

Instrukcje dla instytucji użytkownika



Praktyczne wskazówki konieczne do wdrożenia rozwiązania

Hajnówka dostępna –
program dostępności
miasta w sferach kultury
i turystyki inspirowany
rozwiązaniami włoskimi
z miasta Matera

Białystok – Hajnówka, lipiec 2022

Spis treści

1. Wstęp	2
2. Metodologia tworzenia instrukcji	5
3. Audyt dostępności	6
4. Usługi kulturalne i usługi turystyczne	8
5. Usługi dotyczące obsługi mieszkańców – dostępność urzędu	10
6. Partycypacyjne tworzenie i wdrażanie standardów dostępności	11
7. Zlecanie zadań publicznych a tematyka dostępności	14
Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w kontekście realizacji przez organizacje pozarządowe zadań publicznych	14
Dostępność cyfrowa – szczególne obowiązki organizacji pozarządowych	18

1

Wstęp



1. Wstęp

Celem instrukcji dla instytucji użytkownika jest dostarczenie użytkownikowi innowacji praktycznych rad i sposobów działania przy wdrażaniu standardów dostępności. W dokumencie tym zawarto także wskazówki i rekomendacje dotyczące:

- partycypacyjnego tworzenia i wdrażania standardów dostępności
- zlecenia zadań publicznych w kontekście ustawy o dostępności,
- obowiązków organizacji pozarządowych realizujących zadania publiczne w obszarze dostępności cyfrowej

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych mają wpływ na jakość świadczenia usług społecznych i dostępność treści dla osób o specjalnych potrzebach. Właściwe zrozumienie i stosowanie ich zapisów wzbogacone o rzeczywiste zainteresowanie, empatię i chęć pomocy mogą znacząco zwiększyć dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Kim są osoby o specjalnych potrzebach?

Osoba ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z definicją ujętą w ustawie o zapewnieniu dostępności, to osoba, „która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”.

Zgodnie z Programem Dostępność Plus problem dostępności dotyczy w szczególności:

- osób na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej
- możliwości poruszania się;
- osób niewidomych i słabo widzących;
- osób głuchych i słabo słyszących;
- osób głuchoniewidomych;
- osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- osób starszych i osłabionych chorobami;
- kobiet w ciąży;
- osób z małymi dziećmi, w tym z

wózkami dziecięcymi;

- osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Jakie instytucje mają obowiązek zapewnić dostępność?

Zgodnie z ustawą o zapewnieniu dostępności a dokładnie z Art. 3. W zakresie określonym ustawą zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jest obowiązkiem:

1. jednostek sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 869, 1622 i 1649),
2. innych, niż określone w pkt 1, państwowych jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, innych, niż określone w pkt 1, osób prawnych, utworzonych w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym niemających charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli podmioty, o których mowa w tym przepisie oraz w pkt 1 i 2, 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,
3. związków podmiotów, o których mowa w pkt 1 i 2, lub podmiotów, o których mowa w pkt 3 – zwanych dalej „podmiotami publicznymi”.

Zatem jednostki samorządowe – partnerzy projektu są zobligowani do zapewnienia dostępności.

Także organizacje pozarządowe realizujące zadania publiczne powinny w zakresie tych zadań zadbać o dostępność.

Definicje związane z dostępnością

W szczególności na potrzeby instrukcji przyjęto definicje zgodnie z ww. ustawą

Bariera – oznacza przeszkodę lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami;

Dostępność – oznacza dostępność architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną

Osoba ze szczególnymi potrzebami – oznacza osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami na potrzeby analizy wyszukiwano w analizowanych dokumentach słów: osoba/y niepełnosprawna/ne, osoba/osoby z niepełnosprawnościami, dzieci, seniorzy, osoby niewidome, osoby niedowidzące, osoby głuche, osoby niewidome

Uniwersalne projektowanie – uniwersalne projektowanie, o którym mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełno-sprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217), zwanej dalej „Konwencją”, uwzględniane w szczególności w celu spełnienia minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6, dla zapewnienia

dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

Racjonalne usprawienie – racjonalne usprawienie, o którym mowa w art. 2 Konwencji, stosowane w szczególności w celu spełnienia minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6, dla zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami – Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:

1. w zakresie dostępności architektonicznej:
 - zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
 - instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
 - zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
 - zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego
 - zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
2. w zakresie dostępności cyfrowej – wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej

stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

3. w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:
 - obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
 - instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
 - zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
 - zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Dostęp alternatywny – art. 7 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

1. W indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności

ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 1 i 3, podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny.

2. Dostęp alternatywny, o którym mowa w ust. 1, polega w szczególności na:
 - zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub
 - zapewnieniu wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, lub
 - wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.
3. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 2, zastosowanie mają przepisy art. 7 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

2. Metodologia tworzenia instrukcji

Instrukcje podobnie jak rekomendacje tworzone były na podstawie prac nad testowaniem rozwiązań oraz tworzeniem standardów dostępności w sferze turystyki i kultury w Hajnówce. Głównymi autorami instrukcji i rekomendacji byli przedstawiciele hajnowskich instytucji i organizacji pracujących w sferach kultury i turystyki, skupieni w Grupie Inicjatywnej. Grupa inicjatywna pracowała przez cały okres realizacji projektu, została powołana formalnie Zarządzeniem Burmistrza.

Swój wkład do dokumentów mieli także partnerzy ponadnarodowi z Miasta Matera we Włoszech.

