obowiązek zapewnienia dostępności i obowiązek sprawozdawczy spoczywa na podmiocie, który użytkuje budynek lub jego część i świadczy w nim swoją działalność (nie na właścicielu czy zarządcy).

Ponadto pojawiały się wątpliwości, czy podmiot może uznać, że zapewnia w użytkowanym budynku (lub jego części) dostęp bez barier do wszystkich pomieszczeń, jeśli jest on zapewniony jedynie w części przeznaczonej dla interesantów lub klientów, natomiast nie jest zapewniony w części przeznaczonej tylko dla pracowników (np. teatr, którego budynek spełnia standardy dostępności w części dla widzów – wejście, toalety, kasa, widownia itd., natomiast nie spełnia ich w części dla pracowników – zaplecze, scena, garderoby itp.). W takich przypadkach wyjaśniano, że pytania o dostępność dotyczą całego budynku (części budynku), w którym podmiot prowadzi swoją podstawową działalność, łącznie z częścią przeznaczoną wyłącznie dla pracowników – za wyjątkiem pomieszczeń technicznych (przy czym nie można zaliczyć do technicznych pomieszczeń przeznaczonych na wykonywanie przez pracowników standardowych czynności związanych z podstawową działalnością podmiotu).

Bardzo duże problemy sprawiało badanym podmiotom prawidłowe wypełnienie części formularza dotyczącej dostępności cyfrowej (Dział 2). Podmioty często zupełnie nie znały ustawowych zapisów UDC, do których nawiązują pytania tego działu oraz dołączone do nich objaśnienia (pomoc kontekstowa), nie wiedziały czym jest deklaracja dostępności, nie potrafiły również wskazać, czy ich strony posiadają taką deklarację, ani gdzie uzyskać takie informacje. Często niejasne było dla nich samo pojęcie „strona internetowa prowadzona przez podmiot”, podobnie jak definicja aplikacji mobilnej. Niejednokrotnie pojawiały się np. pytania:

- czy do stron internetowych prowadzonych przez podmiot publiczny należy zaliczać strony mediów społecznościowych (Facebook, Twitter itp.) oraz strony intranetowe – w przypadku takich pytań wyjaśniano, że tego rodzaju strony nie powinny być brane pod uwagę w badaniu (przy czym w przypadku intranetu chodzi o witryny dostępne jedynie w sieci wewnętrznej podmiotu, bez dostępu z zewnątrz);

¹³ Korekty odpowiedzi na pytanie o adresata raportu (minister/wojewoda) dokonano w ok. 6 tys. przypadków.

- czy do aplikacji mobilnych należy zaliczać aplikacje takie jak dzienniki elektroniczne lub e-dzienniki (np. Librus, Vulcan), czy komunikatory internetowe (Skype, Teams itp.) – również w tym przypadku każdorazowo informowano zgłaszające wątpliwości jednostki, że nie należy brać pod uwagę tego rodzaju aplikacji.

Pomimo udzielenia tysiącom podmiotów wyjaśnień dotyczących pytań Działu 2 kwestionariusza (z wykorzystaniem komunikacji przez PS, telefonicznie lub e-mailowo), w zbiorze wyników badania pozostało wiele błędów w zakresie pytań dotyczących dostępności cyfrowej, często niemożliwych do skorygowania.

Do najczęstszych należy zaliczyć:

- niekompletne dane w dziale – np. podawanie tylko liczby stron internetowych bez określenia ich adresów i pozostałych informacji w rozwinięciu wiersza;
- błędne dane dotyczące adresów stron internetowych i/lub aplikacji mobilnych – np. podawanie zamiast nich adresów poczty e-mail, wpisywanie tekstu w rodzaju: „Strona internetowa Urzędu Gminy w...” lub nawet pojedynczych słów typu: „BIP”, „Facebook”;
- błędny format daty sporządzenia deklaracji dostępności; podawanie jako daty sporządzenia deklaracji daty wypełniania formularza lub daty opracowania strony internetowej;
- niewstawianie linków do takiej liczby stron internetowych/aplikacji mobilnych, jaka została zadeklarowana.

Dość często zgłaszano też problem z właściwym rozumieniem pojęcia „kontakt telefoniczny” w części formularza poświęconej dostępności informacyjno-komunikacyjnej (Dział 3). Respondenci pytali, czy chodzi tu o „zwykły” telefon, tj. standardowy kontakt telefoniczny (zapewniany przez zdecydowaną większość badanych podmiotów), czy też o telefon w jakiś specjalny sposób dostosowany do obsługi osób z ograniczeniami (np. ze specjalnymi nakładkami) lub inne, ponadstandardowe działania. W przypadku takich wątpliwości każdorazowo informowano, że pytanie to dotyczy telefonu bez żadnych specjalnych dostosowań, a podpunkt powinien być wypełniony także jeśli kontakt telefoniczny jest w badanym podmiocie standardową ścieżką postępowania. Dodatkowo w setkach przypadków dokonano, w kontakcie ze sprawozdawcami, korekty błędnej odpowiedzi „NIE” na pytanie o zapewnienie obsługi z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego.

Poza opisanymi wyżej problemami związanymi z merytoryczną treścią poszczególnych części i konkretnych pytań formularza raportu na etapie zbierania danych od objętych badaniem podmiotów z wykorzystaniem PS GUS pojawiały się także ogólne problemy spowodowane wspomnianymi na początku niniejszego rozdziału kwestiami technicznymi. Do głównych problemów tego rodzaju należy zaliczyć:

- występowanie zdublowanych raportów – w szczególności w sytuacji, gdy badany podmiot wypełnił formularz elektroniczny w PS GUS, ale jednocześnie przekazał

dane jednostce nadrzędnej, która ujęła je także w swoim raporcie – tworząc formularz dodatkowy jednostki podległej i wykazując ponownie te same dane;

- sytuacja, w której badany podmiot przekazał kompletne dane przez PS GUS, jednak w zbiorze wynikowym poprawnie wypełniony formularz nie ma statusu „zatwierdzony” – z uwagi na niezatwierdzenie go przez osobę wypełniającą lub zmianę statusu z „zatwierdzony” na „wypełniany” na skutek błędu systemowego;
- niekompletne lub błędne dane identyfikacyjne podmiotu – w zakresie nazwy i adresu podmiotu (np. tylko sama nazwa bez adresu, sam adres itp.), numeru REGON (numer nieprawidłowo wpisany, wpisany numer jednostki nadrzędnej przy braku numeru REGON badanego podmiotu, wpisywanie w miejsce własnego numeru REGON numeru dodatkowego jednostki macierzystej/nadrzędnej itp.), a także – lokalizacji (na skutek problemów z użyciem słownika zawartego w formularzu elektronicznym).

Wskazane wyżej problemy w zdecydowanej większości przypadków zostały wyeliminowane na etapie kontroli, analizy i walidacji zbioru wynikowego badania po zakończeniu jego edycji w PS GUS. Wykorzystano w tym celu wspomniany system informatyczny badania (SIB – Raport ZD), będący dedykowanym narzędziem informatycznym opracowanym specjalnie na potrzeby walidacji i prezentacji wyników badania stanu zapewniania dostępności przez podmioty publiczne osobom ze szczególnymi potrzebami. Należy przy tym zaznaczyć, że w wielu przypadkach dokonanie stosownych korekt i uzupełnień wymagało wielokrotnego kontaktu członków zespołu badawczego ze sprawozdawcami.

3.6. Sposób prezentacji wyników badania

Zebrane dane w zakresie dostępności podmiotów publicznych pokazują poziom dostępności podmiotów publicznych jako odsetek pozytywnych odpowiedzi na poszczególne pytania formularza raportu badania dostępności.

Wyniki badania zostały zaprezentowane w podziale na województwa, oddzielnie dla każdej części formularza badania dostępności odpowiadające każdemu z 3 typów dostępności: architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Celem ułatwienia interpretacji i umożliwienia porównań MFiPR opracowało pomocniczy tzw. **wskaźnik dostępności** (*accessibility index*). Jest to miernik poziomu dostępności wyrażany w skali od 0 do 1, gdzie 0 oznacza brak spełnienia wymogów, a 1 pełne ich spełnienie. Częściowe zapewnienie dostępności wyrażone jest jako procentowy udział elementów składających się na całość, tj. odsetek spełnionych wymagań dla jednostki lub odsetek jednostek spełniających wymagania dla danej cechy. Im wyższy wskaźnik tym wyższy poziom dostępności.

W ramach tego raportu wyróżniono 4 rodzaje wskaźnika dostępności:

1) Wskaźnik dostępności architektonicznej – do obliczenia wskaźnika wzięto też pod uwagę przekazane przez podmioty informacje w zakresie odsetka:

- podmiotów zapewniających w budynku (budynkach) wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne;
- podmiotów, które zastosowały w budynku (budynkach) rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub posiadają zainstalowane urządzenia, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych;
- podmiotów zapewniających w budynku (budynkach) informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- podmiotów zapewniających (umożliwiających, dopuszczających) wstęp do budynku (budynków) osobie korzystającej z psa asystującego;
- podmiotów zapewniających w przypadku budynku (budynków) osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób;
- budynków, w których wolne od barier przestrzenie komunikacyjne są zapewnione;
- budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony;
- budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym;
- budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób.

2) Wskaźnik dostępności cyfrowej – do obliczenia wskaźnika wzięto pod uwagę przekazane przez podmioty informacje w zakresie odsetka:

- podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www);
- podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich prowadzonych stron www;
- podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych;
- prowadzonych stron internetowych (1 lub więcej), które posiadają deklarację dostępności;
- udostępnianych aplikacji mobilnych (1 lub więcej), które posiadają deklarację dostępności;
- stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC.

3) Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej - do obliczenia wskaźnika wzięto pod uwagę przekazane przez podmioty informacje w zakresie odsetka:

- podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem następujących sposobów/środków wspierających komunikowanie się:
 - kontakt telefoniczny;

- kontakt korespondencyjny;
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe;
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych;
- przesyłanie faksów;
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty;
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty);
- podmiotów posiadających urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp.;
- podmiotów posiadających strony www (1 lub więcej) zapewniających na nich informacje o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci:
 - tekstu odczytywalnego maszynowo;
 - nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w formie pliku wideo;
 - informacji w tekście łatwym do czytania (ETR);
- stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (ETR);
- stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w postaci pliku wideo;
- stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo.

4) Wskaźnik dostępności ogółem – jest to wskaźnik pokazujący średni poziom dostępności biorący pod uwagę wszystkie ww. aspekty dostępności, obliczany jako średnia wskaźników dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

Badanie Dostępności 2021

57 574

podmioty

114 652

budynki

55 393

podmioty
raportujące do
Wojewody

2 181

podmiotów
raportujące do
Ministra

67 401

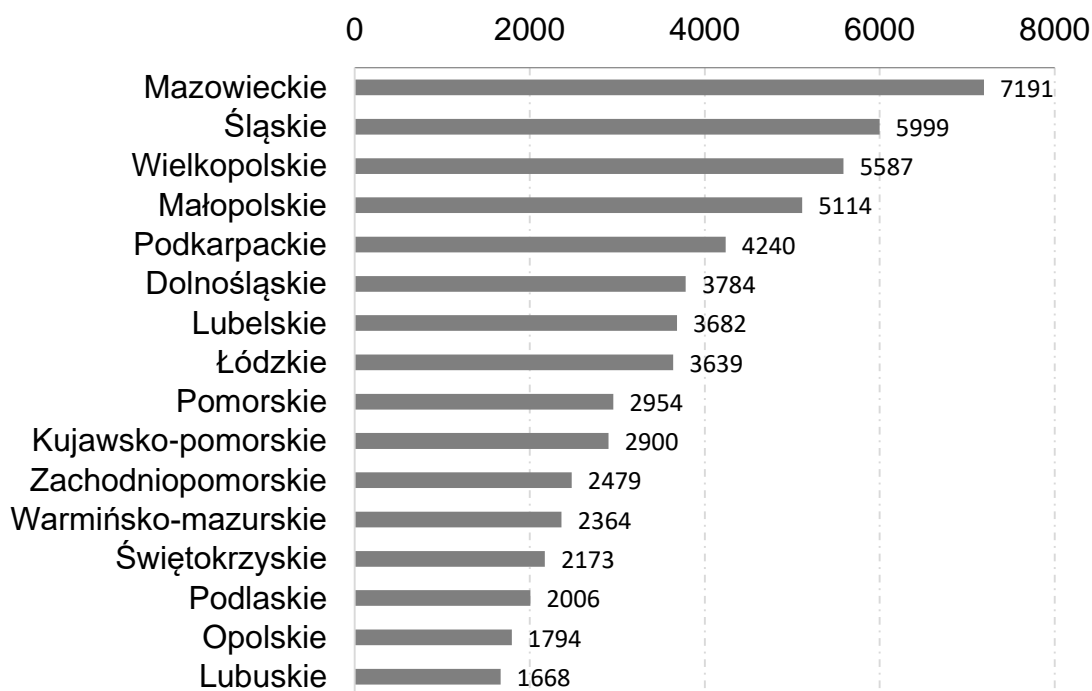
stron www i aplikacji
mobilnych

3 741

miejsowości

4. Wyniki badania dostępności podmiotów publicznych w podziale na województwa

Raporty o stanie zapewniania dostępności w portalu sprawozdawczym GUS (złożyło 57 740 podmiotów publicznych¹⁴ (wraz z jednostkami im podległymi i nadzorowanymi). Były to w zdecydowanej większości podmioty wchodzące w skład administracji centralnej jak i samorządowej ujętych w bazie GUS.



Wykres 1. Liczba podmiotów publicznych w województwach, które złożyły raport o stanie zapewniania dostępności

Na podstawie przekazanych danych o dostępności podmiotów publicznych, opracowano zbiorcze zestawienia wyników w zakresie dostępności na poziomie kraju z podziałem na poszczególne województwa oraz dla wybranych typów podmiotów publicznych (np. szkół, placówek służby zdrowia czy instytucji kultury). Szczegółowe dane w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej oraz dostępu alternatywnego podmiotów publicznych pozwoliły na dokonanie szczegółowej analizy porównawczej dostępności podmiotów publicznych w podziale na poszczególne województwa oraz wybranych typów jednostek publicznych z obszaru edukacji, zdrowia, sądownictwa, administracji rządowej i samorządowej. Wyniki tej analizy prezentujemy w dalszej części raportu.

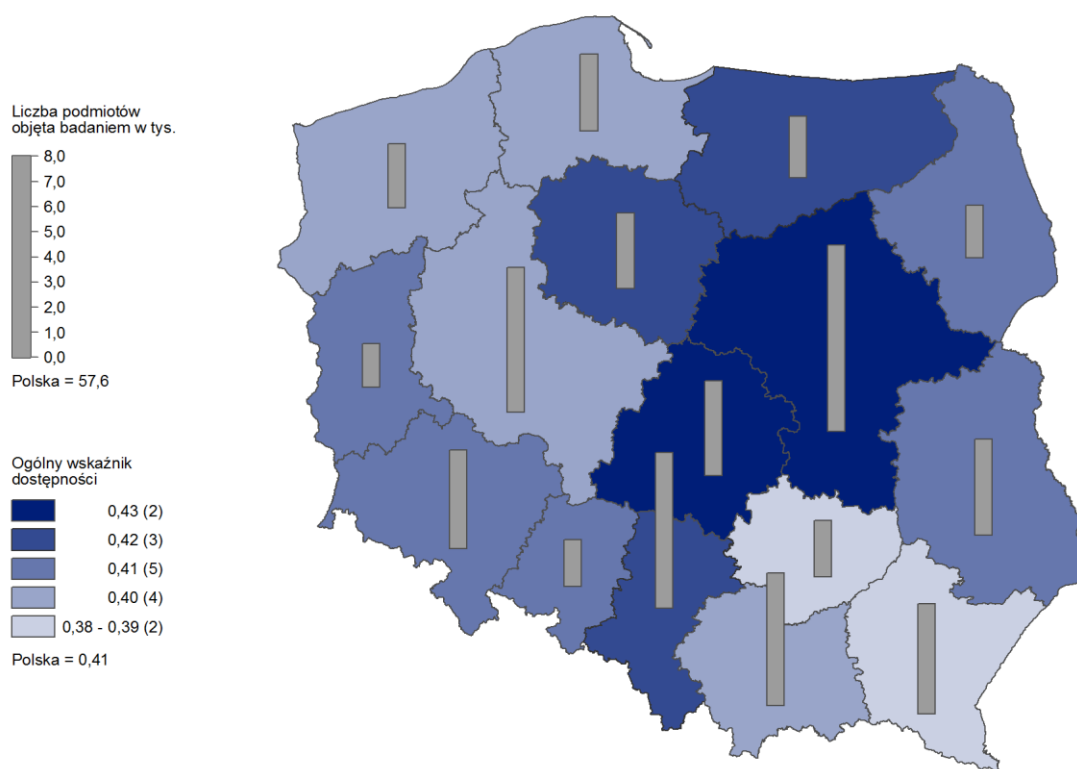
¹⁴ W tym 166 placówek dyplomatycznych.

4.1. Ogólny obraz dostępności podmiotów publicznych w Polsce

Wyniki badania dostępności podmiotów publicznych pokazują, że **większość z nich nadal jest w dużej mierze niedostosowana** do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osób z niepełnosprawnościami.

Wskaźnik dostępności ogółem dla całego kraju wyniósł 0,41, co oznacza, że średnia odpowiedzi TAK na pytania ze wszystkich obszarów zapewniania dostępności wyniosła ok. 41%.

Warto podkreślić **niewielki poziom zróżnicowania wartości tego wskaźnika dla poszczególnych regionów** – od 0,38 w województwie podkarpackim do 0,43 w województwie mazowieckim i łódzkim.



Mapa 1. Liczba podmiotów objętych badaniem dostępności i wartość wskaźnika dostępności ogółem według województw

Jeśli chodzi o rodzaje dostępności to średnio dla całego kraju najwyższy poziom dostępności podmioty publiczne uzyskały w zakresie dostępności cyfrowej.

Wartość tego wskaźnika na poziomie 0,49 sugeruje, że podmioty publiczne zapewniają dostępność cyfrową w ok. 50% w stosunku do nałożonych na nie wymagań. **Mimo wszystko należy określić ten poziom jako zdecydowanie niewystarczający** i nie

dający gwarancji poszanowania praw osób ze szczególnymi potrzebami, a w szczególności osób z niepełnosprawnościami w dostępie do informacji czy usług świadczonych w sposób cyfrowy. Ma to szczególne znaczenie we współczesnym świecie, gdzie przy istotnym rozwoju technologii komunikacyjnych, upowszechnieniu Internetu i sytuacji pandemii ograniczane są kontakty bezpośrednie na rzecz komunikacji mailowej i cyfrowej. Stąd dostępność cyfrowa dokumentów urzędowych, materiałów audiowizualnych czy stron internetowych jest szczególnie ważna dla właściwego wizerunku i skuteczności działania podmiotów publicznych. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej można zaobserwować dość duże zróżnicowanie jej poziomu w ramach poszczególnych regionów.

Średni wskaźnik dostępności architektonicznej wyniósł dla całego kraju 0,43, tym samym poziom dostępności architektonicznej podmiotów publicznych to ok. 43%. Również w tym przypadku należy uznać to za wynik zdecydowanie niezadowolający – choć najmniej zaskakujący. Kwestie związane bowiem z zapewnianiem dostępności architektonicznej są najbardziej kosztochłonne i budzą najwięcej obaw po stronie podmiotów publicznych. O ile koszty zapewnienia dostępności cyfrowej są znacznie niższe i po przygotowaniu adekwatnie skonstruowanej strony internetowej (wg określonych reguł – zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG) ograniczają się do umieszczania na niej odpowiednio przygotowanych materiałów i publikacji, o tyle w przypadku dostępności architektonicznej w dużym stopniu mogą rodzić już wydatki inwestycyjne, których poniesienie nie zawsze jest możliwe w krótkim horyzoncie czasowym. Dlatego tak ważna jest rola edukacyjna dla podmiotów publicznych by miały świadomość nie tylko zapewniania dostępności „tu i teraz”, ale również planowania swoich wydatków, modernizacji czy zakupów z uwzględnieniem tego wątku.

Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej okazał się najniższy – wartość wskaźnika dla Polski wyniosła bowiem tylko 0,31, co oznacza że podmioty publiczne zapewniają ją w ok. 31%. To również jest związane bezpośrednio z charakterem obowiązków wchodzących w skład dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Wskazany wśród nich obowiązek np. zapewniania usługi tłumacza języka migowego czy tłumacza asystenta nie jest bowiem – mimo istnienia już od wielu lat ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się - realizowany i ogranicza się do poszukiwania takiej usługi dopiero, kiedy pojawi się klient wymagający tego rodzaju wsparcia. UZD pod tym względem zmieniła sytuację, wskazując na obowiązek niezwłocznego zapewniania takiej (lub innej żądanej) formy komunikacji. Mimo to jak widać sytuacja w tym zakresie zmienia się bardzo powoli.

4.2. Dostępność cyfrowa

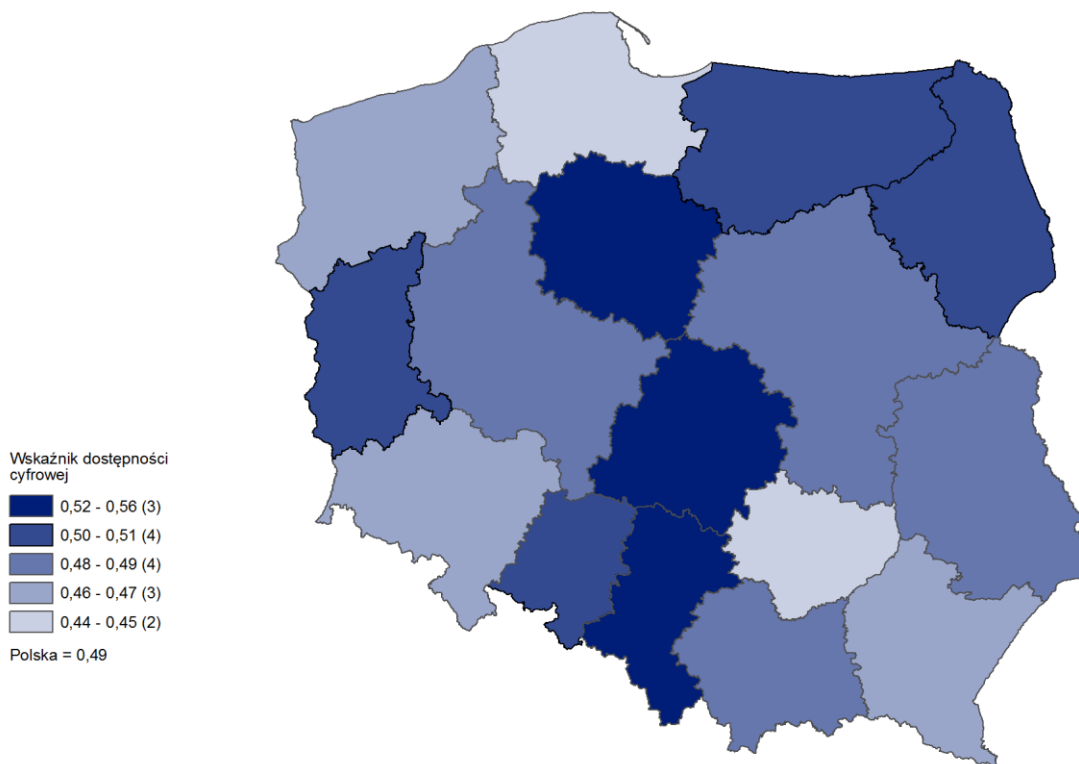
Badanie w zakresie dostępności cyfrowej obejmowało spełnienie wymagań określonych w *ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych* (Dz.U. z 2019 r. poz. 848).

Ustawa mówi o obowiązku dostępności cyfrowej i obowiązku umieszczenia deklaracji dostępności. Opisuje także zasady monitorowania dostępności cyfrowej i zasady postępowania w przypadku braku tej dostępności.

Strona internetowa i aplikacja mobilna jest dostępna cyfrowo jeśli spełnia konkretne wymagania, zebrane w tabeli będącej załącznikiem do tej ustawy. Tabela ta jest równoważna standardowi WCAG 2.1¹⁵ na poziomie AA (z niewielkimi ograniczeniami). Wytyczne WCAG odnoszą się do kwestii funkcjonalności, postrzegalności i kompatybilności stron www i aplikacji mobilnych. Ponadto zgodnie z UDC, do tego na każdej stronie internetowej i w każdej aplikacji mobilnej musi być deklaracja dostępności.

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla całego kraju wyniósł jak wspomniano powyżej 0,49. Warto podkreślić dość duże różnice w poziomie dostępności cyfrowej na poziomie regionów – wartość wskaźnika wyniosła od 0,44 w województwie świętokrzyskim do 0,56 w województwie łódzkim.

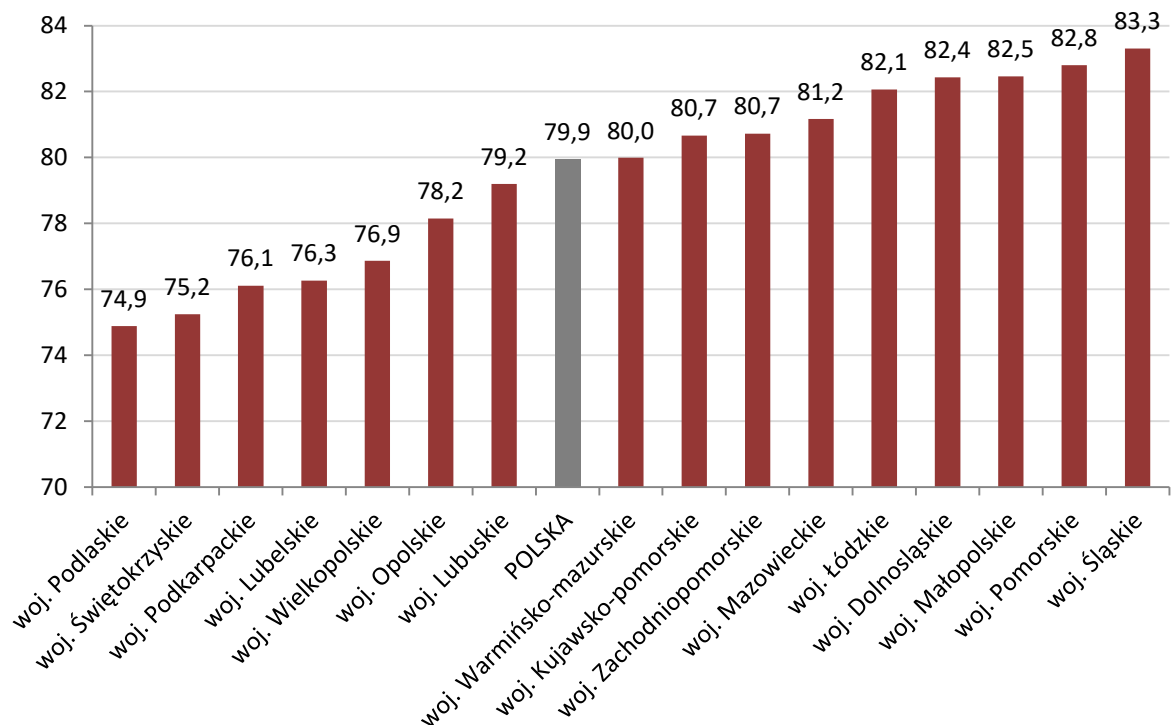
¹⁵ WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) to wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych. Obecnie obowiązuje wersja 2.1 tych wytycznych. Wyjaśniają one, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi. Strony internetowe i aplikacje mobilne, które spełniają wytyczne WCAG nazywamy dostępnymi cyfrowo.



Mapa 2. Wysokość wskaźnika dostępności cyfrowej według województw

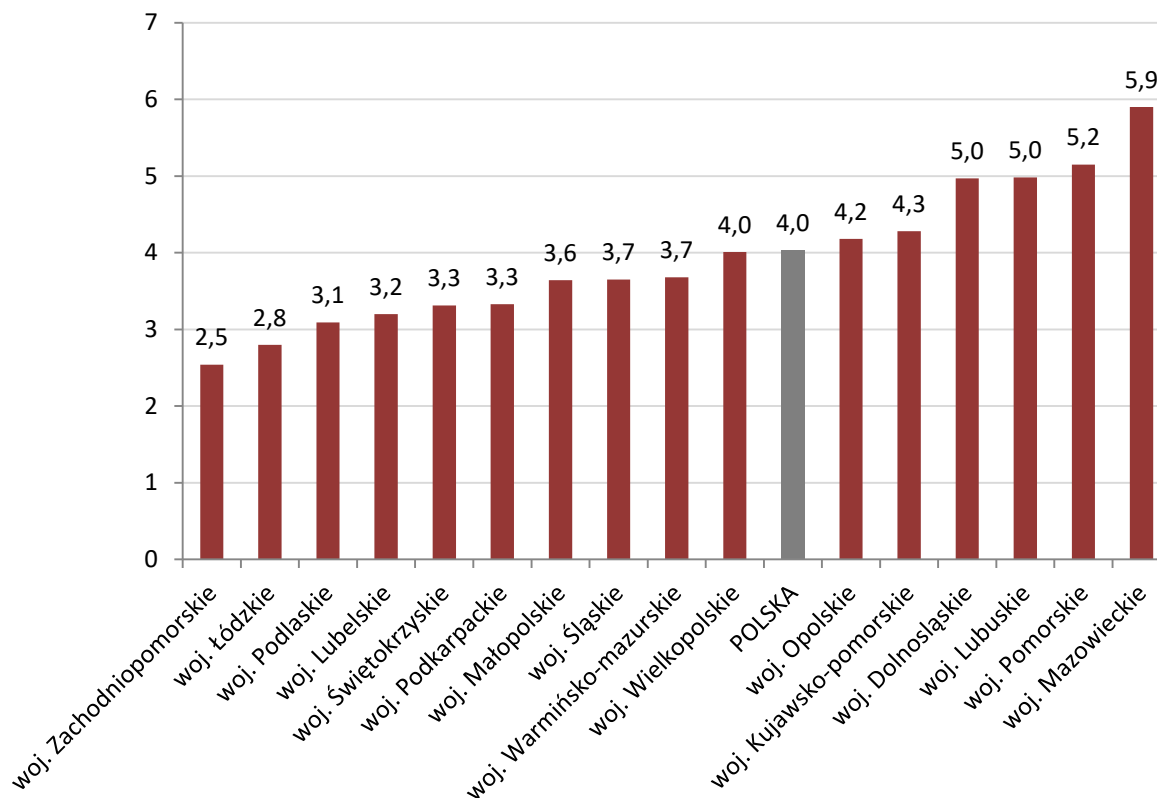
W ramach dostępności cyfrowej podmioty publiczne określały poziom dostępności w 6 aspektach.

Pierwszą kwestią wymagającą ustalenia była liczba podmiotów publicznych, które w ogóle prowadzą strony internetowe (www). Średni wynik dla całego kraju ukształtował się na poziomie ok. 80%. Najwyższy odsetek podmiotów publicznych prowadzących strony www zanotowano w województwach: śląskim (83,31%), pomorskim (82,80%) i małopolskim (82,46%), a najniższy w podlaskim (74,88%), świętokrzyskim (75,24%) i podkarpackim (76,11%).



Wykres 2. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które prowadzą strony www

O ile ok. 80% podmiotów publicznych prowadzi strony www, o tyle tylko 4% podmiotów publicznych w Polsce udostępnia jakiegokolwiek aplikacje mobilne własnej produkcji lub przez siebie zamówione. Tak niski odsetek nie jest jednak zaskoczeniem, ponieważ swoje aplikacje mobilne zazwyczaj udostępniają największe podmioty publiczne wchodzące w skład administracji rządowej jak np. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji (które uruchomiło aplikację mobilną Alarm112 do wysyłania zgłoszeń alarmowych do Centrum Powiadamiania Ratunkowego) czy Ministerstwo Zdrowia, które udostępniło 2 aplikacje mobilne (Kwarantanna domowa i STOP COVID) w ramach walki z epidemią koronawirusa COVID-19. Podobnie niektóre duże samorządy udostępniają np. aplikacje transportowe czy do zakupu biletów. Rynek tego typu narzędzi jest jeszcze niewielki, ale dynamicznie się rozwija, co z pewnością będzie miało wpływ również na rosnącą liczbę ich użytkowników. Biorąc pod uwagę konieczność zapewnienia równego dostępu do informacji i usług możliwych w tych aplikacjach warto już dziś myśleć o systemowym zakorzenieniu dostępności we wszystkich nowych aplikacjach tego typu – co jest wymaganiem UDC. Najwyższy odsetek podmiotów publicznych, które udostępniają aplikacje mobilne zanotowano w województwach mazowieckim (5,90%), pomorskim (5,15%) i lubuskim (4,98%), a najniższy w zachodniopomorskim (2,54%), łódzkim (2,80%) i podlaskim (3,09%).



Wykres 3. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które udostępniają aplikacje mobilne

Kolejne pytania formularza raportu badania dostępności odnosiły się do poziomu dostępności cyfrowej podmiotów publicznych zgodnie z UDC.

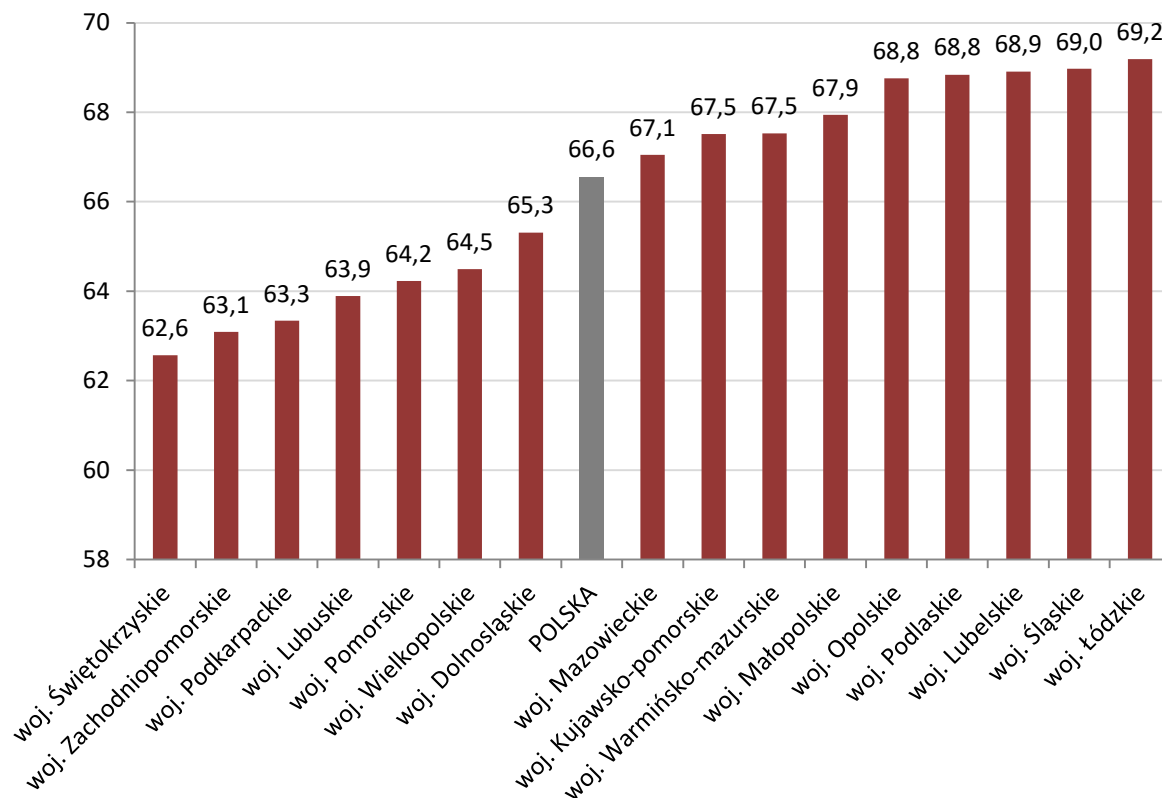
Pierwszy obszar badania dotyczył **deklaracji dostępności**.

„Deklaracja dostępności to opis dostępności podmiotu publicznego dla osób z niepełnosprawnościami. Informuje te osoby o rozwiązaniach, ale też problemach, jakie spotkają na stronie internetowej, w aplikacji mobilnej i budynkach danego podmiotu publicznego. Deklaracja opisuje stan dostępności. Nawet, jeśli strona internetowa jest niedostępna, to musi mieć w pełni dostępną deklarację, która opisuje ten stan.”

Od 23 września 2020 r. taka deklaracja jest obowiązkowa dla każdej strony internetowej, a od 23 czerwca 2021 r. dla każdej aplikacji mobilnej, która należy do podmiotu publicznego. Obowiązek ten wynika z art. 10 UDC.

Badanie pokazało, że **nadal 1/3 podmiotów publicznych w Polsce nie posiada deklaracji dostępności dla wszystkich prowadzonych przez siebie stron www**. Dokładnie 66,56% podmiotów posiadało taką deklarację dla wszystkich stron www, a 7,76% dla części stron www. Aż **25,56% podmiotów nie posiadało deklaracji dla żadnej z prowadzonych stron www**. Najwyższy odsetek podmiotów publicznych, które posiadały deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www zanotowano w województwach łódzkim (69,19%), śląskim (68,97%) i lubelskim (68,91%), a najniższy w świętokrzyskim (62,57%), zachodniopomorskim (63,07%)

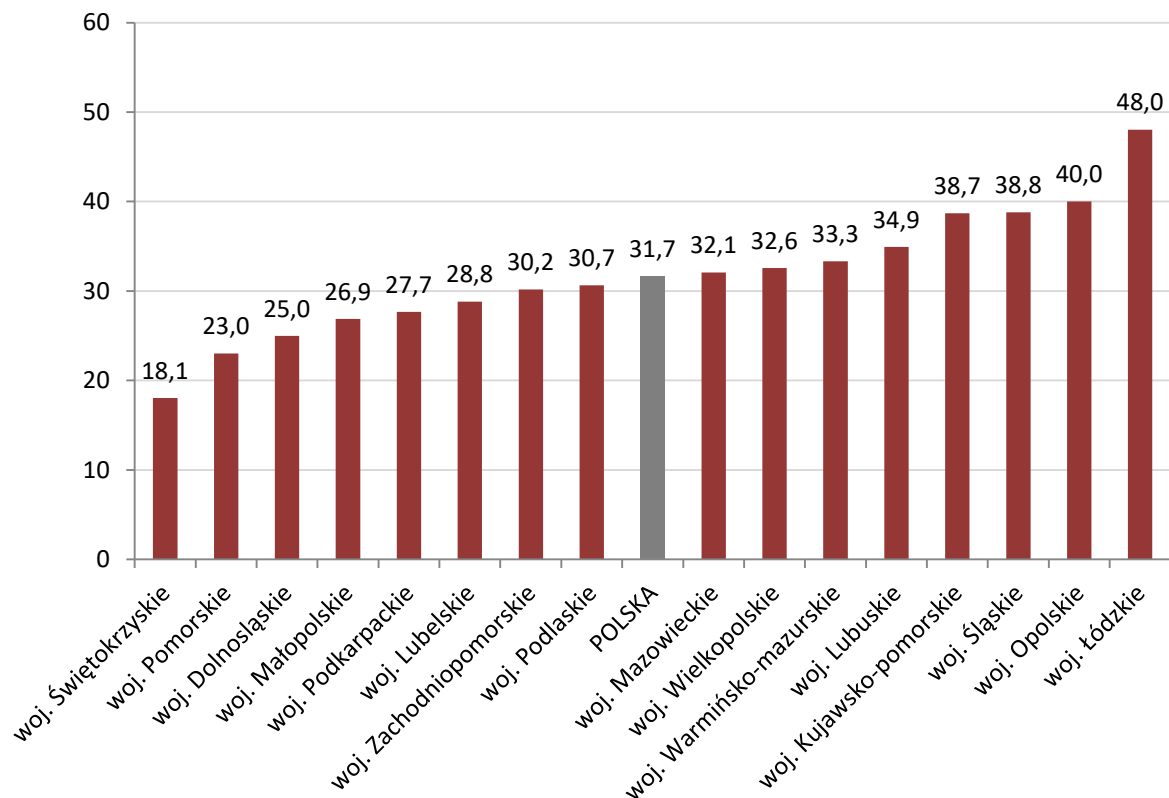
i podkarpackim (63,34%). W zakresie liczby prowadzonych stron www, które posiadają deklarację dostępności średni wynik dla kraju wyniósł 65,51%. Najwyższy odsetek stron www, które posiadały deklarację dostępności zanotowano w województwach śląskim (72,08%), podlaskim (71,93%), a najniższy w pomorskim (59,81%), małopolskim (60,75%) i mazowieckim (61,49%).



