



**Jaką maksymalną  
wysokość mogą mieć  
poprzeczne przeszkody  
na ścieżkach komunikacyjnych,  
takie jak obrzeża, wycieraczki,  
progi?**



**Elementy wystające,  
stanowiące poprzeczne  
przeszkody na ścieżkach  
komunikacyjnych, mogą  
mieć maksymalnie 2 cm  
wysokości.**



**Opisz piątą zasadę  
projektowania uniwersalnego:  
tolerancja na błędy.**



**Według piątej zasady projektowania uniwersalnego nazwanej „tolerancja na błędy” rozwiązanie powinno być tak zaprojektowane, by:**

- minimalizować niebezpieczeństwo,**
- ograniczać popełnianie przypadkowych działań,**
- zmniejszać negatywne konsekwencje niezamierzonych działań.**



**Podaj minimalną szerokość  
dostępnego dojścia do budynku.**



**Dojścia do budynków powinny mieć minimalną szerokość 180 cm, z czego odległość ta nie powinna być ograniczona żadnymi elementami (przeszkodami terenowymi), takimi jak np. znaki drogowe, przystanki autobusowe, czy tablice reklamowe.**



**Opisz, jak powinno  
wyglądać prawidłowe  
oświetlenie dojścia do budynku.**



- **Oświetlenie powinno być równomierne (minimum 30 lx).**
- **Nie może wywoływać efektu olśnienia.**
- **Źródła światła zaleca się montować na minimalnej wysokości 2 m.**
- **Nie należy umieszczać punktów świetlnych w posadzce.**





**Jakie są minimalne  
wymiary stanowiska  
postojowego dla osób  
z niepełnosprawnością?**



**Wymiary stanowisk  
postojowych dla osób  
z niepełnosprawnościami  
są uzależnione od ich  
usytuowania:**

**- stanowiska prostopadłe  
i ukośne:**

**min. 360 cm na 500 cm,**

**- stanowiska równoległe:  
min. 360 cm na 600 cm.**



**Jakie wymiary powinny  
mieć dostępne drzwi  
wejściowe?**



**Szerokość drzwi  
wejściowych w świetle  
powinna wynosić co najmniej  
90 cm, a wysokość nie mniej  
niż 200 cm.**



**Czym są odbojniki  
(ograniczniki)  
stosowane przy  
pochylniach, jaka  
jest ich funkcja oraz  
minimalna  
wysokość?**



- **Ograniczniki, zwane także odbojnikami, stosuje się dla bezpieczeństwa użytkowników poruszających się po pochylni na wózku.**
- **Pozwalają one zabezpieczyć koła wózka przed wydostaniem się poza obszar pochylni.**
- **Należy stosować je na całej długości, po obu stronach, a ich wysokość powinna wynosić minimalnie 7 cm.**



**Ile wynosi optymalna szerokość pochylni mierzona pomiędzy ogranicznikami (odbojnikami), a ile szerokość w świetle, czyli faktyczna przestrzeń między poręczami?**



**Optymalna szerokość  
pomiędzy ogranicznikami  
wynosi 120 cm,  
a w świetle między  
poręczami 100-110 cm,  
co pozwala na swobodny  
przejazd wózkiem oraz  
asekurację, poprzez  
możliwość trzymania się  
poręczy z obu stron.**





**Na jakiej wysokości należy  
montować poręczę przy  
pochylniach?**



**Poręcze należy montować obustronnie na dwóch wysokościach 75 i 90 cm. Wysokość montażu mierzy się do górnej krawędzi poręczy.**



**Czy pod względem  
dostępności komunikacji  
pionowej zalecane  
jest stosowanie  
schodółazów?**



**Nie powinno stosować się urządzeń typu schodołaz ze względu na to, że nie ma dostępnych na rynku schodołazów przystosowanych do każdego typu wózka. Rozwiązanie to nie umożliwia samodzielnego użycia.**



**Czym jest spocznik  
i jakie powinien  
mieć minimalne  
wymiary?**



- **Spocznik to wypłaszczona przestrzeń między dwoma biegami schodów lub dwoma ciągami pochylni.**
- **Umożliwia odpoczynek lub zmianę kierunku.**
- **Pozwala podzielić bieg schodów na oddzielne odcinki tak, aby żaden bieg nie przekraczał maksymalnej ilości stopni.**
- **Minimalne wymiary dostępnego spocznika powinny wynosić 150x150 cm w przypadku konieczności zmiany kierunku (jak przestrzeń manewrowa wyznaczana np. w toaletach dostępnych).**