Projekt realizowany był w terminie od grudnia 2019 roku do 29 sierpnia 2022 roku w Mieście Hajnówka liczącym niewiele ponad 20 000 mieszkańców. Hajnówka zlokalizowana jest we wschodniej części Województwa Podlaskiego, nazywana jest bramą do Puszczy Białowieskiej. Sektory turystyki i kultury to ważne elementy lokalnej strategii rozwoju.

Obie sfery turystyki i kultury to domena instytucji samorządowych oraz pozarządowych.

Do ich tworzenia zaangażowane były następujące instytucje:

- Urząd Miejski w Hajnówce;
- Miejska Biblioteka Publiczna w Hajnówce;
- Hajnowski Dom Kultury;

- Fundacja na rzecz budowy otwartego społeczeństwa ONI -TO MY;
- Fundacja Wspomagania Edukacji, Integracji i Terapii Osób Niepełnosprawnych „Kaja”;
- Lokalna Organizacja Turystyczna „Region Puszczy Białowieskiej”;
- Polski Związek Niewidomych Okręg Podlaski Koło Terenowe w Hajnówce;
- Stowarzyszenie Kulturalne „Pocztówka”;
- Stowarzyszenie Uniwersytet Trzeciego Wieku w Hajnówce;
- Warsztat Terapii Zajęciowej przy Parafii Św. Trójcy w Hajnówce;
- Związek na rzecz Edukacji i Promocji Kultury Białoruskiej Szczyty.

3

3. Audyt dostępności

Praktyczne wskazówki – instrukcja powstała w wyniku doświadczeń w prowadzeniu audytów w budynkach:

- Urzędu Miejskiego w Hajnówce
 - Hajnowskiego Domu Kultury
 - Miejskiej Biblioteki Publicznej w Hajnówce
 - Budynku Dworca Kolejowego w Hajnówce – siedziba Hajnówki Centralnej (Stowarzyszenie Kulturalne Poczłówka)
1. Określ obiekt audytu. Ustal, co chcesz audytować, cały budynek czy jego część, np. tylko jedno piętro lub pomieszczenie. Audyt dostępności może także dotyczyć parku, placu zabaw lub innej przestrzeni
 2. Przygotuj informacje na temat obiektu. Przydatne do tego mogą być odpowiedzi na następujące pytania:
 - jakiej wielkości jest dany obiekt – powierzchnia, kubatura?
 - jakie pełni funkcje?
 - kto z budynku korzysta najczęściej?
 - Kto odwiedza budynek?
 - Kto pracuje w budynku?
 - jakie procedury w nim panują (dotyczące korzystania, pracy w nim, jak również np. procedury dotyczące ewakuacji)?

Analiza nie powinna obejmować jedynie budynku ale także otoczenie, plac na którym stoi, drogi dojścia i dojazdu, dostępność komunikacji publicznej, dostępność miejsc parkingowych w tym dla osób o specjalnych potrzebach np. osób z niepełnosprawnościami, kobiet w ciąży, rodziców z małymi dziećmi.

3. Przyjmij perspektywę osób korzystających z budynku. Najlepiej zaprosz do udziału w audycie użytkowników także tych ze specjalnymi potrzebami. Ważne jest także aby skupić się na funkcjonalności budynku z perspektywy osób z niego korzystających w tym gości i pracowników. Przydatny może okazać się kontakt z lokalnymi organizacjami senioralnymi, działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, czy rodzin z dziećmi.
4. Zaplanuj i przeprowadź wizję lokalną w obiekcie. W audytowanym obiekcie grupa audytująca (ekspert i użytkownicy) powinni zacząć wizję lokalną budynku/pomieszczenia od wejścia do budynku lub dojścia do budynku oraz całą komunikację poziomą i pionową wewnątrz budynku. Należy przyjrzeć się układowi pomieszczeń, szerokości drzwi, wielkości korytarzy, parametrom

schodów, dostępności łazienek i toalet, itd. To wszystko trzeba przeanalizować, mając na uwadze nie tylko użytkowników poruszających się na wózkach czy z niepełnosprawnością wzroku, ale też seniorów, rodziców z dziećmi czy też kurierów wnoszących do budynku ciężkie paczki, czy też dostawców. Nie wolno też zapominać o dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu i takich rozwiązaniach, jak pętle indukcyjne czy usługi tłumacza języka migowego, oraz usługi oferowane przez internet. Ważne jest aby w wizji lokalnej uczestniczyły także osoby na co dzień pracują lub korzystają z budynku. Znają go najlepiej. Warto także zaprosić właściciela lub administratora, zdarza się często, że nie zdają sobie oni sprawy z utrudnień które w budynku występują.

5. Uwzględnij potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną, chorobami psychicznymi czy autyzmem. Kluczem jest przyjazność sensoryczna przestrzeni – na przykład stonowane kolory ścian, jak również akustyka i układ pomieszczeń, oznaczenia ewakuacyjne, szerokie przejścia itp. Szczególnie istotne jest klarowne pokazanie rozkładu

pomieszczeń w budynku, dróg ewakuacyjnych. Przydatne są różnego typu schematy, rozwiązania graficzne.