Wykres 4. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które posiadają deklarację dostępności wszystkich prowadzonych stron www

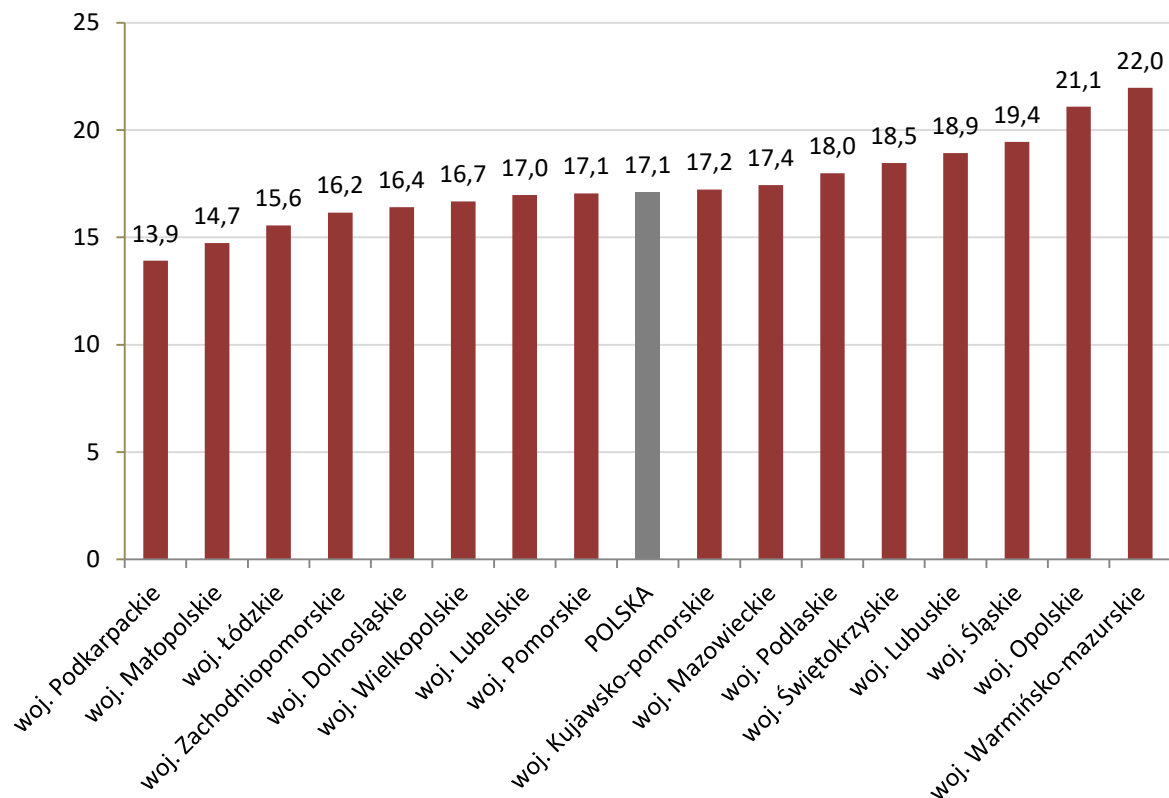
Tylko 31,68% podmiotów publicznych w Polsce posiada natomiast deklarację dostępności dla wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych, a 72,76% dla części z nich. Aż 65,56% podmiotów nie posiadało deklaracji dla żadnej z udostępnianych aplikacji mobilnych. Najwyższy odsetek podmiotów publicznych, które posiadały deklarację dostępności dla wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych zanotowano w województwach łódzkim (48,04%), opolskim (40,00%) i kujawsko-pomorskim (38,71%), a najniższy w świętokrzyskim (18,06%), pomorskim (23,03%) i dolnośląskim (25,00%).

W zakresie liczby udostępnianych aplikacji mobilnych, które posiadają deklarację dostępności średni wynik dla kraju wyniósł 32,67%. Najwyższy odsetek aplikacji mobilnych, które posiadały deklarację dostępności zanotowano w województwach łódzkim (48,65%), kujawsko-pomorskim (42,55%) i śląskim (37,26%), a najniższy w świętokrzyskim (21,18%), pomorskim (22,44%) i dolnośląskim (23,86%).



Wykres 5. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które posiadają deklarację dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych

Istotnym elementem badania dostępności cyfrowej podmiotów publicznych jest również to, jak postrzegają one zgodność swoich stron www i aplikacji mobilnych z UDC. **Tylko 17,12% podmiotów publicznych w kraju uznało, że strony www i aplikacje mobilne są w pełni zgodne z wymogami dostępności określonymi w UDC**, z czego najwięcej w województwach warmińsko-mazurskim (21,96%), opolskim (21,08%) i śląskim (19,44%), a najmniej w podkarpackim (13,91%), małopolskim (14,73%) i łódzkim (15,56%). Znacznie więcej, bo 68,64% podmiotów publicznych w Polsce określiło swoje strony www i aplikacje mobilne jako częściowo zgodne z UDC, z czego najwięcej w województwach małopolskim (72,38%), podkarpackim (71,49%) i zachodniopomorskim (71,49%), a najmniej w dolnośląskim (63,11%), lubuskim (63,29%) i opolskim (66,22%). Za całkowicie niezgodne z UDC swoje strony www i aplikacje mobilne uznało średnio 14,24% podmiotów publicznych, z czego najwięcej w województwach dolnośląskim (20,49%), łódzkim (17,77%) i wielkopolskim (16,06%), a najmniej w warmińsko-mazurskim (10,54%), podlaskim (11,19%) i zachodniopomorskim (12,37%).



Wykres 6. Odsetek stron www i aplikacji mobilnych w pełni zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC według województw

Powyższe wyniki można także zestawić z raportem dostępności za 2020 rok przygotowanym przez fundację Widzialni, która w oparciu o badanie dostępności serwisów wybranych podmiotów realizujących zadania publiczne określiła ich średni poziom dostępności na 58%. Badanie było jednak realizowane w oparciu o zupełnie inną metodologię i inny zestaw kryteriów, a także na dużo mniejszej populacji podmiotów. Szczegółowy raport dostępny jest [na stronie www Fundacji Widzialni](#) w zakładce Raport Dostępności 2020.

4.2.1. Strony internetowe i aplikacje mobilne podmiotów publicznych

Podmioty publiczne w Polsce w ramach badania dostępności cyfrowej przekazały także dane odnośnie prowadzonych stron www i udostępnianych aplikacji mobilnych.

W sumie szczegółowe dane o dostępności cyfrowej przekazały 42 904 podmioty publiczne, które prowadziły 67 252 strony www i 149 aplikacji mobilnych, co oznacza, że na 1 podmiot publiczny przypadało średnio 1,5 strony www.

Do najczęściej użytkowanych stron www należały domeny:

- **Bip.pl** – domena stron Biuletynu Informacji Publicznej wskazana 17 002 razy;
- **Edu.pl** – domena instytucji systemu oświaty wskazana 7 198 razy;
- **Gov.pl** – domena instytucji administracji rządowej wskazana 6 965 razy.

Natomiast w odniesieniu do typów podmiotów publicznych należy wskazać, że najwięcej stron www i aplikacji mobilnych posiadały:

- publiczne placówki systemu oświaty (przedszkola, szkoły podstawowe, szkoły ponadpodstawowe, zespoły szkół, internaty, centra edukacji, ośrodki wychowawcze) – 35 511 stron www;
- gminne samorządowe jednostki organizacyjne - 19 319 stron www;
- uczelnie wyższe - 8 356 stron www;
- powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne - 3 859 stron www;
- organy władzy i administracji państwowej – 3 935 stron www;
- państwowe jednostki organizacyjne – 3 551 stron www;
- samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej - 1 382 stron www;
- wspólnoty samorządowe (gminy, powiaty, województwa) - 1 237 stron www.

Należy w tym miejscu podkreślić, że część podmiotów publicznych błędnie przekazało dane o stronach www, których nie prowadzą, a jedynie posiadają konto na stronach prowadzonych przez inne podmioty (dotyczyło to również np. serwisów społecznościowych). W ramach dodatkowych informacji do badania dostępności cyfrowej wyraźnie wskazano, że raportować należy tylko strony internetowe, które dany podmiot sam prowadzi, czyli wykonuje szereg czynności w zakresie aktualizacji systemu CMS, umieszczania nowych treści na stronie internetowej, monitorowania działania strony www i dbania o jej stabilne działanie, przedłużenie domeny czy dodawania nowych funkcjonalności do istniejącej już witryny. Nie można natomiast uznawać za prowadzenie strony www jedynie publikowanie i wpisywanie treści na dostępnych portalach typu Facebook, Twitter czy Librus. Są to strony prowadzone przez inne podmioty, które udostępniają je użytkownikom, pozwalając na korzystanie z pewnych funkcji w zakresie dodawania treści. Użytkownicy nie mają jednak żadnego wpływu na wygląd i strukturę takiej strony, jej funkcje i tym samym również spełnienie wymogów w zakresie dostępności cyfrowej.

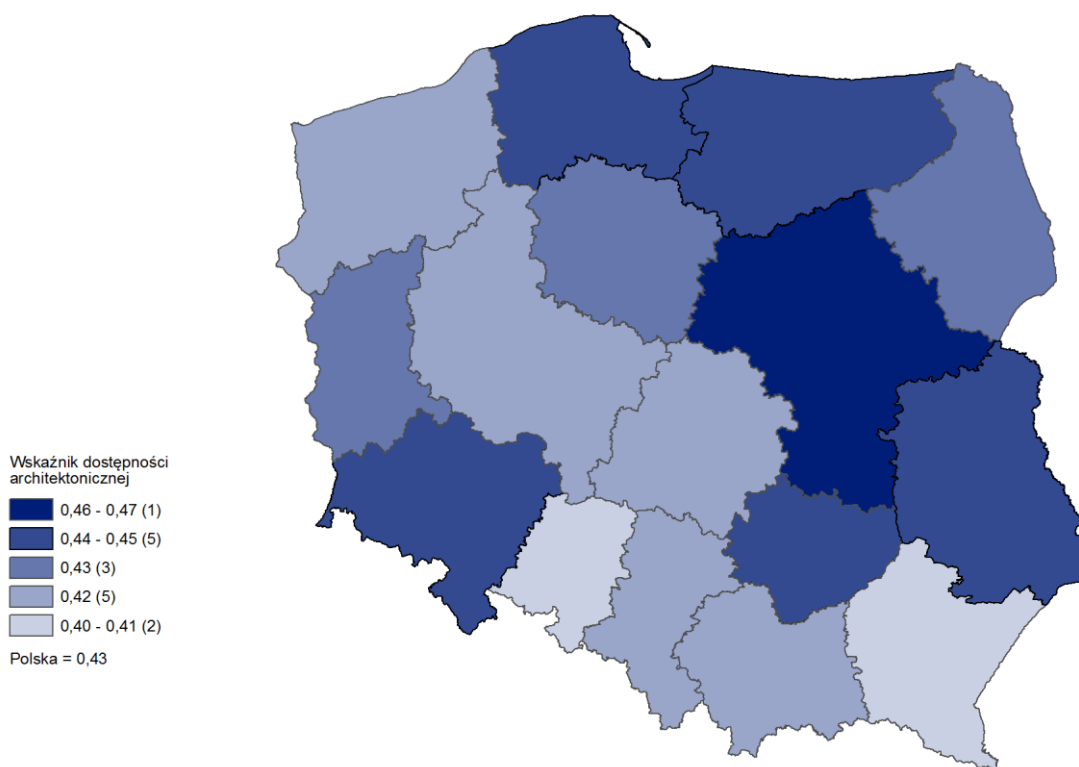
Ku przestrodze warto przytoczyć wybrane dane odnośnie błędnego raportowania stron www lub aplikacji mobilnych przez podmioty publiczne – w sumie błędnie podano:

- 1032 razy adres poczty elektronicznej;
- 968 razy stronę lub aplikację serwisu społecznościowego Facebook.com;
- 213 razy stronę lub aplikację dla e-dziennika szkolnego Vulcan.edu.pl;
- 188 razy stronę lub aplikację e-dziennika szkolnego Librus.pl;
- 108 razy stronę lub aplikację mobilną komunikatora Microsoft TEAMS;
- 50 razy stronę lub aplikację dla systemu dla uczelni wyższych USOS;
- 12 razy stronę lub aplikację serwisu społecznościowego Twitter.com.

Powyższe informacje wyraźnie wskazują na potrzebę silniejszego artykułowania i tłumaczenia obowiązków wynikających z UDC, a także być może szkoleń czy doradztwa dla podmiotów publicznych w tym zakresie.

4.3. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla całego kraju wyniósł 0,43 co oznacza, że średnia odpowiedzi TAK na pytania z tego obszaru dostępności wyniosła ok. 43%. Warto podkreślić zbliżony poziom dostępności architektonicznej dla poszczególnych regionów – wartość wskaźnika wyniosła od 0,40 w województwie opolskim do 0,47 w województwie mazowieckim.



Mapa 3. Wysokość wskaźnika dostępności architektonicznej według województw

W ramach dostępności architektonicznej podmioty publiczne określały poziom dostępności w 10 aspektach.

Pierwszym z nich było badanie dostępności w zakresie zapewnienia w budynkach wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych. Ma to niebagatelne znaczenie w zakresie możliwości obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Pod pojęciem dostępnych poziomych przestrzeni komunikacyjnych należy rozumieć przede wszystkim:

- szerokość korytarzy, umożliwiającą swobodne poruszanie się osobom na wózku tj. 180 cm – w przypadku stałego ruchu dwukierunkowego, 150 cm – w przypadku

częstego ruchu dwukierunkowego i 120 cm – w przypadku rzadkiego ruchu dwukierunkowego¹⁶;

- wysokość ciągów komunikacyjnych, stanowiących drogę ewakuacyjną, nie mniejszą niż 220 cm¹⁷;
- brak urządzeń i elementów wyposażenia, które mogą utrudniać swobodne poruszanie się w budynku;
- zapewnienie miejsc odpoczynku w przestrzeniach wymagających pokonywania znacznych odległości należy, nie rzadziej niż co 30 m; powinny one znajdować się w pobliżu ciągów komunikacyjnych, ale nie bezpośrednio na nich.

Natomiast dostępne pionowo przestrzenie komunikacyjne oznaczają:

- schody o szerokości 120 cm (140 cm w przypadku budynków POZ), wysokości 17,5 cm (15 cm w przypadku budynków POZ) z balustradami lub poręczami o wysokości 110 cm, umożliwiającymi lewo- i prawostronne ich użytkowanie, oznaczone na dwa sposoby: wizualnie – kontrastowo oznaczone krawędzie stopni oraz poprzez zmianę faktury, odcienia lub barwy,
- schody ruchome o szerokości co najmniej 80 cm, których stopnie muszą być oznaczone przy pomocy kontrastowych pasów, a na górze i na dole schodów co najmniej dwa stopnie muszą się równać w poziomie;
- pochylnie o szerokości płaszczyzny ruchu minimum 120 cm o najmniejszym możliwym do zastosowania nachyleniu¹⁸ z obustronnymi poręczami na wysokości 75 i 90 cm i odstępem od 100 do 110 cm i oznaczeniem dotykowym w alfabecie Braille'a;
- dźwigi osobowe o szerokości co najmniej 110 cm i długości 140 cm, z drzwiami do kabiny o szerokości 90 cm, zewnętrznym panelem sterującym z sygnalizacją świetlną i dźwiękową, umieszczonym na wysokości 80 – 120 cm od posadzki oraz panelem sterującym w kabinie zamontowanym na wysokości 80 – 120 cm nad podłogą i w odległości 50 cm od naroża kabiny i wyposażonym w dodatkowe oznakowanie dla osób niewidomych i niedowidzących (wypukłe opisy, cyfry lub symbole oraz oznaczenia w alfabecie Braille'a) oraz informację głosową.

Średnio 29,16% podmiotów publicznych w Polsce zadeklarowało, że zapewnia w budynkach wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne.

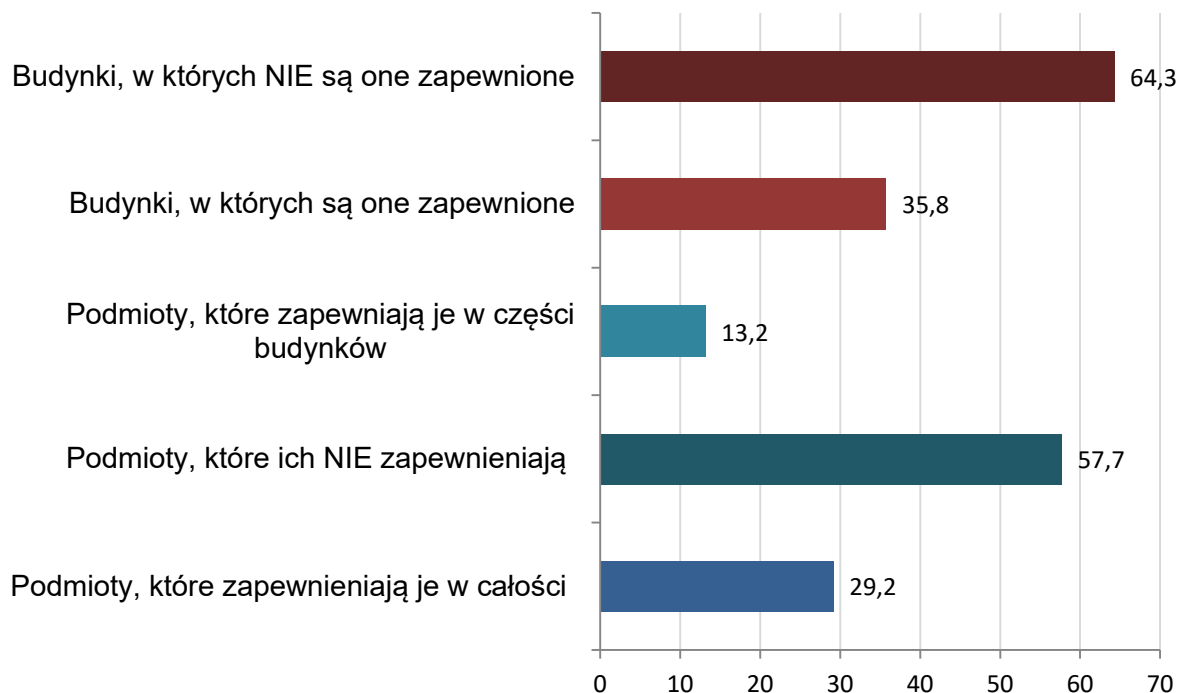
Najwyższy odsetek takich podmiotów odnotowano w województwach mazowieckim (34,82%), świętokrzyskim (32,54%) i pomorskim (32,36%), a najniższy w opolskim (23,08%), śląskim (25,17%) i podkarpackim (25,47%). W odniesieniu natomiast do

¹⁶ Taka szerokość korytarza jest dopuszczalna tylko w przypadku kiedy stanowi drogę ewakuacyjną przeznaczoną do ewakuacji nie więcej niż 20 osób.

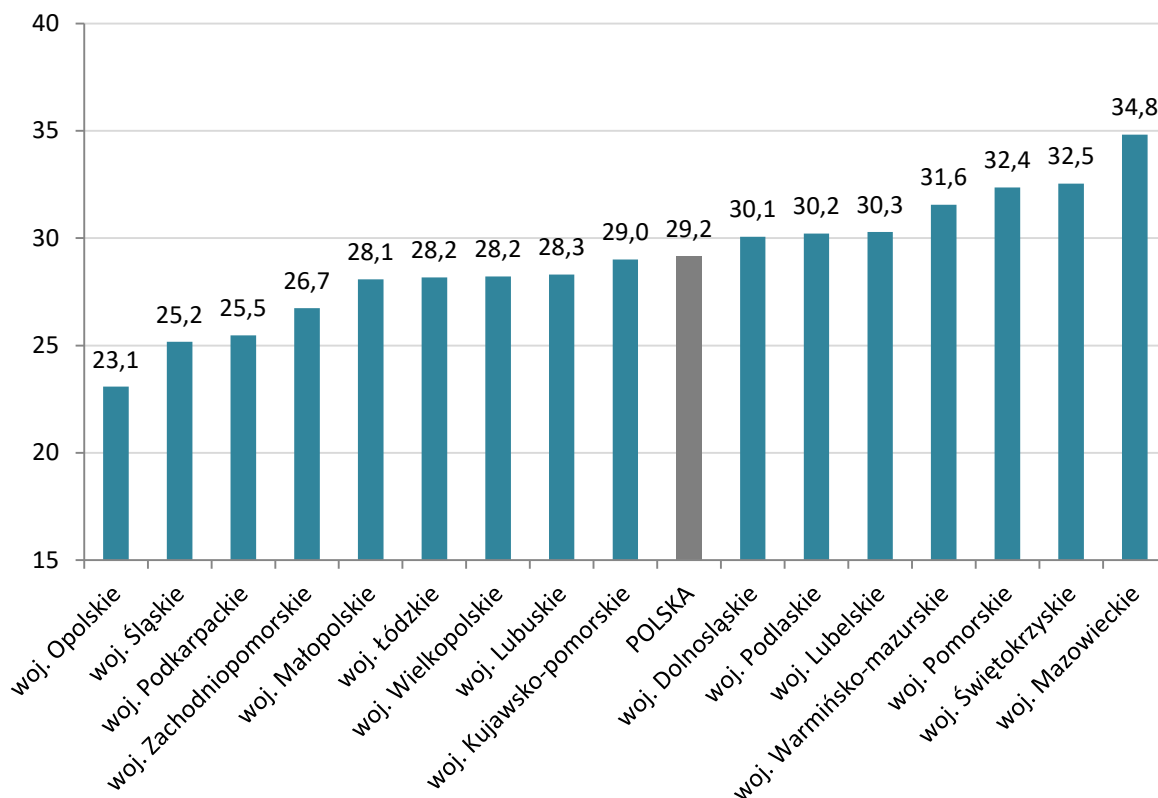
¹⁷ Jeżeli jakkolwiek element wyposażenia przestrzeni znajduje się poniżej wysokości 220 cm, należy zastosować poręcz ostrzegawczą lub odpowiednio ustawić elementy wyposażenia bądź małej architektury.

¹⁸ W przypadku różnicy wysokości: do 15 cm maksymalne nachylenie pochylni może wynieść 15%, do 50 cm -10% dla pochylni wewnątrz lub pod zadaszeniem i 8% dla pochylni na zewnątrz, powyżej 50 cm - 8% dla pochylni wewnątrz lub pod zadaszeniem i 6% dla pochylni na zewnątrz.

samych budynków, w których zapewniona jest wolna od barier komunikacja to średnio w Polsce było to 35,75% budynków. Najwyższy odsetek odnotowano w województwach mazowieckim (40,19%), świętokrzyskim (40,14%) i pomorskim (38,04%), a najniższy w opolskim (30,38%), lubuskim (32,63%) i wielkopolskim (32,80%).



Wykres 7. Odsetek podmiotów publicznych, które zapewniają w budynkach wolne od barier przestrzenne komunikacyjne

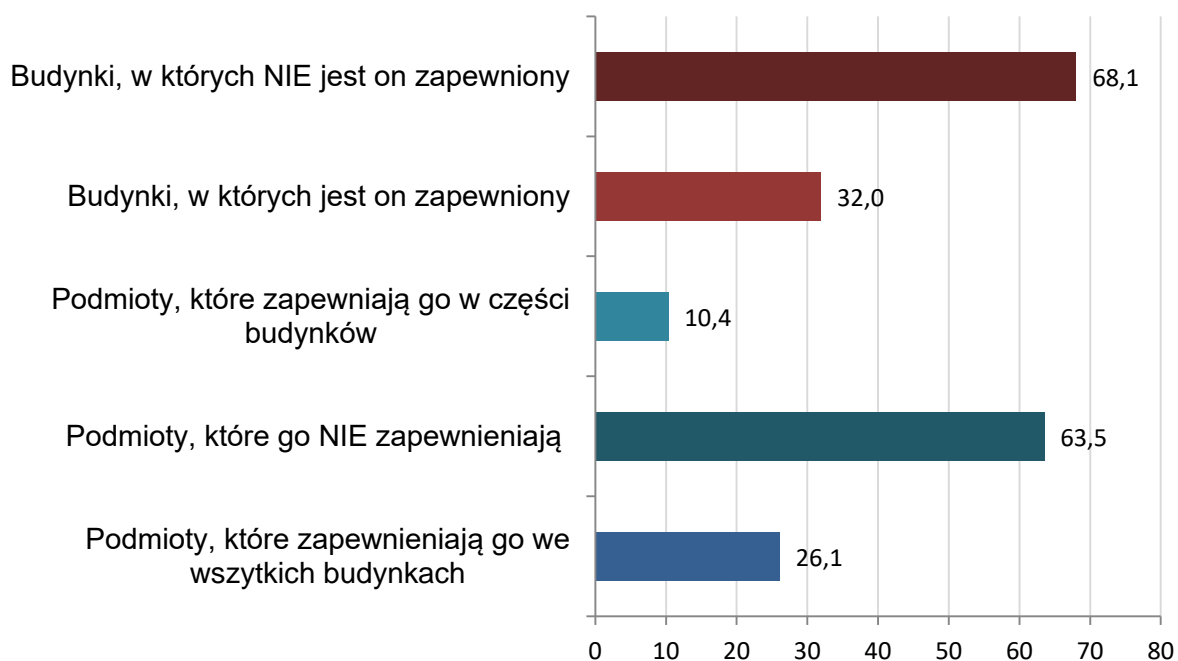


Wykres 8. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają w budynkach wolne od barier przestrzenne komunikacyjne

W odniesieniu do stosowania przez podmioty publiczne w budynkach rozwiązań architektonicznych, środków technicznych lub zainstalowanych urządzeń, które umożliwiają osobom ze szczególnymi potrzebami **dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych, należy wskazać, że ich stosowanie zadeklarowało średnio 26,11%** podmiotów publicznych. Na poziomie regionów najwyższy dostęp odnotowano w województwach mazowieckim (30,87%), pomorskim (30,06%) i warmińsko-mazurskim (28,98%), a najniższy w opolskim (20,51%), podkarpackim (22,00%) i zachodniopomorskim (23,84%). Średni odsetek budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony wyniósł 31,95% i waha się od 26,64% w województwie opolskim do 36,97% w województwie mazowieckim.

Należy również zaznaczyć, że jeden podmiot może posiadać kilka, kilkanaście, a nawet kilkaset budynków, tym samym zaprezentowane na Wykresie 7 dane w zakresie podmiotów, które zapewniają dostęp do wszystkich pomieszczeń różnią się od danych w zakresie budynków, w których zapewniono dostęp do wszystkich pomieszczeń.

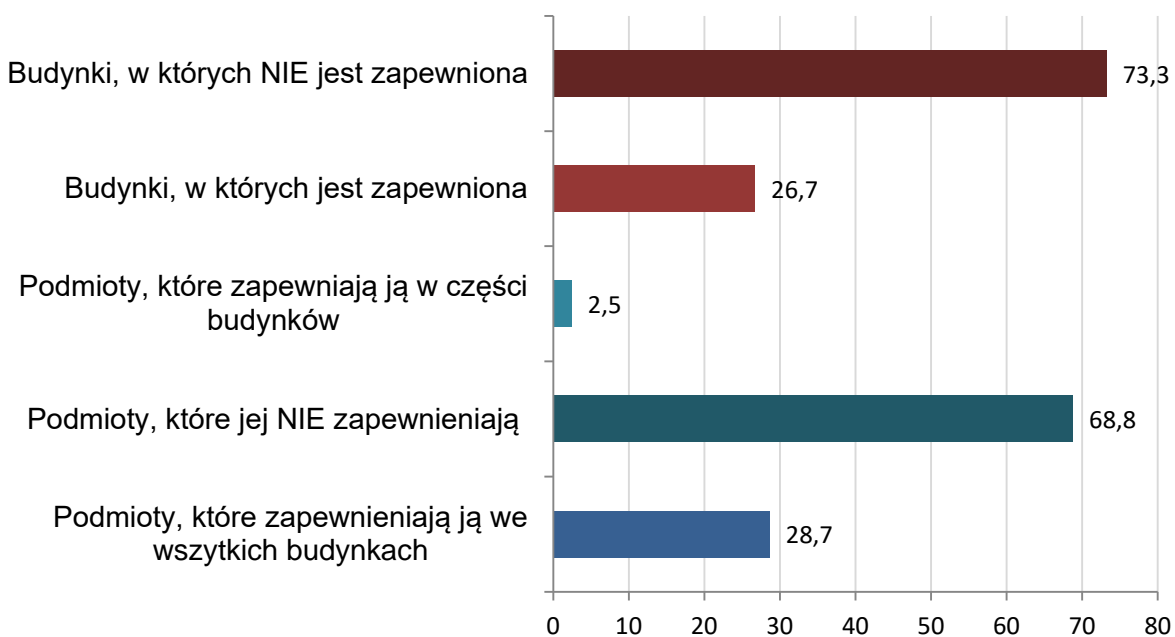
Jednocześnie trzeba podkreślić, iż w jednym budynku może być mieścić się kilka podmiotów publicznych. Tym samym jeden budynek mógł zostać wykazany kilka razy przez różne podmioty. Dane w zakresie dostępności budynków są więc w badaniu zwielokrotnione. Celem badania dostępności było jednak dostarczenie informacji o dostępności architektonicznej podmiotów publicznych, a nie samych budynków, w których te podmioty się mieszczą.



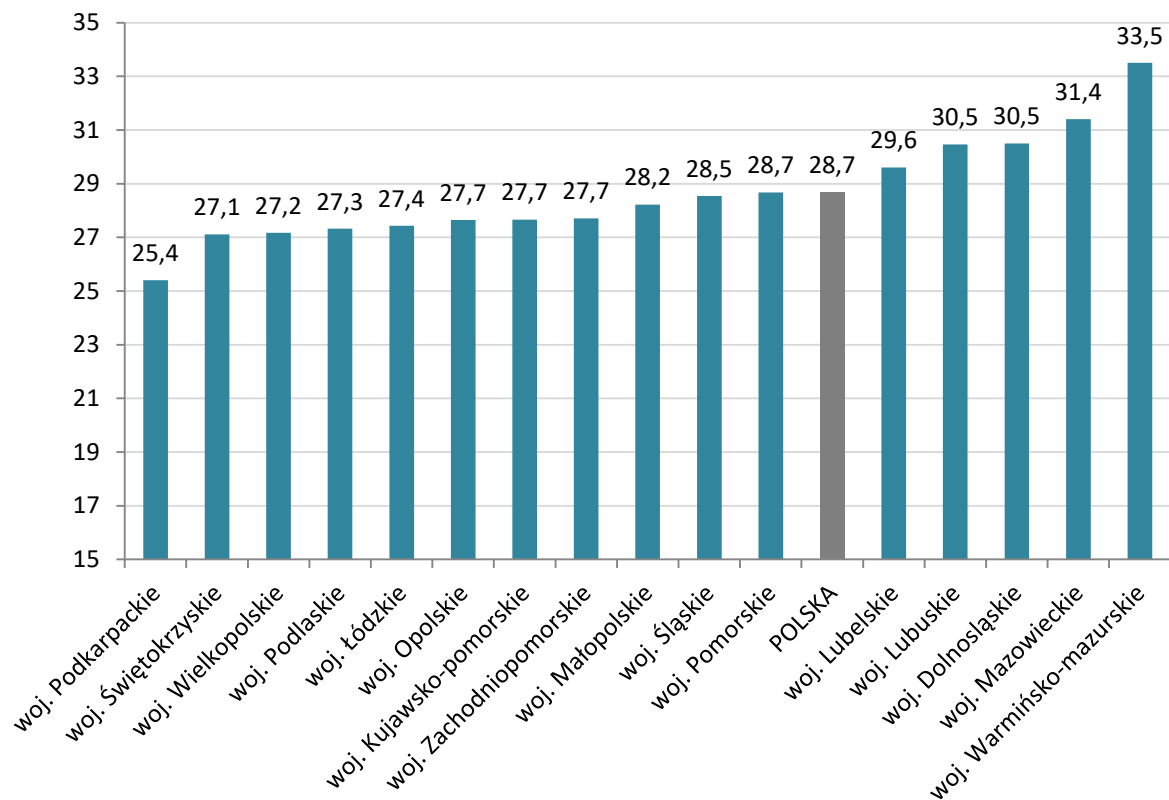
Wykres 9. Odsetek podmiotów publicznych, które zapewniają w budynkach dostęp do wszystkich pomieszczeń

Obowiązek zapewniania przez podmioty publiczne informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny (np. plan, schemat, oznaczenia kierunkowe) i dotykowy (np. tyflomapa, makieta, fakturowe ścieżki prowadzące) lub głosowy (informacja w urzędzeniu typu infokiosk, infomat, nagranie audio na stronie internetowej) umożliwia osobie niewidomej samodzielne zorientowanie się w zakresie możliwości dotarcia do danego pomieszczenia. Średnio **28,69% podmiotów publicznych w Polsce zadeklarowało, że zapewnia informację na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach**. Wynik ten jest zaskakująco wysoki biorąc pod uwagę wymagania UZD, które wskazują na obowiązkowy co najmniej wizualny i głosowy lub wizualny i dotykowy sposób przekazywania tej informacji. Wydaje się, że osoby sporządzające raporty dla podmiotów publicznych mogły nie do końca mieć wiedzę na ten temat.

Na poziomie regionów najwyższy wynik odnotowano w województwach warmińsko-mazurskim (33,50%), mazowieckim (31,41%) i dolnośląskim (30,50%), a najniższy w podkarpackim (25,40%), świętokrzyskim (27,1%) i wielkopolskim (27,17%). Średni odsetek budynków, w których dostępna informacja na temat rozkładu pomieszczeń była zapewniona wyniósł 26,74% i waha się od 24,04% w województwie pomorskim do 30,09% w województwie warmińsko-mazurskim.



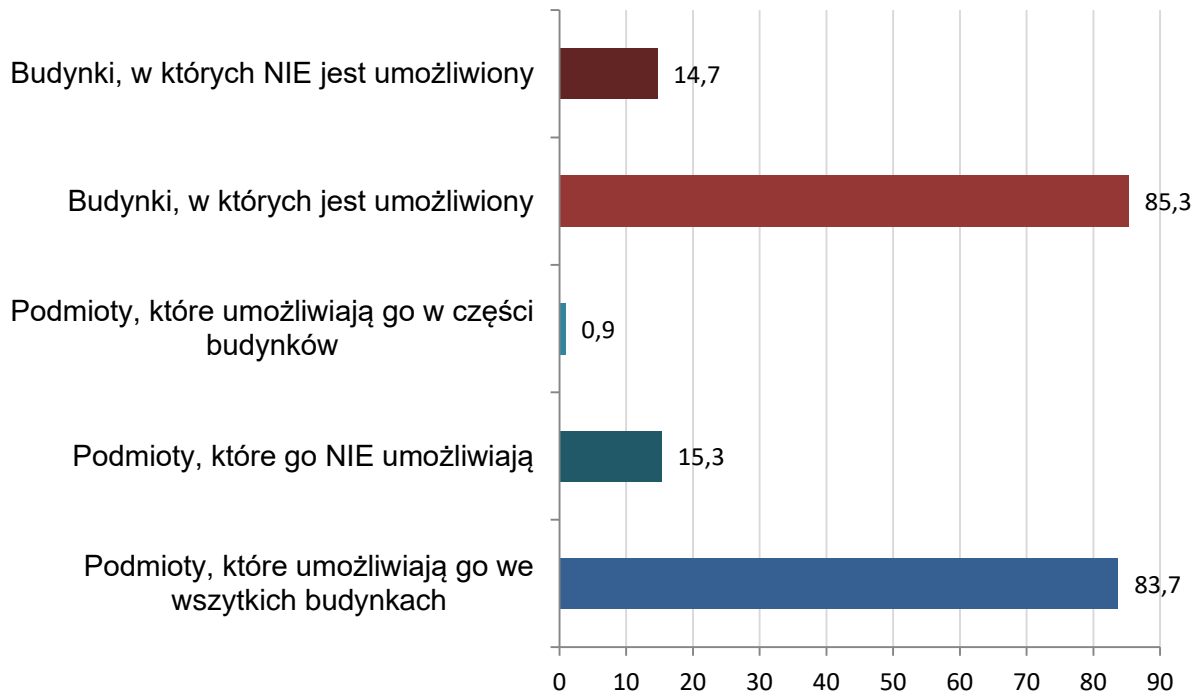
Wykres 10. Odsetek podmiotów publicznych, które zapewniają w budynkach informację o rozkładzie pomieszczeń



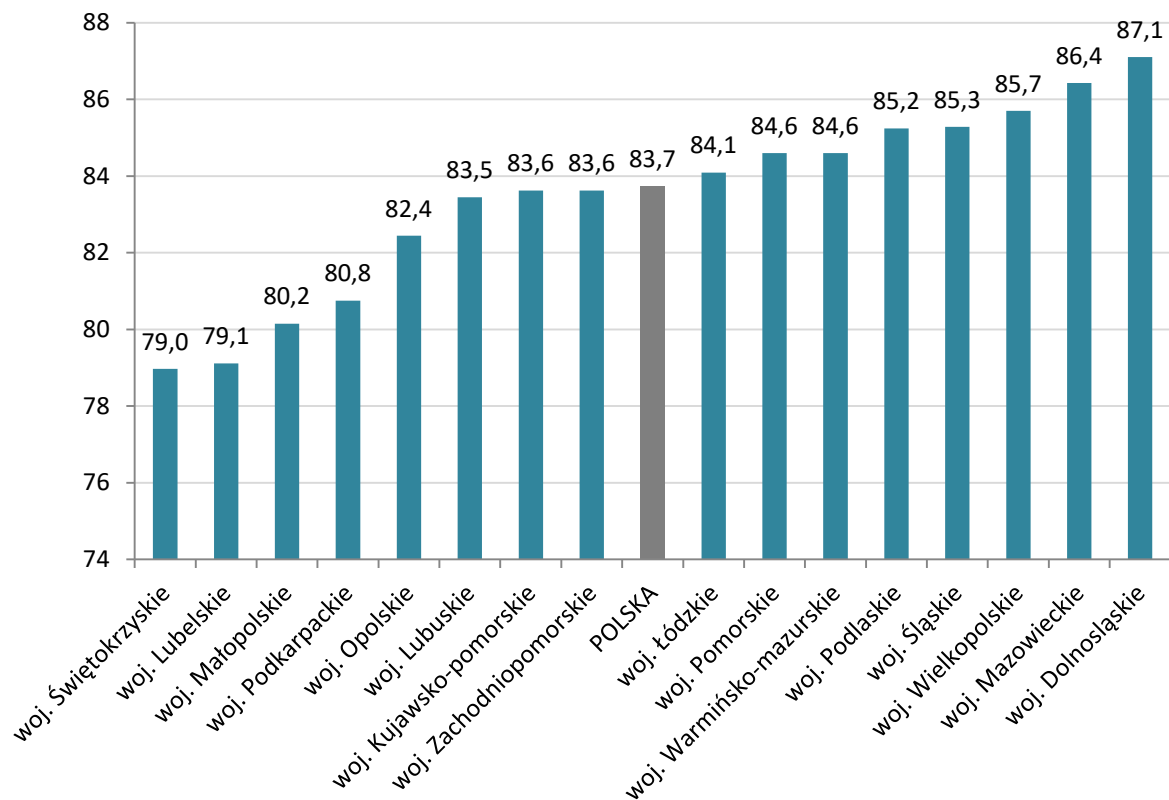
Wykres 11. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają w budynkach informację o rozkładzie pomieszczeń

Ważnym aspektem dostępności dla osób niewidomych i niedowidzących, w tym poruszających się z psem asystującym jest również umożliwienie wejścia do budynku podmiotu publicznego z psem asystującym. Pomimo istnienia już od wielu lat przepisu nakazującego w tym zakresie (art. 20a ust. 1 pkt 1 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) a także podkreślenia tego obowiązku w UZD, do opinii publicznej jeszcze niedawno docierały sygnały o przypadkach odmówienia przewozu psa asystującego w środkach transportu czy wpuszczenia go na teren szpitala. Tymczasem osoba z niepełnosprawnością wraz z psem przewodnikiem czy psem asystentem może korzystać ze szczególnych uprawnień, jakie wynikają z przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Na mocy tych przepisów osobie z niepełnosprawnością przyznano prawo wstępu wraz z psem przewodnikiem lub asystentem do określonych miejsc publicznych. Osoba z niepełnosprawnością może wejść z psem asystującym do urzędu miasta czy gminy, urzędu skarbowego, kina, teatru itp. Zarządzający tego rodzaju obiektami nie mają prawa żądać, by osoba z niepełnosprawnością zostawiła psa asystującego przed wejściem. Przede wszystkim trzeba zrozumieć, że ten specjalnie wyszkolony pies stale towarzyszy osobie z niepełnosprawnością, zapewnia jej samodzielność i bezpieczeństwo. Dlatego m.in. osoba ta bez psa może się czuć nie tylko niekomfortowo, ale wręcz może to zagrażać jej bezpieczeństwu. Wydaje się jednak, że sytuacja w tym zakresie jest znacząco lepsza niż bywało to w ubiegłych latach. Pies-przewodnik czy pies-asystent nie budzą

już takiej nieufności u osób zarządzających obiektami publicznymi. Średnio 83,73% podmiotów publicznych w kraju zadeklarowało, że zapewnia swobodny wstęp do budynku z psem asystującym. Na poziomie regionów najbardziej przyjazne czworonogom są podmioty publiczne w województwach: dolnośląskim (87,10%), mazowieckim (86,43%) i wielkopolskim (85,70%), a najmniej dostępne (choć również w wysokim stopniu) w świętokrzyskim (78,97%), lubelskim (79,11%) i małopolskim (80,15%). Średni odsetek budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym wyniósł 85,31% i waha się od 80,93% w województwie świętokrzyskim do 88,91% w województwie dolnośląskim.



Wykres 12. Odsetek podmiotów publicznych, które umożliwiają wstęp do budynków z psem asystującym



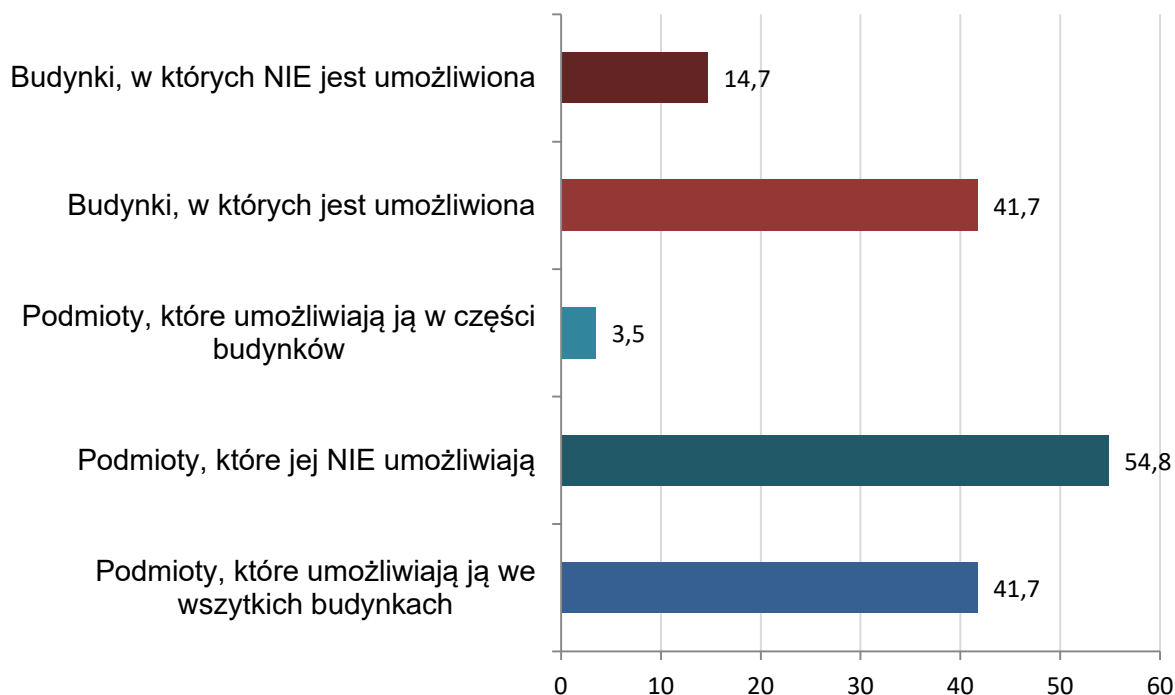
Wykres 13. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które umożliwiają wstęp do budynków z psem asystującym

W przypadku wystąpienia zagrożenia życia i zdrowia bardzo duże znaczenie ma również możliwość zapewnienia przez podmioty publiczne sprawnej ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami lub uratowania ich w inny sposób. W tym celu należy oznaczyć drogi ewakuacyjne, opracować i wywiesić plany ewakuacji, oraz prowadzić szkolenia i instrukcje dla pracowników z zakresu ochrony przeciwpożarowej i zasad postępowania na wypadek ewakuacji. **Średnio 41,69% podmiotów publicznych w Polsce uznało, że zapewnia w budynku możliwość ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.** Jest to zasadniczo również dość wysoki wynik, biorąc pod uwagę wyniki kontroli NIK, przeprowadzonej w 2018 r. na próbie 24 gmin (94 obiekty). Ustalono w niej m.in. że:

„Ponad 60 proc. skontrolowanych obiektów użyteczności publicznej nie opracowało szczegółowych procedur na wypadek zagrożenia, ani sposobów i metod ewakuacji osób z różnymi niepełnosprawnościami. Żaden z obiektów nie dysponował specjalistycznym wyposażeniem do ewakuowania osób niepełnosprawnych (np. sygnalizacja naprowadzająca do wyjść ewakuacyjnych, rękawy ewakuacyjne itp.). W ocenie NIK problem z uwzględnianiem potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami w procedurach ewakuacji wynika z niejasnych przepisów, które nie nakładają na zarządców obiektów wprost takiego obowiązku.”

