



**Krajowa Administracja
Skarbowa**

Podsumowanie działań podkarpackiej
Krajowej Administracji Skarbowej na rzecz
zwiększania dostępności dla osób ze
szczególnymi potrzebami w latach 2023 –
2025.

Wstęp



Szanowni Państwo,

Krajowa Administracja Skarbowa w woj. podkarpackim koncentruje się na wdrażaniu dostosowania przestrzeni publicznej do wymagań wszystkich osób, w tym szerokiego grona ze szczególnymi potrzebami. Codziennie pracujemy także nad zapewnieniem dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

Od 2020 r. stworzyliśmy dwa plany działania Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie służące poprawie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Tworząc je zdawaliśmy sobie sprawę, że zapewnianie dostępności jednostek Krajowej Administracji Skarbowej w województwie podkarpackim dla osób o różnych stopniach sprawności i różnych potrzebach funkcjonalnych będzie procesem złożonym i długofalowym, uzależnionym od podjętych przez nas działań, ale także od dostępnych środków finansowych. Jednak tylko konsekwentne działania, których celem jest likwidowanie istniejących barier i zapobieganie ich powstawaniu przybliży nas do celu.

Nasze działania wynikają nie tylko z obowiązującego prawa, ale także z przekonania, że dostępność jest fundamentalną potrzebą każdego człowieka

i daje możliwość korzystania z wszelkich praw na zasadzie równości z innymi osobami. Dokładamy więc starań, aby nasi klienci nie napotykali na mur - cyfrowy, informacyjny, architektoniczny i przede wszystkim na mur obojętności. Temu celowi służą rozwiązania organizacyjne w podkarpackiej KAS i przypisanie zadań wynikających z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a także opracowywane plany działania.

W latach 2020-2022 zwiększyliśmy dostępność wybranych budynków poprzez zainstalowanie urządzeń ułatwiających dostęp do pomieszczeń na zewnątrz, wymianę drzwi wejściowych do budynków, montaż domofonów, wymianę windy, montaż ruchomych pochylni na korytarzu, likwidację progów komunikacyjnych czy zamontowanie tablic informacyjnych prezentujących rozkład pomieszczeń w sposób wizualny i dotykowy. Przeprowadziliśmy remont wybranych sal obsługi podatnika i łazienek z dostosowaniem dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym zamontowaliśmy przewijaki).

Opracowaliśmy i wdrożyliśmy procedury wewnętrzne dotyczące m.in. komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami w tym dobre praktyki obsługi klienta, zasady obsługi klienta z psem asystującym, ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. Zainstalowaliśmy 50 pętli indukcyjnych i doskonaliliśmy swoje umiejętności w zakresie dostępności cyfrowej.

W ślad za [podsumowaniem naszych działań w latach 2020-2022](#) zapraszamy do lektury zrealizowanych przedsięwzięć na rzecz zwiększania dostępności w latach 2023-2025, będących efektem realizacji przyjętego [Planu dziania](#).

**Ewa Tutka, Zastępca Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie
Przewodniczący Zespołu do spraw dostępności.**

Rozwiązania organizacyjne w obszarze zapewniania dostępności

Według stanu na 31 grudnia 2025 r. za zapewnianie dostępności, o której mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami odpowiadał w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie Dyrektor Izby. Wykonywał on zadania przy pomocy Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, w której wydziały, działy, referaty, wieloosobowe oraz jednoosobowe stanowiska wchodzące w skład Izby, realizowały zadanie zapewniania dostępności w zakresie właściwości rzeczowej.

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

W pozostałych jednostkach KAS w woj. podkarpackim również zostali powołani Koordynatorzy do spraw dostępności. Podobnie jak w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie także w urzędach skarbowych w województwie podkarpackim do zakresu zadań wszystkich komórek organizacyjnych należy w szczególności realizacja zadań wynikających z ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

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

Działania w obszarze dostępności architektonicznej



W latach 2023-2025:

- dostosowaliśmy budynek Urzędu Skarbowego w Krośnie dla osób ze szczególnymi potrzebami, tj.: wejście do budynku, toaletę oraz zamontowaliśmy windę zewnętrzną,
- dostosowaliśmy budynek Urzędu Skarbowego w Strzyżowie poprzez budowę podjazdu i przebudowę toalety,
- przebudowaliśmy wejście główne oraz zastosowaliśmy podjazd dla osób ze szczególnymi potrzebami w budynku Urzędu Skarbowego w Lubaczowie,
- również w budynku Urzędu Skarbowego w Tarnobrzegu zastosowaliśmy podjazd dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Ponadto w podkarpackiej KAS przeprowadziliśmy monitoring zastosowanych taśm kontrastowych na schodach (krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia biegu schodów zarówno na stopnicy jak i podstopnicy) i w innych miejscach pod kątem ich funkcjonalności.