6. Zadbaj o wsparcie eksperckie. Nie wystarczy, żeby wizja lokalna po danym obiekcie została wykonana przez osobę poruszającą się na wózku, głuchą i niewidomą warto aby uczestniczył w niej także ekspert/audytor posiadający doświadczenie w wykonywaniu audytów dostępności. Nawet w obrębie jednej niepełnosprawności potrzeby i trudności różnych osób mogą być naprawdę różne. Dlatego spostrzeżenia samych użytkowników należy uzupełnić o doświadczenie eksperta, który ma wiedzę o różnych potrzebach i trudnościach, a także o tym, jak wyjść im naprzeciw. W przypadku budynków należących do instytucji publicznych czy wspólnot samorządowych warto aby w audycie uczestniczyła osoba odpowiedzialna za infrastrukturę.
7. Zadbaj o dokumentację fotograficzną i/lub filmową. W trakcie wizji lokalnej budynku powinna być wykonywana dokumentacja fotograficzna oraz pomiary np. szerokości drzwi, korytarzy, wysokości włączników, klamek, wieszaków, itp. Dokumentacja powinna pokazywać aktualne rozwiązania komunikacyjne a także występujące bariery. Dokumentacja fotograficzna powinna znaleźć się także w sporządzanym raporcie.
8. Sporządź raport. Wynikiem przeprowadzonego audytu jest raport z określeniem poziomu dostępności. Poziom dostępności może być określony za pomocą liter alfabetu A+ -A-B-C-D gdzie A+ oznacza budynek o najwyższym poziomie dostępności, natomiast D budynek niedostępny dla osób o specjalnych potrzebach. Audyt powinien także zawierać listę błędów i barier do zlikwidowania oraz propozycje/sugestie w jaki sposób te błędy i bariery w dostępności mogą być zniwelowane, tak aby zwiększyć dostępność danej przestrzeni. Proponowane rozwiązania powinny być adekwatne do przestrzeni i mogą być stosowane sugestie wariantowe.
9. Poinformuj o wynikach audytu. Warto po przeprowadzeniu audytu omówić jego wyniki z zainteresowanymi użytkownikami i osobami biorącymi udział w wizji lokalnej, tak aby mieli świadomość zidentyfikowanych wspólnie barier oraz skonsultować z nimi zaproponowane rozwiązania.
10. Zadbaj o eksperckie wsparcie poaudytowe. Szczególnie istotne jest wsparcie poaudytowe i współpraca przy samej likwidacji barier – po to, by na bieżąco udzielać rad i wskazówek, a także wyszukiwać nowe rozwiązania, sposoby likwidacji barier, gdy okaże się, że te wcześniej zaproponowane z jakiegoś powodu nie mogą być zrealizowane np. z powodu ograniczeń finansowych lub technicznych.

4

4. Usługi kulturalne i usługi turystyczne

Instrukcje do pracy nad standardami dostępności usług turystycznych i kulturalnych

1. Zbuduj zespół ds. opracowania standardów usług turystycznych i/lub kulturalnych. Najlepiej aby w skład zespołu wchodził przedstawiciele kilku instytucji działających w obszarze turystyki i/lub kultury oraz organizacji. Warto aby zespół składał się z przedstawicieli zarówno instytucji publicznych (samorządowych) jak i pozarządowych, warto pomyśleć o sektorze biznesu działającym w sferach, których dotyczą standardy.
2. Wyjaśnij członkom zespołu cel tworzenia standardów. Zwróć uwagę na funkcjonalność tego rozwiązania oraz fakt, że standardy nie stanowią ograniczenia w codziennej pracy instytucji i organizacji oraz firm a stanowią praktyczne wskazówki w jaki sposób dotychczas realizowaną usługę uczynić bardziej dostępną i przyjazną dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Przedstaw główne potrzeby poszczególnych grup osób dla których stworzenie standardów jest istotne.
4. Zaplanuj proces pracy, stwórz harmonogram pracy oraz określ ramy czasowe. Zaplanuj cykliczne spotkania oraz sposób komunikacji w zespole ds. opracowania standardów usług turystycznych i/lub kulturalnych.
5. Warto wyłonić lidera zespołu, który będzie czuwał nad procesem oraz sekretarza, którego zadaniem będzie spisywanie pomysłów oraz dokumentacja prac zespołu.
6. Przystępując do prac nad standardami usług wyodrębnij poszczególne usługi i nazwij je.
7. Następnie określ jaka jest grupa odbiorców każdej usługi (wyodrębnij np. usługi turystyczne kierowane do dzieci, osób dorosłych i inne, określ grupy odbiorców wydarzeń kulturalnych)
8. Podziel usługę na poszczególne działania/elementy
9. Zastanów się jakie są ograniczenia w dostępie do usługi i na którym etapie świadczenia usługi występują oraz jakich grup te ograniczenia dotyczą
10. Zaplanuj działanie zwiększające dostępność dla poszczególnych grup docelowych
11. Sprawdź, czy jesteś w stanie zapewnić to rozwiązanie już teraz, czy wymaga to dodatkowych działań np. inwestycji, zakupów, przeszkolenia
12. Podziel standardy/rozwiązania na podstawowe takie, które uważasz za konieczne i możliwe do wprowadzenia już dziś – standardy podstawowe i takie, do których należy dążyć, które będą możliwe po wykonaniu dodatkowych czynności lub dostępne w przyszłości – rekomendowane
13. Opisane standardy dostępności skonsultuj z innymi przedstawicielami instytucji, organizacji i firm działających w obszarze usług turystycznych, przewodnikami i pilotami oraz konieczne z osobami o szczególnych potrzebach – odbiorcami usług kulturalnych – ich uwagi z pewnością wzbogacą i urealnią tworzone standardy
14. Wprowadzaj modyfikacje
15. Zachęć lokalne instytucje, organizacje i firmy do stosowania standardów dostępności w obszarze usług turystycznych i kulturalnych
16. Promuj standardy i dostępność usług – z pewnością wpłynie to na ilość klientów i turystów odwiedzających gminę oraz uczestniczących w wydarzeniach kulturalnych

17. Wypracowane standardy wprowadzaj w zadaniach, zlecanych i powierzanych podmiotom ekonomii społecznej w tym organizacjom pozarządowym działającym w sferze kultury i turystyki.