Od tamtej pory obowiązek ustawowy został wprowadzony w ramach art. 6 UZD, lecz jak widać zasadniczo nie zmienił się obraz dostępności budynków pod tym kątem.

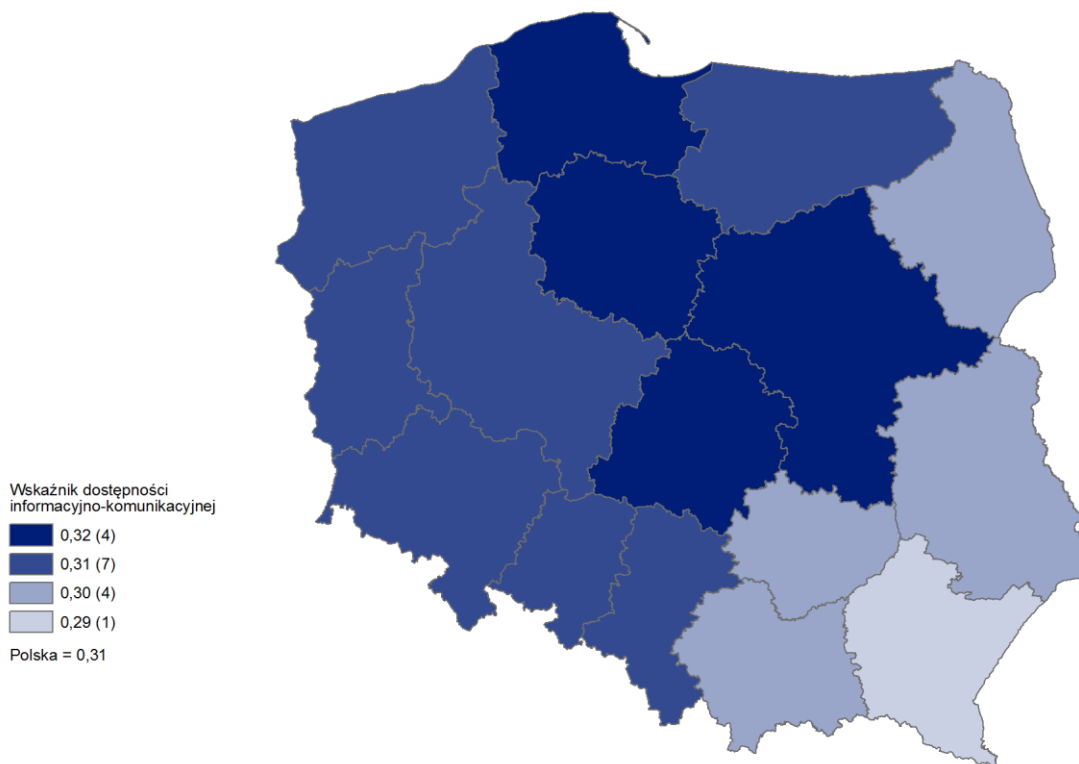
Na poziomie regionów najwięcej takich podmiotów publicznych jest w województwach pomorskim (45,87%), mazowieckim (45,53%) i lubelskim (44,13%), a najmniej w opolskim (38,07%), zachodniopomorskim (39,09%) i podkarpackim (39,53%). Średni odsetek budynków, w których zapewnia się osobom ze szczególnymi potrzebami ewakuację lub uratowanie w inny sposób wyniósł 41,70%. Występuje tu jednak stosunkowo dużą rozpiętość wyników regionalnych – od 36,57% w województwie warmińsko-mazurskim do 47,49% w województwie lubelskim.



Wykres 14. Odsetek podmiotów publicznych, które umożliwiają ewakuację lub uratowanie w inny sposób.

4.4. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Polski ogółem wyniósł 0,31, co oznacza, że średnia odpowiedzi TAK na pytania z tego obszaru dostępności wyniosła ok. 31%. Warto wskazać na stosunkowo nieduże różnice w poziomie dostępności cyfrowej na poziomie regionów – wartość wskaźnika wyniosła od 0,29 w województwie podkarpackim do 0,32 w województwach kujawsko-pomorskim, pomorskim, łódzkim i mazowieckim.



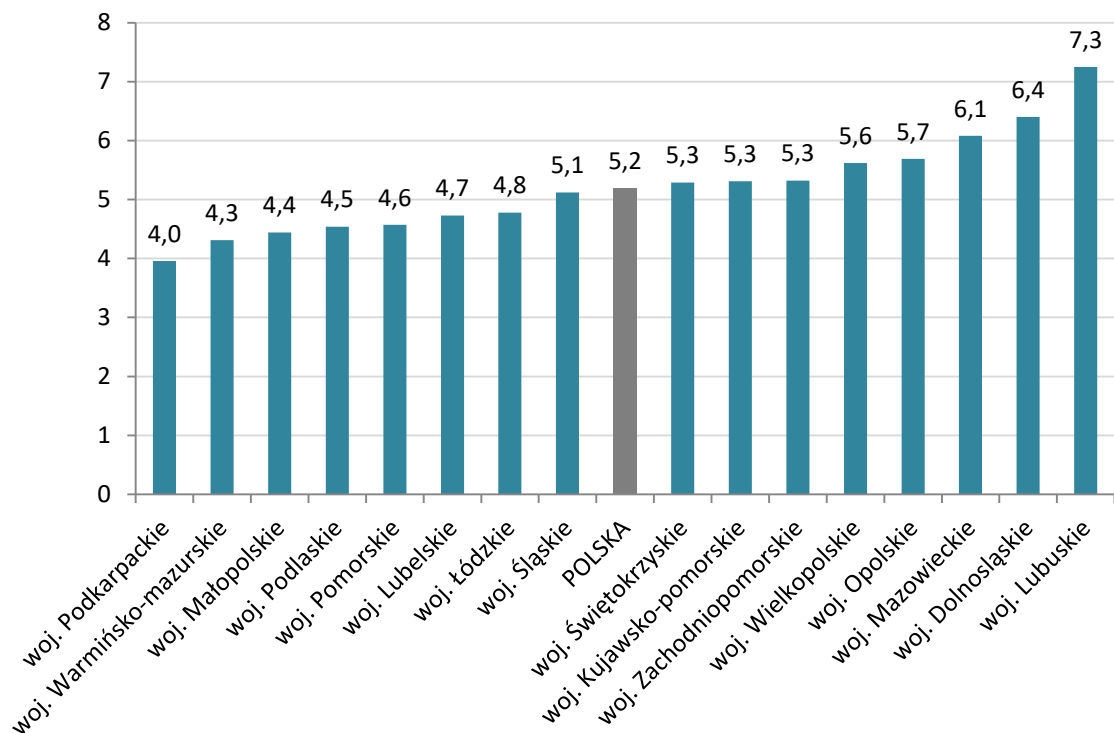
Mapa 4. Wysokość wskaźnika dostępności informacyjno-komunikacyjnej według województw

W ramach dostępności informacyjno-komunikacyjnej podmioty publiczne określały poziom dostępności w kilkunastu aspektach i była to najbardziej obszerna część badania. Szereg pytań zawartych w ankiecie badania dostępności dotyczył zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługi z wykorzystaniem wybranych sposobów/środków wspierających komunikowanie się, takich jak:

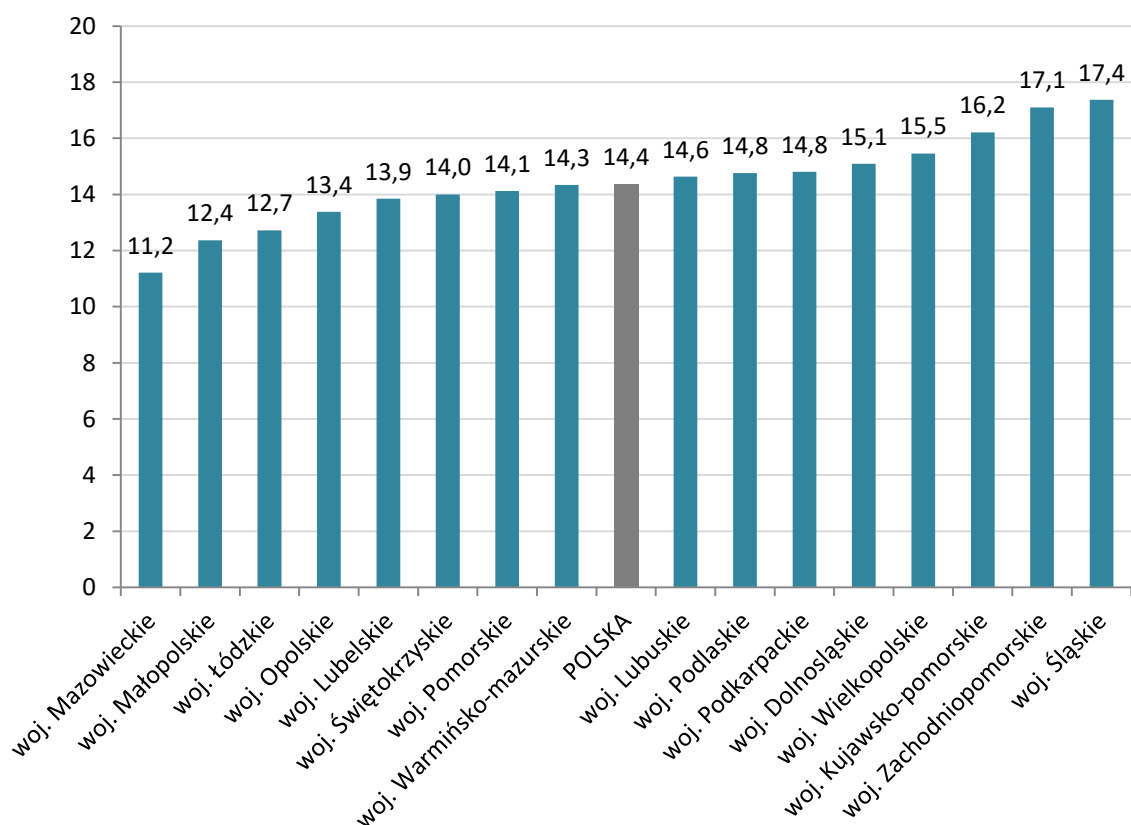
- kontakt telefoniczny** – średnio 95,39% podmiotów publicznych w Polsce go umożliwiała, z czego najczęściej w województwach łódzkim (96,81%), lubuskim (96,70%) i śląskim (96,55%), a najmniej w wielkopolskim (93,23%), świętokrzyskim (93,65%) i opolskim (93,98%);
- kontakt korespondencyjny** – średnio 96,69% podmiotów publicznych w Polsce go umożliwiała, z czego najczęściej w województwach łódzkim (97,66%), śląskim (97,55%) i lubuskim (97,48%), a najmniej w wielkopolskim (94,52%), opolskim (96,21%) i podkarpackim (96,25%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe** – średnio 2/3 podmiotów publicznych w Polsce je umożliwiała, z czego najczęściej w województwach kujawsko-pomorskim (72,31%), pomorskim (72,31%) i łódzkim (70,13%), a najmniej w podlaskim (60,22%), podkarpackim (63,23%) i świętokrzyskim (64,20%); Ten wynik jest jednak zaskakująco wysoki biorąc pod uwagę oficjalne i „tradycyjne” formy kontaktu z podmiotami publicznymi. Należy

jednak pozytywnie ocenić sytuację w której aż 2/3 podmiotów wychodzi poza kontakt telefoniczny - głosowy. Jest to szczególnie korzystne dla osób z problemami narządu słuchu;

- d) **komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych** – średnio 40,56% podmiotów publicznych w Polsce ją umożliwiło, z czego najwięcej w województwach pomorskim (47,53%), warmińsko-mazurskim (43,70%) i kujawsko-pomorskim (42,59%), a najmniej w podlaskim (33,30%), opolskim (36,29%) i łódzkim (37,57%);
- e) **przesyłanie faksów** – średnio 59,96% podmiotów publicznych w Polsce go umożliwiło, z czego najwięcej w województwach pomorskim (69,53%), zachodniopomorskim (65,91%), lubuskim (96,70%) i kujawsko-pomorskim (63,62%), a najmniej w wielkopolskim (48,93%), podkarpackim (51,18%) i śląskim (55,69%);
- f) **wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line)** – średnio tylko 5,20% podmiotów publicznych w Polsce go umożliwiło, z czego najwięcej w województwach lubuskim (7,25%), dolnośląskim (6,40%) i mazowieckim (6,08%), a najmniej w podkarpackim (3,96%), warmińsko-mazurskim (41,31%) i małopolskim (4,44%). Wyniki badania w tym aspekcie pokazują, że strony internetowe umożliwiające tłumaczenie on-line są wciąż mało popularną formą komunikacji skierowanej do osób głuchych. Tymczasem takie rozwiązanie dla wielu osób głuchych jest jedyną opcją uzyskania informacji na temat działalności danego podmiotu publicznego czy załatwienia sprawy. Tym samym osoby głuche są w dużej mierze niejako pozbawione przez podmioty publiczne możliwości samodzielnego kontaktu;
- g) **pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty** – tu sytuacja wygląda nieco lepiej (ale nie znacząco). Średnio niecałe 15% podmiotów publicznych w Polsce umożliwia czy udostępnia taką pomoc, z czego najwięcej w województwach śląskim (17,37%), zachodniopomorskim (17,10%) i kujawsko-pomorskim (16,21%), a najmniej w mazowieckim (11,21%), małopolskim (12,36%) i łódzkim (12,72%). Jednocześnie można w tym przypadku przypuszczać, że przynajmniej w części przypadków niewielki odsetek odpowiedzi pozytywnych wynika z faktu, iż w wielu wypadkach podmioty publiczne nie spotkały się bezpośrednio z taką prośbą – a zatem nie widziały potrzeby zapewniania tego typu wsparcia;



Wykres 15. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają tłumacza PJM przez strony www/aplikacje mobilne



Wykres 16. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają tłumacza PJM przez kontakt osobisty

W ramach badania podmioty publiczne określały również czas w jakim są w stanie zapewnić pomoc tłumacza języka migowego przez kontakt osobisty.

Średnio tylko ok. 10% podmiotów może to zrobić od razu po zgłoszeniu potrzeby – z czego najczęściej to w województwach świętokrzyskim (18 %), dolnośląskim (16%) i kujawsko-pomorskim (12%), a najrzadziej w pomorskim (5%), opolskim (5,83%) i łódzkim (6,7%).

Kolejne 15 % podmiotów jest w stanie zapewnić pomoc tłumacza języka migowego przez kontakt osobisty w ciągu 1 dnia roboczego. Najwięcej w województwach lubuskim (19,26%), łódzkim (18,14%) i podkarpackim (17,99%), a najmniej w kujawsko-pomorskim (11,91%), podlaskim (12,16%) i opolskim (12,92%).

Znacznie więcej tj. ok. **42% podmiotów może zapewnić pomoc tłumacza języka migowego przez kontakt osobisty w ciągu 2-3 dni roboczych.** Najwięcej w województwach pomorskim (52,52%), warmińsko-mazurskim (46,90%) i lubuskim (46,86%), a najmniej w mazowieckim (34,74%), świętokrzyskim (35,89%) i podkarpackim (35,99%).

Co również warto odnotowania – aż 1/3 podmiotów publicznych może zapewnić pomoc tłumacza języka migowego przez kontakt osobisty w czasie powyżej 3 dni roboczych – co jest wprost niezgodne z art. 12 i ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się;

h) **kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty)** – tu również średnio blisko 10% podmiotów publicznych w Polsce go umożliwiała, z czego najwięcej w województwach podlaskim (11,91%), zachodniopomorskim (11,42%) i dolnośląskim (10,54%), a najmniej w łódzkim (8,30%), lubelskim (8,58%) i podkarpackim (8,70%).

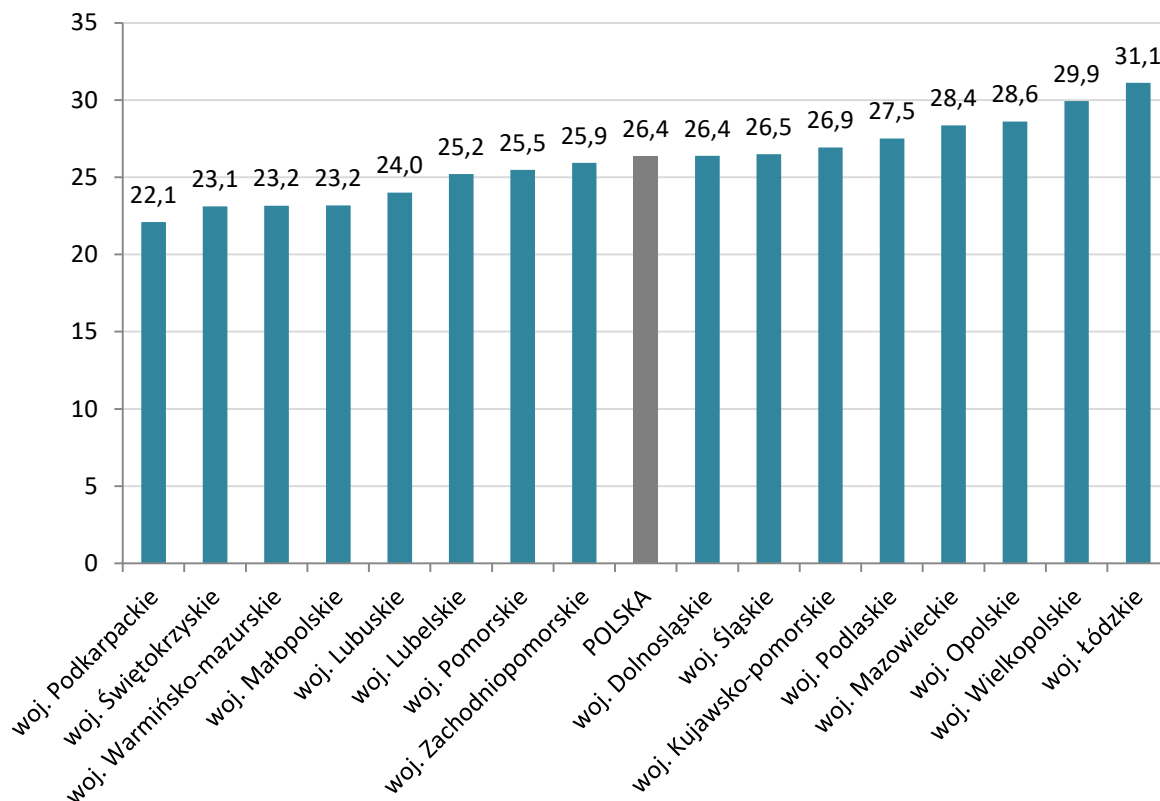
Kolejnym aspektem badania dostępności informacyjno-komunikacyjnej było **posiadanie przez podmioty publiczne urządzeń lub środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących**, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp.

Posiada je mniej niż 2% podmiotów publicznych w kraju, z czego najwięcej w województwach małopolskim (2,68%), mazowieckim (2,54%) i śląskim (2,28%), a najmniej w świętokrzyskim (0,69%), warmińsko-mazurskim (1,02%) i podkarpackim (1,11%).

Spośród podmiotów, które wskazały fakt posiadania urządzeń lub środków technicznych do obsługi słabosłyszących, **57 % ma tylko 1 takie urządzenie lub środek techniczny**, a tylko ok. 20% pomiotów posiada więcej niż 3 urządzenia lub środki techniczne do obsługi słabosłyszących.

Średnio tylko 1/4 pomiotów publicznych w Polsce zapewnia na stronach internetowych informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo, z czego najwięcej w województwach łódzkim (31,11%), wielkopolskim (29,93%) i opolskim (28,60%), a najmniej

w podkarpackim (22,09%), świętokrzyskim (23,12%) i warmińsko-mazurskim (23,16%). Jest to dość mało pozytywna informacja z uwagi na fakt, iż obowiązek tego rodzaju istnieje już od 20 września 2019 r., a jego spełnienie nie jest ani kosztowne ani czasochłonne. Wskazuje to na dość pobieżne traktowanie obowiązków ustawowych w zakresie dostępności przez podmioty publiczne.

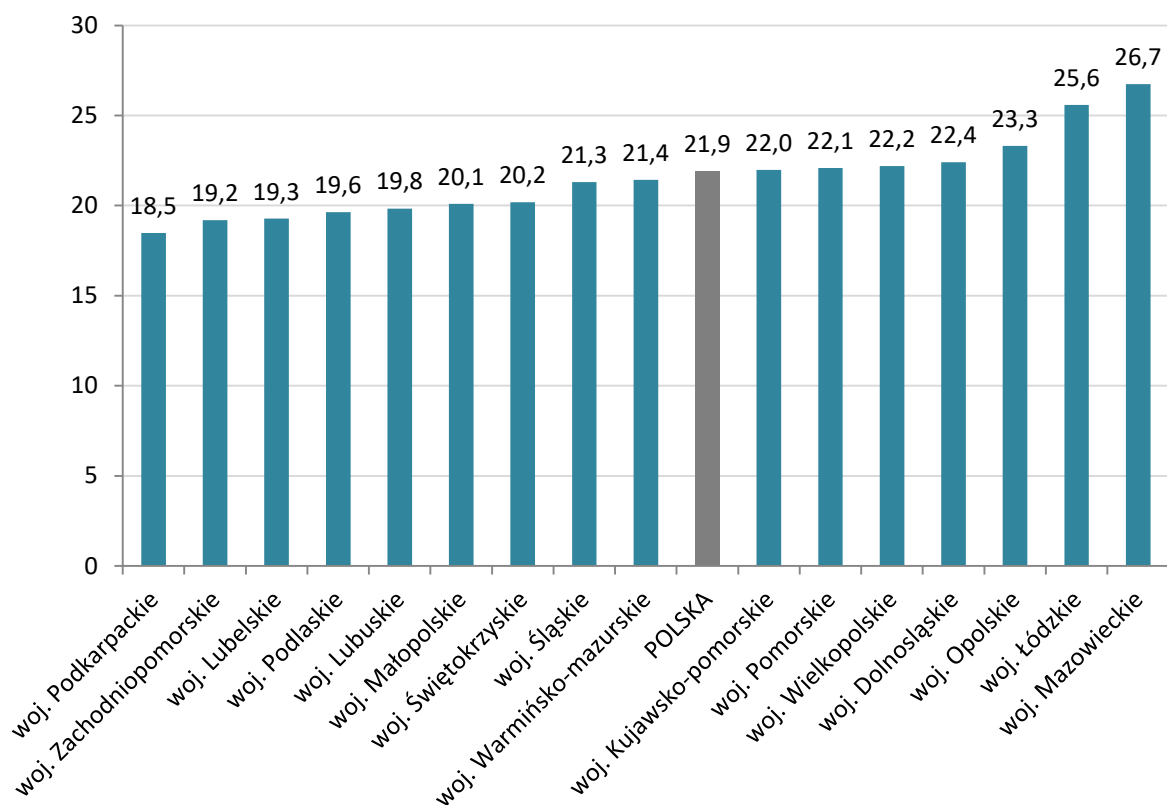


Wykres 17. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają na stronach www informacje o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywanego maszynowo

Jednocześnie najmniej jest podmiotów publicznych, które umieściły na stronach internetowych **informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM)**. To zaledwie 1,7%.

Natomiast podmioty publiczne zapewniające na stronach internetowych **informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (ETR)** stanowiły **średnio aż 22%**, z czego najwięcej w województwach mazowieckim (26,74%), łódzkim (25,59%) i opolskim (23,32%), a najmniej w podkarpackim (18,47%), zachodniopomorskim (19,19%) i lubelskim (19,27%). W tym przypadku można mieć jednak uzasadnione wątpliwości co do tego jak zrozumiane zostało to pytanie, ponieważ tekst łatwy do czytania często jest mylony z językiem łatwym, prostym – co nie oznacza bynajmniej tego samego. Przede wszystkim ETR jest przygotowywany łącznie z wizualną częścią (obrazy, rysunki, piktogramy) i jest skierowany do osób o obniżonych możliwościach poznawczych, więc używane w nim zwroty i zdania są mocno uproszczone. Wydaje się, że tego typu

informacje trudno znaleźć na stronach podmiotów publicznych, a osoby wypełniające raporty często myliły je z tzw. językiem prostym.



Wykres 18. Odsetek podmiotów publicznych według województw, które zapewniają na stronach www informacje o zakresie swojej działalności w tekście łatwym do czytania (ETR)

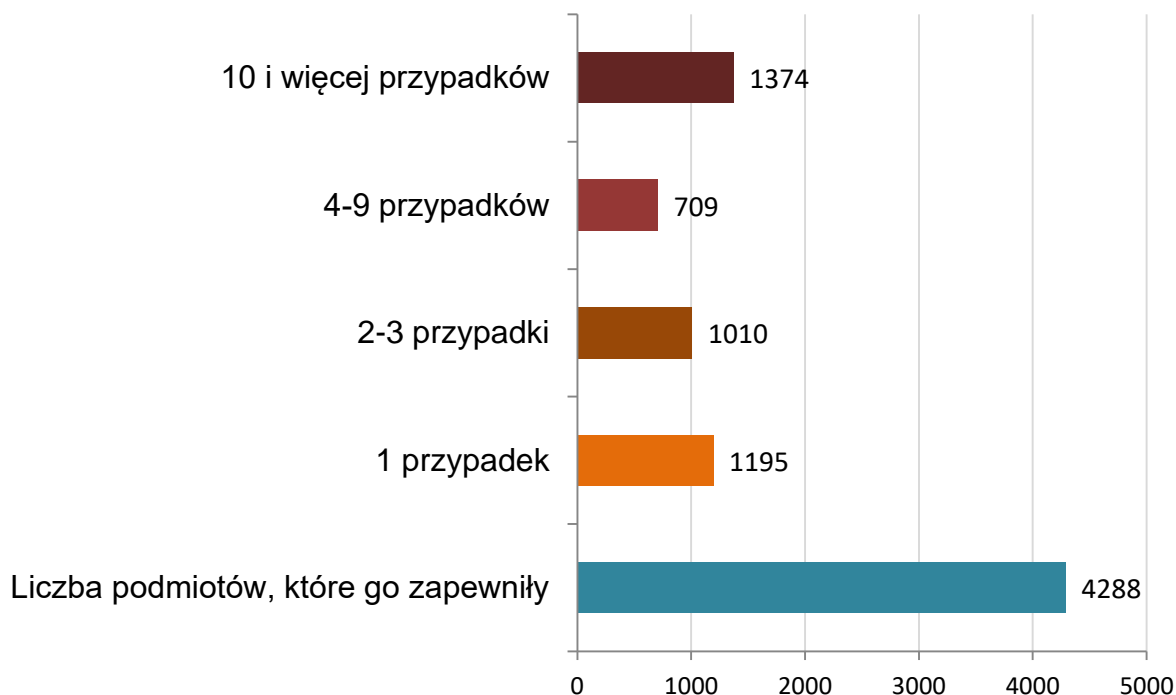
4.5. Dostęp alternatywny

Zgodnie z art. 7 UZD „w indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny.”

Dostęp alternatywny, polega w szczególności na zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym dla nich zakresie. Pierwszym aspektem badania dostępu alternatywnego była kwestia tego czy podmioty publiczne w okresie sprawozdawczym w ogóle stosowały dostęp alternatywny w jakiegokolwiek formie. Jest to o tyle uzasadnione, że do 5 września 2021 r. obowiązywały w UZD przepisy przejściowe, które pozwalały traktować każde zapewnienie dostępności na równi z dostępem alternatywnym. Dzięki temu żaden podmiot publiczny nie musiał uzasadniać dlaczego stosuje dostęp alternatywny.

Sytuacja ta zmieniła się po 5 września 2021. Od tego momentu dostęp alternatywny jest traktowany jako wyjątek, który wymaga wyjaśnienia i który w przypadku nieuzasadnionego zastosowania może być przedmiotem skargi obywatela.

Wyniki badania wskazują, że jedynie **średnio 7,45% podmiotów go stosowało**, z czego najwięcej w województwach dolnośląskim (9,75%), wielkopolskim (8,00%) i mazowieckim (7,97%), a najmniej w świętokrzyskim (5,29%), kujawsko-pomorskim (5,93%) i podkarpackim (6,18%).



Wykres 19. Częstość stosowania dostępu alternatywnego

W odniesieniu do form dostępu alternatywnego wyglądało to następująco:

- wsparcie innej osoby** – średnio 4,32% podmiotów publicznych;
- wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii** – średnio 2,22% podmiotów publicznych;
- zmiany w organizacji funkcjonowania podmiotu** – średnio 3,24% podmiotów publicznych;
- dostęp alternatywny zapewniony w inny (niż wymienione) sposób** – średnio 1,05% podmiotów publicznych.

W odniesieniu do samych przypadków zastosowania dostępu alternatywnego według stosowanych form dostępu należy wskazać, że w skali kraju najczęściej stosowano wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, co akurat jest dość pozytywną informacją gdyż nierzadko nowe technologie pomimo niezapewnienia dostępności na tym samym poziomie lub na takich samych zasadach jak korzystają z danej usługi czy miejsca osoby sprawne, pozwalają na samodzielne i komfortowe skorzystanie z danej usługi (np. załatwienie sprawy za pomocą e-mail, poprzez obejrzenie nagrania, udział w formie zdalnej czy kontakt on-line). Należy

jednak pamiętać, że w miarę możliwości osoba ze szczególnymi potrzebami powinna mieć wybór formy w jakiej skorzysta z danej usługi – co zapewni jej podmiotowe traktowanie i uwzględnienie zróżnicowanych potrzeb.

5. Wyniki badania dostępności podmiotów publicznych na poziomie regionalnym

Na podstawie wyników z badania dostępności podmiotów publicznych, które zawierają również dane w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej dla powiatów, sporządzono raporty dostępności dla 16 województw, które prezentujemy w dalszej części tego rozdziału. Podkreślić należy, że różnice pomiędzy regionami są zasadniczo bardzo niewielkie – co pokazuje, że **nie ma terytorialnego zróżnicowania w zakresie dostępności i jej rozumienia przez podmioty publiczne**. Niemniej jednak prezentowane poniżej dane mogą okazać się pomocne jako informacja zwrotna dla służb wojewody zaangażowanych w zbieranie danych od podmiotów publicznych, a także mogą posłużyć w przyszłości do porównań na szczeblu regionalnym z danymi zebranymi w kolejnej edycji raportu tj. w 2025r. Będzie to rok zakończenia realizacji programu Dostępność Plus, dzięki czemu można oczekiwać wyższego poziomu dostępności od podmiotów publicznych – również dzięki realizacji inwestycji z udziałem środków tego Programu.

Dodatkowo, na podstawie zebranych danych o dostępności podmiotów publicznych na poziomie powiatów, w oparciu o wysokość wskaźników dostępności, **sporządzono listę 38 najbardziej dostępnych powiatów** (należy jednak cały czas pamiętać, że badanie to jest oparte o autoewaluację, a więc nie zapewnia obiektywnej oceny, a jedynie informacje zebrane od samych przedstawicieli podmiotów publicznych których to dotyczy) w kraju, które uzyskały wartość ogólnego wskaźnika dostępności na poziomie co najmniej 0,50 (średni wskaźnik dla całej Polski wynosi 0,41).

Najbardziej dostępny okazał się powiat pułtuski (wskaźnik dostępności 0,573), który minimalnie wyprzedził powiat łódzki-wschodni (wskaźnik dostępności 0,571). Na trzecim stopniu podium znalazł się powiat lidzbarski (wskaźnik dostępności 0,564). Żaden z trzech powiatów na podium nie uzyskał jednak najlepszego wskaźnika w kraju dla poszczególnych rodzajów dostępności, co świadczy o tym że powiaty te uzyskały wysoki poziom dostępności we wszystkich jej badanych aspektach.

W zakresie dostępności architektonicznej najwyższą wartość wskaźnika w kraju tj. 0,56 uzyskały powiat bieruńsko-lędziński i miasto na prawach powiatu Świętochłowice.

W zakresie dostępności cyfrowej najwyższą wartość wskaźnika w kraju tj. 0,82 uzyskał powiat głogowski. W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej najwyższą wartość wskaźnika w kraju tj. 0,47 uzyskały powiaty żuromiński i brzeziński.

W czołówce zestawienia brakuje największych miast w Polsce, które zazwyczaj notowały nieco gorszy poziom dostępności w stosunku do mniejszych miejscowości - co może wynikać z bardzo dużej liczby i dużego zróżnicowania podmiotów publicznych w dużych ośrodkach miejskich.

Aż 10 z najbardziej dostępnych powiatów znajduje się na terenie województwa mazowieckiego, co stanowi 23,8% ogółu powiatów w tym regionie (42). Ponadto na liście jest:

- 5 powiatów ze śląskiego (13,8% powiatów z regionu);
- 3 powiaty z dolnośląskiego (10% powiatów z regionu), lubelskiego (12,5% powiatów z regionu), łódzkiego (12,5% powiatów z regionu) i warmińsko-mazurskiego (14,3% powiatów z regionu);
- 2 powiaty z zachodnio-pomorskiego (9,5% powiatów z regionu), wielkopolskiego (5,7% powiatów z regionu) i świętokrzyskiego (14,3% powiatów z regionu).
- 1 powiat z pomorskiego (5% powiatów z regionu), kujawsko-pomorskiego (4,3% powiatów z regionu), podkarpackiego (4% powiatów z regionu) i małopolskiego (4,5% powiatów z regionu).

Z drugiej strony na liście nie znalazł się żaden powiat z województwa opolskiego i podlaskiego. Szczegółową listę najbardziej „dostępnych” powiatów zawiera tabela 1.

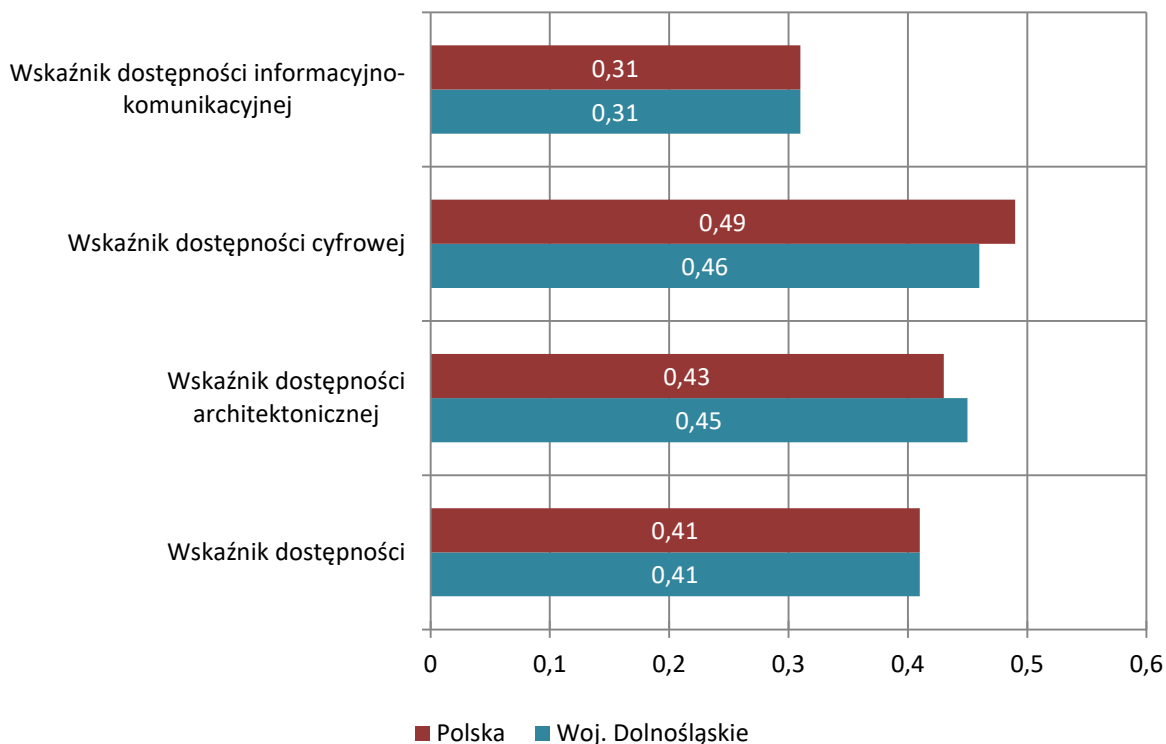
Lp.	Powiat	Województwo	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
1.	pułtuski	mazowieckie	0,57	0,55	0,73	0,44
2.	łódzki-wschodni	łódzkie	0,57	0,50	0,77	0,43
3.	lidzbarski	warmińsko-mazurskie	0,56	0,49	0,81	0,40
4.	przasnyski	mazowieckie	0,55	0,52	0,74	0,40
4.	sierpecki	mazowieckie	0,55	0,51	0,76	0,38
4.	m. Gliwice	śląskie	0,55	0,55	0,77	0,33
7.	głogowski	dolnośląskie	0,54	0,47	0,82	0,34
7.	rawski	łódzkie	0,54	0,43	0,78	0,41
7.	miechowski	małopolskie	0,54	0,52	0,76	0,33
7.	żuromiński	mazowieckie	0,54	0,48	0,66	0,47
11.	chełmiński	kujawsko-pomorskie	0,53	0,46	0,75	0,37
11.	bieruńsko-lędziński	śląskie	0,53	0,56	0,57	0,46
13.	lubiński	dolnośląskie	0,52	0,47	0,76	0,31
13.	brzeziński	łódzkie	0,52	0,46	0,62	0,47
13.	żyrardowski	mazowieckie	0,52	0,43	0,80	0,32
13.	bieszczadzki	podkarpackie	0,52	0,45	0,76	0,35
13.	mikołowski	śląskie	0,52	0,45	0,75	0,35
13.	m. Świętochłowice	śląskie	0,52	0,56	0,54	0,46

Lp.	Powiat	Województwo	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
13.	pleszewski	wielkopolskie	0,52	0,46	0,74	0,34
13.	walecki	zachodnio-pomorskie	0,52	0,46	0,75	0,36
22.	lipski	mazowieckie	0,51	0,43	0,72	0,39
22.	mławski	Mazowieckie	0,51	0,48	0,70	0,35
22.	m. Płock	mazowieckie	0,51	0,49	0,71	0,32
22.	m. Konin	wielkopolskie	0,51	0,46	0,71	0,37
22.	ślawieński	zachodnio-pomorskie	0,51	0,46	0,64	0,44
27.	m. Chełm	lubelskie	0,50	0,55	0,61	0,35
27.	chełmski	lubelskie	0,50	0,47	0,64	0,38
27.	świdnicki	lubelskie	0,50	0,52	0,55	0,42
27.	oławski	dolnośląskie	0,50	0,52	0,63	0,34
27.	sulęciński	lubuskie	0,50	0,47	0,62	0,40
27.	kozienicki	mazowieckie	0,50	0,48	0,63	0,38
27.	radomski	mazowieckie	0,50	0,47	0,68	0,36
27.	malborski	pomorskie	0,50	0,55	0,63	0,36
27.	m. Żory	śląskie	0,50	0,51	0,59	0,41
27.	kazimierski	świętokrzyskie	0,50	0,43	0,70	0,36
27.	opatowski	świętokrzyskie	0,50	0,55	0,56	0,37
27.	ostródzki	warmińsko-mazurskie	0,50	0,48	0,67	0,36

Tabela 1. Lista najbardziej „dostępnych” powiatów w Polsce

5.1. Województwo dolnośląskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa dolnośląskiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju region ten dobrze wypada przede wszystkim w zakresie dostępności architektonicznej. W 2 spośród 10 pytań w zakresie dostępności architektonicznej województwo dolnośląskie uzyskało najwyższy wynik. Natomiast poziom dostępności cyfrowej był nieco niższy niż średnia dla kraju – w 1 pytaniu region ten osiągnął najgorszy wynik w kraju. Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla regionu Dolnego Śląska jest zbliżony do średniej dla całego kraju. Województwo dolnośląskie w odniesieniu do deklarowanego dostępu alternatywnego i osiągnęło najwyższy wynik w kraju, w 2 pytaniach osiągając wyższe rezultaty niż pozostałe regiony. Ogólny wskaźnik dostępności dla województwa dolnośląskiego wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej. Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,54 jest powiat głogowski.



Wykres 20. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa dolnośląskiego

5.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa dolnośląskiego wyniósł 0,45 i jest to wyższy niż średnia krajowa wynosząca 0,43. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat wrocławski (0,54).

Podmioty publiczne w regionie w największym stopniu spełniają warunek dotyczący zapewnienia wstępu do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (87,10% podmiotów je zapewnia w 88,81% budynków).