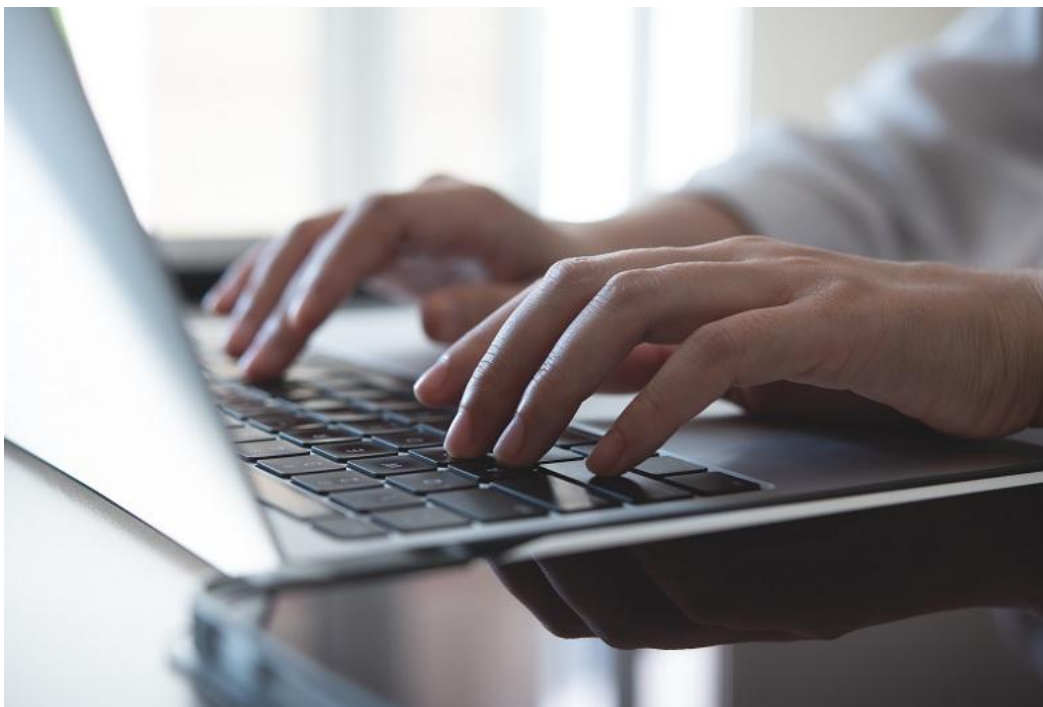
Natomiast w zakresie:

- zakupu i montażu windy dla osób z niepełnosprawnością w budynku Urzędu Skarbowego w Przemyślu
- opracowania programu inwestycji dostosowania budynku Urzędu Skarbowego w Jaśle poprzez budowę podjazdu

prawidłowo sporządziliśmy wnioski w programie Feniks przewidzianym w latach 2026-2027, ale ze względu na brak alokacji środków projekty zostały umieszczone na liście rezerwowej.

Na stronach BIP opublikowane były deklaracje dostępności poszczególnych jednostek. Zawierały szczegółowe dane m.in. na temat dostępności architektonicznej. Obecnie z związku z trwającą modernizacją budynku Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie przy ul. Geodetów 1 w Rzeszowie występuje czasowe wyłączenie platformy przyschodowej i chodnika wzdłuż budynku IAS w Rzeszowie. Za utrudnienia przepraszamy.