Przykład

W Hajnówce w Ogłoszeniu otwartego konkursu ofert na realizację zadań publicznych w sferze wypoczynku dzieci i młodzieży (Zarządzenia Nr 117/2022 Burmistrza Miasta Hajnówka z dnia 6 lipca 2022 roku) zastał zastosowany następujący zapis dotyczący standardów usług kulturalnych Pkt 4. Termin i warunki realizacji zadania: 4.4. Zadanie winno być realizowane zgodnie ze „Standardami świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców”, stanowiące Załącznik nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Hajnówka nr 124/2021 z dnia 30 grudnia 2021 roku w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach; „Standardami świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców”, stanowiące Załącznik nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Hajnówka nr 122/2021 z dnia 30 grudnia 2021 roku w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie przestrzeni.

5

5. Usługi dotyczące obsługi mieszkańców – dostępność urzędu

1. Ważne jest aby na stanowisko koordynatora dostępności powołać osobę o stosowanych kompetencjach. Zgodnie z opublikowanym przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej Niezbędnikiem koordynatora dostępności <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/niezbednik-koordynatora-dostepnosc>
2. Ważne jest aby każdy pracownik urzędu zatrudniony na stanowisku urzędniczym lub administracyjnym znał standardy dostępności urzędu oraz wykazywał się empatią oraz podstawową wiedzą z zakresu obsługi interesantów/mieszkańców w tym ze specjalnymi potrzebami
3. Istotne jest aby planować rozwój i szkolenia pracowników uwzględniając szkolenia z zakresu asysty dla osób z niepełnosprawnościami, języka migowego, obsługi interesantów.
4. Ważne aby korzystać z dostępnych poradników i opracowań np. Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności? www.dostepnoscplus.gov.pl
5. Ważne aby tematyka zapewnienia dostępności była cyklicznie poruszana np. na radzie gminy i aby dostępność poszczególnych usług społecznych w gminie była sukcesywnie zwiększana
6. Istotne jest także informowanie mieszkańców o dostępności usług oraz wprowadzanych udogodnieniach. Koniecznie należy wprowadzić deklarację dostępności na stronie podmiotu.
7. Ważna jest znajomość savoir vivre w kontaktach z osobami o specjalnych potrzebach przez wszystkich pracowników urzędu.

6. Partycypacyjne tworzenie i wdrażanie standardów dostępności

Standardy dostępności, podobnie jak inne wytyczne mogą być negatywnie odbierane przez osoby zaangażowane w dostarczanie różnorodnych usług społecznych. Pracownicy poszczególnych instytucji mogą je uważać za utrudnienia w ich dotychczasowej pracy. Tworząc standardy możemy usłyszeć, że nie jest to potrzebne, że wśród klientów bardzo niewiele jest osób ze specjalnymi potrzebami, że osoby z niepełnosprawnością są klientami danej instytucji incydentalnie, że dla tych kilku osób/klientów rocznie nie warto podejmować takich regulacji oraz działań.

Takie przekonania funkcjonują. Warto jednak zadać sobie pytanie, czy osoby o specjalnych potrzebach nie korzystają z usług, bo po prostu nie widzą takiej potrzeby, czy też nie korzystają z nich ponieważ nie są w stanie z nich samodzielnie skorzystać. Uświadomienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami czy seniorów może być podstawą do całkowitej zmiany funkcjonowania danej instytucji a standardy dostępności są narzędziem, które mogą realnie pomóc instytucji stać się bardziej dostępną.

Tworząc standardy dostępności warto łączyć: działania partycypacyjne oraz usługi eksperckie.

Czym jest partycypacja?

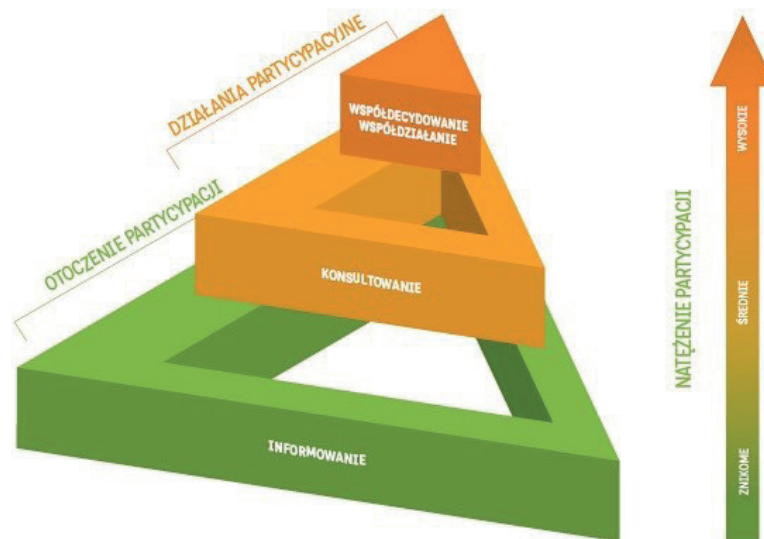
Portal partycypacjaobywatelska.pl podaje następującą definicję partycypacji:

„partycypacja, czyli uczestnictwo. To sposób na aktywne branie udziału w wydarzeniach, które nas dotyczą. Możliwość zabierania głosu, uczestniczenia ludzi w działaniach i decyzjach.

obywatelska, czyli dotycząca nas jako obywateli i obywaterek. To taki rodzaj partycypacji, który opiera się na komunikacji z władzą. Skupia się na wzajemnym wspieraniu władzy oraz obywateli/obywaterek we wspólnym podejmowaniu decyzji”.