5.1.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu Dolnego Śląska 0,46 i był niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej uzyskały powiaty głogowski (0,82) i lubiński (0,76) i zdecydowanie wyróżniają się one na tle pozostałych powiatów w województwie. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,40 do 0,82).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo dolnośląskie nie uzyskało najlepszego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ma natomiast najwyższy odsetek stron www i aplikacji mobilnych niezgodnych z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej (20,49%).

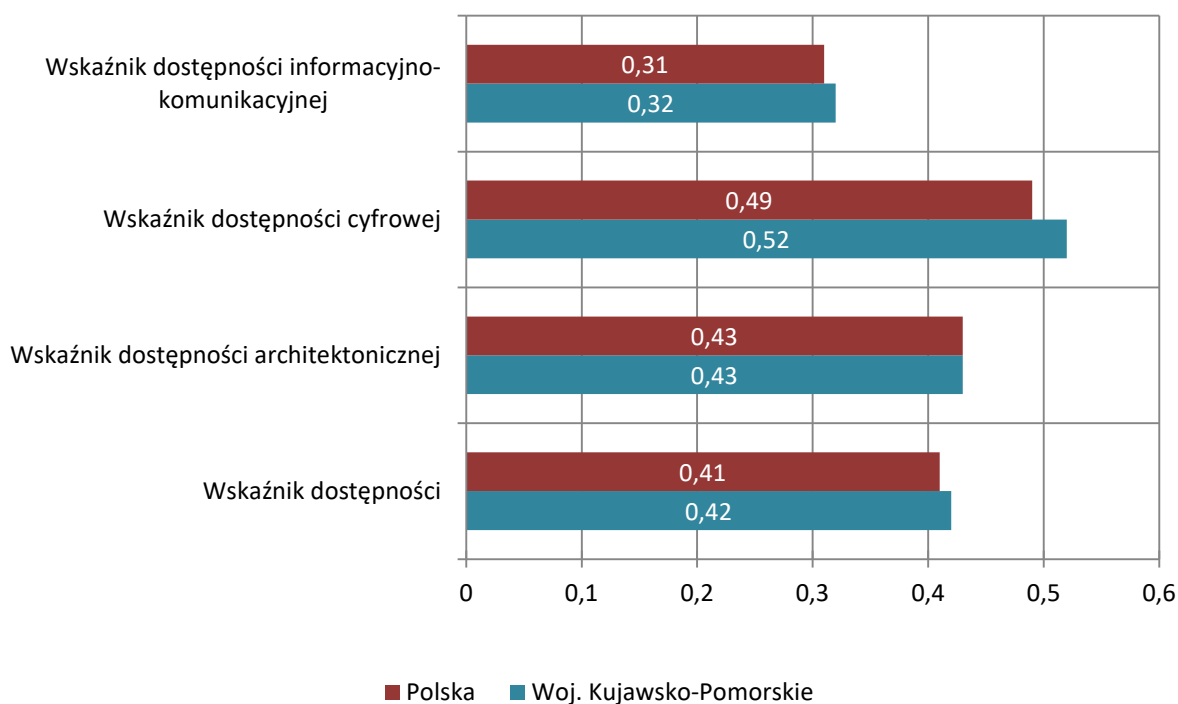
5.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu Dolnego Śląska 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat karkonoski (0,45).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo dolnośląskie uzyskało najlepszy wynik w kraju w zakresie zapewnienia osobistej pomocy tłumacza PJM od razu po zgłoszeniu potrzeby (zapewnia go 15,94% badanych podmiotów).

5.2. Województwo kujawsko-pomorskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa kujawsko-pomorskiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to prezentuje średni poziom dostępności architektonicznej. Natomiast poziom dostępności cyfrowej był wyższy niż średnia dla kraju, choć w żadnym z pytań region ten nie osiągnął najlepszego wyniku w kraju. Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla regionu był nieco wyższy od średniej dla całego kraju. Województwo kujawsko-pomorskie w odniesieniu do deklarowanego dostępu alternatywnego osiągnęło nieco niższy wynik niż średnia dla całego kraju. Ogólny wskaźnik dostępności dla województwa kujawsko-pomorskiego wyniósł 0,42 i jest nieco wyższy od średniej krajowej. Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,53 jest powiat chełmiński.



Wykres 21. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego

5.2.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa kujawsko-pomorskiego wyniósł 0,43 i jest równy średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat toruński (0,52).

Podmioty publiczne w regionie w znacznym odsetku zapewniają dostępność w zakresie:

- zapewnienia wstępu do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (83,62% podmiotów zapewnia go w 86,40% budynków);
- możliwości ewakuacji lub uratowania w inny sposób osobom ze szczególnymi potrzebami (43,34% podmiotów zapewnia go w 44,05% budynków).

5.2.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,52 i był wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej uzyskał powiaty rypiński (0,79) i golubsko-dobrzyński (0,77) i chełmiński (0,75) i wyróżniają się one na tle pozostałych powiatów w województwie. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,42 do 0,79).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo kujawsko-pomorskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, mimo to należy podkreślić wysokie wyniki w zakresie liczby podmiotów i prowadzonych przez nie stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (67,51% podmiotów posiada je dla 66,02% stron www) oraz zakresie liczby podmiotów i udostępnianych przez nie aplikacji mobilnych, które posiadają deklarację dostępności (38,71% podmiotów posiada je dla 42,55% aplikacji mobilnych).

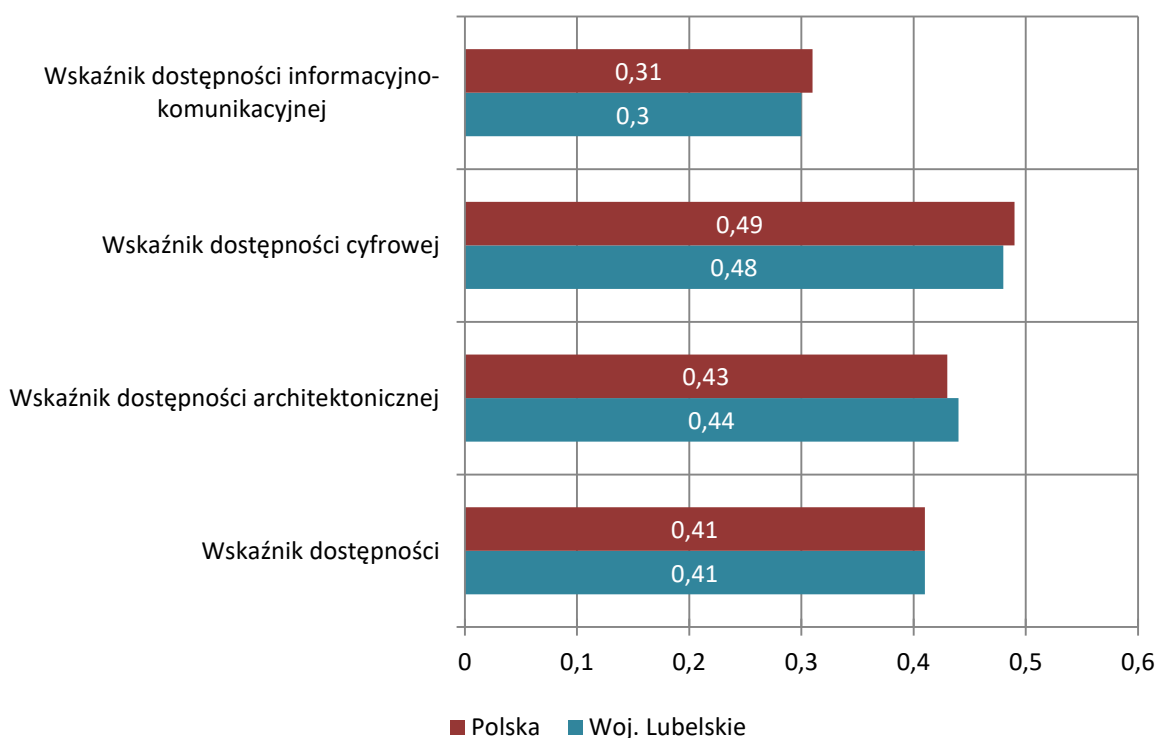
5.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,32 i jest nieco wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat wąbrzeski (0,47).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo kujawsko-pomorskie uzyskało najlepszy wynik w kraju w zakresie liczby podmiotów, które posiadają więcej niż 3 urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących (pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp., posiada je 45,95% podmiotów przy średniej dla kraju na poziomie 20,92%). Ponadto należy odnotować wysoki wynik regionu w zakresie umożliwienia przesyłania wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (umożliwia to 72,31% badanych podmiotów).

5.3. Województwo lubelskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa lubelskiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało nieco wyższy poziom dostępności architektonicznej i w jednym pytaniu region ten osiągnął najwyższy wynik w kraju. Natomiast poziom dostępności cyfrowej był nieco niższy niż średnia dla kraju, choć w żadnym z pytań region ten nie osiągnął wyraźnie niższego wyniku na tle kraju. Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla regionu był nieco niższy od średniej dla całego kraju. Województwo lubelskie w odniesieniu do deklarowanego dostępu alternatywnego osiągnęło średni wynik dla całego kraju. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej (0,41). Powiatami, które uzyskały najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,50, są powiaty świdnicki, chełmski i miasto na prawach powiatu Chełm.



Wykres 22. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa lubelskiego

5.3.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa lubelskiego wyniósł 0,44 i jest nieco wyższy od średniej krajowej (0,43). Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskało miasto na prawach powiatu Chełm (0,55).

Podmioty publiczne w regionie mają najwyższą dostępność w kraju w zakresie liczby budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (jest to 47,49% budynków). Ponadto należy

zwrócić uwagę na dobrą dostępność w zakresie liczby budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (jest to 34,17% budynków).

5.3.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,48 i był niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej uzyskał powiat chełmski (0,64). Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,39 do 0,64).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo lubelskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, mimo to należy podkreślić dobry wynik w zakresie liczby podmiotów i prowadzonych przez nie stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (68,91% podmiotów posiada je dla 66,71% stron www).

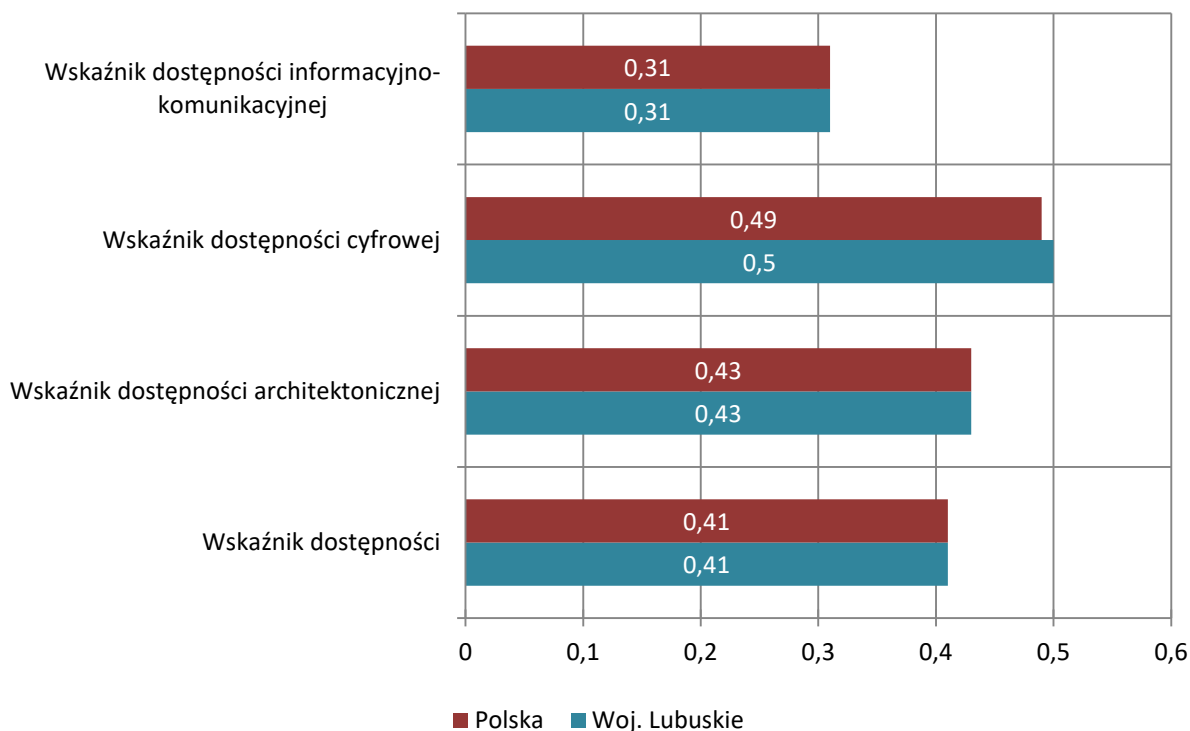
5.3.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,30 i jest nieco niższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat świdnicki (0,42).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo lubelskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym aspekcie. Mimo to region uzyskał wyższe niż średnia krajowa wyniki w zakresie liczby podmiotów, które zapewniają osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem następujących sposobów/środków wspierających komunikowanie się: komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (41,53% podmiotów), przesyłanie faksów (61,11% podmiotów), kontakt korespondencyjny (96,82% podmiotów).

5.4. Województwo lubuskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa lubuskiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało zbliżony poziom dostępności architektonicznej. Poziom dostępności cyfrowej był nieco wyższy niż średnia dla kraju. Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego dla regionu był równy średniej dla całego kraju. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,50, jest powiat sulęciński.



Wykres 23. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa lubuskiego

5.4.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa lubuskiego wyniósł 0,43 i jest równy średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat nowosolski (0,48).

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej, choć należy zwrócić uwagę na dobrą dostępność w zakresie liczby budynków do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (jest to 86,66% budynków) i liczby budynków, w których nie są zapewnione wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (jest to 67,37% budynków).

5.4.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,50 i był wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,64 uzyskały powiaty międzyrzecki i żarski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,40 do 0,64).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo lubuskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, mimo to należy podkreślić dobry wynik w zakresie

liczby prowadzonych stron internetowych i udostępnianych aplikacji mobilnych, które posiadają deklarację dostępności (posiada ją 68,03% stron www i 35,11% aplikacji).

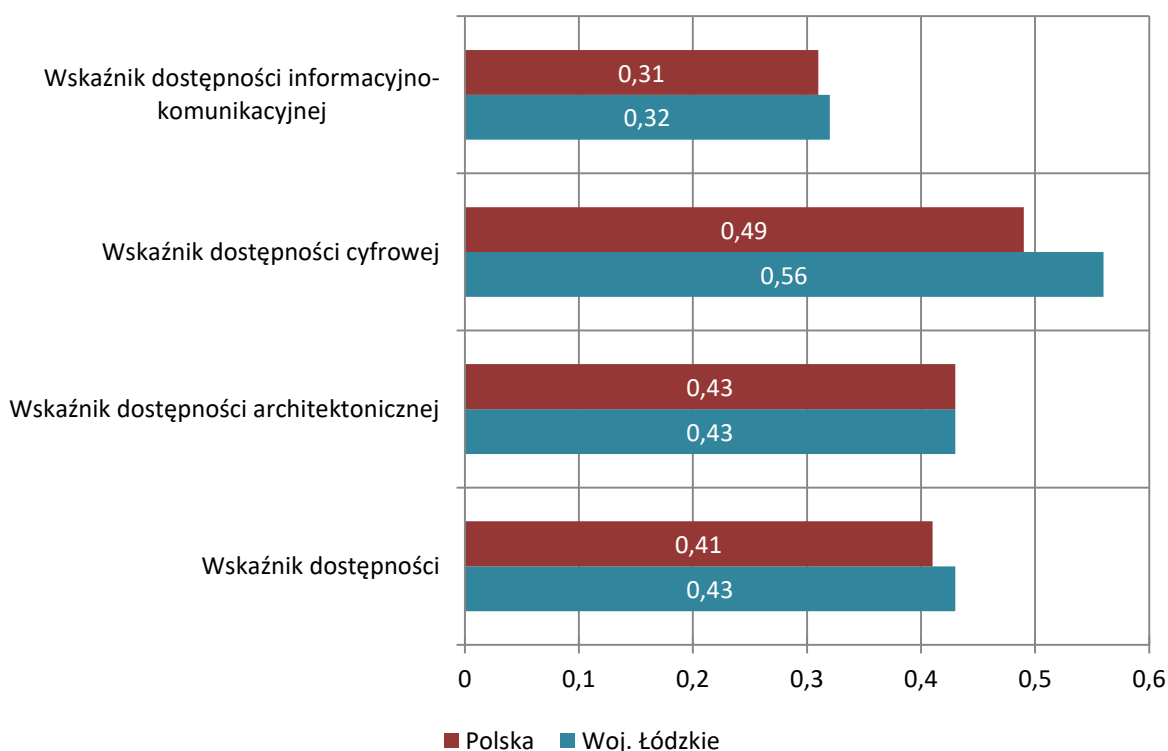
5.4.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat międzyszecki (0,37).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo lubuskie uzyskało najwyższy wyniku w kraju w zakresie odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (7,25% podmiotów) oraz umożliwienia osobistego kontaktu z tłumaczem języka migowego w ciągu 1 dnia roboczego (19,26% podmiotów).

5.5. Województwo łódzkie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa łódzkiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało nieco niższy poziom dostępności architektonicznej. Poziom dostępności cyfrowej był najwyższy w kraju. Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego dla regionu był nieco wyższy od średniej dla całego kraju. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,43 i jest wyższy średniej krajowej (0,41). Powiatem, które uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,57 jest powiat łódzki-wschodni.



Wykres 24. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa łódzkiego

5.5.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa łódzkiego wyniósł 0,42 i jest nieco niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat łódzki wschodni (0,50).

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej, choć należy zwrócić uwagę na dobrą dostępność w zakresie liczby budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (jest to 26,97% budynków).

5.5.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,56 i był najwyższy w kraju i dużo wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,78 uzyskał powiat rawski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,42 do 0,78).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo łódzkie uzyskało najwyższy wynik w kraju w aspektach:

- odsetka podmiotów, które posiadają deklaracje dostępności wszystkich prowadzonych stron www (69,19% podmiotów przy średniej krajowej równej 66,56%);
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych (48,04% podmiotów dla 48,65% aplikacji mobilnych).

5.5.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,32 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat brzeziński (0,47).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo łódzkie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego (96,81% podmiotów) oraz kontaktu korespondencyjnego (97,66% podmiotów);
- odsetka podmiotów publicznych posiadających strony www (1 lub więcej) odpowiadające na pytanie o zapewnienie na stronach internetowych informacji

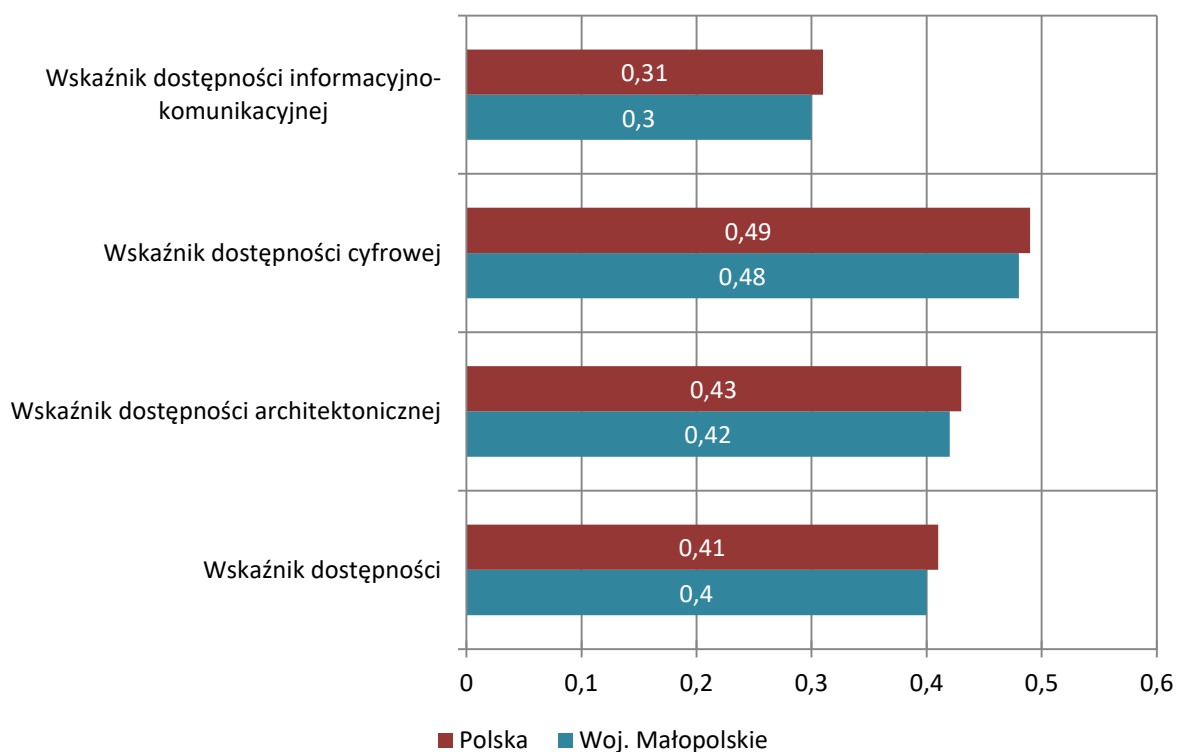
o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (31,11% podmiotów);

- odsetka stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) (26,16% stron www).

Wyżej wskazane dobre wyniki w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej odnoszą się do kwestii związanych z dostępnością cyfrową, której poziom jest w regionie najwyższy w kraju.

5.6. Województwo małopolskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa małopolskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało nieco niższy poziom dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej, dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,40 i jest niższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, które uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,54 jest powiat miechowski.



Wykres 25. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa małopolskiego

5.6.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa małopolskiego wyniósł 0,42 i jest nieco niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat miechowski (0,52).

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej, choć należy zwrócić uwagę na dobrą dostępność w zakresie liczby budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (jest to 26,98% budynków).

5.6.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,48 i jest nieco niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,76 uzyskał powiat miechowski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,37 do 0,76).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo małopolskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklaracje dostępności dla części prowadzonych stron www (9,37% podmiotów przy średniej krajowej równej 7,76%) i odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności części udostępnianych aplikacji mobilnych (7,53% podmiotów przy średniej krajowej równej 2,76%).

5.6.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

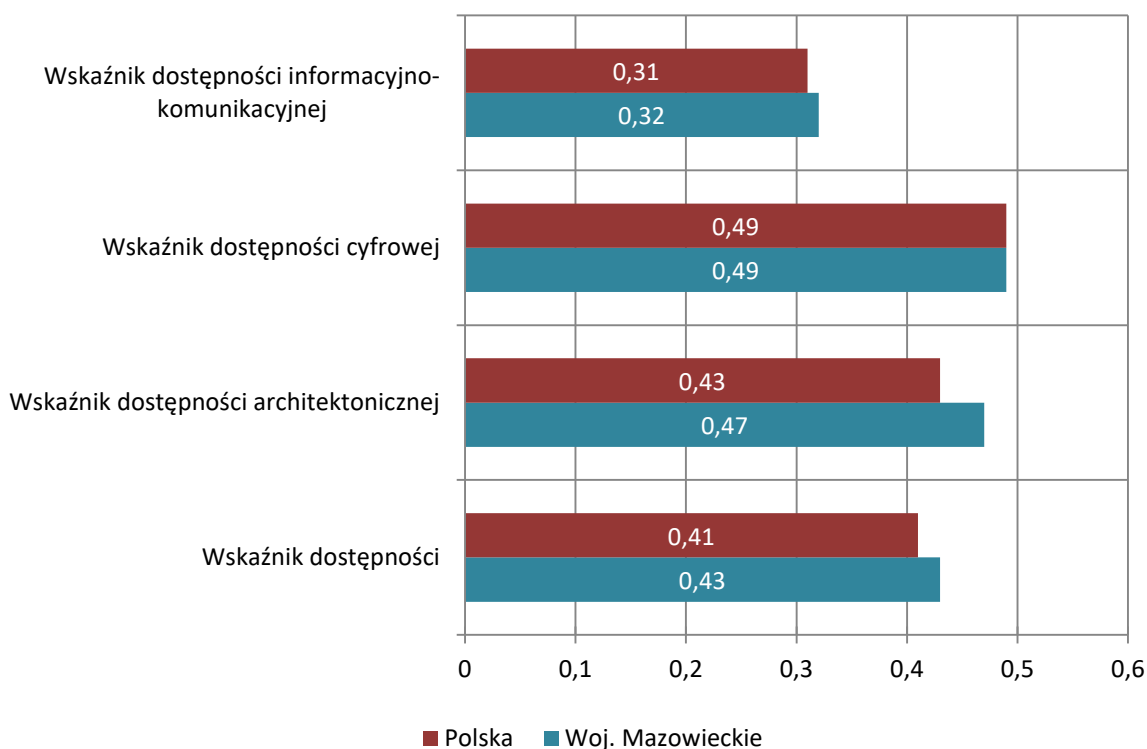
Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,30 i jest niższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat proszowski (0,37).

Mimo to w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo Małopolskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów posiadających urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp. (2,68% podmiotów). Region uzyskał też bardzo dobry wynik w zakresie odsetka stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (33,69% stron www).

Z drugiej strony region uzyskał najniższy wynik w zakresie odsetka stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) (16,68% stron www).

5.7. Województwo mazowieckie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa mazowieckiego pokazało, że na tle pozostałych regionów kraju region stołeczny dobrze wypada przede wszystkim w zakresie dostępności architektonicznej. W 4 spośród 10 pytań w zakresie dostępności architektonicznej województwo mazowieckie uzyskało najwyższy wynik. Natomiast poziom dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej oraz dostępu alternatywnego dla regionu stołecznego jest zbliżony do średniej dla całego kraju. Ogólny wskaźnik dostępności dla województwa Mazowieckiego wyniósł 0,43 i jest nieco wyższy niż średnia krajowa wynosząca 0,41. Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,57 jest powiat pułtuski. Wysoki poziom dostępności podmiotów publicznych wynika z między innymi z faktu, iż w Warszawie mieszczą się siedziby Ministerstw i Urzędów Centralnych, które zazwyczaj mają większą świadomość i większe środki finansowe na zapewnianie dostępności niż samorządowe pomioty publiczne z regionów.



Wykres 26. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa mazowieckiego

5.7.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa Mazowieckiego wyniósł 0,47 i jest to najwyższy wynik spośród wszystkich regionów i znacznie wyższy niż średnia krajowa wynosząca 0,43. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej uzyskał powiat legionowski (0,56).

Podmioty publiczne w regionie stołecznym zapewniają najlepszą dostępność w zakresie:

- zapewnienia w budynkach wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych (34,82% podmiotów je zapewnia w 40,19% budynków);
- zastosowania w budynkach rozwiązań architektonicznych, środków technicznych lub zainstalowanych urządzeń, które umożliwiają osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych (30,87% podmiotów je zapewnia w 36,87% budynków);
- budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (36,97% budynków).

5.7.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu Mazowsza 0,49 i był dokładnie taki sam jak średnia dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej uzyskał powiat żyrardowski (0,80). Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,42 do 0,80).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo mazowieckie uzyskało najwyższy wynik w kraju tylko w jednej kategorii tj. odsetka podmiotów, które udostępniają aplikacje mobilne (5,90%), co może być spowodowane faktem, iż swoje aplikacje mobilne opracowują najczęściej duże podmioty publiczne jak ministerstwa czy urzędy centralne, które mieszczą się w Warszawie.

5.7.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu Mazowsza 0,32 i był nieco wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat żuromiński (0,47).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo Mazowieckie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie:

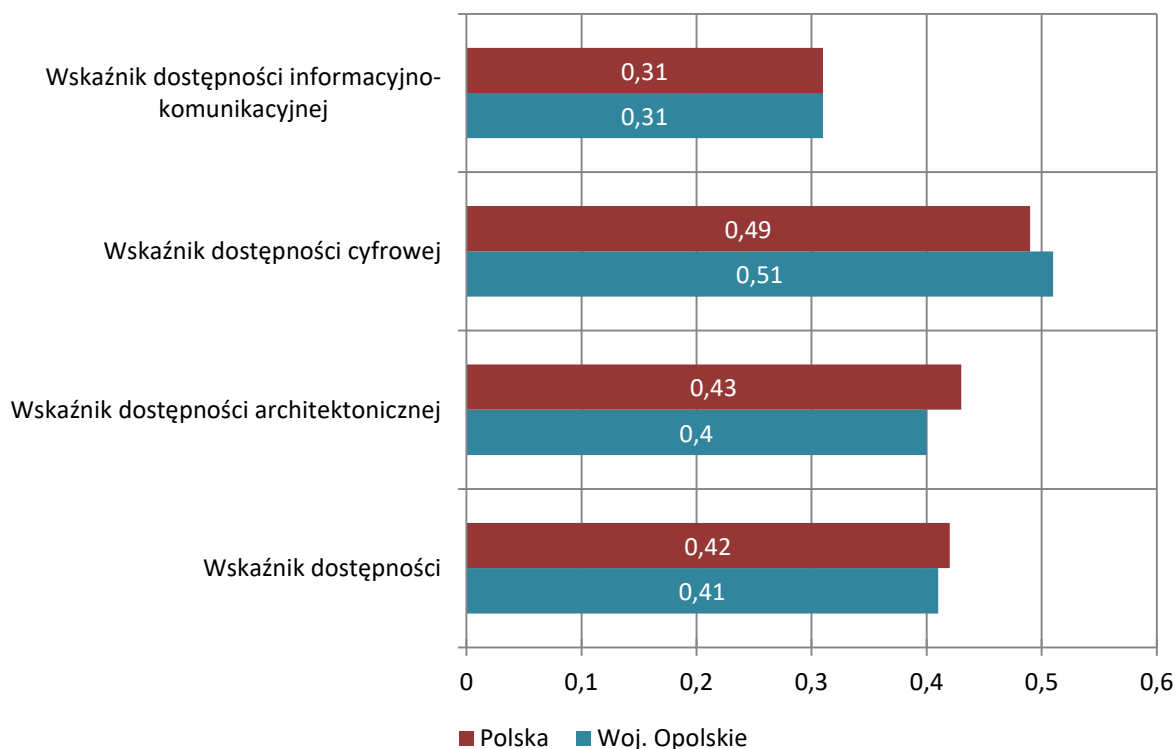
- odsetka podmiotów publicznych zapewniających na stronach internetowych informacje o zakresie swojej działalności w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w formie pliku wideo (3,15% podmiotów na 3,63% stron www);
- odsetka podmiotów publicznych zapewniających na stronach internetowych informacje o zakresie swojej działalności w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (26,74% podmiotów na 23,83% stron www);
- odsetka podmiotów publicznych, które zapewniały w okresie sprawozdawczym (20.09.2019 r. - 01.01.2021 r.) na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami możliwość komunikacji w formie określonej we wniosku (0,81% podmiotów).

Z drugiej strony region stołeczny uzyskał najniższy wynik w kraju w zakresie zapewniania dostępu do tłumacza języka migowego poprzez kontakt osobisty (11,21% podmiotów w stosunku do 14,37% na poziomie kraju).

5.8. Województwo opolskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa opolskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało niższy poziom dostępności architektonicznej, ale wyższy poziom dostępności cyfrowej.

Poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej był równy średniej krajowej, a poziom dostępu alternatywnego nieco niższy od niej. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej (0,41). Powiatami, które uzyskały najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,49 są powiaty namysłowski, głubczycki i krapkowicki.



Wykres 27. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa opolskiego

5.8.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa opolskiego wyniósł 0,40 i jest niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,45 uzyskały powiat głubczycki i miasto na prawach powiatu Opole.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej. Z drugiej strony region osiągnął najniższe poziomy dostępności architektonicznej w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających w budynkach wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne (23,08% podmiotów w 30,38% budynków);
- odsetka podmiotów stosujących w budynkach rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub urządzenia, które umożliwiają osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych (20,51% podmiotów w 26,64% budynków);
- odsetka podmiotów zapewniających w budynku możliwości ewakuacji lub uratowania w inny sposób osobom ze szczególnymi potrzebami (38,07% podmiotów).

5.8.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,51 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,68 uzyskał powiat namysłowski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,39 do 0,68).

Choć w zakresie dostępności cyfrowej województwo opolskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu to w większości z nich przekroczyło średnią krajową. Region osiągnął dobre wyniki w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklaracje dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (68,76% podmiotów przy średniej krajowej równej 66,56%) i odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych (40,00% podmiotów przy średniej krajowej równej 31,68%).

5.8.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat głubczycki (0,41).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo opolskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, choć osiągnęło dobre wyniki w zakresie:

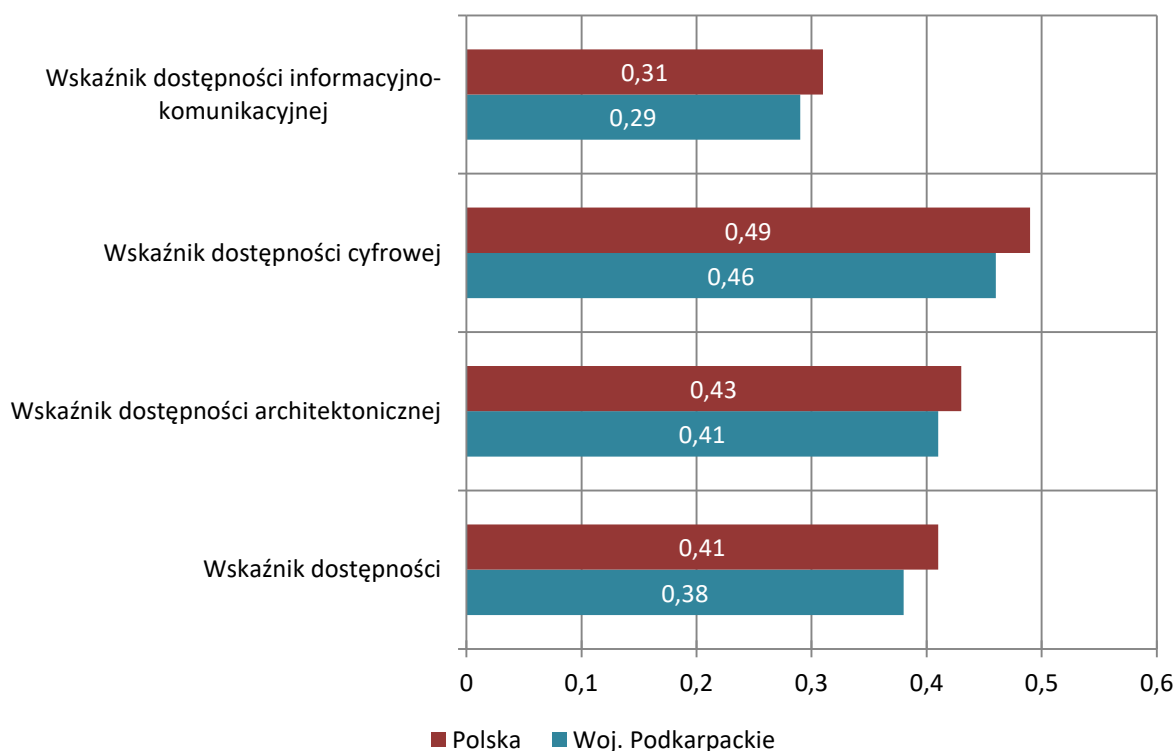
- odsetka podmiotów posiadających urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp. (2,34% podmiotów);
- odsetka podmiotów posiadających strony www (1 lub więcej) odpowiadające na pytanie o zapewnienie na stronach internetowych informacji o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w formie pliku wideo (2,35% podmiotów);

- odsetka stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (28,60% stron www).

5.9. Województwo podkarpackie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa podkarpackiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej, dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego.

Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,38 i jest niższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,52 jest powiat bieszczadzki.



Wykres 28. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa podkarpackiego

5.9.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa podkarpackiego wyniósł 0,41 i jest niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,59 uzyskał powiat leżajski.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej. Z drugiej strony region osiągnął najniższe poziomy dostępności architektonicznej w zakresie odsetka podmiotów zapewniających

w budynkach informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (25,40% podmiotów w 74,18% budynków).

5.9.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,46 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,76 uzyskał powiat bieszczadzki. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,38 do 0,76).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo podkarpackie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu. Region osiągnął jednak dobry wynik w zakresie odsetka prowadzonych stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (66,44% podmiotów przy średniej krajowej równej 65,51%). Z drugiej strony region osiągnął najniższy wynik w kraju w zakresie odsetka stron www i aplikacje mobilne zgodne z wymogami dostępności określonymi w UDC (tylko 13,91% stron i aplikacji przy średniej krajowej równej 17,12%).

5.9.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,29 i jest niższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat ropczycko-sędziszowski (0,39).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo podkarpackie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, choć osiągnęło dobre wyniki w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (14,81% podmiotów).

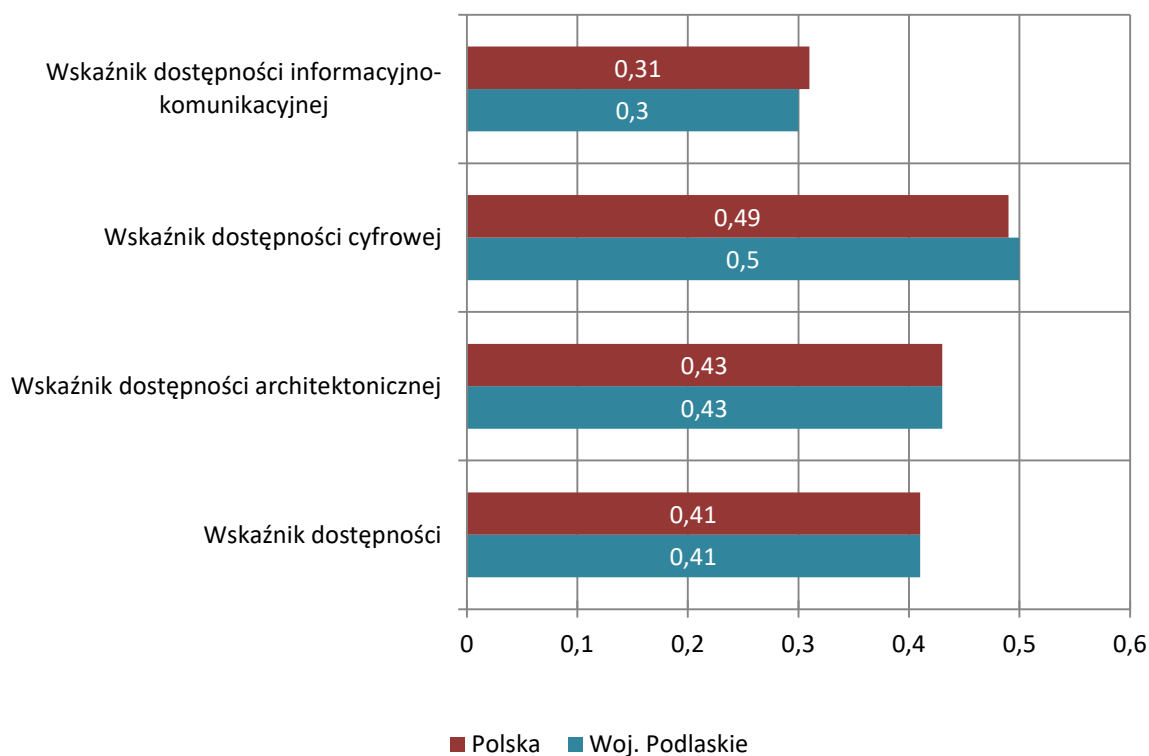
Niestety region osiągnął najniższe poziomy dostępności informacyjno-komunikacyjnej w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami pomoc tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie online) (3,96% podmiotów);
- odsetka podmiotów zapewniających na stronach internetowych informacji o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (22,09% podmiotów na 23,24% stron www);
- odsetka podmiotów zapewniających na stronach internetowych informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w formie pliku wideo (0,74% podmiotów na 0,90% stron www);
- odsetka podmiotów zapewniających na stronach internetowych informacji o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) (18,47% podmiotów na 17,62% stron www).

5.10. Województwo podlaskie

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa podlaskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało równy średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, wyższy poziom dostępności cyfrowej, niższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego.

Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej. Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,49 jest powiat bielski.



Wykres 29. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa podlaskiego

5.10.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa podlaskiego wyniósł 0,43 i jest równy średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,52 uzyskał powiat grajewski.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym z aspektów dostępności architektonicznej, choć osiągnęły dobre wyniki w zakresie odsetka podmiotów zapewniających wstęp do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (85,24% podmiotów w 87,72% budynków) i podmiotów zapewniających w budynkach wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych (30,21% podmiotów w 35,00% budynków).

5.10.2. **Dostępność cyfrowa**

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,50 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,74 uzyskał powiat sokólski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,43 do 0,74).

Choć w zakresie dostępności cyfrowej województwo podlaskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, region osiągnął dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów posiadających deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (68,84% podmiotów dla 71,93% stron www) oraz odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC (17,98% stron www i aplikacji mobilnych). Region osiągnął jednak najniższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (74,88% podmiotów).

5.10.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,30 i jest niższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat augustowski (0,38).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo podlaskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami pomoc tłumacza - przewodnika (kontakt osobisty) (11,91% podmiotów).