Działania w obszarze dostępności cyfrowej



W zakresie dostępności cyfrowej w latach 2023-2025 realizowaliśmy wymagania dotyczące treści, przeglądu i aktualizacji deklaracji dostępności stron internetowych. Redaktorzy strony BIP dokładali starań by publikacje były zgodnie ze standardami „Wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych” WCAG 2.1. Podejmowali wysiłki w przypadku gdy dany element graficzny miał za zadanie przekazać informację opublikować tekst alternatywny (alt) odpowiadający temu, co było widoczne na zdjęciu i zawierający istotę informacji.

Jako jedna z pierwszych izb administracji skarbowej w 2025 r. rozpoczęliśmy proces przenoszenia stron BIP IAS i podległych jednostek na Portal RP. Jednym z powodów takiego działania była chęć zwiększenia jeszcze poziomu dostępności cyfrowej naszych stron BIP (proces ten zakończył się w 2026 r.).

Możliwość podnoszenia kwalifikacji, tj. wiedzy i umiejętności w zakresie dostępności cyfrowej była zapewniona dzięki publikacjom na stronie intranetowej, skierowanej do pracowników i funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej w podkarpackiej KAS. Na stronie tej publikowaliśmy treści służące rozwijaniu wiedzy w zakresie tworzenia dostępnych cyfrowo dokumentów tekstowych, tekstowo-graficznych, prezentacji multimedialnych i arkuszy kalkulacyjnych, ale również informacje o narzędziach do badania dostępności cyfrowej, oraz o bezpłatnych szkoleniach realizowanych online przez Ministerstwo Cyfryzacji czy skierowanych do użytkowników z jednostek administracji rządowej, w których zatrudnieni są członkowie korpusu służby cywilnej.

W 2025 r. uczestniczyliśmy w webinarze „Dostępność cyfrowa w praktyce” zorganizowanym przez Filię Krajowej Szkoły Skarbowości w Jastrzębiej Górze.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej



Podkarpacka Krajowa Administracja Skarbowa aktywnie wdrażała ideę prostego języka w komunikacji z podatnikami, dążąc do tego, aby pisma i wyjaśnienia były zrozumiałe, przyjazne i pisane z myślą o kliencie.

W latach 2023-2025 uczestniczyliśmy w cyklu webinarium dotyczących prostego języka, a w piątki publikowaliśmy na stronie intranetowej skierowanej do pracowników i funkcjonariuszy Służby Celno-Skarbowej w podkarpackiej KAS porady językowe. Działania na rzecz upowszechniania prostego języka realizowali wyznaczeni koordynatorzy, ambasadorzy i trenerzy Ulgi językowej. Członkowie zespołu prostego języka w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie uczestniczyli w warsztatach „Letnia Akademia Prostego Języka” zorganizowanych w Krajowej Szkole Skarbowości w Przemyślu, gdzie doskonalili praktyczne umiejętności związane z upraszaniem pism urzędowych a także prowadzili spotkania z pracownikami podkarpackiej KAS, które miały na celu m.in. omówienie zmian w standardach prostego języka.

Na stronie BIP wszystkich jednostek KAS w woj. podkarpackim opublikowaliśmy informację o prawie do złożenia wniosku lub skargi na brak dostępności.

Zamieściliśmy także, dzięki współpracy z Państwowym Funduszem Rehabilitacji

Osób Niepełnosprawnych link do nagrana o prawie do złożenia wniosku lub skargi na brak dostępności w języku migowym przygotowany przez PFRON.

Nasza strona intranetowa skierowana do pracowników i funkcjonariuszy SCS była źródłem wiedzy o dostępności, ale także o różnego rodzaju wydarzeniach, w których uczestniczyły osoby ze szczególnymi potrzebami. W Aktualnościach publikowaliśmy treści dotyczące potrzeb, praw i godności tych osób, zwracając uwagę na ogromny ich potencjał i osiągnięcia. Przy okazji publikacji, np. o Międzynarodowym Dniu Głuchych i Języka Migowego, o Europejskim Tygodniu Autyzmu czy Międzynarodowym Dniu Osób z Niepełnosprawnościami przypominaliśmy sobie o dobrych praktykach, o potrzebie uważnego słuchania i gotowości do rozumienia różnorodnych potrzeb, bez których nawet najlepsze standardy pozostaną tylko narzędziem.