Tworząc standardy dostępności warto zorganizować proces jak najbardziej partycypacyjnie. Ważne aby zainteresowane grupy zostały włączone na jak najwcześniejszym etapie prac.

Partycypacja obywatelska może przybierać różne formy, które w założeniu uwzględniają różny stopień zaangażowania obywaterek i obywateli w podejmowane decyzje. Stopień zaangażowania obrazuje drabina partycypacji.



„Informowanie to najprostsza forma partycypacji, angażująca obywatel(k)i w najmniejszym stopniu. Działania władz sprowadzają się do poinformowania obywateli i obywaterek o decyzjach ich dotyczących. Nie ma tutaj miejsca na jakikolwiek aktywny wpływ ludzi na kształt podejmowanych przez władzę działań, sprowadza ich jedynie do roli biernych odbiorców”.

„Konsultowanie jest kolejnym „stopniem” na drabinie partycypacyjnej ze względu na zwiększony udział obywaterek i obywateli w prowadzonych działaniach. Poza poinformowaniem, władza daje obywatel(k)om możliwość wypowiedzenia się na temat planowanych działań. Osoby uczestniczące w konsultacjach występują niejako w roli „doradców”, których pyta się o zdanie i opinie w konkretnej sprawie. Głosy obywateli/obywaterek są więc rozważane, choć nie ma gwarancji, że zostaną wzięte pod uwagę”.

„Współdecydowanie jest najwyższym stopniem partycypacji obywatelskiej ze względu na pełne partnerstwo pomiędzy władzą a obywatel(k)ami polegające na przekazaniu obywatel(k)om części kompetencji (ale i tym samym odpowiedzialności) dotyczących podejmowanych działań i decyzji. Poniekąd to wprowadzenie przez władzę w życie prostego (choć bardzo trudnego w rzeczywistości) założenia, że „ludzie wiedzą lepiej, czego im potrzeba”. Tym samym obywatele i obywatelki mają realny wpływ na planowane, dotyczące ich (bezpośrednio lub pośrednio) działania”.¹

Pracując nad standardami warto korzystać z różnorodnych form partycypacji. Tworząc standardy dostępności w Hajnówce korzystaliśmy z działań ze wszystkich poziomów partycypacji.

Całość standardów tworzona była przez Grupę inicjatywną składającą się przedstawicieli wielu instytucji w tym także reprezentujących osoby o specjalnych potrzebach. Jest to element współdecydowania. Grupa inicjatywna miała wpływ na tworzone dokumenty od początku do końca. Należy zaznaczyć, że była to grupa zróżnicowana oraz międzysektorowa.

Stworzone standardy podlegały konsultacjom z innymi zainteresowanymi grupami w tym z osobami o specjalnych potrzebach w trakcie seminarium konsultacyjnego a także przez wizje lokalne z udziałem osób o specjalnych potrzebach realizowane w ramach audytów dostępności.

Prowadziliśmy także działania informacyjne i upowszechniające standardy w postaci informowania na stronach internetowych, poprzez publikacje papierowe standardów.

Prowadząc działania partycypacyjne w sferze dostępności warto korzystać z różnorodnych technik partycypacji. Polecamy korzystanie z bazy wiedzy portalu partycypacjaobywatelska.pl - <https://partycypacjaobywatelska.pl/strefa-wiedzy/techniki/>

Do technik przydatnych w tworzeniu standardów dostępności możemy zaliczyć:

- Geoankietę – Geoankieta to forma konsultacji społecznych on-line, odbywających się

podczas procesu planowania przestrzennego. Polecana do działań związanych z partycypacyjną zmianą/projektowaniem przestrzeni lub transportu, rewitalizacją, budżetem obywatelskim, bądź zarządzaniem zielenią miejską.

- Ankietę internetową – Ankieta pozwalająca zebrać bardziej szczegółowe informacje na temat potrzeb i opinii.
- Zespół roboczy (grupa robocza, grupa inicjatywna) – złożony z przedstawicieli różnych interesariuszy (w sumie zazwyczaj 10-30 osób), który podczas kilku spotkań wypracowuje rozwiązania konkretnych problemów, dokumenty lub rekomendacje. Zwykle pracuje w oparciu o wyniki przeprowadzonej wcześniej diagnozy problemu.
- Spacery badawcze (przy realizacji standardów w audytach dostępności stosowaliśmy odmianę spaceru wizje lokalne) – Spacer prowadzony według przygotowanego scenariusza, pozwalający na mapowanie konkretnych miejsc i elementów wymagających interwencji, badanie odczuć, potrzeb badanych osób dotyczących różnych aspektów przestrzeni. Najlepiej, gdy w spacerze uczestniczy około 2-8 osób.
- Warsztaty planowania partycypacyjnego – Celem warsztatów jest określenie wspólnej koncepcji zagospodarowania wybranego terenu: rozpoczęcie debaty,

¹ Grafika drabina partycypacji oraz definicje za <https://partycypacjaobywatelska.pl/strefa-wiedzy/abc-partycypacji/co-to-jest-partycypacja-obywatelska-2/>

poznanie opinii na temat przestrzeni, wypracowanie nowej koncepcji. Całość tego narzędzia partycypacyjnego planowania przestrzeni składa się z trzech faz: diagnozy, projektowania w postaci moderowanych spotkań projektowych oraz wypracowania ostatecznych rozwiązań.