**Jakie oznaczenia na  
schodach zwiększą  
dostępność dla osób  
z niepełnosprawnością  
wzroku?**



- **Pierwszy oraz ostatni stopień w każdym biegu schodów powinien zostać oznaczony na płaszczyźnie poziomej i pionowej w postaci kontrastowych pasów o szerokości 5 cm. Kontrast dotyczy koloru oraz rodzaju nawierzchni.**
- **Jeśli bieg schodów ma liczbę stopni trzy lub mniej, należy oznaczyć wszystkie stopnie. Natomiast fakturę ostrzegawczą stosuje się 50 cm przed krawędzią pierwszego oraz ostatniego stopnia o szerokości 40-60 cm na całej długości schodów.**





**Jakie są minimalne  
wymiary przestrzeni  
manewrowej dla osoby  
poruszającej się na wózku?**



**Zmiana kierunku, przez osobę poruszającą się na wózku, wymaga minimalnej przestrzeni o wymiarach 150x150 cm (w kształcie kwadratu).**



**Na jakiej wysokości należy  
umieścić przyciski  
na panelach zewnętrznych  
i wewnętrznych w windzie?**



**Przyciski na panelach  
zewnętrznych  
i wewnętrznych muszą  
znajdować się na  
wysokości od 800 do  
1200 mm od posadzki.**



**Jak wygląda prawidłowe  
wejście do windy?**



- Szerokość w świetle wejścia do windy powinna wynosić minimum 90 cm.
- Należy zamontować czujnik zamykania drzwi.
- Drzwi windy lub ich obramowanie powinno być skonstrastowane względem otoczenia, tak aby winda była dobrze widoczna.
- Należy zachować minimalną przestrzeń 160 cm pomiędzy wejściem do kabiny dźwigu, a przeciwległą ścianą, pozwoli to na wygodne użytkowanie.
- Na dojściu do windy zaleca się zastosowanie faktur naprowadzających.



**Jak wygląda dostępne  
krzesło?**



**Dostępne krzesła są  
stabilne, posiadają  
wyprofilowane oparcie  
i podłokietniki  
ułatwiające wstawanie.**





**Na jakiej wysokości  
należy montować  
poręcze w toaletach?**



**Poręczę należy  
montować na  
wysokości 80-85 cm  
od posadzki (górna  
krawędź poręczy).**



**Jakie powinny być  
wymiary dostępnej  
umywalki?**



**Zalecane wymiary  
umywalki to 55-60 cm  
szerokości i 45-55 cm  
głębokości.**



**Czy zawsze należy  
przyjmować klienta  
z psem asystującym?**



- **Pies asystujący może wejść do wszystkich placówek publicznych. Wyjątek stanowią miejsca kultu religijnego.**
- **Pies pracujący powinien posiadać specjalną uprząż, a właściciel zobowiązany jest do okazania legitymacji.**
- **Dobłą praktyką jest zapewnienie dla psa miski z wodą.**



**Do czego służą maty ewakuacyjne?**



**Maty ewakuacyjne  
są przeznaczone  
do ewakuacji osób  
chorych/bezwładnych/  
nieprzytomnych.**





**Jaką wysokość powinna  
mieć lada w punkcie  
obsługi klienta?**



**Lada powinna być umieszczona na dwóch wysokościach.**

**Dla osób, którym wygodniej jest stać podczas załatwiania spraw, lada ma wysokość od 100 cm do 110 cm. Dla osób, które potrzebują usiąść, w tym osób poruszających się na wózku, lub osób o niskim wzroście część lady jest obniżona i umieszczona na wysokości od 70 cm do 90 cm.**



**W jakiej formie należy  
zamieścić informację  
o zakresie działalności  
podmiotu na jego stronie  
internetowej?**



**Na stronie internetowej danego podmiotu powinny znaleźć się informacje o zakresie jego działalności:**

- w postaci tekstu odczytywalnego maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym,**
- informacji w tekście łatwym do czytania Easy-To-Read (ETR).**



**Jak można rozumieć  
w praktyce zapewnienie  
dostępności informacyjno-  
komunikacyjnej?**



**W praktyce dostępność informacyjno-komunikacyjną należy rozumieć jako umożliwienie klientowi uzyskania informacji o usługach w dostępny dla niego sposób: zarówno w punkcie obsługi klienta, jak i przez stronę internetową.**



**Gdzie należy zamieścić  
informacje o sposobie  
komunikacji, jaki  
zapewnia urząd dla  
osób ze szczególnymi  
potrzebami?**



**Informacja o formach komunikacji powinna być zamieszczona na stronie internetowej urzędu oraz wewnątrz urzędu w widocznym miejscu.**



??