Z myślą o osobach doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się organizowane były spotkania w Podkarpackim Stowarzyszeniu Głuchych, podczas których informacje przekazywane przez ekspertkę z Pierwszego Urzędu Skarbowego w Rzeszowie tłumaczone były na język migowy.

Ponadto dla mieszkańców województwa podkarpackiego, w tym osób z niepełnosprawnością organizowane były spotkania informacyjne dotyczące prawa podatkowego czy nowoczesnych usług udostępnionych przez KAS. W wybranych urzędach skarbowych organizowany był także Dzień Otwarty dla osób z niepełnosprawnością, ich opiekunów i osób starszych.

Uczestniczyliśmy również w wydarzeniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym niepełnosprawnością. Przykładowo w 2025 r. funkcjonariusze Służby Celno-Skarbowej wzięli udział w Niebieskich Igrzyskach,

tj. wydarzeniu o charakterze edukacyjno-sportowym, którego celem było budowanie świadomości i otwartości na potrzeby osób w spektrum autyzmu, zaś eksperci z Pierwszego Urzędu Skarbowego w Rzeszowie uczestniczyli w wydarzeniu zorganizowanym w ramach obchodów Dnia Osób z Niepełnosprawnościami przez Stowarzyszenie „For You” z Głogowa Małopolskiego, którego celem była m.in. promocja aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz stworzenie platformy wymiany informacji dla osób poszukujących pracy oraz pracodawców. Na zaproszenie organizatorów przygotowali stanowisko eksperckie KAS, w którym informowali o zasadach i warunkach korzystania z ulg podatkowych w tym ulgi rehabilitacyjnej oraz wyjaśniali z jakich usług udostępnionych przez KAS w e-Urzędzie Skarbowym (e- US) można skorzystać i co oznacza w praktyce wyrażenie zgody na e- Korespondencję.

W ramach realizacji drugiego planu dziania stworzyliśmy także wewnętrzne procedury dotyczące zasad postępowania w sprawie dostosowania stanowiska pracy do potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami, wynikającego z orzeczenia lekarskiego. Ponadto w pakiecie startowym dla nowo przyjętego pracownika uwzględniliśmy informacje na temat zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami i takie szkolenia były realizowane od początku 2025 r.

[Działania wspierające zapewnienie dostępności](#)

W latach 2023-2025 zapewnianiu dostępności służyła wymiana informacji, edukacja, promocja, a także działania kontrolne (koordynacja wdrażania planu działania i monitorowanie działalności w zakresie zapewniania dostępności w Izbie Administracji Skarbowej w Rzeszowie). 2025 r. był także kolejnym, w którym raportowaliśmy stan zapewniania dostępności.

Doskonaliśmy swoje kompetencje w celu osiągnięcia optymalnego poziomu dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami. Kadra kierownicza Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie podczas szkolenia zorganizowanego przez Koordynatora do spraw dostępności zwiększyła swoją świadomość na temat potrzeb i praw osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością. Kwestie teoretyczne podczas szkolenia przełamywane były projekcjami filmowymi akcji społecznych, co jeszcze bardziej wzmocniło przekaz.

Promocja dostępności wśród pracowników i funkcjonariuszy podkarpackiej KAS realizowana była przy pomocy strony intranetowej, w szczególności poprzez publikacje w Aktualnościach.

Pracujemy nad kolejnymi rozwiązaniami, które zwiększą dostępność do naszych usług. Plan działania na kolejne lata, po jego opracowaniu i zatwierdzeniu będzie opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce Dostępność.

Jesteśmy otwarci na rozszerzenie współpracy podkarpackiej KAS z podmiotami zajmującymi się wspieraniem osób ze szczególnymi potrzebami i osobami, które mają duże doświadczenie i wiedzę, jakie rozwiązania są optymalne dla danego rodzaju niepełnosprawności. Podnoszenie naszych kompetencji będzie decydować o powodzeniu działań zwiększających dostępność.

Już dziś podejmujemy taką współpracę, chcielibyśmy ją jednak wzmocnić, aby jak najlepiej dostosować swoje usługi do naszych klientów.

Zapraszamy do współpracy na rzecz zwiększania dostępności.

Teresa Piechowicz-Barzyk, Koordynator ds. dostępności w IAS w Rzeszowie
Rzeszów, kwiecień 2026 r.