- Planowanie partycypacyjne - działania związane ze zmianą/ projektowaniem przestrzeni, np.: rewitalizacja, projektowanie przestrzeni lub budynków publicznych, tworzenie planu zagospodarowania

Zapewnianie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w kontekście realizacji przez organizacje pozarządowe zadań publicznych

Od 20 września 2021 r. podmiot publiczny np. gmina lub jej jednostka organizacyjna zlecając lub powierzając realizację zadań publicznych lub udzielając zamówienia publicznego podmiotom innym niż podmioty publiczne (czyli podmiotom ekonomii społecznej w tym organizacjom pozarządowym), musi określić w treści umowy (na realizację / powierzenie zadań lub umowy dotyczącej realizacji zamówienia publicznego) warunki służące **zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami** w zakresie zleczanych zadań publicznych lub zamówień publicznych.

„3. W przypadku zlecenia lub powierzenia, na podstawie umowy,

realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne, podmiot publiczny jest obowiązany do określenia w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6.

4. Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach umowy, o której mowa w ust. 3, następuje, o ile jest to możliwe, z uwzględnieniem uniwersalnego projektowania.”

Warunki te muszą odnosić się do minimalnych wymagań w zakresie dostępności. Oznacza to, że **w umowach podpisywanych przez samorząd z organizacjami na realizację zadań publicznych powinny pojawić się zapisy dotyczące zapewnienia dostępności działań podejmowanych w ramach projektów/zadań finansowanych lub dofinansowanych przez samorząd.**

Podstawa prawna: Obowiązki organizacji pozarządowych związane z zapewnianiem dostępności wynikają z art. 4 ust. 3 i ust. 4 oraz art. 5 ust. 1 i ust. 2 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Przepisy te dotyczą umów związanych

z realizowaniem zleczonych zadań finansowanych z udziałem środków publicznych.

W zakresie umów, których przedmiotem jest realizacja zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych ustawodawca założył, że podmiot publiczny poprzez odpowiednie kształtowanie postanowień umowy zobowiąże organizacje pozarządowe do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dostępność musi być zapewniona co najmniej w zakresie minimalnych wymagań określonych w art. 6 ustawy i o ile to możliwe z uwzględnieniem zasad uniwersalnego projektowania. Umowa musi określać zakres obowiązku stosownie do zakresu merytorycznego zlecanego zadania. Obowiązek zapewnienia dostępności dotyczy konkretnego zlecanego zadania publicznego i zakres obowiązku zapewnienia dostępności powinien zostać określony w umowie.

W kontekście obowiązków związanych z procesem tworzenia, zawierania i realizacji umów, ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wprowadza następujące regulacje:

1. art. 4 ust. 3 stanowi, że w przypadku zlecenia lub powierzenia, na podstawie umowy, realizacji zadań publicznych finansowanych z

udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne, **podmiot publiczny jest obowiązany do określania w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych**, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 tej ustawy;

2. art. 4 ust. 4 uszczegółowił, że zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach umowy, o której mowa w art. 4 ust. 3, następuje, **o ile jest to możliwe, z uwzględnieniem uniwersalnego projektowania**;
3. art. 5 ust. 2 wskazuje, że podmiot inny niż publiczny w przypadku realizacji umowy z podmiotem publicznym finansowanej ze środków publicznych jest zobowiązany do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie określonym w tej umowie.

Z zapisów ustawy wynika, że stanem wymaganym jest spełnienie minimalnych wymagań określonych w art. 6. Szczegółowy opis wymagań wszystkich minimalnych wymagań. W wypadku braku obiektywnych możliwości zapewnienia dostępności np. z powodów technicznych lub prawnych bezwzględnie wymagane jest zapewnienie odbiorcom ze szczególnymi potrzebami w ramach realizowanego zadania publicznego **dostępny alternatywnego**. Najważniejsze jest, żeby osoba ze szczególnymi potrzebami nie była nigdy pozostawiona sama sobie.

Rekomendacje możliwe do zastosowania w celu zapewnienia dostępności w ogłaszanych regulaminach konkursowych:

- W przypadku zadań jednorodnych o rozpoznanym sposobie ich realizacji w momencie ogłaszania konkursu instytucja przeprowadzająca konkurs powinna określić wymagania związane z zapewnieniem dostępności.
- Nakładając na Zleceniobiorcę obowiązki związane z zapewnieniem dostępności podmiot zlecający zadanie powinien zaplanować w ogłoszeniu konkursowym wysokość przekazanych środków, z uwzględnieniem realizacji zadań w sposób dostępny, tak, aby Zleceniobiorca nie musiał angażować dodatkowych zasobów finansowych na ten cel poza kosztami realizacji zadania publicznego, wskazanymi w ofercie.
- Przy konstruowaniu zapisów ogłoszeń konkursowych instytucja przeprowadzająca konkurs, powinna decydować czy w ramach realizacji zadań publicznych Zleceniobiorcy mogą ponosić wydatki inwestycyjne, by odpowiednio zaplanować środki finansowe na realizację zadań. Jeśli wskaże możliwość ponoszenia wydatków inwestycyjnych powinna wskazać konkretne postanowienia dotyczące realizacji inwestycji w ogłoszeniu konkursowym.
- Przy konstruowaniu zapisów ogłoszeń konkursowych każdorazowo instytucja przeprowadzająca konkurs,

decyduje o szczegółowości i charakterze zapisów. Rekomenduje się każdorazowo analizę i weryfikację umieszczenia poszczególnych wymagań wynikających z art. 6 ustawy o zapewnieniu dostępności.