**Wymień rozwiązania,  
które mogą pomóc  
osobom głuchym  
lub słabosłyszącym/  
niedosłyszącym, uzyskać  
informację w punkcie  
obsługi klienta?**



**Rozwiązania, które mogą pomóc osobom głuchym lub słabosłyszącym/niedosłyszącym, uzyskać informację w punkcie obsługi klienta to:**

- dostęp do tłumacza polskiego języka migowego (stacjonarny lub on-line),**
- pętla indukcyjna,**
- system FM, IR lub Bluetooth.**



**Czym różnią się systemy  
FM, IR oraz Bluetooth?**



- **W systemie FM, IR nośnikiem dźwięku są fale radiowe.**
- **W systemie IR nośnikiem dźwięku jest podczerwień.**
- **System Bluetooth działa na zasadzie bezprzewodowego zestawu głośnomówiącego.**



**Wymień zalecenia  
dotyczące lokalizacji  
pętli indukcyjnych.**



- **Pętla indukcyjna może być zamontowana na stałe, przy konkretnym stanowisku lub może być mobilna (przenośna).**
- **Nie należy umieszczać pętli na metalowych blatach.**
- **Pętle należy posiadać włączone, przynajmniej w godzinach pracy urzędu.**

??

**Wymień rozwiązania,  
ułatwiające poruszanie się  
oraz orientację  
w przestrzeni, osobom  
z niepełnosprawnością  
wzroku.**



**Do takich rozwiązań możemy zaliczyć:**

- **punktowe pismo dotykowe -  
alfabet Braille'a (umieszczane np. na  
poręczach schodów, na tabliczkach  
informacyjnych),**
- **plany tyflograficzne - dostępne  
w postaci rozdawanych pojedynczych  
mapek z drukiem wypukłym lub  
w postaci zamontowanego na stałe  
stanowiska z planem tyflograficznym,**
- **ścieżki dotykowe - wypukłe  
znaki poziome, pozwalające na  
naprowadzenie osoby niewidomej  
lub ostrzeżenie o potencjalnym  
zagrożeniu (np. schody).**





**Gdzie umieścić  
stacjonarny plan  
tyflograficzny?**



**Plan dotykowy (tyflograficzny) można umieścić na zewnątrz budynku lub w środku (najlepiej w strefie wejścia). Takie rozwiązanie sprawdza się przy dużych obiektach, składających się z różnych budynków lub w budynkach o skomplikowanym układzie pomieszczeń. Płaszczyzna planu dotykowego powinna być umieszczona pod kątem 20-30°, a jej dolna krawędź na wysokości minimum 90 cm, tak aby wygodnie było odczytywać informacje za pomocą dłoni.**



**Czym są ścieżki  
dotykowe oraz jakiej  
grupie użytkowników  
mogą ułatwić orientację  
przestrzenną?**



**Ścieżki dotykowe są to wypukłe znaki umieszczane na posadzce. Mają za zadanie ułatwić osobom z niepełnosprawnością wzroku orientację w przestrzeni (na zewnątrz, jak i wewnątrz). Możemy wytypować dwa rodzaje takich ścieżek:**

- naprowadzające to wypukłe linie kierujące osobę do konkretnego miejsca,**
- ostrzegawcze to wypukłe punkty ostrzegające o potencjalnym zagrożeniu lub o zmianie kierunku. Takie rozwiązania głównie stosowane są na zewnątrz, w przestrzeni miejskiej albo w dużych, przestrzennych holach, jako dojście do punktu obsługi klienta/rejestracji.**



**Co to jest „cichy pokój”  
i do czego może służyć?**



**Cichy pokój jest to wydzielone miejsce, najlepiej pomieszczenie, gdzie osoby z nadwrażliwością na bodźce zewnętrzne lub po prostu osoby potrzebujące cichej, bezpiecznej przestrzeni do skupienia się, mogą w spokoju załatwić swoje sprawy. Takie pomieszczenie może okazać się pomocne, na przykład dla osób w spektrum autyzmu lub dla użytkowników słabosłyszących, potrzebujących odcięcia się od gwaru, który może panować w przestrzeni głównej obiektu.**