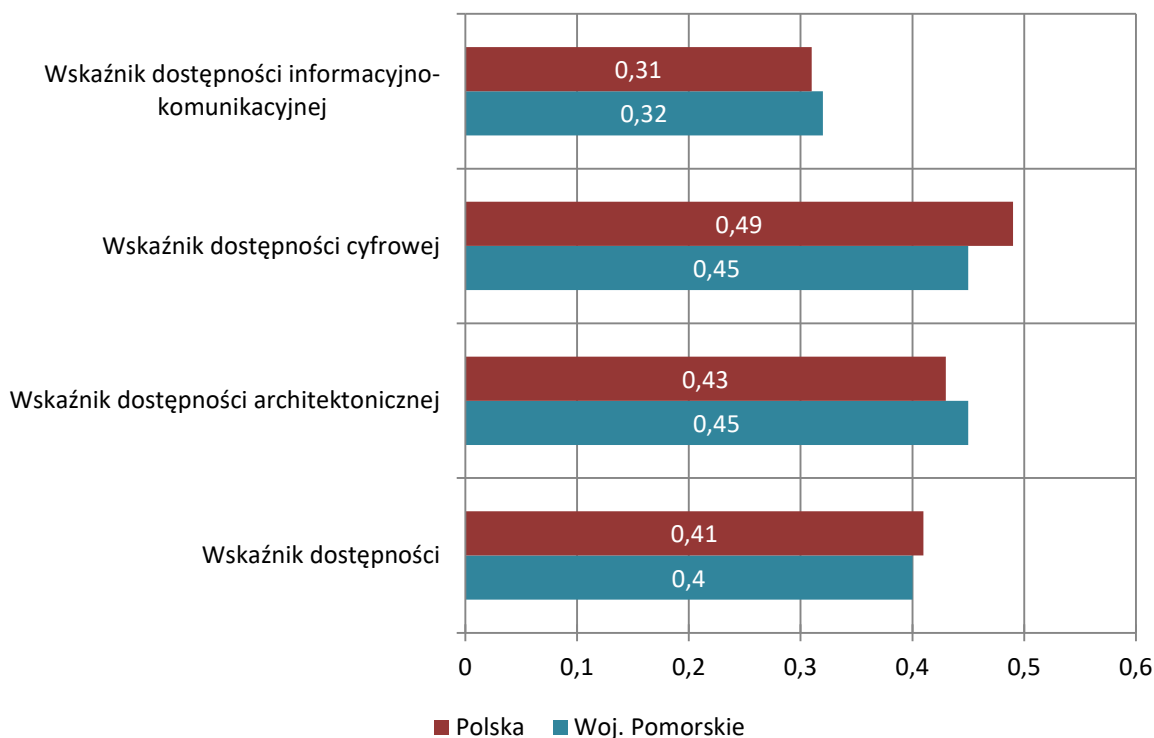
Niestety region osiągnął najniższe poziomy dostępności informacyjno-komunikacyjnej w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (60,22% podmiotów);
- odsetka podmiotów umożliwiających komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (33,30% podmiotów).

5.11. **Województwo pomorskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa pomorskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności informacyjno-komunikacyjnej, ale niższy poziom dostępności cyfrowej. Poziom dostępu alternatywnego był równy średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,40 i jest nieco niższy średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,51 jest powiat malborski. Miasto na prawach powiatu Gdynia, które uznawane jest za najbardziej dostępne

polskie miasto, a jego władze już od 1999 roku wdrażają politykę społeczną, która uwzględnia potrzeby wszystkich mieszkańców uzyskało wskaźnik dostępności na średnim poziomie równym 0,41.



Wykres 30. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa pomorskiego

5.11.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa pomorskiego wyniósł 0,45 i jest wyższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,55 uzyskał powiat malborski.

Podmioty publiczne w regionie odnotowały najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów zapewniających w budynku możliwości ewakuacji lub uratowania w inny sposób osobom ze szczególnymi potrzebami (45,87% podmiotów w 46,72% budynków).

Z drugiej strony region osiągnął najniższy wynik w kraju w odniesieniu do odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (28,67% podmiotów w 24,04% budynków).

5.11.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,45 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,65 uzyskały powiat Nowodworski i miasto na prawach powiatu Słupsk. Jednocześnie w ramach

dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,38 do 0,65).

W zakresie dostępności cyfrowej województwo pomorskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ale region osiągnął dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (82,80% podmiotów) oraz odsetka podmiotów, które udostępniają aplikacje mobilne (5,15% podmiotów).

Z drugiej strony region osiągnął najniższy wynik w zakresie liczby prowadzonych stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (59,81% stron www).

5.11.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

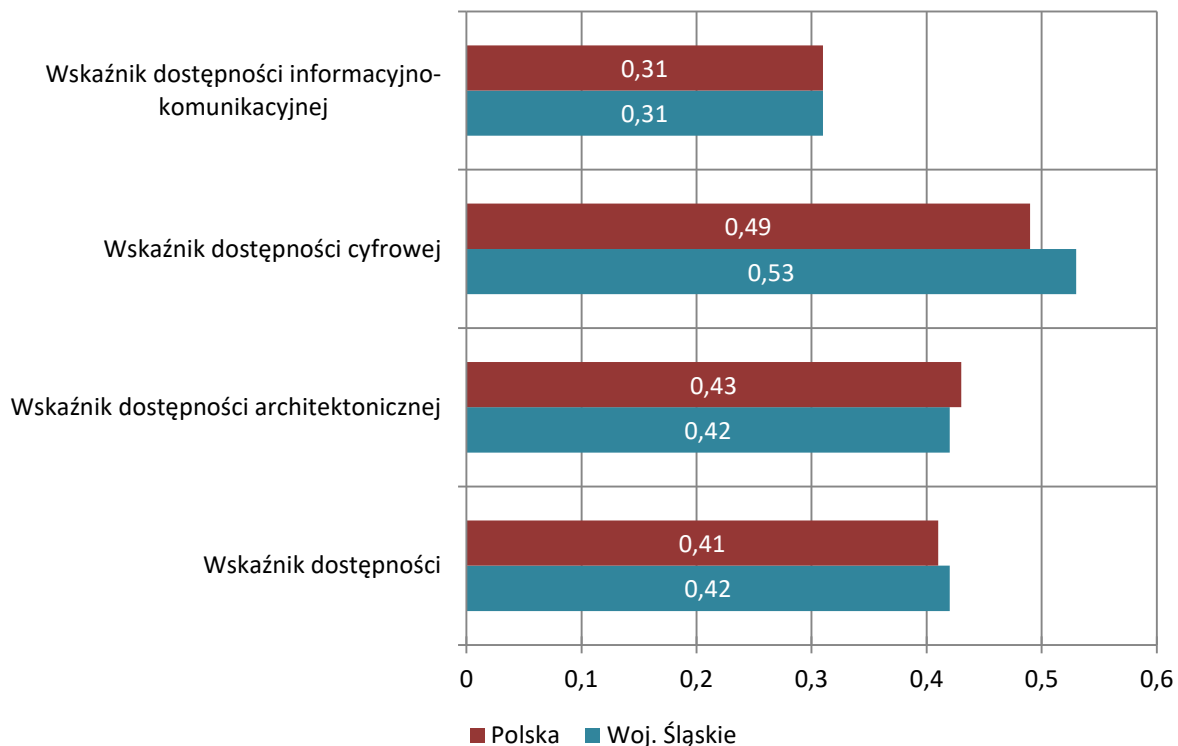
Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,32 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat sztumski (0,39).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo pomorskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (72,31% podmiotów);
- odsetka podmiotów umożliwiających przesyłanie faksów (69,53% podmiotów);
- odsetka podmiotów umożliwiających komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (47,53% podmiotów).

5.12. **Województwo śląskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa śląskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, równy średniej dla kraju poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego i wyższy poziom dostępności cyfrowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,42 i jest nieco wyższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,55 jest miasto na prawach powiatu Gliwice.



Wykres 31. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa śląskiego

5.12.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa śląskiego wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej (0,43). Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,56 uzyskał powiat bieruńsko-lędziński i miasto na prawach powiatu Świętochłowice.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, choć uzyskały wyższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów zapewniających wstęp do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (85,28% podmiotów w 83,41% budynków) oraz odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (85,28% budynków).

5.12.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,53 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,77 uzyskało miasto na prawach powiatu Gliwice. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,43 do 0,77).

Województwo Śląskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w 2 pytaniach, w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (83,31% podmiotów);

- odsetka prowadzonych stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (72,08% podmiotów).

5.12.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej tj. 0,46 uzyskały powiat bieruńsko-lędziński i miasto na prawach powiatu Świętochłowice.

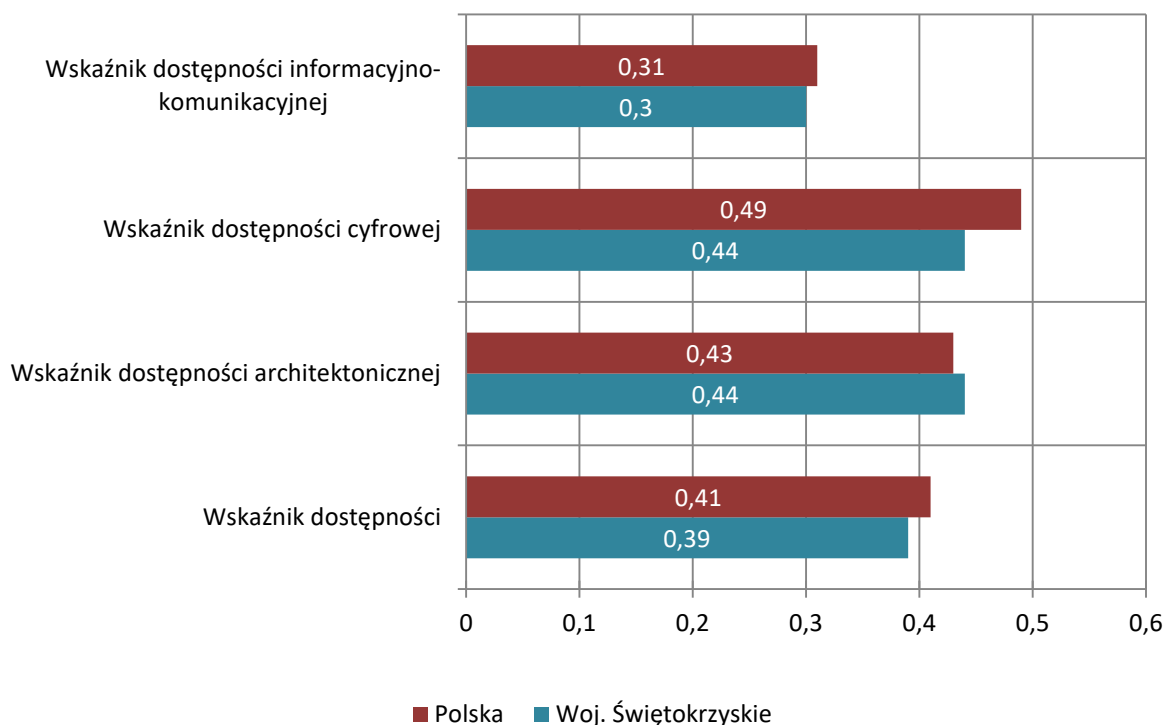
W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo śląskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów zapewniających Pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (17,37% podmiotów).

Ponadto region odnotował bardzo dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego (96,55% podmiotów) oraz wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (68,36% podmiotów).

5.13. **Województwo świętokrzyskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa świętokrzyskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, ale niższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej, dostępności cyfrowej i dostępu alternatywnego.

Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,39 i jest niższy średniej krajowej (0,41). Powiatami, które uzyskały najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,50 są kazimierski i opatowski.



Wykres 32. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa świętokrzyskiego

5.13.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa świętokrzyskiego wyniósł 0,44 i jest wyższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,55 uzyskał powiat opatowski.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym w zakresie aspekcie, ale uzyskało dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów zapewniających w budynkach wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne (32,54% podmiotów w 40,14% budynków);
- odsetka podmiotów, które zastosowały w budynkach rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub urządzenia, które umożliwiają osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych (38,26% podmiotów w 35,49% budynków).

Z drugiej strony region osiągnął najniższy wynik w kraju w odniesieniu do odsetka podmiotów umożliwiających wstęp do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (78,97% podmiotów w 80,93% budynków).

5.13.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,44 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,70 uzyskał powiat kazimierski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe

różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,40 do 0,70).

Województwo osiągnęło wyższy od średniej wynik w zakresie odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC (18,46% stron www i aplikacji mobilnych).

Z drugiej strony, region osiągnął najniższy wynik w kraju w 2 kategoriach w zakresie:

- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich prowadzonych stron www (62,57% podmiotów dla 67,33% stron www);
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych (18,06% podmiotów dla 21,28% aplikacji mobilnych).

5.13.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,30 i jest niższy od średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat staszowski (0,41).

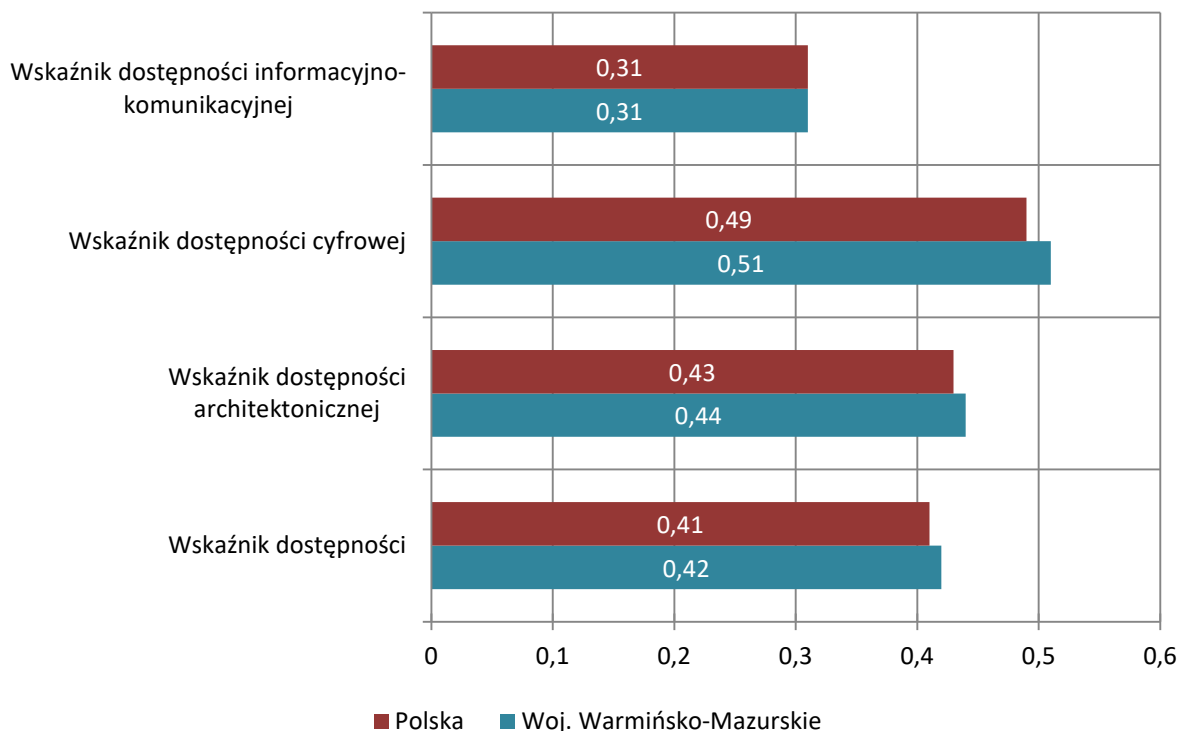
W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo świętokrzyskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ale uzyskało dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających przesyłanie faksów (62,22% podmiotów);
- odsetka podmiotów umożliwiających wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (5,29% podmiotów).

Region osiągnął jednak najniższy wynik w zakresie odsetka podmiotów posiadających urządzenia lub środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, IR, Bluetooth itp. (0,69% podmiotów).

5.14. **Województwo warmińsko-mazurskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa warmińsko-mazurskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności cyfrowej oraz równy średniej krajowej poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,42 i jest nieco wyższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,56 jest powiat lidzbarski.



Wykres 33. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa warmińsko-mazurskiego

5.14.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa warmińsko-mazurskiego wyniósł 0,44 i jest wyższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,53 uzyskał powiat iławski.

Podmioty publiczne w regionie odnotowały najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka podmiotów zapewniających w budynkach informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,50% podmiotów w 30,09% budynków).

Z drugiej strony region uzyskał najniższy wynik w kraju w zakresie odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (36,57% budynków).

5.14.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,51 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,81 uzyskał powiat lidzbarski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,45 do 0,81).

Województwo osiągnęło najwyższy w kraju wynik w zakresie odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC (21,96% stron www i aplikacji mobilnych). Ponadto region osiągnął bardzo wysoki wynik w zakresie prowadzonych stron internetowych, które posiadają deklarację dostępności (69,18% stron www).

5.14.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju (0,31). Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej uzyskał powiat nowomiejski (0,46).

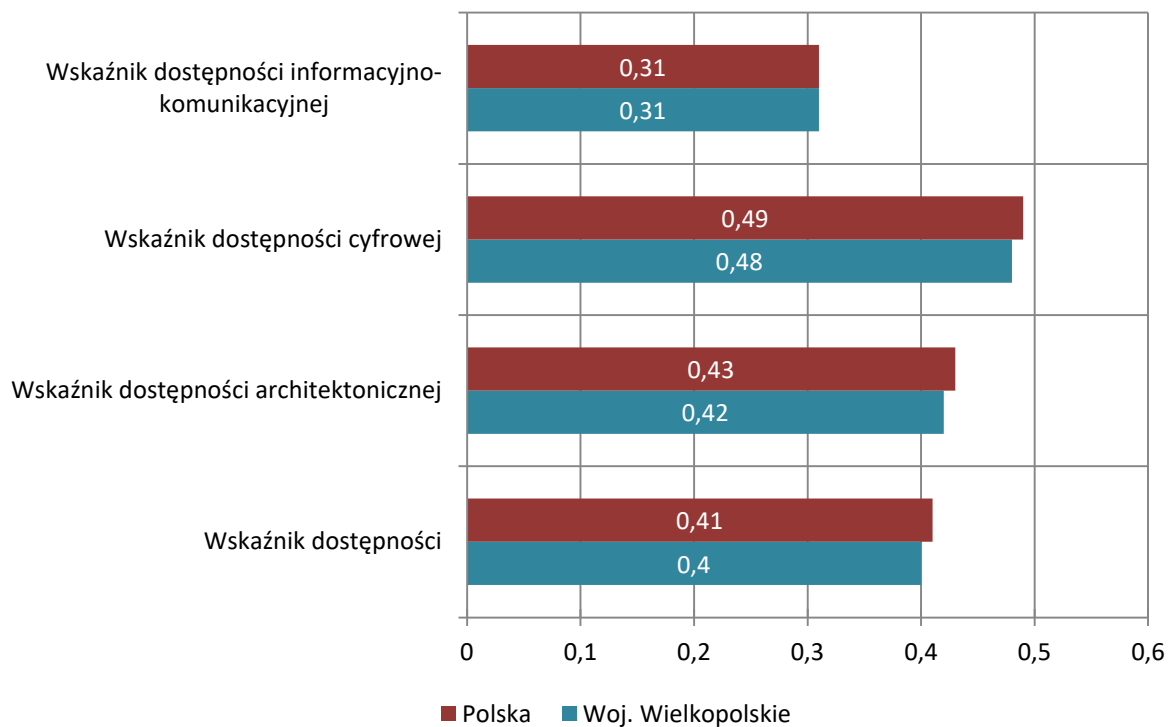
W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo warmińsko-mazurskie nie uzyskało najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ale uzyskało wysoki wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających kontakt korespondencyjny (97,21% podmiotów);
- odsetka podmiotów umożliwiających komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (43,70% podmiotów).

Region osiągnął jednak najniższy wynik w zakresie odsetka podmiotów posiadających zapewniających na stronach internetowych informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) w formie pliku wideo (0,79% podmiotów na 0,82% stron www).

5.15. **Województwo wielkopolskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa wielkopolskiego dowodzi, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności cyfrowej oraz równy średniej krajowej poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,40 i jest niższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,52 jest powiat pleszewski.



Wykres 34. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa wielkopolskiego

5.15.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa wielkopolskiego wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,50 uzyskał powiat międzychodzki.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ale miały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów zapewniających wstęp do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (85,70% podmiotów w 85,91% budynków).

5.15.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,48 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,74 uzyskał powiat pleszewski. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,37 do 0,74).

Województwo nie osiągnęło najwyższego w kraju wyniku w żadnym aspekcie, to odnotowało dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych (32,59% podmiotów dla 32,40% aplikacji mobilnych).

5.15.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej tj. 0,39 uzyskały powiat śremski i miasto na prawach powiatu Kalisz.

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo Wielkopolskie uzyskało najwyższy wynik w kraju w zakresie odsetka stron www, na których podmiot zapewnia informację o zakresie swojej działalności w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (34,96% stron www).

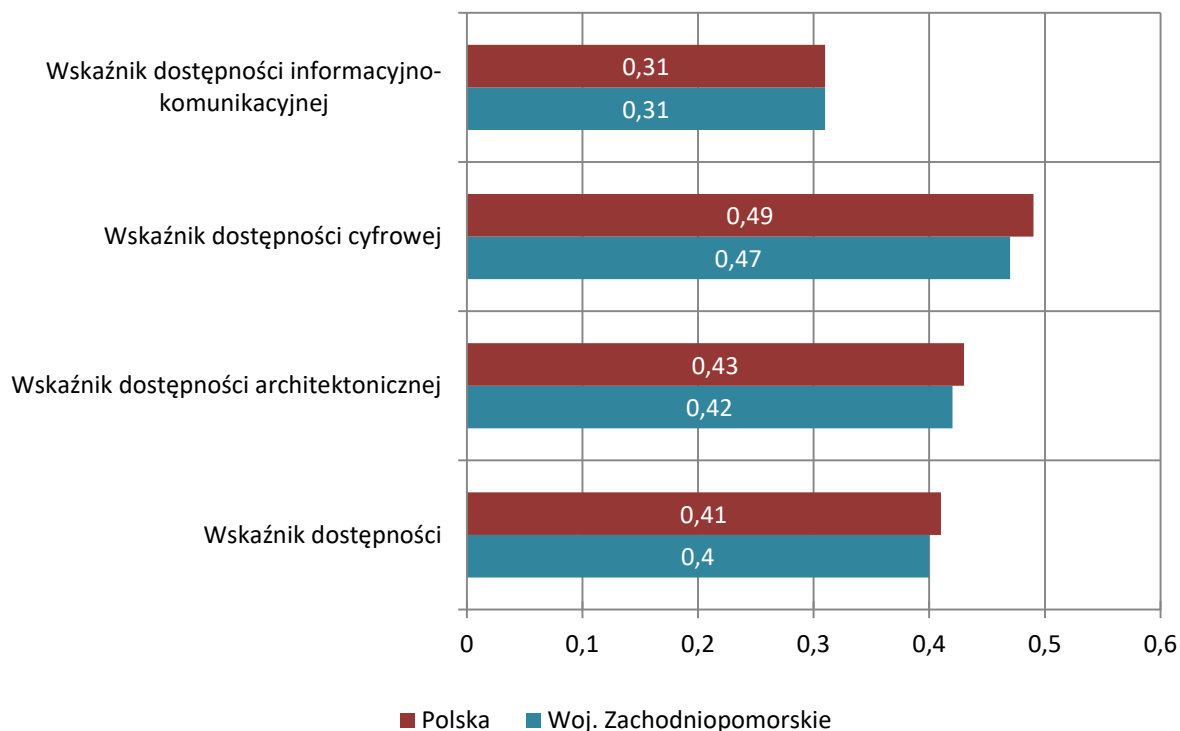
Ponadto region uzyskał dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (15,46% podmiotów);
- odsetka podmiotów zapewniających na stronach internetowych informację o zakresie swojej działalności (głównych zadaniach) w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo (29,93% podmiotów na 34,96% stron www).

Region osiągnął jednak najniższy wynik w zakresie odsetka podmiotów zapewniających osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego (93,23% podmiotów) oraz kontaktu korespondencyjnego (94,52%).

5.16. **Województwo zachodniopomorskie**

Badanie dostępności podmiotów publicznych z województwa zachodniopomorskiego pokazuje, że na tle pozostałych regionów kraju, województwo to odnotowało niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności cyfrowej oraz równy średniej krajowej poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępu alternatywnego. Ogólny wskaźnik dostępności dla tego województwa wyniósł 0,40 i jest niższy od średniej krajowej (0,41). Powiatem, który uzyskał najwyższy wskaźnik ogólnej dostępności wynoszący 0,52 jest powiat wałecki.



Wykres 35. Poziom dostępności podmiotów publicznych zlokalizowanych na terenie województwa zachodniopomorskiego

5.16.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla województwa zachodniopomorskiego wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej. Najwyższy wskaźnik dostępności architektonicznej wynoszący 0,51 uzyskał powiat policki.

Podmioty publiczne w regionie nie odnotowały najwyższego wyniku w kraju w żadnym pytaniu, ale miały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów zapewniających wstęp do budynków osobom korzystającym z psa asystującego (83,62% podmiotów w 85,45% budynków).

5.16.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej wyniósł dla regionu 0,47 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej tj. 0,75 uzyskał powiat wałecki. Jednocześnie w ramach dostępności cyfrowej obserwowane są największe różnice w jej poziomie pomiędzy poszczególnymi powiatami (wskaźnik od 0,41 do 0,75).

Województwo nie osiągnęło najwyższego w kraju wyniku w żadnym aspekcie, to odnotowało wysoki wynik w zakresie odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (80,72% podmiotów). Region uzyskał jednak najniższy wynik w zakresie odsetka podmiotów, które udostępniają aplikacje mobilne (2,54% podmiotów).

5.16.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyniósł dla regionu 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. Najwyższy wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej tj. 0,47 uzyskał powiat łobeski.

W ramach dostępności informacyjno-komunikacyjnej województwo Zachodniopomorskie nie uzyskało najwyższego wyniku w żadnym pytaniu, ale ma wyższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów umożliwiających przesyłanie faksów (65,91% podmiotów);
- odsetka podmiotów zapewniających pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (17,10% podmiotów);
- odsetka podmiotów zapewniających kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (11,42% podmiotów).

6. Wyniki badania dostępności dla wybranych typów podmiotów publicznych

Niniejszy rozdział zawiera informacje przedstawione już nie w ujęciu regionalnym, ale podmiotowym – biorąc pod uwagę typ podmiotów które wzięły udział w badaniu i wypełniły swoje raporty. Dane statystyczne z badania zostały uszeregowane dla wybranych kilku typów podmiotów publicznych. MFiPR wybrało te najbardziej liczne grupy jednostek dla których sporządzono szczegółowe raporty o stanie zapewniania dostępności¹⁹.

Raporty zostały poszeregowane na 5 głównych kategorii, w oparciu o obszar zapewniania dostępności, w następujący sposób:

- **Ochrona zdrowia** (analiza dla Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej);
- **Edukacja** (analiza dla Przedszkoli Publicznych, Publicznych Szkół Podstawowych, Publicznych Szkół Ponadpodstawowych, Publicznych Placówek Systemu Oświaty, Publicznych Zespołów Szkół oraz Szkół Wyższych);
- **Administracja samorządowa** (analiza dla Samorządowych Jednostek Organizacyjnych, Wspólnot Samorządowych oraz Ochotniczych Straży Pożarnych);
- **Administracja rządowa** (analiza dla Organów Władzy i Administracji Rządowej, Państwowych Jednostek Organizacyjnych oraz Podmiotów, które raportowały do Ministra ds. rozwoju regionalnego);
- **Kontrola i ochrona prawa** (analiza dla Sądów i Trybunałów oraz Organów Kontroli Państwowej i Ochrony Prawa).

Spośród analizowanych obszarów, najwyższy ogólny poziom dostępności prezentują publiczne placówki systemu ochrony zdrowia (0,50), które osiągnęły też zdecydowanie najwyższy poziom dostępności architektonicznej (0,67) co niewątpliwie cieszy, ponieważ osoby ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami najczęściej korzystają właśnie z placówek służby zdrowia.

Najwyższy wskaźnik dostępności cyfrowej (0,57) uzyskały natomiast organy kontroli i ochrony prawa, co pokazuje, że polski wymiar sprawiedliwości jest w większości dostępny cyfrowo, co z pewnością ułatwia prowadzenie spraw i postępowań przez sądy, trybunały czy NIK.

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej najwyższy wynik uzyskały podmioty administracji rządowej, co nie jest zaskoczeniem biorąc pod uwagę fakt, iż to na tym poziomie opracowano normy prawne w zakresie dostępności, a KPRM, ministerstwa i urzędy centralne posiadają departamenty lub biura, które zajmują się

¹⁹ Ze względu na większą wiarygodność danych szczegółowe analizy były przeprowadzone dla grup podmiotów publicznych, w ramach, których złożono co najmniej 100 raportów o stanie zapewniania dostępności.

komunikacją zewnętrzną, w tym prowadzeniem strony www, komunikacją z prasą czy udzielaniem odpowiedzi dla podmiotów zewnętrznych (w formie telefonicznej, e-maili, pism, informacji publicznej). Porównanie poziomu dostępności dla analizowanych grup podmiotów publicznych przedstawiono w tabeli 2.

Obszar	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Ochrona Zdrowia	0,50	0,67	0,49	0,33
Edukacja	0,42	0,44	0,48	0,34
Administracja samorządowa	0,43	0,45	0,50	0,35
Administracja rządowa	0,40	0,41	0,42	0,38
Kontrola i ochrona prawa	0,49	0,51	0,57	0,37
Średnia dla POLSKI	0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 2. Porównanie poziomu dostępności dla analizowanych grup podmiotów publicznych

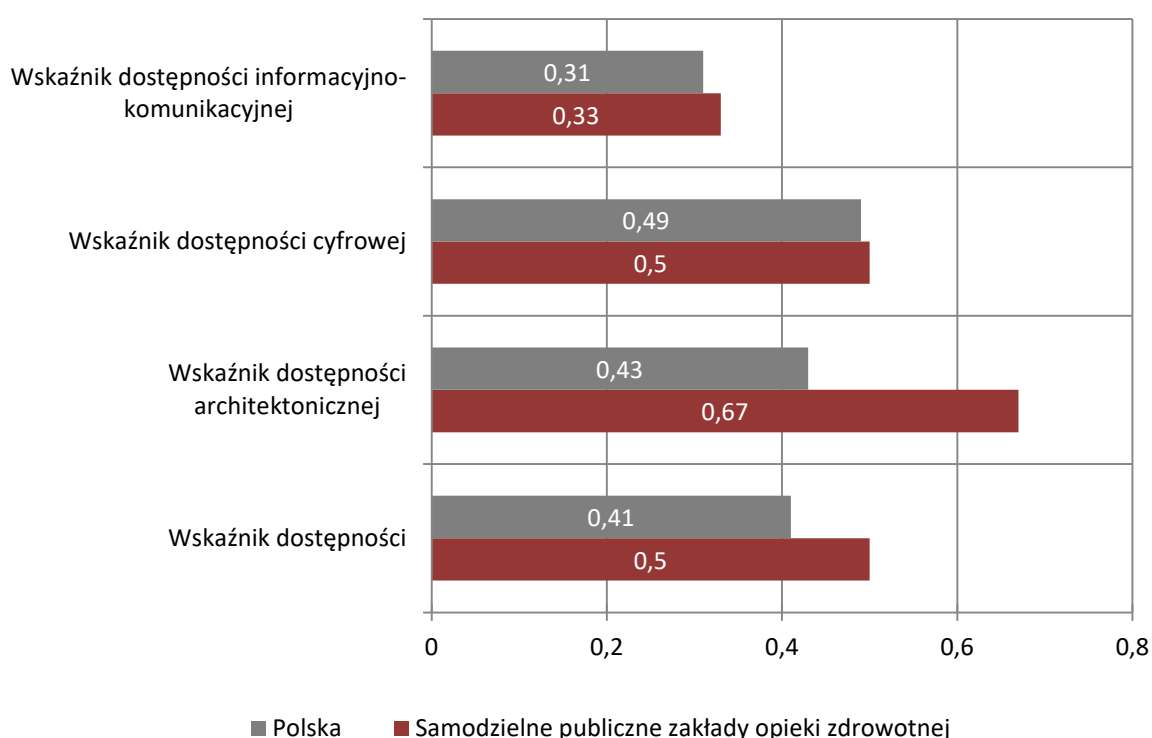
Należy podkreślić, że MFIPR nie miało bezpośredniego wpływu na „przypisanie” danego podmiotu publicznego do określonego typu/rodzaju podmiotów. Było to bowiem oparte o wybór dokonywany bezpośrednio przez dany podmiot lub organ wyższego rzędu wypełniający raport za dany podmiot (np. gmina za swoje jednostki organizacyjne). Mimo szerokiej kampanii informującej o właściwym sposobie raportowania dostępności, część podmiotów publicznych błędnie przypisała się do danej kategorii podmiotów. Tym samym, np. niektóre organy administracji rządowej np. prokuratury okręgowe raportowały do wojewody, inne zaś do ministra właściwego ds. rozwoju regionalnego (uznając że podlegają bezpośrednio pod Ministerstwo Sprawiedliwości). Ani GUS, który przygotowywał zestawienia zbiorcze ani MFIPR opracowując niniejszy raport nie miały już zatem możliwości ingerencji i ew. przeniesienia części podmiotów do innej kategorii, tak by wszystkie tożsame podmioty znajdowały się z jednej z nich. Takich przypadków jest niestety więcej, co pokazuje, że w kolejnych latach konieczna będzie szeroko zakrojona akcja informacyjna, wskazująca precyzyjnie do jakiej kategorii powinny się przypisać poszczególne typy podmiotów publicznych. Przedstawione wyniki badania należy więc traktować z pewną ostrożnością, niemniej jednak są one jakimś przybliżeniem całego obrazu dostępności w poszczególnych sektorach/obszarach.

6.1. Ochrona zdrowia

W sumie **1134 samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej z całego kraju złożyły raport** o stanie zapewniania dostępności, czyli tylko ok. 4% ze wszystkich 27,3 tys. SP ZOZ działających na terenie Polski²⁰.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, odnotowały one znacznie wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, nieco wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i dostępności cyfrowej.

Z kolei częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była dużo wyższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla SP ZOZ wyniósł 0,50 i jest znacząco wyższy od niższej średniej krajowej (0,41).



Wykres 36. Poziom dostępności samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej

6.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla SP ZOZ wyniósł 0,67 i jest wyższy od średniej krajowej. Podmioty te odnotowały wysoki wynik w zakresie:

²⁰ Zgodnie z danymi GUS w latach 2019-2020 r. działalność prowadziło 890 szpitali i 25,5 tys. podmiotów opieki zdrowotnej – 21,5 tys. przychodni oraz 0,7 tys. praktyk lekarskich i 3,3 tys. praktyk stomatologicznych, realizujących świadczenia finansowane ze środków publicznych. Źródła danych:

Ambulatoryjna opieka zdrowotna w 2020 r., GUS, 2021 r., s. 1, [Link do pobrania](#);
Zdrowie i ochrona zdrowia w 2019 roku, GUS, 2021 r., s. 50, [Link do pobrania](#).

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (79,08% budynków SP ZOZ, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (78,94% budynków SP ZOZ, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (41,30% budynków SP ZOZ, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (70,59% budynków SP ZOZ, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Z drugiej strony publiczne placówki medyczne odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (tylko 72,74% budynków SP ZOZ, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%). Należy jednak podkreślić, że niektóre placówki medyczne ze względu na konieczność zachowania rygorystycznych wymogów higieniczno-sanitarnych mogą celowo zabraniać wstępu ze zwierzętami – choć również w tym przypadku powinno to być inaczej rozwiązane (np. możliwość pozostawienia psa w specjalnym pomieszczeniu i dalej asysta pracownika ZOZ).

6.1.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla publicznych zakładów opieki zdrowotnej wyniósł 0,50 i jest nieco wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). SP ZOZ osiągnęły lepszy wynik w zakresie:

- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 22,94%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych - 39,29% SP ZOZ przy średniej dla Polski równej 31,68%.

Z drugiej strony SP ZOZ osiągnęły niższy wynik w zakresie odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (76,98% SP ZOZ w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%) i odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (52,35% SP ZOZ, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla SP ZOZ wyniósł 0,33 i jest nieznacznie wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). W zakresie dostępności

informacyjno-komunikacyjnej SP ZOZ uzyskały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (98,59% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (98,50% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (68,25% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- przesyłanie faksów (85,47% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (6,17% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (17,46% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (13,23% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 9,39%).

Publiczne zakłady opieki zdrowotnej rządziej umożliwiają jednak komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (25,40% SP ZOZ przy średniej dla kraju równej 40,56%).

6.1.4. Dostęp alternatywny

W zakresie dostępu alternatywnego 10,67% SP ZOZ zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w jakiegokolwiek formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%. Należy podkreślić, że wyższy odsetek podmiotów zapewniających dostęp alternatywny z jednej strony oznacza, że podmioty te są w stanie wprowadzić pewnie zmiany i udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami, jednak z drugiej strony oznacza, że podmioty nie posiadają standardowo rozwiązań i przestrzeni dostępnych.

6.2. Edukacja

W obszarze edukacji analizę wyników badania dostępności podmiotów publicznych przeprowadzono dla 6 typów jednostek: od edukacji przedszkolnej, przez szkoły podstawowe i ponadpodstawowe do szkół wyższych.

Placówki systemu edukacji uzyskały nieco wyższy od średniej krajowej poziom dostępności ogólnej oraz dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, ale niższy poziom dostępności cyfrowej. Spośród placówek systemu edukacji najwyższą wartość ogólnego wskaźnika dostępności uzyskały publiczne zespoły szkół (0,45), choć nie osiągnęły one najwyższego wskaźnika dla żadnego z obszarów dostępności w edukacji. W obszarze edukacji w zakresie:

- dostępności architektonicznej najwyższy wynik uzyskały publiczne placówki systemu oświaty (0,49);
- dostępności cyfrowej najwyższy wynik uzyskały publiczne szkoły podstawowe (0,55);

- dostępności informacyjno-komunikacyjnej najwyższy wynik uzyskały szkoły wyższe (0,42).

Porównanie poziomu dostępności dla obszaru edukacji przedstawiono w tabeli 3.

Typ podmiotu publicznego	Liczba	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Przedszkola publiczne	7 024	0,41	0,42	0,52	0,29
Publiczne szkoły podstawowe	10 951	0,42	0,42	0,55	0,30
Publiczne szkoły ponadpodstawowe	4 671	0,42	0,42	0,53	0,31
Publiczne zespoły szkół	3 725	0,45	0,41	0,54	0,40
Szkoły wyższe	133	0,39	0,47	0,28	0,42
Publiczne placówki systemu oświaty	1 987	0,43	0,49	0,48	0,33
Średnia dla EDUKACJI		0,42	0,44	0,48	0,34
Średnia dla POLSKI		0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 3. Poziom dostępności placówek systemu edukacji

Poniżej prezentujemy szczegółowe raporty dostępności dla placówek systemu edukacji.

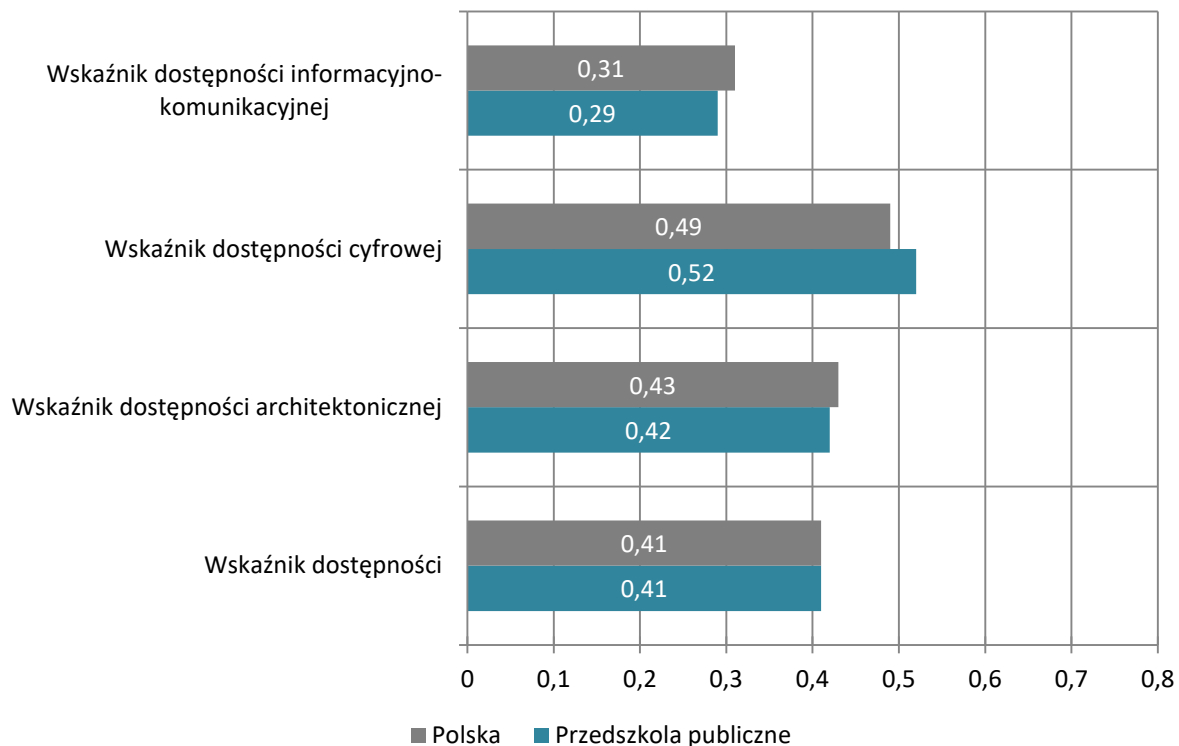
6.2.1. Przedszkola publiczne

W sumie 7024 przedszkola publiczne z całego kraju wypełniły raport o stanie zapewniania dostępności, czyli 97,5% ze wszystkich 7 206 przedszkoli tego typu działających na terenie Polski²¹.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem przedszkola publiczne odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, ale wyższy poziom dostępności cyfrowej.

Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla przedszkoli publicznych wyniósł 0,41 i jest równy średniej krajowej.

²¹ Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2019/2020, GUS, 2020 r., s. 48, [Link do pobrania](#).



Wykres 37. Poziom dostępności publicznych przedszkoli

6.2.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla przedszkoli publicznych wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej (0,43). Przedszkola publiczne odnotowały jednak wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (32,31% budynków przedszkoli, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (43,73% budynków przedszkoli, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Przedszkola publiczne odnotowały jednak niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (30,70% budynków przedszkoli, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (25,96% budynków przedszkoli, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (78,56% budynków przedszkoli, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

6.2.1.2. **Dostępność cyfrowa**

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla przedszkoli publicznych wyniósł 0,52 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Przedszkola osiągnęły dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (84,70% przedszkoli w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 21,16%, przy średniej dla kraju równej 17,12%;
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych - 32,48% przedszkoli przy średniej dla Polski równej 31,68%;
- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www - 68,68% przedszkoli, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%.

6.2.1.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla przedszkoli publicznych wyniósł 0,29 i jest niższy od średniej dla całego kraju (0,31). W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej przedszkola publiczne uzyskały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (96,68% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (96,85% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (72,76% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (41,80% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (8,20% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 5,20%);

Przedszkola publiczne rzadziej umożliwiają jednak:

- przesyłanie faksów (43,76% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (2,42% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (6,58% przedszkoli przy średniej dla kraju równej 9,39%).

6.2.1.4. **Dostęp alternatywny**

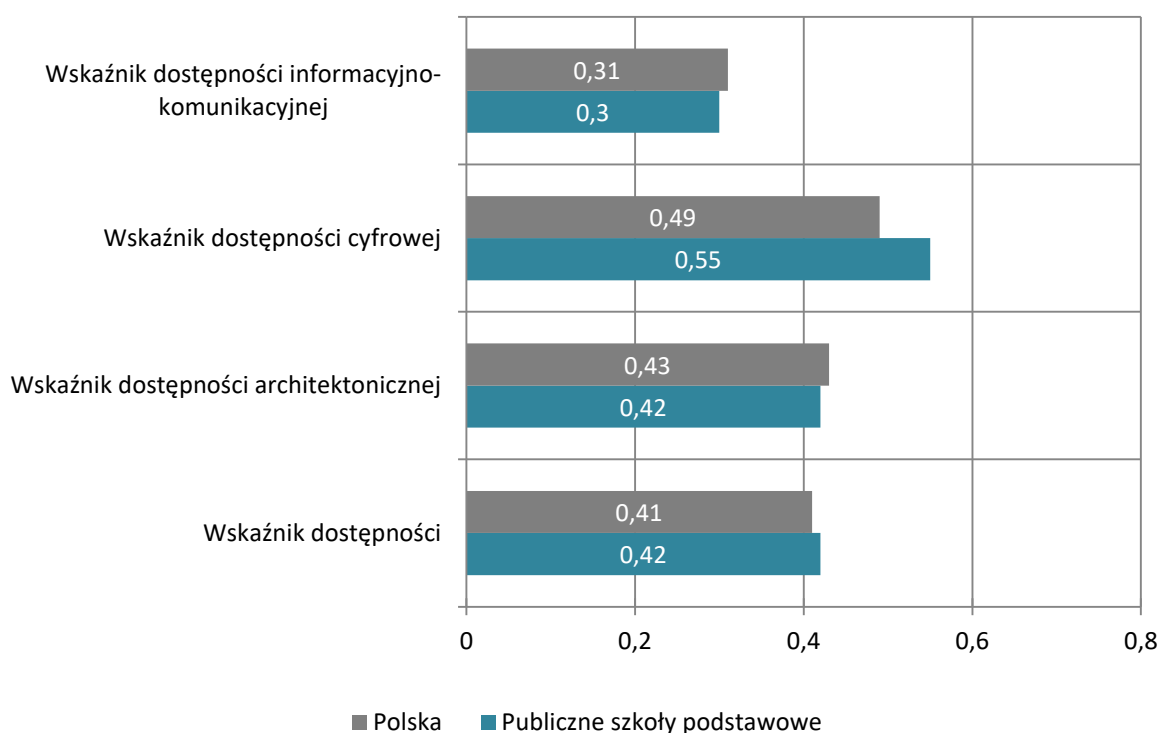
Tylko 2,92% przedszkoli publicznych zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

6.2.2. Publiczne szkoły podstawowe

W sumie 10 951 publicznych szkół podstawowych z całego kraju wypełniło raport o stanie zapewniania dostępności, czyli 84,69% ze wszystkich 12 930 szkół tego typu działających na terenie Polski²².

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem publiczne szkoły podstawowe odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, ale wyższy poziom dostępności cyfrowej.

Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla publicznych szkół podstawowych wyniósł 0,42 i jest nieznacznie wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 38. Poziom dostępności publicznych szkół podstawowych

6.2.2.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla publicznych szkół podstawowych wyniósł 0,42 i jest nieznacznie niższy od średniej krajowej (0,43). Publiczne szkoły podstawowe odnotowały jednak wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,63% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);

²² Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2019/2020, GUS, 2020 r., s. 64, [Link do pobrania](#).

- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (44,34% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Z drugiej strony szkoły podstawowe odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (29,14% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (24,63% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (82,68% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

Niższe od średniej wyniki w zakresie dostępności architektonicznej budynków szkół podstawowych mogą nieco niepokoić, ponieważ badanie pokazało, że większość placówek nie zapewnia swobodnej możliwości poruszania uczniom i pracownikom z niepełnosprawnościami. Odpowiedzią na ten problem są między innymi działania realizowane w ramach rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025 w ramach finansowanego z PO WER konkursu „Przestrzeń dostępnej szkoły”, który zakłada przystosowanie szkół podstawowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami czy projektu „Asystent ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi”, który zakłada stworzenie standardu usług asystenckich i przygotowanie 640 osób do ich świadczenia.

6.2.2.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla publicznych szkół podstawowych wyniósł 0,55 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Szkoły osiągnęły dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (89,41% szkół w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 21,31%, przy średniej dla kraju równej 17,12%;
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych – 43,79% szkół przy średniej dla Polski równej 31,68%.

Szkoły podstawowe osiągnęły jednak niższy od średniej wynik w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (64,54% szkół, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.2.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla publicznych szkół podstawowych wyniósł 0,30 i jest trochę niższy od średniej dla całego kraju (0,31).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej publiczne szkoły podstawowe uzyskały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (98,01% szkół przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (97,98% szkół przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (67,45% szkół przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (53,91% szkół przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (8,89% szkół przy średniej dla kraju równej 5,20%);

6.2.2.4. Dostęp alternatywny

5,84% szkół podstawowych zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%. Tylko wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii było stosowane przez szkoły podstawowe nieco częściej w stosunku do ogółu podmiotów publicznych - stosowało je 2,66% szkół przy średniej dla kraju równej 2,22%. Publiczne szkoły podstawowe rzadziej natomiast stosowały pozostałe formy dostępu alternatywnego.

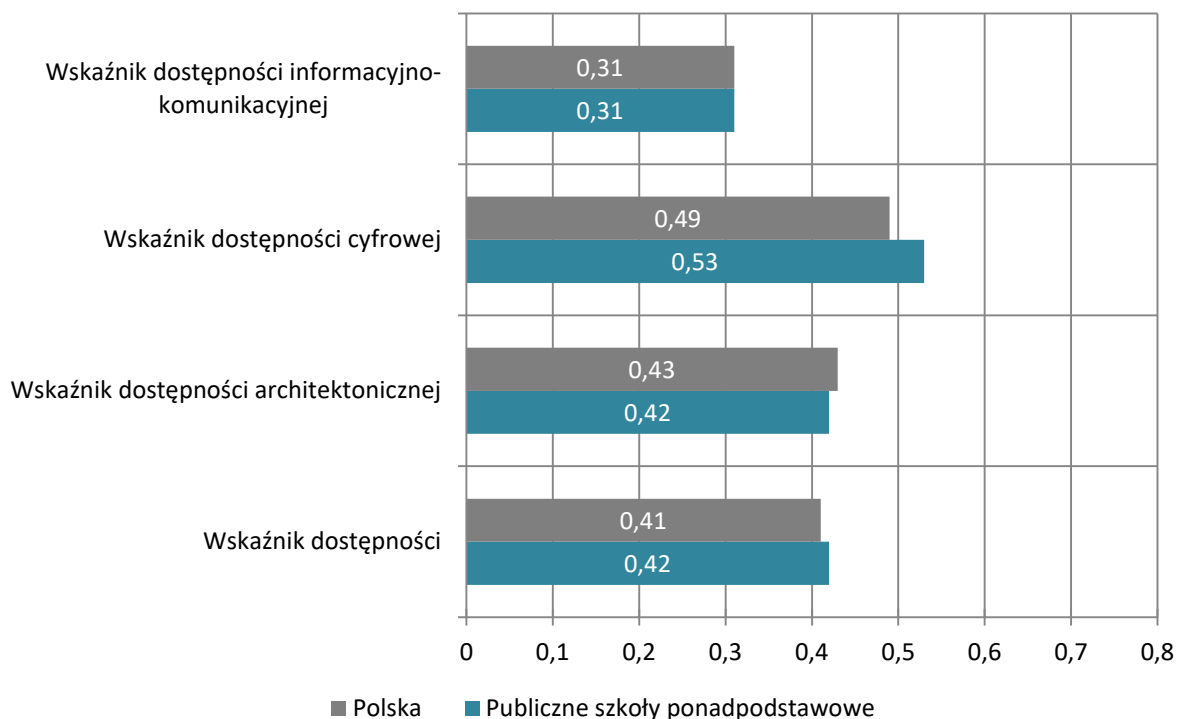
6.2.3. Publiczne szkoły ponadpodstawowe

W sumie 4 671 publiczne szkoły ponadpodstawowe z całego kraju wypełniły raport o stanie zapewniania dostępności, czyli 79,04% ze wszystkich 5 910 szkół tego typu działających na terenie Polski²³.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem publiczne szkoły ponadpodstawowe (tj. głównie licea ogólnokształcące, technika, szkoły zawodowe, szkoły branżowe, szkoły policealne, zespoły szkół, szkoły specjalne) odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej, ale wyższy poziom dostępności cyfrowej.

Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla publicznych szkół ponadpodstawowych wyniósł 0,42 i jest nieco wyższy od średniej krajowej (0,41).

²³ Oświata i wychowanie w roku szkolnym 2019/2020, GUS, 2020 r. s. 95, [Link do pobrania](#).



Wykres 39. Poziom dostępności publicznych szkół ponadpodstawowych

6.2.3.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla publicznych szkół ponadpodstawowych wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej (0,43). Publiczne szkoły ponadpodstawowe odnotowały jednak wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,85% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (42,60% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Z drugiej strony szkoły ponadpodstawowe odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (30,92% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (29,02% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (81,84% budynków szkół, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

6.2.3.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla publicznych szkół ponadpodstawowych wyniósł 0,53 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Szkoły te osiągnęły wyższy od średniej wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (89,81% szkół w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych - 40,63% szkół przy średniej dla Polski równej 31,68%.

Szkoły ponadpodstawowe osiągnęły jednak niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 16,91%, przy średniej dla kraju równej 17,12%;
- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (63,69% szkół, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.2.3.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla publicznych szkół podstawowych wyniósł 0,31 i jest równy średniej dla całego kraju. W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej publiczne szkoły ponadpodstawowe uzyskały wyższy od średniej wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (96,49% szkół przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (67,45% szkół przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (48,85% szkół przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- przesyłanie faksów (73,92% szkół przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (10,28% szkół przy średniej dla kraju równej 5,20%);

Publiczne szkoły ponadpodstawowe rzadziej umożliwiają jednak:

- kontakt korespondencyjny (96,30% szkół przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (3,70% szkół przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (7,26% szkół przy średniej dla kraju równej 9,39%).

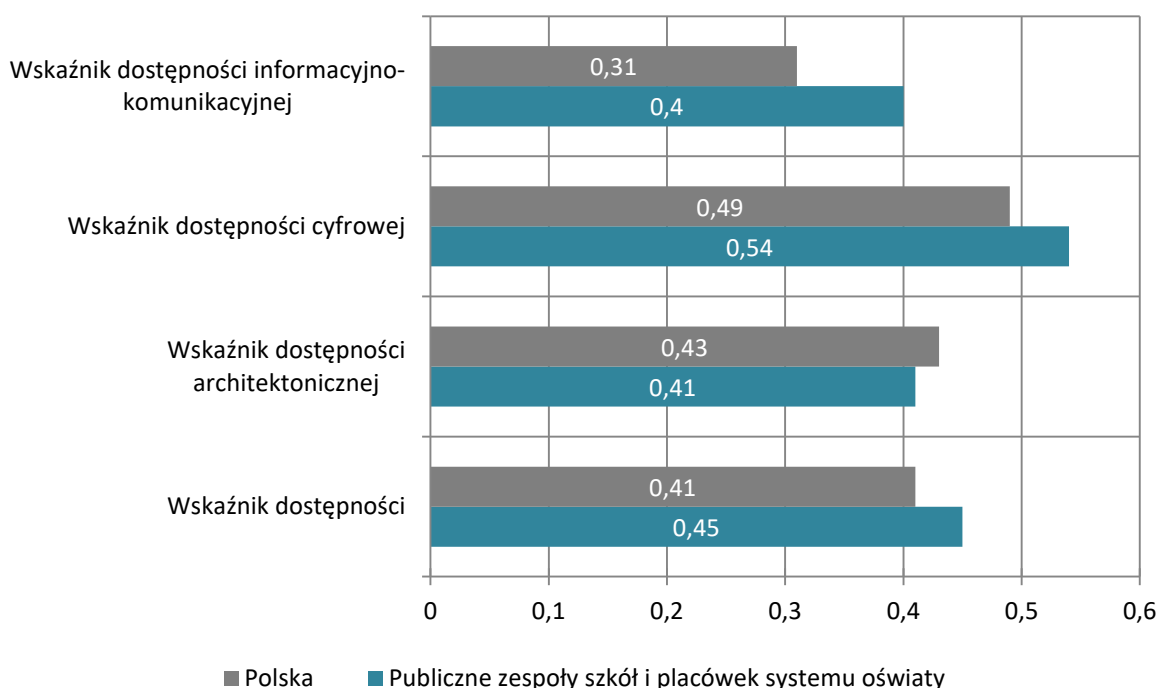
6.2.3.4. Dostęp alternatywny

5,39% szkół ponadpodstawowych zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

Publiczne szkoły ponadpodstawowe rzadziej stosowały wszystkie formy dostępu alternatywnego.

6.2.4. Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty

To nieco specyficzna kategoria, która częściowo mogłaby zawierać się w poprzednio opisanych typach placówek edukacyjnych. Została tutaj wyodrębniona ze względu na bazę jaką dysponował GUS i z uwagi na wybór niektórych podmiotów publicznych. W sumie ok. 3 725 publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty z całego kraju wypełniło raport o stanie zapewniania dostępności. Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty (tj. głównie zespoły szkół zawodowych, ponadpodstawowych, budowlanych, technicznych, specjalnych) odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej ale wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej. Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty wyniósł 0,45 i jest wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 40. Poziom dostępności publicznych placówek systemu oświaty

6.2.4.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty wyniósł 0,41 i jest niższy od średniej krajowej (0,43). Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty odnotowały jednak wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,06% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (44,22% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Z drugiej strony publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (30,74% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (27,03% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (79,47% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

6.2.4.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty wyniósł 0,54 i jest wyższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty osiągnęły dobry wynik w zakresie:

- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 20,57%, przy średniej dla kraju równej 17,12%;
- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (91,06% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka podmiotów posiadających deklaracje dostępności wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych – 40,25% podmiotów przy średniej dla Polski równej 31,68%.

Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty osiągnęły jednak niższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (63,24% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.2.4.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty wyniósł 0,40 i jest znacznie wyższy od średniej dla całego kraju. W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty uzyskały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (97,21% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);

- kontakt korespondencyjny (97,37% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (70,93% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (52,56% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- przesyłanie faksów (66,74% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (9,02% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);

Publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty rządziej umożliwiają jednak:

- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (2,44% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (6,95% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%).

6.2.4.4. Dostęp alternatywny

Tylko 5,77% publicznych zespołów szkół i placówek systemu oświaty zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

Również publiczne zespoły szkół i placówek systemu oświaty nieznacznie częściej od średniej oferowały wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (2,4% podmiotów przy średniej dla kraju równej 2,2%).

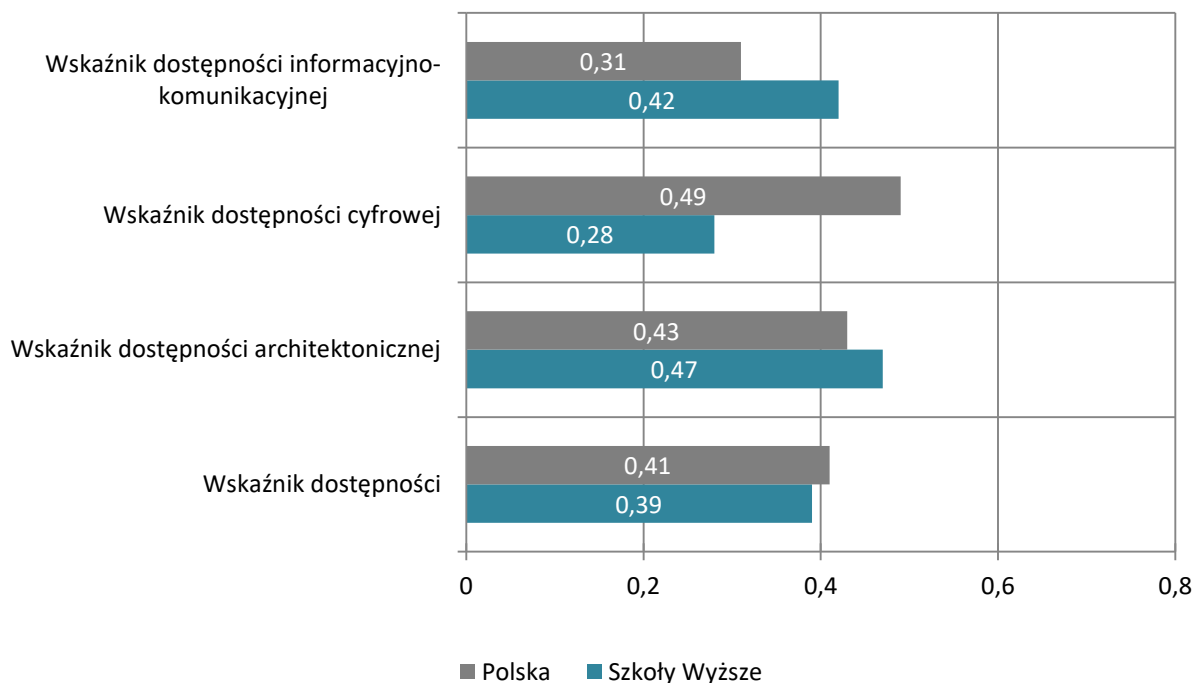
6.2.5. Szkoły wyższe

W sumie tylko 133 szkoły wyższe z całego kraju wypełniły raport o stanie zapewniania dostępności, czyli 38% ze wszystkich 349 publicznych i niepublicznych uczelni działających na terenie Polski²⁴.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, odnotowały one wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności informacyjno-komunikacyjnej, ale niższy poziom dostępności cyfrowej.

Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była dużo wyższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla uczelni wyniósł 0,39 i jest niższy od średniej krajowej (0,41).

²⁴ Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2020/2021 15.06.2021 r. (wyniki wstępne), GUS, 2021 r., [link do pobrania](#).



Wykres 41. Poziom dostępności uczelni wyższych

6.2.5.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla szkół wyższych wyniósł 0,47 i jest wyższy od średniej krajowej. Podmioty te odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (53,85% budynków uczelni, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (49,83% budynków uczelni, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (41,03% budynków uczelni, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (95,12% budynków uczelni, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

6.2.5.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla szkół wyższych wyniósł 0,28 i jest niższy niż średnia dla całego kraju (0,49). Mimo to, szkoły wyższe osiągnęły dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (98,50% uczelni w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%). Z drugiej strony szkoły wyższe osiągnęły znacznie niższy wynik w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (26,72% uczelni,

w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%) oraz dla wszystkich udostępnianych aplikacji mobilnych (7,89% uczelni w stosunku do średniej dla kraju równej 36,68%). Ponadto strony www i aplikacje mobilne szkół wyższych zgodnie z wymogami dostępności określonymi w UDC stanowiły tylko 5,98%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

6.2.5.3. **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla uczelni wyniósł 0,42 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). W ramach dostępności informacyjno-komunikacyjnej szkoły wyższe uzyskały dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (97,74% uczelni przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (98,50% uczelni przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (76,69% uczelni przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (75,94% uczelni przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- przesyłanie faksów (85,71% uczelni przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (15,79% uczelni przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (40,60% uczelni przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (31,58% uczelni przy średniej dla kraju równej 9,39%).

Dobry poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej szkół wyższych wynika między innymi z profilu ich działalności tj. ukierunkowania na potrzeby osób młodych, które chętnie korzystają z najnowszych technologii i tym samym oczekują sprawnej komunikacji z ich wykorzystaniem również od podmiotów publicznych.

6.2.5.4. **Dostęp alternatywny**

W zakresie dostępu alternatywnego aż 39,85% uczelni zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%. Ta znacząca różnica prawdopodobnie wynika ze znacznie częstszej potrzeby stosowania takich rozwiązań z uwagi na oczekiwania studentów z niepełnosprawnością, którzy potrzebują bezpośrednio uczestniczyć w zajęciach, wykładach i laboratoriach, przy czym wiele uczelni zlokalizowanych jest w budynkach zabytkowych, gdzie trudno poszukiwać rozwiązań uniwersalnych.

6.3. Administracja samorządowa

W obszarze administracji samorządowej analizę wyników badania dostępności podmiotów publicznych przeprowadzono dla 3 typów jednostek. Podmioty administracji samorządowej (tj. gminne, powiatowe i wojewódzkie jednostki organizacyjne) uzyskały wyższy od średniej krajowej poziom dostępności ogólnej, oraz wyższy poziom dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Najwyższą wartość ogólnego wskaźnika dostępności uzyskały powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne (0,47). W obszarze administracji samorządowej w zakresie:

- dostępności architektonicznej najwyższy wynik uzyskały powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne (0,54);
- dostępności cyfrowej najwyższy wynik uzyskały powiatowe i wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne (0,52);
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej najwyższy wynik uzyskały wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne (0,39).

Ze względu na powody wskazane w pkt. 6.3.3 do obliczenia średniego poziomu dostępności dla administracji samorządowej nie wzięto wyników dla OSP.

Porównanie poziomu dostępności dla obszaru administracji samorządowej przedstawiono w tabeli 4.

Typ podmiotu publicznego	Liczba	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Gminne samorządowe jednostki organizacyjne	14 831	0,40	0,43	0,46	0,31
Powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne	2 807	0,47	0,54	0,52	0,35
Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne	497	0,46	0,49	0,52	0,39
Średnia dla Administracji Samorządowej		0,43	0,45	0,50	0,35
Ochotnicze straże pożarne	2 143	0,20	0,29	0,13	0,19
Średnia dla POLSKI		0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 4. Poziom dostępności administracji samorządowej

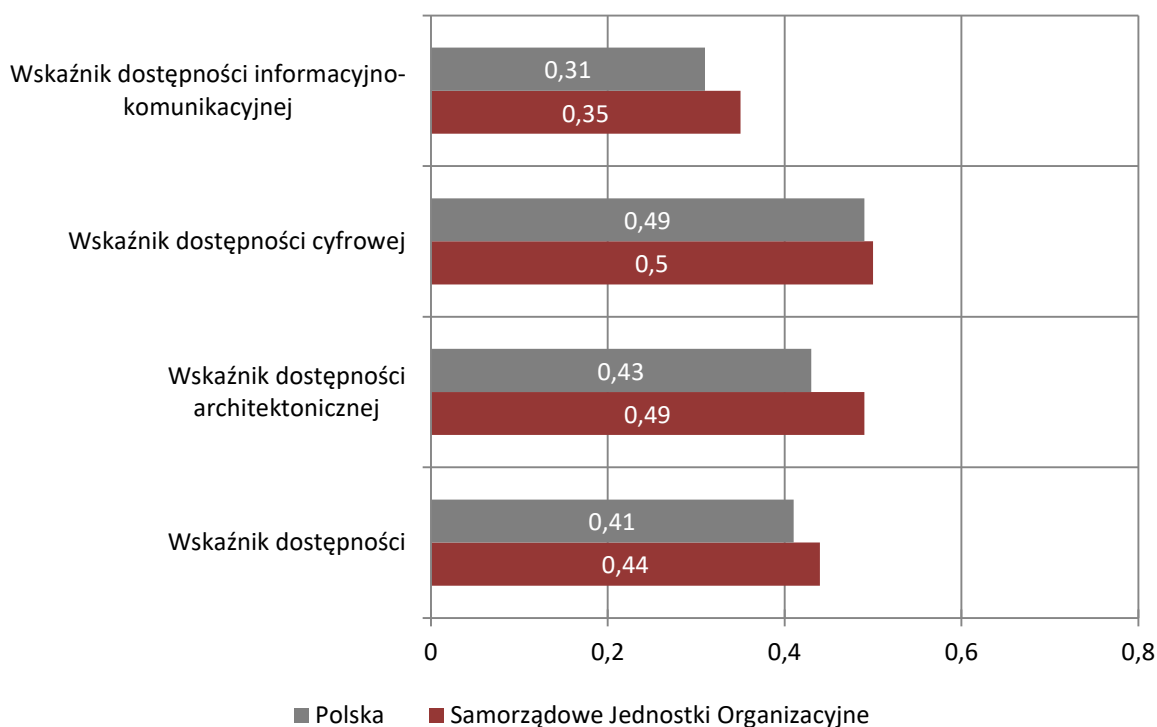
6.3.1. Samorządowe Jednostki Organizacyjne

W skład tej kategorii podmiotów wchodzi aż 18 141 podmiotów (najliczniejsza grupa), które poddano analizie w podziale na 3 grupy jednostek: gminne (14 831), powiatowe (2 807) i wojewódzkie (497) samorządowe jednostki organizacyjne.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem samorządowe jednostki organizacyjne ogółem odnotowały nieco wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej w tym:

- **gminne samorządowe jednostki organizacyjne** odnotowały równy średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz niższy poziom dostępności cyfrowej, co sprawiło, że wartość ogólnego wskaźnika dostępności wyniosła 0,40;
- **powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne** odnotowały wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, co sprawiło, że wartość ogólnego wskaźnika dostępności wyniosła 0,47;
- **wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne** odnotowały wyższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, co sprawiło, że wartość ogólnego wskaźnika dostępności wyniosła 0,46.

Z kolei częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była dużo wyższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla samorządowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,44 i jest wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 42. Poziom dostępności Samorządowych Jednostek Organizacyjnych

6.3.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla samorządowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,49 i jest wyższy od średniej krajowej (w tym 0,43 dla gminnych, 0,54 dla powiatowych oraz 0,49 dla wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych).

Gminne samorządowe jednostki organizacyjne odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (88,74% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (37,64% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (33,36% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%).

Z drugiej strony gminne samorządowe jednostki organizacyjne odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (20,20% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (37,28% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (89,34% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (53,23% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (50,50% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,66% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (52,50% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne odnotowały lepszy od średniej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (93,02% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (37,03% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (40,12% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (33,15% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (42,84% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

6.3.1.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla samorządowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,50 i jest wyższy od średniej dla całego kraju tj. 0,49 (w tym 0,46 dla gminnych i 0,52 dla powiatowych i wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych).

Gminne samorządowe jednostki organizacyjne osiągnęły dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (68,61% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

Z drugiej strony gminne jednostki organizacyjne osiągnęły niższy od średniej wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (72,73% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 16,35%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

Powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne osiągnęły wyższy od średniej wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (68,61% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%);
- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (81,65% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 19,36%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne osiągnęły wyższy od średniej wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (90,54% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);

- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 17,35%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne wykazały natomiast niższą dostępność cyfrową w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (61,56% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.3.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla samorządowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,35 i jest wyższy od średniej dla całego kraju tj. 0,31 (w tym 0,31 dla gminnych i 0,35 dla powiatowych i 0,39 dla wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych).

Gminne samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały gorszy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (94,81% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (96,25% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (53,11% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (9,25% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%);
- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (4,72% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (65,67% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (30,31% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%).

Tylko w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty gminne samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały wyższy od średniej wynik (15,60% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%).

Powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały wyższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (98,54% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (98,54% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (80,98% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (25,94% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (7,66% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);

- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (68,40% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%).

Tylko w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych powiatowe samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały minimalnie niższy od średniej wynik (40,11% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%).

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały wyższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (98,59% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (98,99% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (72,64% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (17,10% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (8,25% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (72,64% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (43,86% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%).

6.3.1.4. **Dostęp alternatywny**

Średnio 12,53% samorządowych jednostek organizacyjnych zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w jakiegokolwiek formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45% (10,86% gminnych, 10,44% powiatowych i 16,30% wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych).

6.3.2. **Ochotnicze Straże Pożarne (Stowarzyszenia)**

Raport o stanie zapewniania dostępności złożyły 2 143 podmioty, czyli ok. 13% spośród 16 250 jednostek OSP działających w Polsce.

Jednostki OSP są specyficznymi podmiotami na gruncie przepisów UZD. Ze względu na zróżnicowaną formę ich działalności nie wszystkie OSP zaliczane są do kategorii podmiotów publicznych. Ocena tego czy podmiot jest podmiotem publicznym w rozumieniu ustawy o zapewnianiu dostępności jest kwestią indywidualnej analizy czy spełniania on warunki opisane w art. 3 UZD. W przypadku OSP chodzi o elementy opisane w art. 3 pkt 3 UZD²⁵. Jeśli dana OSP spełnia wymagania określone w art. 3 pkt

²⁵ Zgodnie z art. 3 pkt 3 UZD zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jest obowiązkiem osób prawnych, utworzonych w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym niemających charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli jednostki sektora finansów publicznych oraz inne

3 UZD o zapewnianiu dostępności to jest zobowiązana do jej stosowania tj. m. in do zapewnienia minimalnych wymagań w zakresie zapewniania dostępności ujętych w art. 6 UZD czy złożenia raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Katalog podmiotów określony w art. 3 UZD o zapewnianiu dostępności był wzorowany na katalogu z art 3 ust. 1 pkt 1 – 3a ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019, poz. 1843). OSP są więc zobowiązane do stosowania ustawy o zapewnianiu dostępności tylko w sytuacji, gdy są zobowiązane do stosowania przepisów dotyczących zamówień publicznych.

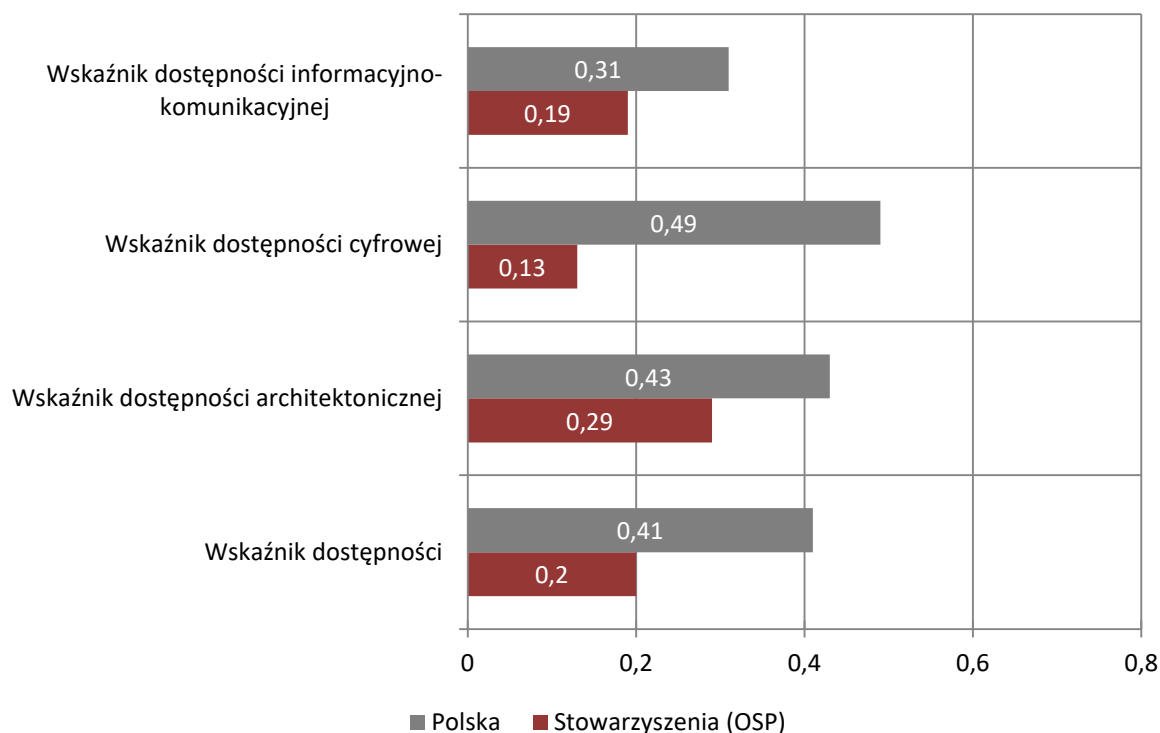
W świetle powyższego przedstawione poniżej wyniki badania dostępności jednostek OSP należy postrzegać przez pryzmat celu ich działalności tj. ratowania zdrowia, życia i mienia, który ma nadrzędne znaczenie nad poziomem ich dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Należy również pamiętać, że OSP w przeważającej większości znajdują się na terenach wiejskich. Jednocześnie działalność OSP nie jest nastawiona na bieżącą obsługę klientów, jak w przypadku innych podmiotów publicznych, a użytkowane przez nie budynki są specyficzne i przystosowane do sprawnego przygotowania akcji gaśniczych i ratowniczych. Tym samym wiele wymogów - przede wszystkim w zakresie dostępności architektonicznej - może być dla nich trudnych do spełnienia.

M.in. dlatego na tle pozostałych podmiotów objętych badaniem OSP odnotowały ogółem znacznie niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Ogólny wskaźnik dostępności dla stowarzyszeń 0,20 i jest niższy od średniej krajowej (0,41).

państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio lub pośrednio przez inny podmiot:

- a) finansują je w ponad 50% lub
- b) posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
- c) sprawują nadzór nad organem zarządzającym, lub
- d) mają prawo do powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego.



Wykres 43. Poziom dostępności OSP jako stowarzyszeń

6.3.2.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla OSP wyniósł 0,29 i jest niższy od średniej krajowej.

OSP odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (73,15% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (24,26% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (16,23% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%);
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (7,10% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (26,74% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

6.3.2.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla OSP wyniósł 0,13 i jest dużo niższy od średniej dla całego kraju tj. 0,49.

OSP osiągnęły niski wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (16,25% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%);
- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (6,90% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 7,42%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

6.3.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla OSP wyniósł 0,19 i jest niższy od średniej dla całego kraju tj. 0,31.

OSP uzyskały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (57,84% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (80,81% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (2,54% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (1,65% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%);
- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (0,49% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (21,95% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (9,28% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty gminne samorządowe jednostki organizacyjne uzyskały wyższy od średniej wynik (3,03% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%).

6.3.2.4. Dostęp alternatywny

Średnio tylko 0,78% OSP zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

6.4. Administracja rządowa

Analizę wyników badania dostępności podmiotów publicznych należących do administracji rządowej przeprowadzono dla 2 typów jednostek tj. organów władzy i administracji rządowej oraz państwowych jednostek organizacyjnych.

Podmioty z katalogu administracji rządowej uzyskały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności ogólnej, w tym niższy poziom dostępności architektonicznej i cyfrowej, ale wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Porównanie poziomu dostępności dla obszaru administracji rządowej przedstawiono w tabeli 5.

Typ podmiotu publicznego	Liczba	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Organy władzy i administracji rządowej	2 689	0,44	0,42	0,49	0,40
Państwowe jednostki organizacyjne	1 951	0,37	0,37	0,41	0,33
Średnia dla Administracji Rządowej		0,40	0,40	0,45	0,37
Średnia dla POLSKI		0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 5. Poziom dostępności administracji rządowej

6.4.1. Organy władzy i administracji rządowej

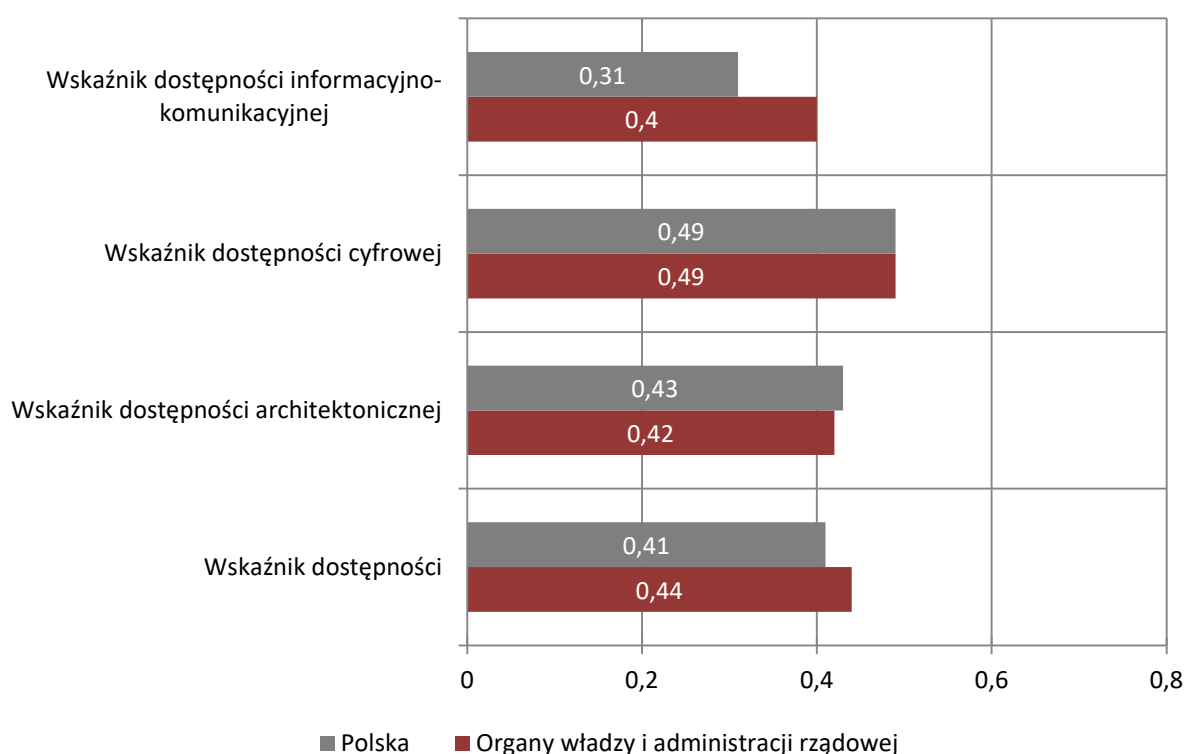
W skład tej kategorii podmiotów weszło 2689 zróżnicowanych jednostek, do których zaliczyć można podmioty wchodzące w skład centralnej i lokalnej administracji rządowej tj. przede wszystkim:

- Ministerstwa i Urzędy Centralne,
- Kancelarię Prezydenta RP,
- Kancelarię Prezesa Rady Ministrów,
- Urzędy Statystyczne,
- Urzędy Morskie,
- Urzędy Wojewódzkie,
- Urzędy Skarbowe,
- Komendy Państwowej Straży Pożarnej,
- Komendy Policji,
- Kuratoria Oświaty,
- Urzędy Żeglugi Śródlądowej,

- Oddziały Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad,
- Stacje Sanitarno-Epidemiologiczne,
- Inspektoraty Nadzoru Budowlanego,
- Inspektoraty Weterynarii, Inspektoraty Nadzoru Budowlanego,
- Inspektoraty Ochrony Roślin i Nasiennictwa,
- Inspektoraty Jakości Handlowej Artykułów Rolno- Spożywczych,
- Inspektoraty Weterynarii,
- Wojskowe Sądy Garnizonowe,
- Urzędy Górnicze,
- Urzędy Miar, Urzędy Probiercze,
- Inspekcje Geodezyjne i Kartograficzne.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, **organy władzy i administracji rządowej odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej**, wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i równy średniej krajowej poziom dostępności cyfrowej.

Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była dużo wyższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla organów władzy i administracji rządowej wyniósł 0,44 i jest wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 44. Poziom dostępności organów władzy i administracji rządowej

6.4.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla organów władzy i administracji rządowej wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej. Mimo to organy władzy i administracji rządowej odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (93,94% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (45,15% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

Z drugiej strony organy władzy i administracji rządowej, które powinny stanowić przykład dla innych podmiotów publicznych, odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (27,74% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (22,99% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%) - w tym wypadku niższy wynik można tłumaczyć ograniczeniem dostępu do części pomieszczeń ze względów bezpieczeństwa państwa;
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (22,36% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%).

6.4.1.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla organów władzy i administracji rządowej wyniósł 0,49 i jest równy średniej dla całego kraju. Organy władzy i administracji rządowej osiągnęły dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (84,64% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (81,02% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

Z drugiej strony organy władzy i administracji rządowej osiągnęły niższy wynik w zakresie odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 14,97%, przy średniej dla kraju równej 17,12%. Niższy poziom zgodności stron www i aplikacji mobilnych z UDC może niepokoić, ponieważ to właśnie podmioty wchodzące w skład tej grupy opracowywały i opiniowały regulacje UDC. Mimo to same mają problem z dostosowaniem swoich stron www i aplikacji mobilnych do jej wymogów.

6.4.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla organów władzy i administracji rządowej wyniósł 0,40 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej organy władzy i administracji rządowej uzyskały bardzo dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (99,03% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (99,22% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (91,52% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (20,38% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (41,43% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (25,81% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%).

Organy władzy i administracji rządowej rzadziej umożliwiają jednak przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (59,61% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%) i komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (26,51% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%) co można tłumaczyć oficjalnym urzędowym charakterem spraw, które rozpatrują w oparciu o przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego²⁶, który w art. 14 wprowadza zasadę pisemności wskazującą, że sprawy należy załatwiać w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego.

6.4.1.4. Dostęp alternatywny

W zakresie dostępu alternatywnego 8,18% organów władzy i administracji rządowej zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w jakiegokolwiek formie). podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

6.4.2. Państwowe Jednostki Organizacyjne

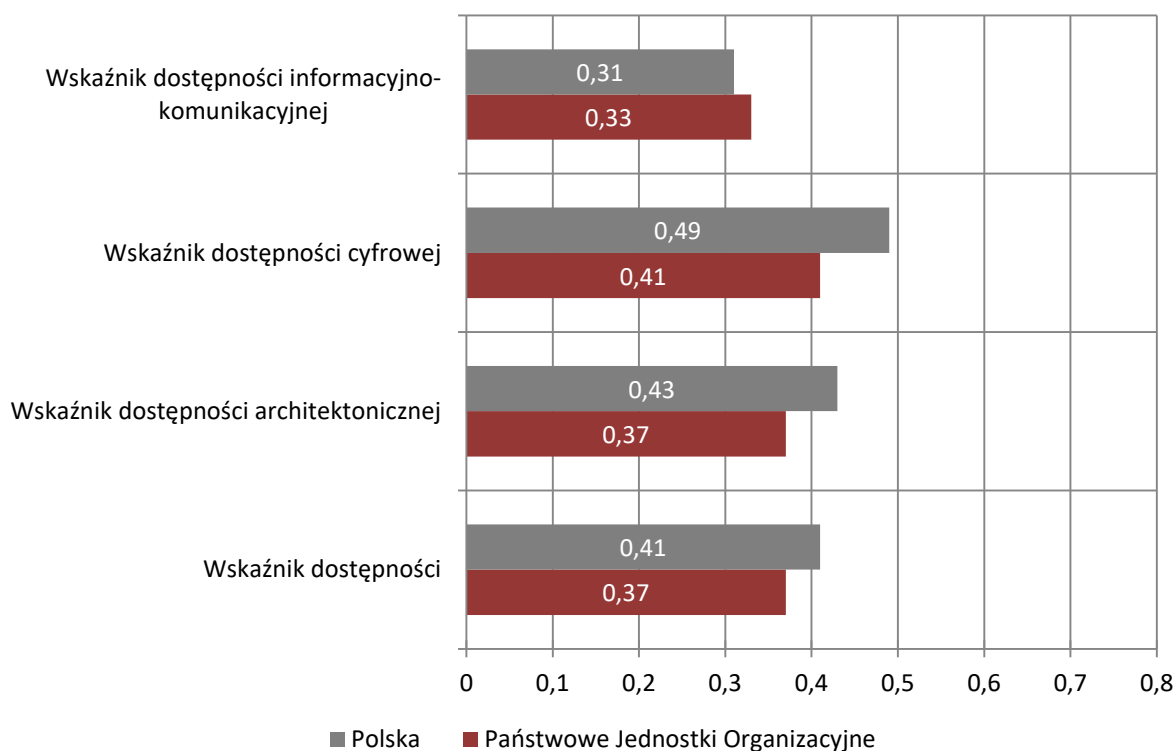
W skład tej kategorii podmiotów weszło **1951 zróżnicowanych podmiotów z różnych obszarów**, do których zaliczyć można m.in.:

- Archiwa Państwowe,
- areszty śledcze,
- zakłady karne,
- Krajowe Biuro Wyborcze,

²⁶ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Dz. U. 2020 poz. 735 ze zm.

- Agencję Rezerw Materiałowych,
- Nadleśnictwa, Oddziały NFZ,
- Oddziały Straży Granicznej,
- Sztaby Wojskowe,
- Oddziały Gospodarcze,
- Państwowe Gospodarstwa Wodne,
- Państwowe Gospodarstwa Leśne.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, państwowe jednostki organizacyjne odnotowały niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej i dostępności cyfrowej, ale wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była nieco niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla państwowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,37 i jest niższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 45. Poziom dostępności państwowych jednostek organizacyjnych

6.4.2.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla państwowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,37 i jest niższy od średniej krajowej. Mimo to państwowe jednostki organizacyjne odnotowały wysoki wynik w zakresie odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (89,58% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%).

Z drugiej strony państwowe jednostki organizacyjne odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (24,38% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);
- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (20,48% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%) – w tym wypadku niższy wynik można tłumaczyć ograniczeniem dostępu do części pomieszczeń ze względów ochrony informacji niejawnych;
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (13,36% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (32,76% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

6.4.2.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla państwowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,41 i jest niższy od średniej dla całego kraju. Jednostki te osiągnęły dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (68,50% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

Z drugiej strony państwowe jednostki organizacyjne osiągnęły niższy wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (69,14% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 12,73%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

6.4.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla państwowych jednostek organizacyjnych wyniósł 0,33 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej państwowe jednostki organizacyjne uzyskały bardzo dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (97,80% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (98,00% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (71,30% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (17,84% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);

- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (12,15% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%);
- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (14,81% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (67,66% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (54,79% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%).

6.4.2.4. Dostęp alternatywny

Tylko 4,61% państwowych jednostek organizacyjnych zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w jakiegokolwiek formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

6.5. Kontrola i ochrona prawa

W obszarze kontroli i ochrony prawa analizę wyników badania dostępności podmiotów publicznych przeprowadzono dla 2 typów jednostek (tj. Sądów i Trybunałów oraz Organów Kontroli Państwowej i Ochrony Prawa).

Organy kontroli i ochrony prawa uzyskały nieco dużo wyższy od średniej krajowej poziom dostępności ogólnej, w tym wyższy poziom dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Natomiast wyższą wartość ogólnego wskaźnika dostępności, a także wskaźników dla poszczególnych rodzajów dostępności uzyskały sądy i trybunały.

Porównanie poziomu dostępności dla organów kontroli i ochrony prawa przedstawiono w tabeli 6.

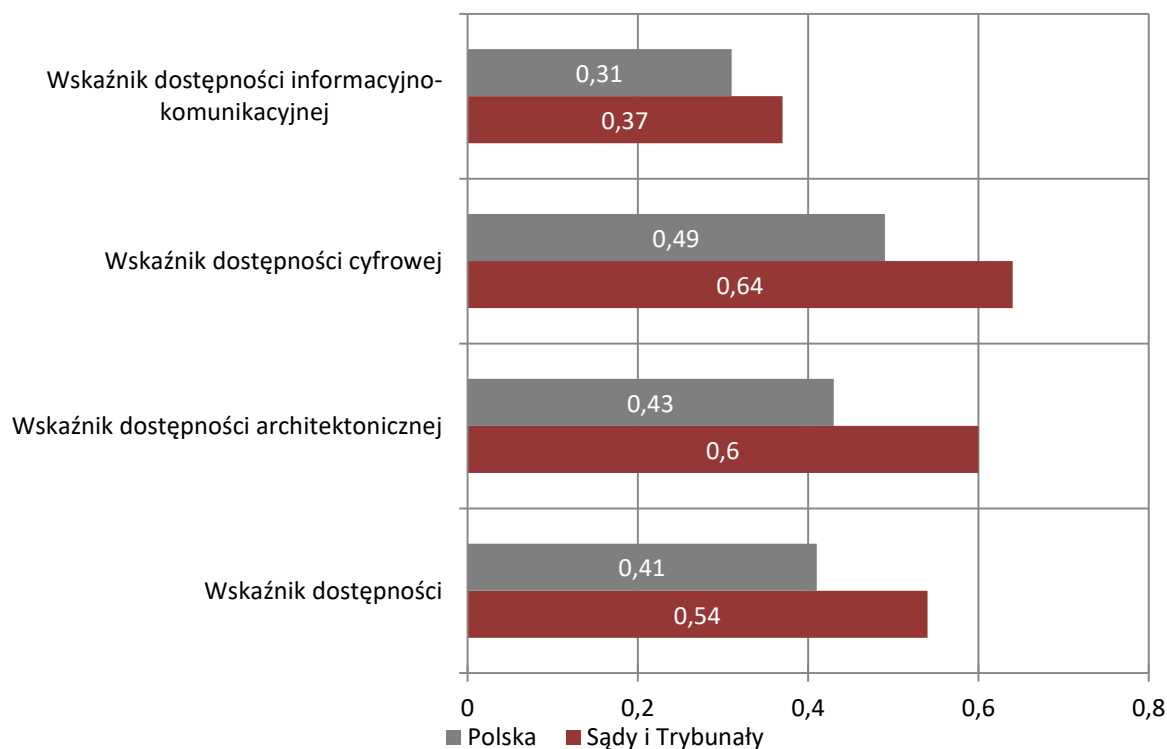
Typ podmiotu publicznego	Liczba	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Sądy i trybunały	391	0,54	0,60	0,64	0,37
Organy kontroli państwowej i ochrony prawa	252	0,43	0,42	0,49	0,36
Średnia dla Kontroli i ochrony prawa		0,49	0,51	0,57	0,37
Średnia dla POLSKI		0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 6. Poziom dostępności dla organów kontroli i ochrony prawa

6.5.1. Sądy i Trybunały

Łącznie raport o stanie zapewniania dostępności złożyło aż 391 sądów i trybunałów (99%) z 395 sądów i trybunałów funkcjonujących w Polsce w 2020 roku²⁷.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, odnotowały one wyższy od średniej krajowej poziomy dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej. Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była wyższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla sądów i trybunałów wyniósł 0,54 i jest znacząco wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 46. Poziom dostępności sądów i trybunałów

6.5.1.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla sądów i trybunałów wyniósł 0,60 i jest znacznie wyższy od średniej krajowej. Sądy i trybunały odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (98,43% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (54,90% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%);
- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (51,27% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%);

²⁷ Mały Rocznik Statystyczny Polski, GUS, 2021, s. 86, [link do pobrania](#).

- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (51,12% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%) – w tym wypadki gorszy wynik można tłumaczyć ograniczeniem dostępu do części pomieszczeń ze względów bezpieczeństwa państwa;
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (53,13% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%).

6.5.1.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla sądów i trybunałów wyniósł 0,64 i jest znacznie wyższy od średniej dla całego kraju (0,49). Sądy i trybunały osiągnęły dobry wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (97,44% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (88,71% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

Sądy i trybunały osiągnęły jednak niższy od średniej wynik w zakresie odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 11,76%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

6.5.1.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla sądów i trybunałów wyniósł 0,37 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31). W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej jednostki te uzyskały bardzo dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (99,49% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (99,49% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (97,95% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- wykorzystanie tłumacza języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (tłumaczenie on-line) (27,37% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (33,25% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) (17,39% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%).

Organy władzy i administracji rządowej rzadziej umożliwiają jednak przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (20,72% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%) i komunikację audiowizualną, w tym

z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (18,67% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%) co można tłumaczyć oficjalnym charakterem spraw i postępowań, które prowadzą tego rodzaju podmioty, wymagających zachowania formy pisemnej.

6.5.1.4. Dostęp alternatywny

W zakresie dostępu alternatywnego 18,67% sądów i trybunałów zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w jakiegokolwiek formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%.

Sądy i trybunały częściej stosowały formy dostępu alternatywnego takie jak:

- wsparcie innej osoby stosowało 11,76% podmiotów przy średniej dla kraju równej 4,32%;
- wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii stosowało 2,56% podmiotów przy średniej dla kraju równej 2,22%;
- zmiany w organizacji funkcjonowania podmiotu stosowało 8,44% podmiotów przy średniej dla kraju równej 3,24%;
- dostęp alternatywny zapewniony w inny (niż wyżej wymienione) sposób stosowało 1,28% podmiotów przy średniej dla kraju równej 1,05%.

6.5.2. Organy kontroli państwowej i ochrony prawa

W skład tej kategorii podmiotów weszły 252 jednostki, do których zaliczyć można m.in.: Najwyższą Izbę Kontroli, Krajową Radę Radiofonii i Telewizji, Prokuratury Okręgowe, Państwowe Inspekcje Pracy, Regionalne Izby Obrachunkowe, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich.

Na tle wszystkich podmiotów objętych badaniem, organy kontroli państwowej i ochrony prawa odnotowały nieco niższy od średniej krajowej poziom dostępności architektonicznej, ale wyższy poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej i poziom dostępności cyfrowej. Częstotliwość stosowania dostępu alternatywnego była niższa od średniej krajowej. Ogólny wskaźnik dostępności dla organów kontroli państwowej i ochrony prawa wyniósł 0,43 i jest nieznacznie wyższy od średniej krajowej (0,41).



Wykres 47. Poziom dostępności organów kontroli państwowej i ochrony prawa

6.5.2.1. Dostępność architektoniczna

Wskaźnik dostępności architektonicznej dla organów kontroli państwowej i ochrony prawa wyniósł 0,42 i jest niższy od średniej krajowej. Mimo to organy kontroli państwowej i ochrony prawa odnotowały wysoki wynik w zakresie:

- odsetka budynków, do których możliwy jest wstęp z psem asystującym (87,65% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 85,31%);
- odsetka budynków, w których zapewnione są wolne od barier przestrzenie komunikacyjne (35,80% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 35,75%).

Z drugiej strony organy kontroli państwowej i ochrony prawa odnotowały niższy od średniej krajowej wynik w zakresie:

- odsetka budynków, w których dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem pomieszczeń technicznych jest umożliwiony (28,75% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 31,95%) – w tym wypadki gorszy wynik można tłumaczyć ograniczeniem dostępu do części pomieszczeń ze względów ochrony informacji niejawnych;
- odsetka budynków z zapewnioną informacją o rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (25,75% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 26,74%);
- odsetka budynków, w których zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób (40,21% budynków, w stosunku do średniej dla kraju równej 41,70%).

6.5.2.2. Dostępność cyfrowa

Wskaźnik dostępności cyfrowej dla organów kontroli państwowej i ochrony prawa wyniósł 0,49 i jest równy średniej dla całego kraju. Podmioty te osiągnęły dobry wynik w zakresie odsetka stron www i aplikacji mobilnych zgodnych z wymogami dostępności określonymi w UDC - stanowią 21,23%, przy średniej dla kraju równej 17,12%.

Z drugiej strony organy kontroli państwowej i ochrony prawa osiągnęły niższy wynik w zakresie:

- odsetka podmiotów, które prowadzą strony internetowe (www) (58,33% podmiotów w stosunku do średniej dla kraju równej 79,94%);
- odsetka podmiotów, które posiadają deklarację dostępności dla wszystkich prowadzonych stron www (56,46% podmiotów, w stosunku do średniej krajowej równej 66,56%).

6.5.2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla organów kontroli państwowej i ochrony prawa wyniósł 0,36 i jest wyższy od średniej dla całego kraju (0,31).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej organy kontroli państwowej i ochrony prawa uzyskały bardzo dobry wynik w zakresie odsetka podmiotów umożliwiających:

- kontakt telefoniczny (100% podmiotów przy średniej dla kraju równej 95,39%);
- kontakt korespondencyjny (100% podmiotów przy średniej dla kraju równej 96,69%);
- przesyłanie faksów (98,81% podmiotów przy średniej dla kraju równej 59,96%);
- pomoc tłumacza języka migowego - kontakt osobisty (42,41% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- kontakt osobisty z pomocą tłumacza-przewodnika (20,63% podmiotów przy średniej dla kraju równej 9,39%).

Organy kontroli państwowej i ochrony prawa rzadziej umożliwiają jednak

- wykorzystanie tłumacza on-line języka migowego przez strony internetowe i/lub aplikacje (3,17% podmiotów przy średniej dla kraju równej 5,20%);
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym SMS, MMS i przez komunikatory internetowe (29,76% podmiotów przy średniej dla kraju równej 67,21%);
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych (10,71% podmiotów przy średniej dla kraju równej 40,56%);

co można tłumaczyć niejawnym charakterem spraw, które prowadzą w oparciu o przepisy Kodeksu Karnego, Kodeksu Postępowania Karnego czy ustawy określające zakres ich działalności (np. NIK i KRRiT).

6.5.2.4. **Dostęp alternatywny**

W zakresie dostępu alternatywnego 1,98% organów kontroli państwowej i ochrony prawa zastosowało w okresie sprawozdawczym dostęp alternatywny (w dowolnej formie), podczas gdy średnia dla kraju wyniosła 7,45%. Organy władzy i administracji rządowej bardzo rzadko stosowały wszystkie formy dostępu alternatywnego tj. wsparcie innej osoby (2 przypadki), wsparcie technologiczne, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (1 przypadek) i zmiany w organizacji funkcjonowania podmiotu (3 przypadki).

7. Dobre praktyki w zakresie zapewniania dostępności przez podmioty publiczne

Podmioty publiczne, oprócz obowiązkowego raportowania stanu zapewniania dostępności w portalu sprawozdawczym GUS, mogły przekazywać do urzędów wojewódzkich i MFiPR dodatkowe informacje o dobrych praktykach w zakresie zapewniania dostępności, czyli przykładach działań często wykraczających ponad zobowiązania ustawy, a mających na celu poprawę korzystania z pracy podmiotu przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Urzędy wojewódzkie po zebraniu takich informacji i dokonaniu wstępnej selekcji przekazały je do MFiPR. Poniżej znajdują się najciekawsze przykłady dobrych praktyk, podzielone na cztery części: dostępność architektoniczną, cyfrową, informacyjno-komunikacyjną oraz inne przykłady zapewniania dostępności.

7.1. Dostępność architektoniczna

Podmioty publiczne zapewniają szereg udogodnień architektonicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami ruchu. Rozwiązania te dotyczą nie tylko budynków, ale także ich otoczenia, wyposażenia, a także przestrzeni miejskiej. W tym zakresie należy zwrócić uwagę na:

- **tworzenie miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością** usytuowanych w pobliżu wejść do budynków, z zapewnianiem kompatybilności z pozostałymi elementami przestrzeni publicznej lub w większej liczbie - miejsca takie zapewnia Kancelaria Prezesa Rady Ministrów (KPRM) w większości swoich budynków. W Bydgoszczy za każdym razem, kiedy wyznaczane jest nowe miejsce parkingowe dla osoby niepełnosprawnej, krawężnik frezowany jest w taki sposób, żeby osoba na wózku mogła łatwo wjechać z parkingu na chodnik;
- **basen wyposażony w nieckę dostosowaną do dezynfekcji wózków** - podczas rewitalizacji kompleksu sportowego „Astoria” w Bydgoszczy, poza standardowymi inwestycjami pod kątem dostępności, wyposażono basen w nieckę dostosowaną do dezynfekcji wózków. Zastosowano przy tym ruchome dno basenu oraz zainstalowano specjalny podnośnik do niecki basenowej dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- **dostępne place zabaw** - podczas modernizacji kilku placów zabaw w Bydgoszczy zainstalowano dostępne huśtawki, w tym urządzenia typu „bocianie gniazdo”. Również w Gdyni istnieją place zabaw dla dzieci z różnymi dysfunkcjami;
- **dostępne krawężniki** - w Gdańsku, w celu zwiększenia bezpieczeństwa i wygody pasażerów autobusów miejskich, w zatokach autobusowych instaluje się specjalne krawężniki typu „Kassel”. Ich obły kształt umożliwia kierowcy autobusu podjechanie możliwie jak najbliżej krawędzi peronu, co ułatwia wjazd do autobusu osobie na wózku, czy wjazd z wózkiem dziecięcym;

- **azyle ułatwiające przekraczanie ulicy** - na gdańskich ulicach w coraz większej liczbie miejsc pojawiają się też azyle, czyli specjalne wysepki na środku jezdni, wybudowane w celu ułatwienia bezpiecznego przekraczania ulicy. Azyl umożliwia przechodzenie przez jezdnię etapami i ułatwia także obserwowanie drogi. Dzięki azylom seniorzy czy osoby z niepełnosprawnością nie muszą się spieszyć, by przejść całą wielopasmową ulicę w jak najkrótszym czasie;
- **dostosowane plaże i mariny** - specjalnie przystosowane plaże w Gdyni pozwalają na skorzystanie z wypoczynku nad morzem osobom z niepełnosprawnościami dzięki podjazdom, kładkom, a także możliwością skorzystania ze specjalnego wózka kąpielowego, który ułatwia dostanie się osoby z niepełnosprawnością na plażę. Dzięki jego konstrukcji, osoba z niepełnosprawnością może skorzystać z kąpeli. Sprzęt jest lekki, pozwala na niewielkie zanurzenie i unoszenie się na wodzie. Każda kąpiel odbywa się z asystą od jednej do dwóch osób. Osoby asystujące są ratownikami i ratowniczkami morskimi, przeszkolonymi w obsłudze wózka i komunikacji z osobami z niepełnosprawnością. Gdynia Śródmieście to najlepiej przystosowana plaża oraz kąpielisko strzeżone dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Znajdują się tu dwie drewnie kładki. Pierwsza z nich zapewnia możliwość swobodnego dotarcia do placu zabaw oraz mariny. Druga kładka, zlokalizowana przy pomniku gdyńskich rybek, pozwala na bliższe dotarcie do linii brzegowej. Również Gdański Ośrodek Sportu, który zarządza miejskimi plażami dba, aby plaże były dostępne dla każdego, bez barier i ograniczeń. Dlatego m.in. w ramach dedykowanej akcji „Bliżej wody”, przy kilkunastu wejściach na plaże ułożone są drewniane lub kompozytowe kładki. Dzięki nim osoby z niepełnosprawnościami mają łatwiejszy dostęp praktycznie do samej wody. Bezpłatne specjalistyczne wózki-amfibie udostępniane są od kilku sezonów na kąpieliskach Gdańsk Stogi oraz Molo Gdańsk Brzeźno. Umożliwiają łatwy transport po plażowym piasku osoby niepełnosprawnej oraz bezpośredni kontakt z wodą. Chęć skorzystania z wózka kąpielowego należy zgłosić starszemu ratownikowi;
- **dostępne sygnalizacje świetlne** - w wielu polskich miastach, np. Warszawie, Gdyni, Łodzi i innych sygnalizatory sterujące ruchem pieszych są uzupełniane o sygnały dźwiękowe. Jest to dobry sposób na zapewnienie alternatywnego sposobu komunikacji o zielonym i czerwonym świetle na przejściu, co zwiększa bezpieczeństwo szczególnie osób niewidomych i niedowidzących;
- **szkolenia dot. dostępności transportu** – UTK organizuje szkolenia wewnętrzne dla wszystkich pracowników w zakresie niepełnosprawności i dostępności. Ponadto funkcjonowania przy Prezesie UTK funkcjonuje zespół zadaniowy ds. osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się, w skład którego wchodzi przedstawiciele przewoźników i zarządców infrastruktury oraz dworców.

7.2. Dostępność cyfrowa

Dobre praktyki w zakresie dostępności cyfrowej to przede wszystkim rozwiązania technologiczne umożliwiające lepszą obsługę klienta, można wskazać tu przykłady takie jak:

- **strona internetowa i szkolenia na temat dostępności cyfrowej** – KPRM prowadzi stronę internetową na temat dostępności cyfrowej, na której publikuje materiały edukacyjne i przydatne informacje. Ponadto prowadzone są też cykliczne comiesięczne szkolenia z dostępności cyfrowej i „Dostępne środy”. W sumie udało się przeszkolić już blisko 2 tys. osób. Dzięki szkoleniom zwiększa się liczba osób tworzących treści i strony dostępne cyfrowo, co ułatwia korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami;
- **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta** - w celu ułatwienia korzystania z usług urzędu miasta, osoby z niepełnosprawnościami mogą korzystać z dostępnego cyfrowo, Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK) Urzędu Miasta Bydgoszcz. Jest to dodatkowy, alternatywny sposób załatwienia spraw urzędowych, z którego mogą korzystać wszyscy klienci, w tym także osoby ze szczególnymi potrzebami.

7.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej podmioty publiczne stosują wiele różnych udogodnień i rozwiązań skierowanych przede wszystkim do osób z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu i intelektualnymi. Jako przykłady takich praktyk można wskazać:

- **system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT** - w jednym z budynków użytkowanych przez KPRM zastosowano system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT. To system znaczników działający w oparciu o technologię bezprzewodowej komunikacji krótkiego zasięgu. Bardzo istotnym problemem, z jakim spotykają się osoby niewidome i słabowidzące, jest dostępność informacji publicznej posiadającej zazwyczaj formę wizualną. Smartfon osoby ze szczególnymi potrzebami odbiera informację od znaczników i wyświetla ją na ekranie udostępniając w ten sposób użytkownikowi jej treść. System znaczników może odpowiedzieć na wszystkie pytania „gdzie to jest?”, „gdzie jestem?” lub „co to jest?”. Może wskazywać wejście do urzędu czy schody. Również w Urzędzie Miasta Łódź w latach 2017-2020, zakupiono i zamontowano ponad sto urządzeń elektronicznych ułatwiających osobom niewidomym i słabowidzącym orientację przestrzenną;
- **infolinie dla osób ze szczególnymi potrzebami** – w Poznaniu uruchomiono Telefon Porad Cyfrowych – to usługa, jaką miasto uruchomiło, by pomóc seniorom w korzystaniu z nowych technologii i elektronicznych narzędzi komunikacji. W mieście funkcjonuje także „Telefon Serdeczności” - to specjalna infolinia, na którą mogą zadzwonić starsi mieszkańcy i mieszkanki Poznania, jeżeli doskwiera im izolacja;

- **wideotelefony do tłumaczenia na polski język migowy** - w Urzędzie Miasta Bydgoszcz znajdują się trzy wideotelefony dedykowane do usługi tłumaczenia na polski język migowy. Dzięki współpracy Urzędu Miasta Bydgoszcz z Kujawsko-Pomorskim Oddziałem Polskiego Związku Głuchych realizowany jest projekt „Bydgoszcz otwarta na gest”. Umożliwia on bezpłatne skorzystanie z usługi bezpośredniego lub pośredniego (on-line) tłumacza migowego. Ponadto wszystkie sesje Rady Miasta Bydgoszcz tłumaczone są w czasie rzeczywistym na polski język migowy i transmitowane na stronie internetowej miasta;
- **poradniki dot. obsługi OzN** - na Portalu Pracownika Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego zamieszczono publikację *United Spinal Association* przetłumaczoną na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej i zaadaptowaną przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych pn. „Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych”. Podobną publikację – [„Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością”](#) – we współpracy z Fundacją Integracja, przygotował dla przewoźników kolejowych i opublikował na swojej stronie internetowej Prezes Urzędu Transportu Kolejowego;
- **dostępne informatory (czasopisma, ulotki, treści www.) dla osób ze szczególnymi potrzebami i nie tylko** - Miasto Łódź przygotowało informator o ulgach i uprawnieniach w całości dostępny dla osób z niepełnosprawnościami, szczególnie dla osób Głuchych oraz osób z niepełnosprawnością intelektualną; Urząd Miasta Łodzi we współpracy ze Spółdzielnią FADO przygotował też podręcznik dla urzędników na temat przygotowywania dostępnych dokumentów i multimediów. Podobne działania podjął Poznań. [Na stronie internetowej Miasta Poznań](#) przygotowano i udostępniono pakiet informacyjny na temat udzielania wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami podczas pandemii. Pakiet zawiera szczegółowe informacje dotyczące form pomocy i możliwości skorzystania ze wsparcia. Ponieważ forma drukowana informacji nadal jest bardzo popularna wśród seniorów w Poznaniu wydawane są także ulotki i czasopisma skierowane do tej grupy, w których kreowaniu i wydawaniu biorą udział oni sami. Prowadzony i wydawany jest m.in. poradnik „Poznański przewodnika seniorki i seniora”.
- **książki z dużą czcionką** - Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Wieluniu wypożycza m.in. „duże litery” czyli książki z dużą czcionką z przeznaczeniem dla osób słabowidzących oraz audiobooki skierowane nie tylko do niewidomych, ale do wszystkich zainteresowanych czytelników;
- **tekst łatwy do czytania (ETR)** – w projekcie MEiN pn. "Czytam i wiem – tekst łatwy do czytania i zrozumienia w szkole. Opracowanie i upowszechnienie materiałów edukacyjnych i ćwiczeniowych w wersji łatwej do czytania i zrozumienia, instrukcji dotyczącej ich tworzenia i wykorzystania w pracy z uczniami oraz rekomendacji dotyczących wdrożenia rozwiązań w praktykę szkolną" przygotowano 70 materiałów edukacyjnych zgodnych ze standardami tekstu łatwego do czytania i zrozumienia oraz instrukcję tworzenia takich tekstów i materiałów w edukacji. Materiały obejmują:

- 10 materiałów ETR dla uczniów realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej na I etapie edukacyjnym;
- 20 materiałów ETR dla uczniów realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej na II etapie edukacyjnym – klasy IV-VIII;
- 10 materiałów ETR dla uczniów realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym;
- 20 materiałów ETR dla uczniów realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia;
- 10 materiałów ETR dla uczniów realizujących podstawę programową kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy.

Materiały są dostępne na [Zintegrowanej Platformie Edukacyjnej \(ZPE\)](#). Na stronie głównej ZPE znajduje się również odnośnik do ww. materiałów w postaci logo tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.

7.4. Inne przykłady dostępności

Warto także zwrócić uwagę na inne działania wychodzące naprzeciw potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w sposób pośredni poprzez zapewnienie wiedzy i umiejętności personelowi danej instytucji lub bezpośredni – skierowany wprost do np. osób z niepełnosprawnościami. Mowa tu np. o:

- **działaniach na rzecz propagowania prostego języka** - KPRM uczestniczy w pracach Zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej. Zespół ten ma upowszechniać prosty język w urzędach administracji rządowej. Członkowie Zespołu to przedstawiciele różnych urzędów administracji rządowej – KPRM, ministerstw, urzędów centralnych i wojewódzkich. Są oni liderami prostego języka w służbie cywilnej. Spotykają się kilka razy w roku, aby przedstawić dobre praktyki, które funkcjonują w administracji i omówić bieżące prace. W spotkaniach mogą uczestniczyć – jako goście – przedstawiciele organizacji pozarządowych i innych urzędów. W KPRM prowadzone są też szkolenia z prostego języka i efektywnej komunikacji dla członków korpusu służby cywilnej. Szkolenia prowadzą pracownicy Departamentu Służby Cywilnej. Odbywają się one podczas dnia otwartego dla służby cywilnej w KPRM, podczas wyjazdów do miast wojewódzkich i na prośbę konkretnych urzędów.

Zasady prostego języka są popularyzowane i stosowane także przez pracowników Łódzkiego Kuratorium Oświaty. W urzędzie wykorzystywane są np. aplikacje pozwalające ocenić, czy tworzony tekst przeznaczony do publikacji na stronach internetowych jest trudny pod względem językowym, np.: „jasnopis”:

<https://www.jasnopis.pl/>;

- **powoływaniu ciał doradczych / zespołów ds. osób z niepełnosprawnościami lub dostępności** - w KPRM powołano zespół ds. wdrożenia rekomendacji wynikających z monitoringu wdrażania postanowień Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Zespół pełni rolę doradczą i realizuje działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami takie jak:
 - opracowywanie komunikatów informacyjnych dla pracowników;
 - zalecanie rozwiązań poprawiających dostępność urzędu;
 - upraszczanie dokumentów i opisów działania urzędu.

Zespoły do spraw dostępności, składające się z reprezentantów różnych jednostek organizacyjnych danego podmiotu publicznego funkcjonuje np. w Urzędzie Miasta Gdynia – informacja na temat jego działalności dostępna jest [na stronie www Urzędu Miasta Gdynia](#).

Zarząd Województwa Łódzkiego powołał Panel Ekspertów w zakresie polityki społecznej, (Uchwała nr 974/2015 z dnia 2 września 2015 r.). Panel ma status grupy o charakterze interwencyjno - doradczym w zakresie polityki społecznej. Interdyscyplinarny skład Wojewódzkiego Panelu Ekspertów ma charakter stały i tworzą go przedstawiciele służb, instytucji i organizacji z zakresu pomocy społecznej, systemu oświaty, służby sądowniczej, prokuratury, policji, straży miejskiej, ochrony zdrowia, organizacji pozarządowych. W wyniku współpracy w grudniu 2017 roku powstała m.in. publikacja dotycząca uniwersalnego projektowania. Materiał do pobrania [na stronie www Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi](#);

- **obsłudze poza siedzibą podmiotu** - w Urzędzie Miejskim w Woźnikach (woj. Śląskie) od 3 lutego 2020 r. działa „Mobilny Urząd”. W ramach jego pracy świadczone są wybrane usługi znajdujące się w zakresie działań poszczególnych referatów Urzędu. Obsługa Mieszkańca odbywa się poza siedzibą Urzędu. Miejscem świadczenia usług jest teren znajdujący się w granicach administracyjnych gminy, na obszarze, którego osoba uprawniona do skorzystania z usług Mobilnego Urzędu zamieszkuje. Aby skorzystać z wyżej wymienionej usługi należy dokonać zgłoszenia telefonicznego pod wskazanym numerem telefonu. Zgłoszenia są realizowane według kolejności ich przyjęcia. W ramach usługi pracownik doradza w sprawach urzędowych, a także, przyjmuje odpowiednią dokumentację i dostarcza ją do Urzędu. W ramach telefonicznego potwierdzenia wizyty, do wiadomości interesanta podawane są imię i nazwisko pracownika Urzędu, który będzie dokonywał usługi. Pracownik jest obowiązany do okazania pełnomocnictwa uprawniającego go do wykonania czynności administracyjnych wydanego przez Burmistrza Woźnik. Więcej informacji znajduje się [na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Woźnikach](#). Gmina Woźniki zawarła także porozumienie z Powiatem Tarnogórskim w sprawie utworzenia w Urzędzie Miejskim w Woźnikach Punktu Obsługi dla mieszkańców gminy ubiegających się o wydanie orzeczenia o niepełnosprawności. Urzędnik

pomaga wypełnić wniosek i osobiście dostarcza go do siedziby Starostwa w Tarnowskich Górach.

W Urzędzie Miasta Bydgoszcz, pracownik Referatu dowodów osobistych Wydziału Spraw Obywatelskich odbiera wnioski o wydanie dowodów osobistych z miejsca zamieszkania osób, które mają trudności z poruszeniem się i następnie po wydaniu dokumentu dostarcza je tym osobom. W 2020 r. pracownik ww. referatu odebrał 172 wnioski o wydanie dowodu osobistego i doręczył 85 dowodów osobistych.

Wiele bibliotek publicznych ma w swojej ofercie usługę dostarczania wcześniej zamówionych książek. Usługa skierowana jest do osób, które nie mogą samodzielnie dotrzeć do biblioteki z uwagi na stopień niepełnosprawności fizycznej lub długotrwałą chorobę. Usługa dostawy i odbioru książek jest bezpłatna, należy jedynie zamówić telefonicznie bądź mailowo interesujące pozycje książkowe i ustalić termin odbioru. Przykładem jest Biblioteka Publiczna w Raciborzu – więcej informacji znajduje się [na stronie www Biblioteki Publicznej w Raciborzu](#);

- **promocji wiedzy na temat niepełnosprawności i dostępności w placówkach na terenie miasta** - w gdyńskich placówkach przedszkolnych i szkolnych realizowane są programy edukacyjne uwrażliwiające na potrzeby innych, uczące tolerancji i równego traktowania rówieśników z niepełnosprawnościami.

Obszar metropolitalny Gdańsk-Gdynia-Sopot organizuje szkolenia z dostępności dla przedstawicieli służby zdrowia, nauczycieli i urzędników, o których można przeczytać [na portalu internetowym miasta Gdańsk](#);

- **bazie dostępnych miejsc na terenie miasta** - także w obszarze metropolitalnym Gdańsk-Gdynia-Sopot utworzona została baza danych obejmująca np. gabinety lekarskie ze specjalnym wyposażeniem i procedurami, która ułatwia pacjentowi z niepełnosprawnością znalezienie odpowiedniej usługi. Stosowany jest tu Standard Minimum na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami i Otoczenia zawierający praktyczne, uniwersalne, oparte na doświadczeniu mieszkańców rozwiązania, których celem jest poprawa jakości życia osób ze szczególnymi potrzebami. Standard jest wdrażany w 59 samorządach. Bazę można znaleźć [pod adresem strony www Metropolii Gdańsk](#);
- **organizacji wydarzeń skierowanych do seniorów** - w Poznaniu organizowane są targi „Viva Seniorzy” na których producenci, firmy usługowe, organizacje społeczne i socjalne, a także organizacje samorządowe mogą zaprezentować swoją ofertę adresowaną do seniorów. W Krakowie odbywają się Międzynarodowe Senioralia, organizowane przez Stowarzyszenie Manko – „Głos Seniora”. W przedsięwzięciu tym uczestniczą seniorzy, członkowie Rad Seniorów, Uniwersytetów Trzeciego Wieku, organizacji seniorskich, instytucji publicznych, społecznych i prywatnych oraz przedstawiciele miast partnerskich i władz samorządowych z całej Polski;

- **organizacji wydarzeń promujących dobre praktyki w zakresie dostępności** - w Poznaniu organizowany był konkurs "Poznań dostępny", którego celem jest promocja dobrych praktyk i inspirowanie do działań na rzecz szeroko rozumianej dostępności miasta dla osób z niepełnosprawnościami i osób starszych.
- **standardach i procedurach dotyczących zatrudniania OzN** - Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego tworzy wykraczające poza minimalne wymagania określone w ustawie standardy obsługi i zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami, a Urząd Miasta Wrocław opracowuje miejskie standardy dostępności i tworzy branżowe grupy do spraw dostępności;
- **własnych publikacjach nt. niepełnosprawności lub dostępności i publikacjach w wersjach alternatywnych** - w Szkole Podstawowej w Błoniu (Łódzkie) wychowawcy opracowali scenariusz lekcji dotyczący dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy on problemów, z jakimi stykają się na co dzień uczniowie z niepełnosprawnościami oraz tego, w jaki sposób tworzyć dla nich adekwatne i przyjazne środowisko.

Powiatowy Urząd Pracy w Poznaniu oraz Poznański Ośrodek Wspierania Przedsiębiorczości zapewniają doradztwo w sprawach organizacyjnych i prawnych dla osób z niepełnosprawnościami. Urząd przygotował też poradnik w języku łatwym do czytania (ETR) „Jak otrzymać pomoc z Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu”, który dostępny jest [na stronie www Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu](#).

Warto także zauważyć, że coraz częściej polskie miasta są doceniane za działania w zakresie dostępności - w 2020 roku Warszawa, a w 2021 roku Poznań zostały wyróżnione w konkursie Access City. Nagroda Access City przyznawana jest od 2010 r. przez Komisję Europejską we współpracy z Europejskim Forum Osób Niepełnosprawnych jako element europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2010-2020. Konkurs organizowany jest w celu podniesienia świadomości o wyzwaniach z jakimi borykają się osoby niepełnosprawne oraz propagowania inicjatyw na rzecz dostępności w europejskich miastach liczących ponad 50 tys. mieszkańców. Nagroda Access City jest wyrazem uznania i uhonorowania chęci, zdolności i wysiłków miast, aby stać się bardziej dostępnymi i tym poprawić jakość życia mieszkańców i zapewnić wszystkim – bez względu na wiek, mobilność czy zdolności – równy dostęp do wszystkich miejsc, zasobów i usług, jakie miasta mają do zaoferowania. Więcej informacji na temat nagrody Access City dostępnych jest [na stronie internetowej Komisji Europejskiej](#),

8. Ocena skuteczności działań mających na celu zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Niewątpliwie dzięki wejściu w życie UZD i UDC jako przepisów obligujących podmioty publiczne do stałego zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, szeroko rozumiany „sektor publiczny” podjął szereg działań mających na celu wypełnienie obowiązków wynikających z ww. ustaw o dostępności. Analiza wyników badania dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej pozwala na dokonanie oceny przygotowania podmiotów publicznych do zapewniania dostępności.

Ze względu jednak na fakt, iż jest to pierwszy raport o stanie zapewniania dostępności w kraju, w ramach ww. oceny niemożliwe jest bezpośrednie porównanie wyników badania na poziomie ilościowym, bowiem nie dysponujemy żadnymi wiarygodnymi danymi na temat dostępności podmiotów publicznych sprzed przeprowadzenia tego badania. Trudno też przypisać obecny stan bezpośrednio wpływom obu ww. ustaw, ponieważ nie znamy stanu faktycznego z okresu poprzedzającego ich uchwalenie i wejście w życie.

W związku z powyższym, analiza skuteczności działań mających na celu zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami została dokonana nie tylko w oparciu o wyniki samego badania dostępności, ale również w oparciu o inne dane jakościowe o działaniach podejmowanych przez podmioty publiczne w podziale na obszary zapewniania dostępności, m.in. te podejmowane w ramach rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025. Istotnym wsparciem jest tu niezależna ocena i ewaluacja Programu, która wskazała na istniejące problemy i wyzwania w tym zakresie.

8.1. Dostępność ochrony zdrowia

Badanie dostępności publicznych zakładów opieki zdrowotnej z całego kraju wskazało przede wszystkim na nieco wyższy poziom dostępności architektonicznej i niższy od pozostałych typów podmiotów publicznych poziom dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Należy zaznaczyć, że coraz więcej budynków stopniowo dostosowanych jest dla osób poruszających się na wózkach. Dostępność ogranicza się jednak zazwyczaj do podjazdu, windy i dostosowanej toalety, natomiast brakuje już np. obniżonej lady w rejestracji. Często też zdarza się, że windy nie mają odpowiednich oznaczeń, z których mogą skorzystać osoby z niepełnosprawnością wzroku. Zatem dostępność architektoniczna powinna być rozumiana szeroko, w kontekście wszystkich rodzajów niepełnosprawności.

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej należy zwrócić uwagę na problemy wynikające ze sposobu traktowania osób z niepełnosprawnościami jako

pacjentów. Osoby z niepełnosprawnościami oczekują, że personel przychodni będzie traktował ich podmiotowo – w tym, że przed wykonaniem kolejnych procedur będą o nich informowani. Oczekują, że otrzymają wszystkie niezbędne informacje w formie dla nich dostępnej i zrozumiałej. Podstawą dla takich oczekiwań są zmienione przepisy o prawach pacjenta, które weszły w życie 6 września 2021 r. i na mocy których pacjenci z dysfunkcją słuchu mają prawo otrzymywać informacje o zakresie czy wynikach leczenia również w formie języka migowego. W oczywisty sposób wiąże się to z koniecznością przygotowania personelu medycznego do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, uwrażliwienia pracowników na kwestie niepełnosprawności.

Wśród barier dostępności publicznej służby zdrowia można wskazać m.in:

- **bariery infrastrukturalne** - dotyczą one wyposażenia przychodni i gabinetów w sprzęt, za pomocą którego bardzo trudno jest przeprowadzić badania u pacjentów z niepełnosprawnościami. Bariery te obejmują takie elementy jak niedostosowane fotele, kozetki oraz specjalistyczny sprzęt (np. aparat RTG) wykorzystywany w badaniach diagnostycznych. Bariery infrastrukturalne mają największe znaczenie podczas wizyty w gabinecie. Z kolei bariery komunikacyjne obejmują obszar wymiany informacji między pacjentami z niepełnosprawnościami a personelem przychodni (w rejestracji oraz w gabinetach). Bariery te uniemożliwiają swobodne korzystanie z opieki zdrowotnej. Brakuje kanałów komunikacyjnych dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym przede wszystkim tłumaczy języka migowego. Zalecenia lekarskie często podawane są w formie niedostępnej dla konkretnego pacjenta;
- **bariery informacyjne** - związane są z brakiem informacji w ogóle lub z brakiem informacji w formie dostępnej dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Obejmują ogłoszenia wywieszane na tablicy, sposób oznaczenia poszczególnych gabinetów, pomieszczeń, toalet;
- **bariery mentalne** - dotyczą one nastawienia zarówno personelu, innych pacjentów, jak i osób asystujących osobom z niepełnosprawnościami podczas wizyt w przychodni. Bariery te obejmują brak podmiotowego traktowania, w tym szczególnie nie zwracanie się do pacjenta, lecz do osoby towarzyszącej oraz wypowiedanie się przez asystenta, tłumacza, osobę towarzyszącą w imieniu pacjenta z niepełnosprawnościami. Bariery te związane są także z brakiem chęci do poszukiwania sposobu na porozumienie z pacjentem, sposobu na komfortowe przeprowadzenie badania;
- **bariery kompetencyjne** - czyli brak kompetencji zarówno zawodowych (np. brak wiedzy na temat jakiejś niepełnosprawności, brak doświadczenia w leczeniu jakiejś choroby), jak i tzw. miękkich związanych właśnie z podejściem do pacjenta, sposobem traktowania.

Wsparcie dostępności placówek ochrony zdrowia na obecnym etapie jawi się zatem na pewno jako jedno z zadań priorytetowych. Dzieje się tak również dlatego, że miejsca

świadczenia usług z zakresu opieki zdrowotnej są najczęściej odwiedzane przez osoby z niepełnosprawnościami czy seniorów, które borykają się z różnego typu dolegliwościami i kłopotami zdrowotnymi. Jest więc szczególnie istotne by w przychodniach i szpitalach dostęp do opieki zdrowotnej nie był dla takich osób dodatkowo utrudniany. W szczególności należy położyć nacisk na właściwą i skuteczną komunikację, przekazywanie informacji i obsługę osób o szczególnych potrzebach. Gdyby pacjenci otrzymaliby rzetelną, wiarygodną i skuteczną informację za pomocą kanałów teleinformatycznych – co niestety wciąż jest słabo realizowane - mogliby uniknąć wielu wizyt w placówkach służby zdrowia, Dotyczy to zarówno warstwy merytorycznej (rzetelność treści przekazu) jak i sposobu realizowanej komunikacji (np. dla osób głuchych i niedosłyszących, dla osób z chorobami otępiennymi itp.). Bardzo często warunkiem skutecznej komunikacji jest podanie pacjentowi pełnej informacji, wskazanie ścieżki właściwego postępowania czy sposobu uzyskania pomocy lekarskiej zamiast wąskiego rozumienia swojej roli jako świadczeniodawcy w systemie opieki zdrowotnej. Problemy te są odczuwane przez wszystkich pacjentów, ale w przypadku osób starszych i z niepełnosprawnością powodują dodatkowe bariery, które utrudniają dostęp do służby zdrowia. Wydaje się więc, że inwestowanie również w systemy zarządzania jakością i kadry służby zdrowia jest jednym z zadań priorytetowych w tym obszarze. Równocześnie należy mieć świadomość, że skala potrzeb w tym obszarze jest bardzo duża. Ze środków Programu Dostępność Plus zaplanowano poprawę dostępności w 250 POZ i 67 szpitalach co stanowi zaledwie niewielką część wszystkich podmiotów tego typu, ale okazało się działaniem niezwykle trafnym i potrzebnym. W kolejnych latach należy zatem kontynuować ten trend i inwestować w placówkach służby zdrowia również w dostępne usługi zdrowotne i sposób ich świadczenia.

8.2. Dostępność edukacji

W Polsce obecnie jest od ok. 185 do nawet 200 tys. dzieci z niepełnosprawnościami w wieku do 15 lat, co stanowi ok. 3% ogółu tej grupy wiekowej²⁸. Tymczasem w realizowanych inicjatywach na rzecz dostępności edukacji (np. w projekcie „Dostępna szkoła” wsparcie otrzyma niespełna 200 szkół, czy w ramach 3 edycji konkursu „Uczelnia dostępna” ok. 200 uczelni) jest niewystarczająca do skali potrzeb. Oczywiście już samo wejście w życie UZD i UDC wymusiło szereg pozytywnych zmian w obszarze edukacji, jednakże wyniki badania dostępności podmiotów publicznych pokazały, że w tym obszarze jest jeszcze bardzo dużo do zrobienia.

Do barier, z którymi spotykają się dzieci, uczniowie i studenci można zaliczyć :

- **bariery architektoniczne i komunikacyjne** - pomimo istnienia różnych rozwiązań i przedsięwzięć, a także regulacji prawnych, osoby z niepełnosprawnościami

²⁸ Dane na podstawie ostatnich dostępnych badań GUS w tym zakresie pt. „Dzieci w Polsce w 2014 roku. Charakterystyka demograficzna”, Warszawa 2015, s. 9, [Link do pobrania](#)

w dalszym ciągu napotykać na bariery architektoniczne i komunikacyjne, które mogą znacznie utrudniać lub wręcz uniemożliwiać im realizację prawa do nauki. Siedziby szkół i uczelni wyższych bardzo często znajdują się w starych, niekiedy zabytkowych obiektach, które nie uwzględniają specyficznych potrzeb tej grupy studentów. Większość szkół podejmuje stałe i sukcesywne działania na rzecz dostosowania infrastruktury uczelni, jednak nawet nowo wybudowane lub wyremontowane budynki nie zawsze są w pełni dostępne. Wiąże się to z niewielką wiedzą oraz brakiem świadomości na temat rzeczywistych potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz koncentrowaniu się na dostosowaniach niezbędnych dla osób poruszających się na wózkach z pominięciem innych grup uczniów i studentów;

- **niedostępność niektórych zajęć lub programów dla osób z niepełnosprawnościami** - uczniowie i studenci z niepełnosprawnościami napotykać także na ograniczenia w zakresie możliwości uczestniczenia w wybranych zajęciach lub programach. Powtarzającym się problemem jest udział w zajęciach wychowania fizycznego;
- **niedostosowanie materiałów dydaktycznych** - uczniowie i studenci z niepełnosprawnościami bardzo często nie są w stanie korzystać z podręczników i innych materiałów dydaktycznych w takim samym zakresie co osoby pełnosprawne. Wymaga to udostępnienia tych materiałów w formie dostosowanej do ich specyficznych potrzeb determinowanych rodzajem niepełnosprawności.

Warto zauważyć, że w Programie Dostępność Plus podjęto już szereg działań zmierzających do poprawy dostępności procesu edukacji. Oprócz ww. konkursów na wyposażenie szkół podstawowych czy uczelni wyższych (tu sytuacja wygląda najlepiej) to również niezbędne są zmiany systemowe, dążące do wprowadzenia powszechnego stosowania edukacji włączającej, ukierunkowanej na potrzeby dzieci z niepełnosprawnościami i problemami rozwojowymi. W tym miejscu należy wskazać na realizację projektów takich jak:

- Opracowanie modelu funkcjonowania Specjalistycznych Centrów Wspierających Edukację Włączającą (SCWEW) - w projekcie zostało utworzonych 16 SCWEW umożliwiających poprawę dostępności usług edukacyjnych dla uczniów ze zróżnicowanymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami. Planowane jest utworzenie kolejnych SCWEW. Nowo tworzone instytucje, powstające na bazie szkół i placówek specjalnych, będą wspierały szkoły ogólnodostępne przyczyniając się do zwiększenia jakości edukacji włączającej. W ramach projektu przedszkola, szkoły i placówki specjalne pełniące rolę SCWEW zostaną wyposażone w sprzęt specjalistyczny i materiały dydaktyczne. Zostaną też zatrudnieni dodatkowi specjaliści do wspierania pracowników szkoły/przedszkola/placówki specjalnej w realizacji zadań SCWEW;
- Asystent ucznia o specjalnych potrzebach edukacyjnych - projekt ma na celu stworzenie standardów usług asystenckich. W jego ramach opracowane będą:

założenia prawne, opis kwalifikacji ASPE do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, zasady finansowania i organizacji pracy ASPE oraz programy i scenariusze szkoleń dla asystentów i kadry szkół zatrudniających ASPE. Efektem projektu będzie przygotowanie pierwszej grupy 640 ASPE do pracy z dziećmi i młodzieżą;

- Asystent studenta z ASD - celem projektu jest zwiększenie szans co najmniej 40 studentów na ukończenie studiów oraz ich aktywizację społeczną i zawodową poprzez podjęcie współpracy z liderami adwokatów studenta z ASD wyłonionych z 40 uczelni zakwalifikowanych do projektu z terenu całego kraju, którzy przygotowani zostaną na etapie realizacji projektu do współpracy ze studentami z ASD.
- Udostępniające - konkurs skierowany do uczniów ze 100 szkół podstawowych. Jego celem jest uwrażliwienie i podniesienie świadomości młodych ludzi (klas IV-VII) na temat potrzeb osób, które mają trudności w poruszaniu się czy problemy z percepcją (np. seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, osoby z czasowymi urazami). W ramach konkursu w szkołach przeprowadzono 296 lekcji i 600 warsztatów dotyczących dostępności, z których łącznie skorzystało ponad 11 tys. uczniów. Dzięki konkursowi tematyka dostępności została rozpowszechniona w wielu szkołach. Ponadto, wypracowane zostały materiały edukacyjne dla nauczycieli dotyczące dostępności.

8.3. Dostępność administracji publicznej

Wyniki badania dostępności w podmiotach obsługujących organy władzy publicznej oraz sądach wykazały, że prezentują one zazwyczaj wyższy od średniej krajowej poziom dostępności ogólnej oraz wyższy poziom dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej.

Typ podmiotu publicznego	Wskaźnik dostępności	Wskaźnik dostępności architektonicznej	Wskaźnik dostępności cyfrowej	Wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej
Administracja Rządowa	0,40	0,40	0,45	0,37
Administracja samorządowa	0,43	0,45	0,50	0,35
Organy kontroli i ochrony prawa	0,49	0,51	0,57	0,37
Średnia dla Administracji Publicznej	0,44	0,45	0,51	0,36
Średnia dla POLSKI	0,41	0,43	0,49	0,31

Tabela 7. Dostępność organów administracji publicznej

Organy władzy publicznej mają bowiem większą wiedzę i świadomość w zakresie istniejących obowiązków w zakresie dostępności wynikających z UZD i UDC od innych

grup podmiotów publicznych. Wynika ona w dużej mierze z działań podejmowanych w ramach realizacji rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025, który duży nacisk kładzie na kwestię edukacji i szkoleń.

Do działań skierowanych do sektora administracji publicznej zaliczyć można:

- poradniki i opracowania w zakresie dostępności – w ramach realizacji Programu opracowano już: [poradnik pokazujący możliwości realizacji wymagań wprowadzonych UZD](#), [niezbędnik koordynatora dostępności](#), [poradnik w zakresie dostosowania instytucji i usług publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, zaburzeniami psychicznymi i spektrum autyzmu](#). Ponadto również inne podmioty w tym fundacje i organy administracji publicznej opracowały szereg poradników w zakresie dostępności, w tym: [Dostępność serwisów internetowych](#), [Niezbędnik urzędu dostępnego](#), [Samorząd bez barier](#), [Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w pracy - poradnik dla pracodawców](#);
- szkolenia dla administracji publicznej z dostępności – realizowane są projekty takie jak: *Bliżej dostępności* (szkolenia dla uczestników procesów planowania przestrzennego i procesu inwestycyjno-budowlanego w zakresie dostępności przestrzeni i budynków dla OzN, w tym w zakresie projektowania uniwersalnego), *Przyjazny urząd – szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej* (szkolenia dla pracowników administracji publicznej z zakresu zapewnienia dostępności przygotowywanych i udostępnianych dokumentów urzędowych, treści zamieszczanych na stronach internetowych oraz innych materiałów/publikacji urzędowych), *Samorząd bez barier* (szkolenia dla koordynatorów dostępności w jednostkach administracji samorządowej), *Procedury bez barier* (szkolenia z rozwiązań zwiększających dostęp klientów z niepełnosprawnościami do usług publicznych poprzez przegląd i poprawę procedur związanych z obsługą klienta);
- poprawa dostępności podmiotów administracji – w tym zakresie obecnie realizowane są projekty takie jak: *Dostępny samorząd – granty* (poprawa dostępności do usług publicznych świadczonych przez jednostki samorządu terytorialnego JST dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, poprzez wsparcie JST w spełnieniu wymogów UZD) czy *Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej* (utworzenie ośrodka oferującego kompleksowe usługi w zakresie dostępności architektonicznej dla podmiotów publicznych).

Program Dostępność Plus w obecnej formie będzie realizowany do końca 2025 roku, dlatego działania w zakresie edukacji i szkoleń z dostępności skierowane do administracji publicznej będą kontynuowane i rozszerzane o nowe obszary zapewniania dostępności.

Należy jednak podkreślić, że urzędy nie są miejscami pierwszego wyboru jeśli chodzi o poprawę dostępności na której zależy osobom o szczególnych potrzebach.

Oczywiście są to miejsca do których każdy musi się czasem udać, ale z ich usług nie korzysta się codziennie. O wiele większe znaczenie ma tu np. służba zdrowia, placówki

edukacyjne czy miejsca kultury. Duże znaczenie ma też postępujący proces cyfryzacji urzędów i wprowadzanie nowych usług on-line w dostępnej formie. Dzięki rozwojowi nowych technologii świadczenie usług on-line jest wygodniejsze i bardziej komfortowe i ma niebagatelne znaczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami, które dzięki e-usługom stają się bardziej niezależne i samodzielne. Interesujące przykłady dostępnych produktów i usług świadczonych przez podmioty administracji publicznej – głównie samorządowej znajdują się w rozdziale [7. Dobre praktyki w zakresie zapewniania dostępności przez podmioty publiczne.](#)

Wnioski w zakresie dostępności podmiotów administracji publicznej zostały również zawarte w wynikach kontroli NIK pn. [„Dostępność przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych”](#) przeprowadzonej w 2018 r.

W wynikach kontroli wskazano, że organy administracji rozpoznają potrzeby i oczekiwania starszych i niepełnosprawnych mieszkańców odnośnie poprawy dostępności przestrzeni publicznej, jednakże zazwyczaj nie konsultują z nimi planowanych i wdrażanych rozwiązań. Przygotowując i realizując działania dotyczące dostosowania dla tych osób przestrzeni publicznej, organy administracji publicznej zazwyczaj nie korzystają też ze specjalistycznego wsparcia z zakresu projektowania uniwersalnego. To powoduje, że budynki urzędów są często budowane, modernizowane lub remontowane w sposób niezapewniający pełnej dostępności dla osób z obniżoną sprawnością fizyczną lub sensoryczną.

Duża część podmiotów administracji publicznej, zdaniem NIK, nadal nie opracowała strategii lub planu usuwania barier z przestrzeni publicznej. Natomiast podmioty, którym udało się zidentyfikować najistotniejsze potrzeby w zakresie poprawy dostępności przestrzeni publicznej i w swoich planach działania uwzględniły działania adekwatne do zidentyfikowanych potrzeb, często nie monitorują poziomu realizacji przyjętych założeń odnoszących się do poprawy dostępności przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych, bądź robią to nierzetelnie.

Ponadto pracownicy większości urzędów administracji nadal w niewystarczającym stopniu są objęci szkoleniami dotyczącymi specyficznych potrzeb seniorów i osób z niepełnosprawnościami (np. dedykowanych pracownikom obsługi klienta) ani specjalistycznymi z zakresu projektowania uniwersalnego (np. kierowanych do pracowników odpowiedzialnych za inwestycje). Takie umiejętności sprzyjałyby tworzeniu osobom starszym i niepełnosprawnym odpowiednich warunków do korzystania z usług publicznych.

Tym samym, w ocenie NIK, podejmowane przez administrację działania dotyczące dostosowania przestrzeni publicznej do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami są częściowo mało skuteczne lub nieskuteczne, co szczególnie widać w przypadku wyników badania dostępności najmniejszych podmiotów administracji działających na poziomie gminnych samorządowych jednostek organizacyjnych. Wyniki badania

dostępności podmiotów publicznych z jednej strony pokazały, że na tle pozostałych podmiotów publicznych prezentują one nieco wyższy poziom dostępności i starają się podejmować wiele skutecznych działań na rzecz jej stałego zwiększania.

Z drugiej strony nadal nie istnieją urzędy administracji w pełni dostępne czyli wolne od barier, rozwiązań lub niedogodności ograniczających lub wręcz uniemożliwiających korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami na zasadzie równości z innymi osobami.

9. Wnioski i rekomendacje dla poprawy zapewniania dostępności, w tym w zakresie zmiany przepisów prawa

Niniejszy raport jest pierwszym tego typu przygotowanym na mocy przepisów UZD. Pomimo typowych „chorób wieku dziecięcego” jakie napotkano w toku jego przygotowania, o których napisano w początkowej części raportu (brak świadomości podmiotów publicznych, niespójność w identyfikacji obowiązków, brak zrozumienia wymagań dostępności itp.) warto odnotować znaczący odzew ze strony sektora publicznego na działanie polegające na zebraniu powyżej przedstawiony danych. Blisko 57,5 tys. podmiotów spośród 65 tys. do których skierowano formularz, złożyło sprawozdanie o swojej dostępności.

Z pewnością pomocne okazało się przy tym wykorzystanie portalu sprawozdawczego GUS, który dzięki jednolitej metodologii i ugruntowanej renomie jest kojarzony z dużą rzetelnością i szeroko rozpoznawany wśród podmiotów publicznych. Poziom zwrotu formularzy i raportów należy uznać za wysoki, co jest dobrym prognostykiem w kontekście realizacji kolejnych wymaganych co 4 lata zadań w tym zakresie.

Ze względu na fakt, iż było to pierwsze badanie dostępności na tak szeroką skalę, można przypuszczać, że część podmiotów zobowiązanych na mocy ustawy jednak nie wypełniła tego obowiązku.

Ustalenie pełnej populacji podmiotów zobowiązanych ustawą należy uznać za jeden z podstawowych problemów napotkanych podczas realizacji badania.

Przepisy ustawy wskazują, że również część podmiotów prowadzących swoją działalność dzięki udziałowi środków prywatnym może być zobowiązana jej przepisami, o ile zachodzą okoliczności określone w art. 3 ust. 3 UZD. Nie ma natomiast w Polsce katalogu podmiotów, który w pełni odzwierciedlałby sytuacje tam wskazane. Do grona podmiotów, o których mowa w ww. przepisie kwalifikują się m.in. różnego rodzaju spółki samorządowe czy z udziałem środków skarbu państwa – o ile są finansowane w ponad 50% przez podmioty publiczne lub mają organy wybierane przez te podmioty.

Mając świadomość tych ograniczeń należy w przyszłości przede wszystkim wzmocnić oddziaływanie edukacyjne i świadomościowe, wskazujące na obowiązki po stronie tego typu podmiotów.

Warto również zauważyć, że najsilniejszy mechanizm UZD jakim jest skarga obywatelska może stać się narzędziem skutecznej egzekucji tego typu obowiązków (chodzi o zapewnianie dostępności, a nie złożenie samego raportu).

Badanie dostępności podmiotów publicznych pokazało, że część podmiotów publicznych, mimo chęci w zakresie stałego zwiększania swojego poziomu dostępności, napotyka na ograniczenia wynikające z niewystarczającej wiedzy i świadomości kwestii dostępności przestrzeni publicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami. Wielu pracowników i członków personelu podmiotów publicznych postrzega

niepełnosprawność przede wszystkim jako dysfunkcję lub barierę, a osoba z niepełnosprawnością kojarzona jest niemal wyłącznie z osobą poruszającą się na wózku. Wiedza o realnych problemach i potrzebach osób z niepełnosprawnościami zastępowana jest więc przez stereotypowe postrzeganie samego zjawiska niepełnosprawności, co rodzi szereg barier o charakterze mentalnym. Takie nastawienie może utrudniać lub wręcz uniemożliwiać korzystanie z usług podmiotów publicznych przez osoby ze szczególnymi potrzebami na równi z innymi.

W przyszłości rekomenduje się zatem:

- prowadzenie edukacji oraz kompleksowych i cyklicznych szkoleń w zakresie:
 - specjalnych potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami;
 - obowiązków w zakresie dostępności wynikających z UZD i UDC;
 - procedur ewakuacji osób z niepełnosprawnościami;
 - promocji zatrudniania i zapewniania odpowiednich warunków pracy dla osób z niepełnosprawnościami;
 - zasad stosowania „prostego języka”²⁹ w pismach i komunikacji zewnętrznej;
 - upowszechnieniu wśród osób o specjalnych potrzebach wiedzy o uprawnieniach jakie im przysługują na mocy UZD i UDC;
 - inicjatyw służących wzmocnieniu know-how wśród podmiotów potencjalnie mogących świadczyć usługi związane z dostępnością i zachęcające do zaangażowania się w realizację Programu Dostępność Plus 2018-2025;
 - ciągłej promocji Programu Dostępność Plus 2018-2025 upowszechniającej pewne postawy, czy też sposób postrzegania osób z niepełnosprawnościami;
 - wymiany dobrych praktyk;
- zwrócenie uwagi koordynatorów ds. dostępności w podmiotach publicznych na potrzebę stałego monitorowania poziomu znajomości przez pracowników obowiązków wynikających z UZD i UDC;
- stworzenie zasobu wykwalifikowanych specjalistów od dostępności m.in. poprzez promocję kwalifikacji zawodowych z zakresu dostępności czy kształcenie w zawodach z tym powiązanych. Warto odnotować, że w ramach Programu dostępność Plus zostały już włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) kwalifikacje pn. „Wdrażanie dostępności w organizacji” oraz siedem kwalifikacji związanych ze standardem WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) czyli zbiorem zasad dotyczących dostępności cyfrowej serwisów internetowych i aplikacji mobilnych.

Dodatkowo, w 2021r. na zlecenie MFiPR przeprowadzona została niezależna ewaluacja wsparcia realizowanego w Programie Dostępność Plus, które wspiera

²⁹ Prosty język to styl pisanie w sposób jasny i zrozumiały dla szerokiego grona odbiorców. Prosty język zapewnia przeciętnemu obywatelowi szybki dostęp do zawartych w nim informacji, lepsze ich zrozumienie oraz – jeśli trzeba – skuteczne działanie na ich podstawie.

rozwiązania przyjęte w ustawie o zapewnianiu dostępności i wspiera podmioty publiczne w dostosowaniu się do jej wymagań. Ewaluator ocenił, że z perspektywy trzech lat efekty realizacji Programu należy ocenić pozytywnie. Jednym z kluczowych osiągnięć Programu jest włączenie tematu dostępności do dyskursu publicznego. Program Dostępność Plus określony został nawet mianem „game changer” polskiej polityki wobec osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami. Pozytywne oceny Programu Dostępność Plus prezentowali zarówno przedstawiciele sektora publicznego, organizacji pozarządowych, jak i przedstawiciele środowiska osób z niepełnosprawnościami. Uczestnicy badania zgodnie twierdzili, że dzięki Programowi Dostępność Plus zagadnienia związane z dostępnością pojawiły się na wysokich pozycjach w agendzie politycznej i programowej instytucji i organizacji. Widoczne efekty zaobserwowano również w obszarze zmian świadomościowych oraz mentalnych. Wyniki badania wskazują na rosnącą otwartość (zarówno beneficjentów, jak i instytucji publicznych) na potrzeby osób ze szczególnymi i potrzebami. Zmianę tę można zaobserwować zarówno na poziomie działań, jak i stosowanego do ich opisu języka. Za największe osiągnięcie Programu Dostępność Plus można uznać wdrożenie części zaplanowanych w nim zmian legislacyjnych. Budują one stabilną podstawę do wdrażania dostępności w perspektywie długookresowej. Na szczególną uwagę zasługuje „Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”. Wyniesienie zagadnienia dostępności na poziom ustawy istotnie przyczyniło się do wyznaczenia priorytetów działań w tym obszarze różnym instytucjom publicznym. Co do zasady, właśnie zmiany legislacyjne należy uznać za najistotniejsze i potencjalnie najbardziej trwałe efekty wdrażania Programu Dostępność Plus.

Jednocześnie w toku przeprowadzonej ewaluacji Programu sformułowano szereg wniosków i rekomendacji, których wdrożenie mogłoby w przyszłości wzmocnić jego efekty i zapewnić jego długofalowe oddziaływanie. Wśród nich w szczególności można wskazać następujące:

- Brak wieloletniego i stabilnego budżetu (dotyczy to części działań finansowanych z środków krajowych) niewątpliwie stanowi jedną z kluczowych trudności we wdrażaniu Programu. Należy zwiększyć finansowanie wsparcia podmiotów publicznych w likwidacji zidentyfikowanych barier architektonicznych.
- Należy też mieć na względzie, że okres realizacji Programu w znacznym stopniu pokrywa się z trwającą od I kwartału 2020 r. pandemią COVID-19. Obostrzenia wydawane na przestrzeni 2020 i 2021 r. stanowiły istotne utrudnienie dla działań planowanych do podjęcia w tym okresie - zarówno przez instytucje publiczne odpowiedzialne za poszczególne działania, jak i beneficjentów Programu Dostępność Plus.
- Kolejnym horyzontalnym wyzwaniem z jakim obecnie muszą mierzyć się beneficjenci Programu jest olbrzymia skala potrzeb (w szczególności dotyczy to realizacji działań infrastrukturalnych) i niewystarczająca alokacja finansowa na te cele. Problem ten

dodatkowo pogłębia wzrost cen towarów i usług – w tym również tych bezpośrednio związanych z dostępnością.

- Liczba ekspertów posiadających odpowiednią wiedzę i kompetencje dotyczące szeroko pojętej problematyki dostępności jest niewystarczająca. Dalej istnieją też duże potrzeby w zakresie budowy wiedzy i kompetencji dotyczącej dostępności wśród przedstawicieli instytucji publicznych. Wskazane jest zatem kontynuowanie działań służących budowie potencjału kadr w szczególności w podmiotach publicznych.
- Wskazane jest przeprowadzenie przeglądu celów i zakresu poszczególnych działań programu Dostępność Plus tak, aby być może lepiej dostosować go do realiów i współczesnych wyzwań.
- Wskazane byłoby wyodrębnienie stanowiska Pełnomocnika Rządu ds. Dostępności, o którym mowa w Programie Dostępność Plus oraz powołanie/wyodrębnienie niezależnej merytorycznie i politycznie instytucji koordynującej Programem Dostępność Plus. Koordynacja działań innych resortów prowadzona z poziomu jednego ministerstwa nie zawsze przynosi pożądane efekty.
- Wypracowane dotychczas w Programie Dostępność Plus modele i wzorce wymagają większych nakładów finansowych dla ich upowszechnienia na znaczącą skalę. Należy zatem zwiększyć środki na działania poprawiające dostępność w określonych typach podmiotów publicznych np. dostępna szkoła, dostępne placówki służby zdrowia, dostępne parki narodowe, dostępne instytucje kultury, sądy itp.
- Zalecana jest poprawa działań informacyjno-promocyjnych w zakresie programu Dostępność Plus - silniejsze promowanie marki Programu.
- W zakresie prac legislacyjnych wskazane jest wpisanie norm i rozwiązań określonych w Budowlanym ABC do rozporządzenia o warunkach technicznych, które muszą spełniać budynki i ich usytuowanie.
- Rekomendowana jest kontynuacja rozpoczętych programów inwestycyjnych związanych z wymianą taboru i infrastruktury transportu publicznego, należy przy tym dążyć do ujednolicania rozwiązań dostępnościowych (np. systemu oznaczeń dla osób niewidomych). Należy wzmocnić koordynacyjną rolę Ministra Infrastruktury w tym zakresie.
- Należy podjąć działania legislacyjne związane z zapewnianiem dostępności w transporcie autobusowym dalekobieżnym oraz komunikacji opartej na mniejszych pojazdach (typu bus). Należy dążyć do zwiększenia zainteresowania samorządów korzystaniem z programu dofinansowania rozwoju przewozów autobusowych.

9.1. Zmiany prawa

Pomimo wejścia w życie przepisów UZD i UDC nadal identyfikowane są liczne obszary wymagające zmian prawa celem poprawy poziomu zapewniania dostępności przez podmioty publiczne z różnych obszarów takich jak:

- **dostępność architektoniczna** – wprowadzenie zmian w *rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie* (Dz. Urz. 2019 poz. 1065) przede wszystkim w zakresie:
 - ustanowienia minimalnego udziału lokali mieszkalnych dostępnych dla osób niepełnosprawnych;
 - wprowadzenia obowiązku instalacji windy w budynkach użyteczności publicznej i zamieszkania zbiorowego mających dwie lub więcej kondygnacji oraz budynkach mieszkalnych wielorodzinnych mających trzy i więcej kondygnacje;
 - wprowadzenia definicji mieszkania dostępnego dla osób niepełnosprawnych poprzez określenie elementów mieszkania dostępnego;
 - wprowadzenia dla pomieszczeń higieniczno-sanitarnych wymogów, umożliwiających montaż dodatkowych urządzeń, w tym przewijaków dla osób dorosłych z niepełnosprawnościami;
 - wyposażenia kabiny dźwigu osobowego w panel kontrolny umożliwiający osobom niewidomym i niedowidzącym uzyskanie informacji na temat wyboru kondygnacji w budynku poprzez informację głosową i dotyk;
- **dostępność cyfrowa** – wprowadzenia zmian w UDC polegających na:
 - wprowadzeniu obowiązku uzupełnienia informacji o sytuacji kryzysowej o nagranie tłumaczenia PJM;
 - wyznaczeniu nieprzekraczalnego terminu 14 dni na dodanie napisów od opublikowania nagrania z transmisji na żywo;
- **dostępność edukacji** – wprowadzenie zmian w:
 - *ustawie z 7 września 1991 r. o systemie oświaty* (Dz. U. 2021 poz.1915) w zakresie określenia minimalnych wymagań związanych z zapewnieniem dostępności szkół dla osób ze szczególnymi potrzebami (lub odniesienie do UOD). W przypadku nowopowstających szkół powinien być wymóg stosowania uniwersalnego projektowania, natomiast w placówkach już istniejących racjonalnych usprawnień;
 - *rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym* (Dz. U. 2017 poz. 1578) poprzez rozszerzenie katalogu przyczyn niepełnosprawności, zgodnie z rozumieniem niepełnosprawności zawartym w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, ponieważ obecnie tylko niewielka grupa uczniów i uczennic z niepełnosprawnościami otrzymuje potrzebne im wsparcie;
 - *ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* (Dz. U. 2018 poz. 1668) poprzez wprowadzenie przepisów regulujących standardy

dostępności uczelni wyższych oraz wprowadzenie przepisów umożliwiających studentowi z niepełnosprawnością zakwaterowanie wraz z asystentem osobistym;

- **dostępność ochrony zdrowia** – wprowadzenie zmian w:
 - *ustawie z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej* (Dz. U. 2021 poz. 711) oraz *ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* (Dz.U. z 2021 r. poz. 849) w zakresie zagwarantowania otrzymania informacji w formie dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami;
 - *ustawie z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych* (Dz. U. 2020 poz. 1398) w zakresie stworzenia rozwiązań informacyjno-komunikacyjnych celem obsługi pacjenta ze szczególnymi potrzebami;
 - *ustawie z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej* (Dz.U. 2021 poz. 479) w zakresie zwiększenia wiedzy i kompetencji kadry pielęgniarek i położnych w obszarze wsparcia pacjentów ze szczególnymi potrzebami;
 - *rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 22 listopada 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu świadczeń pielęgnacyjnych i opiekuńczych w ramach opieki długoterminowej* (Dz. U. 2013 poz. 1480 ze zm.) w zakresie ustanowienia nowego świadczenia gwarantowanego, jakim są dzienne domy opieki medycznej;
- **dostępność administracji publicznej** - wprowadzenie zmian w:
 - *ustawie z dnia 28 listopada 2014 r. Prawo o aktach stanu cywilnego* (Dz. U. 2020 poz. 463 ze zm.) poprzez obowiązek zapewnienia przez urząd na swój koszt tłumacza języka migowego oraz tłumacza-przewodnika na potrzeby udziału w czynnościach przed kierownikiem urzędu stanu cywilnego oraz udostępniania ramki ułatwiającej złożenie własnoręcznego podpisu na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami;
 - *ustawie z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych* (Dz. U. 2020 poz. 332 ze zm.) poprzez uniemożliwienie odbioru dowodu osobistego w miejscu pobytu przez osobę ze szczególnymi potrzebami, która przebywa poza granicami gminy, do której złożono wniosek; udostępniania ramki ułatwiającej złożenie własnoręcznego podpisu na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami oraz zapewnienie dostępności cyfrowej rejestru dowodów osobistych;
 - *ustawie z dnia 13 lipca 2006 r. o dokumentach paszportowych* (Dz. U. 2020 poz. 617) w zakresie możliwości odbioru dokumentu paszportowego w miejscu pobytu wnioskodawcy z powodu jego choroby, niepełnosprawności lub innej niedającej się pokonać przeszkody oraz udostępniania ramki ułatwiającej złożenie własnoręcznego podpisu na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami;
 - *ustawie z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności* (Dz. U. 2019 poz. 1397 ze zm.) w zakresie udostępniania ramki ułatwiającej złożenie własnoręcznego podpisu na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami;

- *ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. 2020 poz. 1575) w zakresie zwiększenia dostępności mediacji przy użyciu urządzeń umożliwiających zdalną komunikację stron bez fizycznego posiedzenia mediacyjnego oraz dodania regulacji przewidujących ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami rozwiązań pozwalających na aktywne i samodzielne uczestniczenie w postępowaniach rejestrowych;
- **dostępność transportu publicznego** - wprowadzenie zmian w:
 - *rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 20 kwietnia 2017 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego* (Dz. U. 2017 poz. 810) w zakresie uporządkowania stanu prawnego i ułatwienia osobom z niepełnosprawnościami korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego;
 - *ustawie z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym* (Dz. U. 2020 poz. 1944, ze zm.) w zakresie zapewnienia możliwości korzystania przez osoby o szczególnych potrzebach z mechanizmu składania skarg i reklamacji oraz zawarcia wymogów dotyczących obowiązku zapewnienia w przewozach użyteczności publicznej (realizowanych na podstawie bezpośrednio zawartych umów) rozwiązań umożliwiających korzystanie z tego transportu przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - *ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym* (Dz. U. 2020 poz. 1043 ze zm.) w zakresie ułatwienia osobom o szczególnych potrzebach zapoznania się z rozkładem jazdy udostępnionym na stronie internetowej zarządcy infrastruktury;
- **dostępność kultury** - wprowadzenie zmian w:
 - *ustawie z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach* (Dz. U. 2020 poz. 902) w zakresie podnoszenia dostępności materiałów kultury dla osób niepełnosprawnych; określenia zakresu dostępności działalności wydawniczej realizowanej przez muzea oraz zapewnienia osobom głuchym dostępu do tłumacza PJM w formie tabletu;
 - *ustawie z dnia 30 czerwca 2005 r. o kinematografii* (Dz. U. 2021 poz. 257) w zakresie wprowadzenia obowiązku przekazywania przez dystrybutora lub producenta kopii filmu w celu przygotowania jego audiodeksrypcji.

10. Podsumowanie raportu badania dostępności podmiotów publicznych

Wyniki badania opisane w niniejszym raporcie przybliżają początkowy stopień wdrożenia zapisów UZD dotyczących minimalnych wymagań w zakresie dostępności, o których mowa w art. 6 ustawy. Kompleksowa analiza tych wyników pozwala także na formułowanie wstępnych wniosków i rekomendacji w celu poprawy stanu dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej podmiotów publicznych.

Realizacja badania miała dać obraz poziomu dostępności budynków w których podmioty publiczne prowadzą działalność, dostępności stron www, serwisów internetowych i aplikacji mobilnych tych podmiotów oraz sposobu w jaki udzielają informacji na temat ich działalności i umożliwiają kontakt i obsługę interesariuszy o szczególnych potrzebach - np. osób głuchych, czy z niepełnosprawnością ruchu.

Badanie było z jednej strony wsparciem podmiotów publicznych w realizacji obowiązków nałożonych ustawą tj. raportowania co 4 lata stanu spełniania wymagań w zakresie trzech ww. rodzajów dostępności, z drugiej jego wyniki stanowią ważne źródło danych na temat potrzeb w zakresie koniecznych usprawnień w podmiotach publicznych w celu uczynienia ich przyjaznymi dla osób z niepełnosprawnościami i nie tylko.

Zdobyte dzięki badaniu informacje pozwolą na lepsze dopasowanie instrumentów wsparcia skierowanych do sektora publicznego, które uwzględniono w ramach działań rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025, ale też dostarczają materiału pozwalającego na obserwacje i projektowanie rozwiązań dla dostępności w dalszej perspektywie i na wielu poziomach - nie tylko krajowym, ale też regionalnym czy dla wybranych typów podmiotów publicznych.

Wprowadzenie systemu raportowania dostępności ma jeszcze jeden bardzo istotny efekt w postaci wzrostu świadomości wymogów w zakresie dostępności obowiązujących podmioty publiczne. Wcześniej wiedza na temat dostępności była fragmentaryczna i rozproszona, dzięki uruchomieniu szerokiej kampanii promocyjno-informacyjnej dotyczącej realizacji badania dostępności tematyka ta trafiła pod przysłowiowe „strzechy”, również do mniejszych podmiotów publicznych działających na poziomie lokalnym. Każdy podmiot wypełniając raport o stanie zapewniania dostępności musiał, chcąc nie chcąc, zapoznać się z najważniejszymi wymogami UZD i UDC. Dlatego największym sukcesem i największą wartością dodaną badania dostępności podmiotów publicznych jest niewątpliwie wzrost świadomości w zakresie zapewniania dostępności.

Przeprowadzone badania w zakresie dostępności pokazały, że stosunkowo najlepiej prezentuje się poziom dostępności cyfrowej (średnia wysokość wskaźnika dostępności cyfrowej dla całego kraju to 0,49), co można tłumaczyć faktem, iż dostępność cyfrowa to obszar najlepiej uregulowany, który poza UZD, jest również uregulowany

szczegółowymi przepisami UDC. Warto zaznaczyć, że wprowadzenie zmian w zakresie dostępności cyfrowej nie wymaga tak dużych nakładów jak np. w zakresie dostępności architektonicznej. Często wystarczy zatrudnienie lub zlecenie tego zadania specjalistom w zakresie dostępności cyfrowej w celu przebudowy architektury strony internetowej czy serwisu. Później kluczowe jest monitorowanie umieszczanych treści tak, aby były zgodne z wymaganiami określonymi w UDC.

Średni wskaźnik dostępności architektonicznej dla całego kraju wyniósł 0,43.

Wyniki badania pokazały, że średnio mniej niż 30% podmiotów publicznych zapewniało wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne, dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych czy informację na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach. Lepsze wyniki osiągnięto w zakresie zapewnienia w budynku możliwości ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami czy umożliwienia wstępu z psem asystującym. Z jednej strony taki poziom dostępności architektonicznej może wydawać się niezadowolający, z drugiej zaś należy pamiętać, że tak naprawdę podmioty publiczne w Polsce startowały z bardzo niskiego poziomu i miały stosunkowo niewiele czasu, od wejścia w życie przepisów UZD, na podjęcie działań na rzecz zwiększania dostępności. Dlatego dostępność architektoniczną ogółem na poziomie ok. 40% należy traktować jako dobry punkt wyjścia do dalszych działań, który z nadzieją pozawala prognozować wyniki kolejnego badania dostępności za 4 lata.

Badanie pokazało też, że największe problemy podmioty publiczne mają z zapewnieniem skutecznej informacji i komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami. Średni wskaźnik dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla całego kraju wyniósł 0,31. Przyczyną takiego stanu jest między innymi ciągle niewystarczający (choć coraz wyższy) poziom wiedzy i świadomości kwestii dostępności wśród pracowników podmiotów publicznych. O ile powszechne są podstawowe formy komunikacji takie jak telefon czy e-mail, o tyle specyficzne formy skierowane do osób z dysfunkcjami wzroku, słuchu lub mowy, nadal są bardzo mało popularne. Po części wynika to także z braku doświadczeń podmiotów publicznych w tym zakresie i sygnalizowania im takich potrzeb. Jednakże wejście w życie wniosku czy też żądania zapewnienia dostępności i możliwa skarga na jej brak mogą znacząco zmienić sytuację w tym zakresie. Dlatego podmioty publiczne czeka niewątpliwie jeszcze bardzo dużo pracy w dążeniu do w pełni dostępnej informacji i komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Z pewnością warty odnotowania jest też fakt nieznacznych różnic w poziomie zapewniania dostępności – zarówno pomiędzy różnymi typami podmiotów jak i w ujęciu regionalnym. Oczywiście w indywidualnych przypadkach różnice mogą być bardzo znaczące, ale statystyczny obraz całości pokazuje dość słaby (ewentualnie umiarkowany) poziom wdrożenia rozwiązań przewidzianych w UDC. Na pewno powinien to być sygnał ostrzegawczy dla niektórych podmiotów publicznych, wskazujący, że w przypadku indywidualnych wniosków i żądań mogą pojawić się kłopoty z zapewnieniem wymaganego poziomu dostępności. Jest to równocześnie

wskazówka, że należy położyć większy nacisk na uwzględnianie tej kwestii w planowanych pracach remontowych czy inwestycyjnych. Właściwe zapewnienie dostępności wymaga czasu, zasobów, odpowiedniej wrażliwości i otwartości na zmiany – i warto o tym pamiętać chociażby przygotowując odpowiedni plan poprawy dostępności danego podmiotu publicznego.

Próbując dokonać podsumowania całego badania dostępności nie da się ująć jego wyniku jednym słowem jako „dobry”, „średni” czy „zły”. Badanie dostępności podmiotów publicznych, nie dość że dotyczyło bardzo szerokiego zakresu różnych aspektów dostępności, to objęło szerokie spektrum zróżnicowanych podmiotów, których jedynym wspólnym mianownikiem jest to, że są zaliczane do grona podmiotów publicznych. Dlatego ogólny wniosek z badania dostępności podmiotów publicznych, może być tylko jeden – badanie to niewątpliwie ugruntowało pozycję dostępności wśród polityk publicznych i dało istotny impuls do dalszych pozytywnych zmian na rzecz wzrostu poziomu dostępności sektora publicznego w Polsce. To czy odrobił on lekcję z dostępności będzie można ocenić w 2025 r., przy okazji realizacji kolejnego badania dostępności podmiotów publicznych, które pokaże jak zmieniły się podmioty publiczne pod tym kątem w stosunku do wyników niniejszego badania.