- W ogłoszeniu konkursowym powinna znaleźć się informacja wskazująca, które elementy z art. 6 ustawy są obligatoryjne do zastosowania przy realizacji danego, konkretnego zadania publicznego.
- W przypadku zadań niejednorodnych, złożonych lub o nierozpoznanym sposobie ich realizacji w momencie ogłaszania konkursu instytucja ogłaszająca konkurs może wskazać w ogłoszeniu, że to oferent powinien zaproponować / wskazać, w jaki sposób zapewni realizację wymagań z art. 6 ustawy.

Instytucje przeprowadzające konkurs decydują, które konkretnie wymogi z ww. art. 6 ustawy są odpowiednie do charakteru zlecanego zadania i powinny znaleźć się w ogłoszeniu konkursowym. Należy uwzględnić wymagania z art. 6 ustawy, właściwe/adekwatne przy realizacji danego zadania. Jednocześnie możliwe jest ujęcie w zapisach ogłoszeń innych dodatkowych warunków zapewniania dostępności niż te wynikające z art. 6, jeśli są one odpowiednie dla zapewnienia dostępności realizacji zadania.

Przykład:

W Hajnówce w Ogłoszeniu otwartego konkursu ofert na realizację zadań publicznych w sferze wypoczynku dzieci i młodzieży (Zarządzenia Nr 117/2022 Burmistrza Miasta Hajnówka z dnia 6 lipca 2022 roku) zastał zastosowany następujący zapis dotyczący dostępności: Pkt. 4. Termin i warunki realizacji zadania: 4.3. Zadanie winno być realizowane z dbałością o równe traktowanie wszystkich uczestników, w tym o zapewnienie dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej w stopniu wynikającym z zakresu rzeczowego zadania (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami Dz. U. 2020 poz. 1062). Informacja na ten temat powinna znaleźć się w ofercie.

Rekomendacje możliwe do zastosowania w celu zapewnienia dostępności w umowach na realizację zadania publicznego

Ważne jest, aby umowa na realizację zadania określała:

- konkretne zapisy, w jaki sposób zadanie będzie realizowane, z zastosowaniem, których wymagań z art. 6 lub
- obowiązek realizacji zadania w sposób dostępny, określony szczegółowo w ofercie złożonej na realizację zadania.

Należy wpisać elementy z art. 6 ustawy właściwe/adekwatne przy realizacji danego zadania

1. Przy wykonywaniu zadania publicznego Zleceniobiorca zobowiązany jest, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, do zapewnienia odbiorcom zadania publicznego co najmniej w zakresie minimalnym:

a) w obszarze dostępności architektonicznej:

- wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków, w których realizowane będzie zadanie publiczne;
- instalacji urządzeń lub zastosowania środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, w których realizowane jest zadanie publiczne, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- informacji o rozkładzie pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy lub

głosowy,

- wstępu do budynku, w którym realizowane jest zadanie publiczne, osobie korzystającej z psa asystującego,
 - osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub uratowania w inny sposób, z budynku w którym realizowane jest zadanie publiczne.
- b) w obszarze dostępności cyfrowej:
- funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności, zrozumiałości strony internetowej i aplikacji mobilnej poprzez spełnienie wymagań określonych w załączniku ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w odniesieniu do strony internetowej lub aplikacji mobilnej jak również materiałów cyfrowych wytwarzanych i wykorzystywanych do realizacji zadania lub jego promocji;
- c) w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej:
- obsługi, w ramach zadania publicznego, z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się, lub poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
 - instalacji urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących w ramach zadania publicznego, np. pętla indukcyjna, system FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia;

- na stronie internetowej podmiotu informacji o zakresie działalności w postaci pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym, informacja w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
- na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji w sposób preferowany przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

w przypadku niewywiązywania się Zleceniobiorcy z obowiązku zapewnienia dostępności.

Spełnienie wskazanych w umowie wymagań w zakresie dostępności powinno podlegać weryfikacji podczas kontroli realizacji zadań publicznych.

Zgodnie z art. 7 ust 1 ustawy o zapewnianiu dostępności, jeżeli Zleceniobiorca nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 1 i 3 (minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej), Zleceniobiorca zobowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny.

Dostęp alternatywny polega w szczególności na:

1. zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub
2. zapewnieniu wsparcia technicznego osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii lub
3. wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.

Umowa może być rozwiązana przez Zleceniodawcę w drodze jednostronnego oświadczenia ze skutkiem natychmiastowym

Dostępność cyfrowa – szczególne obowiązki organizacji pozarządowych

Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych określa, które organizacje pozarządowe mają zapewnić dostępność cyfrową. Art. 2. Ustawę stosuje się do wskazuje w pkt: organizacji pozarządowych, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2019 r. poz. 688), prowadzących działalność w sferze zadań publicznych

wymienionych w art. 4 ust. 1 pkt 6, 7 lub 10 tej ustawy. Są to organizacje prowadzące działalność na rzecz:

- ochrony i promocji zdrowia;
- osób niepełnosprawnych;
- osób w wieku emerytalnym.

Ustawa dotyczy wyłącznie podmiotów, które mają lub zamierzają stworzyć strony internetowe. Nie dotyczy zatem organizacji nie posiadających strony internetowej, oraz tych nie planujących ich tworzenie.