**Jakie dodatkowe środki  
komunikacji można  
zastosować w kontakcie  
z osobą z niepełnosprawnością  
intelektualną?**



**Dobrym rozwiązaniem,  
w komunikacji z klientami  
z niepełnosprawnością  
intelektualną, są ilustracje  
pomagające w zrozumieniu  
przekazywanych komunikatów.  
Zaleca się stosowanie  
fotografii, rysunków czy innych  
elementów graficznych.**





**Co należy do zadań  
koordynatora/ki  
do spraw dostępności?**



**Do zadań koordynatora/ki do spraw dostępności należą w szczególności:**

- wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez urząd,**
- przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,**
- monitorowanie działalności urzędu w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.**



**Jakie informacje  
powinien zawierać  
wniosek o zapewnienie  
dostępności?**



**Wniosek o zapewnienie  
dostępności zawiera:**

- dane kontaktowe  
wnioskodawcy,
- wskazanie bariery utrudniającej  
lub uniemożliwiającej dostępność  
w zakresie architektonicznym lub  
informacyjno-komunikacyjnym,
- wskazanie sposobu kontaktu  
z wnioskodawcą,
- wskazanie preferowanego  
sposobu zapewnienia  
dostępności, jeżeli dotyczy.



**Kiedy podmiot  
publiczny składa raport  
o stanie zapewniania  
dostępności?**



**Podmiot publiczny  
powinien składać raport  
o stanie zapewniania  
dostępności co 4 lata  
(najpóźniej do 31 marca).**



**Kiedy możemy zastosować  
dostęp alternatywny?**



**Dostęp alternatywny nie jest traktowany jako zapewnienie dostępności w rozumieniu wymagań minimalnych ustawy. Stosowany jest w indywidualnym przypadku, jeżeli nie można, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie minimalnych wymagań. Polega on np. na zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub zapewnieniu wsparcia technicznego.**





**Kiedy możemy  
zastosować racjonalne  
usprawnienia w budynku?**



**Racjonalne usprawnienia stosujemy najczęściej w budynkach istniejących, modernizowanych czy zabytkowych, kiedy nie ma możliwości zastosowania projektowania uniwersalnego. Oznaczają konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania np. budynku, nie wymagające nadmiernych zasobów finansowych, czasowych, ludzkich lub innych zasobów urzędu.**



**Jakie kompetencje  
powinien mieć  
koordynator dostępności?**



**Koordynatorem powinna być osoba otwarta, z wysokimi umiejętnościami społecznymi, znająca zasady i praktyki urzędu, z wiedzą z zakresu dostępności (architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej) oraz projektowania uniwersalnego.**

??

**Co powinna zawierać  
informacja o zakresie  
działalności urzędu  
i gdzie powinna zostać  
umieszczona?**



**Informacja o zakresie działalności podmiotu powinna być zamieszczona na stronie internetowej. Opis powinien zawierać podstawowe informacje o działalności urzędu i jego usługach, lokalizacji i godzinach otwarcia. Dobrą praktyką jest dołączenie do informacji zdjęć pokazujących wejście główne do budynku oraz zdjęć i nazwisk osób reprezentujących urząd.**



**Co to jest system  
Blissa?**



**Nazwa systemu alternatywnego porozumiewania się, w którym słowa przedstawione są w postaci rysunku. Rysunki (symbole) są graficzną ilustracją znaczenia (treści, sensu) danego słowa. Podstawowy słownik Blissa zawiera ok. 3000 symboli, które reprezentują ponad 6000 słów.**





**Jakim znakiem graficznym  
należy oznaczyć miejsce,  
w którym zainstalowano  
pętlę indukcyjną?**



**Miejsce należy oznakować  
w sposób widoczny  
i jednoznaczny za pomocą  
piktogramu zgodnego  
z normą  
ETSI EN 301 462 (2000-03).**



## **Bibliografia:**

- „Standard Dostępności POZ”,  
Warszawa, styczeń 2022
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r.  
o zapewnianiu dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami
- [www.budowlaneabc.gov.pl](http://www.budowlaneabc.gov.pl)
- „Włącznik projektowanie bez barier”,  
Kamil Kowalski
- „Dostępność Bezpieczna Ewakuacja”,  
Monika Hyjek, Maciej Augustyniak,  
Paulina Tota-Stawarczyk
- „Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu  
dostępności?”, [www.dostepnoscplus.gov.pl](http://www.dostepnoscplus.gov.pl)
- „Standardy dostępności budynków  
dla osób z niepełnosprawnościami  
uwzględniając koncepcję  
uniwersalnego projektowania –  
poradnik”, Ministerstwo Inwestycji  
i Rozwoju