Należy jednak pamiętać o obowiązku zapewnienia dostępności stron przez wszystkie NGO, które korzystają z dotacji unijnych. Także organizacje pozarządowe, które realizują zadania publiczne, czyli finansowane w 50% np. ze środków samorządowych, muszą zapewniać dostępność

strony www, czego wymaga od nich ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dodatkowo te organizacje na swoich dostępnych stronach internetowych będą musiały umieszczać podstawową informację o zakresie działania NGO – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania.

Minimalne wymagania dostępności zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej odnoszą się do strony BIP organizacji oraz wybranych elementów strony internetowej oraz aplikacji mobilnej. Trzeba w szczególności zadbać o:

- dane kontaktowe oraz link do BIP (o ile organizacja go prowadzi)
- narzędzia kontaktowe (np. formularze)
- nawigację;
- deklarację dostępności;
- informację dotyczące sytuacji kryzysowej;
- dokumenty urzędowe oraz wzory umów lub wzory innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych.

Punkty opisane powyżej to minimalny zakres, dostępna jednak musi być cała strona oprócz elementów zwolnionych ze spełniania wymagań dotyczących dostępności do których należą:

- materiały archiwalne – czyli publikowane przed 23 września 2018 r.;
- transmisje online nadawane na żywo;

- dokumenty, pliki i inne treści, które nie są niezbędne do realizacji bieżących zadań;
- treści otrzymane od innych podmiotów;
- niektóre mapy, dzieła sztuki.

Dostępna strona to strona zgodna ze standardem WCAG. Jest to standard, który został ustanowiony przez The World Wide Web Consortium, który określa zasady tworzenia treści internetowych, aby były one dostępne dla wszystkich użytkowników. Najnowsza wersja WCAG 2.1 obowiązuje w Polsce od 2019 r.

Standard WCAG zawiera rekomendacje w czterech obszarach:

- **Percepcja** – zawartość serwisu powinna być dostępna dla osób z dysfunkcjami wzroku, słuchu i dotyku;
- **Funkcjonalność** – elementy nawigacji powinny pozwalać na interakcję, powinny być możliwe do obsługi przez osoby z różnymi dysfunkcjami;
- **Zrozumienie** – treści powinny być zrozumiałe;
- **Solidność** – treść powinna być wystarczająco spójna.

Jednym z kluczowych elementów nowej polityki dotyczącej dostępności jest konieczność zamieszczenia deklaracji dostępności na stronie internetowej podmiotu/ organizacji pozarządowej. Deklaracja Dostępności ma na celu poinformować osoby z niepełnosprawnościami/ osoby ze szczególnymi potrzebami o zakresie dostępności strony internetowej. Taki dokument musi znaleźć się zarówno na stronie internetowej, jak i w aplikacji mobilnej jeśli organizacja taką posiada. Polski wzór deklaracji

dostępności został opracowany przez Ministerstwo Cyfryzacji i zawiera:

- Oświadczenie o dostępności;
- Nazwę podmiotu publicznego;
- Adres strony lub aplikacji mobilnej do pobrania;
- Datę opublikowania strony lub wydania aplikacji;
- Datę ostatniej aktualizacji;
- Status zgodności z ustawą o dostępności (zgodność, częściowa zgodność lub niezgodność) wraz z informacjami o ewentualnych niezgodnościach;
- Datę sporządzenia Deklaracji Dostępności;
- Dane kontaktowe;
- Opis procedury wnioskowo-skargowej;
- Link do strony Rzecznika Praw Obywatelskich;
- Informacje dotyczące dostępności architektonicznej;
- Informacje dotyczące aplikacji mobilnych.

Deklaracja Dostępności powinna być umieszczona w widocznym miejscu na stronie internetowej.

Osoby o szczególnych potrzebach mają prawo do żądania dostępności, w sytuacji, gdy jakiś, ważny dla nich element strony lub aplikacji nie spełnia standardu i nie jest dla nich dostępny. Mogą wtedy zawnieioskować o dostarczenie treści w alternatywnej formie. Organizacja ma obowiązek zapewnić dostępność bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem lub poinformować o opóźnieniu i o planowanym terminie zapewnienia dostępności, w przypadku, gdy zapewnienie dostępu alternatywnego

w terminie nie jest możliwe.

Ustawa przewiduje także okoliczności, w których organizacja może nie wypełnić obowiązku zapewnienia dostępności. Powodem rezygnacji z zapewnienia dostępności mogą być np. nadmierne koszty wprowadzenia takich standardów, jednak decyzja organizacji musi być poprzedzona analizą zawierającą:

- ocenę zwiększenia dostępności strony lub aplikacji;
- informację, w jakim stopniu zawartość dotyczy osób niepełnosprawnych;
- szacunkowe koszty zapewniania dostępności strony www;
- określenie, kiedy powstała strona i aplikacja
- informacje dotyczące częstotliwości aktualizacji oraz ilości użytkowników.

Jednak nadmierne obciążenie kosztowe nie zwalania z obowiązku zapewnienia dostępności podstawowych informacji i udostępnienia deklaracji dostępności.

Istnieją także sytuacje, w których organizacja nie ma możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony lub aplikacji. W takiej sytuacji organizacja musi zapewnić alternatywny dostęp do elementu.

Może to być np.:

- kontakt telefoniczny lub mailowy;
- dostęp z udziałem tłumacza języka migowego (osobiście lub online);
- dostarczenie dokumentu w innej formie (np. elektronicznej).

Dokument opracowany w ramach projektu Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera