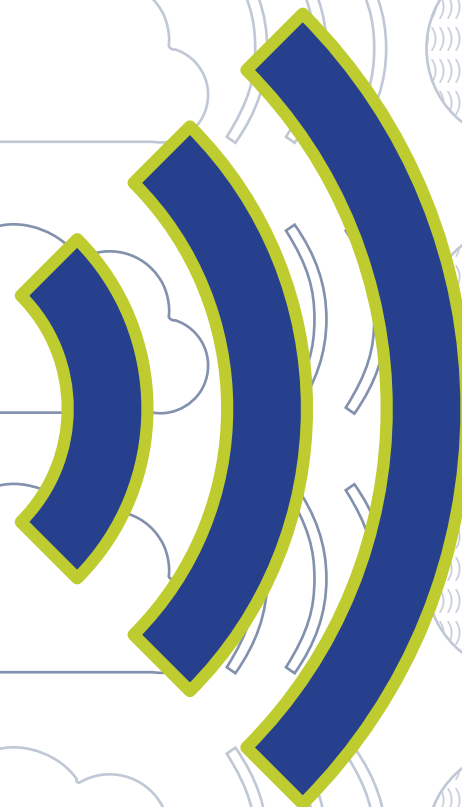
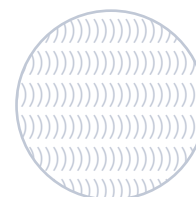
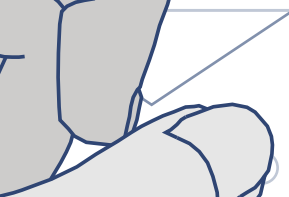
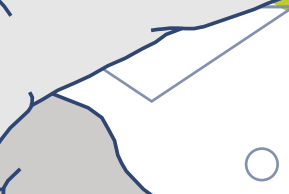
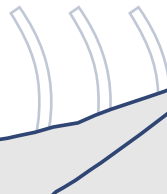
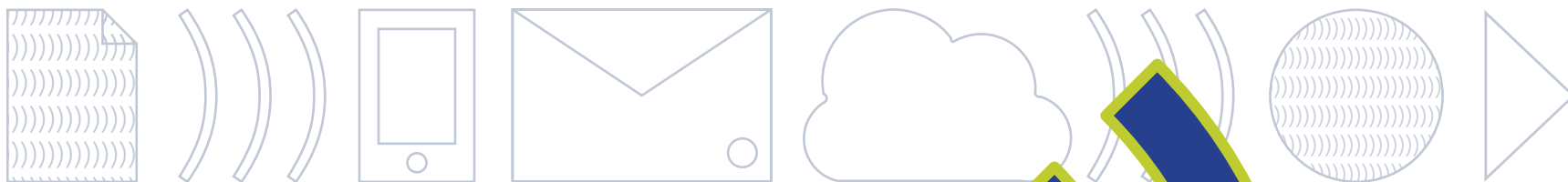


INTE  
GRA  
CJA

UKE



# Łączność

telekomunikacja i poczta  
dla osób ze szczególnymi potrzebami





# Łączność

telekomunikacja i poczta  
dla osób ze szczególnymi potrzebami

## < ŁĄCZNOŚĆ > Telekomunikacja i poczta dla osób ze szczególnymi potrzebami

### OPRACOWANIE:

> Opracowanie merytoryczne:

**Kamil Kowalski, Tomasz Przybyszewski,  
Jarosław Bogucki, Jakub Dębski**

> Teksty:

**Magdalena Gajda**

> Konsultacja merytoryczna:

**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

> Redakcja i korekta:

**Anna Postawska**

> Projekt graficzny i skład:

**Katarzyna Dyjewska**

### REALIZATORZY:

> **Urząd Komunikacji Elektronicznej**

ul. Giełdowa 7/9  
01-211 Warszawa  
[uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)

> **Fundacja INTEGRACJA**

ul. Andersa 13  
00-159 Warszawa  
[integracja.org](http://integracja.org)  
[niepelnosprawni.pl](http://niepelnosprawni.pl)

ISBN 978-83-951357-3-6

Wszelkie prawa zastrzeżone.  
Kopiowanie w całości lub we fragmentach za podaniem źródła.

Copyright © 2020 by

Urząd Komunikacji Elektronicznej  
Fundacja INTEGRACJA

## 1. < WSTĘP > Dlaczego powstała ta publikacja?

JACEK  
OKO

Prezes  
Urzędu Komunikacji Elektronicznej



EWA  
PAWŁOWSKA

Prezes  
Fundacji Integracja



Powszechna dostępność usług telekomunikacyjnych i pocztowych jest dziś już nie tylko dobrą praktyką, ale to przede wszystkim nasz obowiązek i wyraz odpowiedzialności społecznej. Wiąże się z koniecznością przezwyciężenia barier architektonicznych, cyfrowych czy informacyjno-komunikacyjnych. I chociaż ten aspekt dostępu do usług telekomunikacyjnych i pocztowych znacznie poprawił się w ciągu ostatnich kilku lat, w dalszym ciągu przed obydwoma rynkami stoi wiele wyzwań.

Chcemy przeciwdziałać wykluczeniu oraz eliminować sytuacje, w których niepełnosprawność jest barierą nie do przekroczenia. Poniższe rekomendacje mają stanowić wytyczne dla obu rynków, a ich stosowanie winno przyczynić się tym samym do rozwoju dostępnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Celem przygotowanych wytycznych jest ułatwienie przedsiębiorcom telekomunikacyjnym i pocztowym projektowania i wdrażania rozwiązań odpowiadających na różnorodność potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup społecznych.

Różne osoby mają różne potrzeby. Wydaje się to oczywiste, życie pokazuje jednak, że oczywiste jest nie zawsze i nie dla wszystkich. Muszą o tym przypominać prawodawcy ustanawiający nowe przepisy, a także dyrektorzy i menadżerowie, wprowadzający odpowiednie wewnętrzne regulacje. Owszem, czasem oznacza to przedefiniowanie dotychczasowych procedur, warto jednak pamiętać, że po ich drugiej stronie jest człowiek.

Osoby ze szczególnymi potrzebami nie żądają udogodnień. Raczej uprawnień do funkcjonowania w społeczeństwie na równi z innymi. W naszej publikacji wspólnie z Urzędem Komunikacji Elektronicznej tłumaczymy, co warto zapewnić, by nie tylko wypełniać wymogi prawa, ale po prostu... być przyjaznym dla wszystkich. Nie stawiać barier, lecz wspólnie je niwelować. Tworzyć przestrzeń, w której każdy będzie czuł się dobrze – zarówno klient ze specjalnymi potrzebami, jak i obsługujący go pracownik.

Taki świat jest możliwy! Sprawdź to razem z nami!



## 2. < SPIS TREŚCI >

1. < WSTĘP > Dlaczego powstała ta publikacja?	3
2. < SPIS TREŚCI >	5
3. < RYNEK USŁUG POCZTOWYCH I TELEKOMUNIKACYJNYCH > Dla kogo jest ta publikacja?	7
4. < PRAWO ZOBOWIĄZUJE > Które przepisy są najważniejsze?	8
5. < OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI > Dla kogo usługi muszą być dostępne?	10
6. < OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ >	11
7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >	15
8. < DOSTĘPNOŚĆ PROCEDUR OBSŁUGI KLIENTA >	23
9. < DOSTĘPNOŚĆ URZĄDZEŃ >	27
10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >	31
11. < PRZYDATNE NARZĘDZIA >	37
12. < REALIZATORZY >	39





### 3. < RYNEK USŁUG POCZTOWYCH I TELEKOMUNIKACYJNYCH > Dla kogo jest ta publikacja?

#### USŁUGI POCZTOWE

##### >Operator wyznaczony

Obsługa przesyłek pocztowych w ramach usługi powszechnej

Do końca 2025 roku, na mocy decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, operatorem wyznaczonym jest Poczta Polska.

#### USŁUGI POCZTOWE

##### >Operatorzy pocztowi

Obsługa przesyłek pocztowych, druków bezadresowych, przekazów pocztowych

#### USŁUGI

#### TELEKOMUNIKACYJNE

Usługi telefoniczne, zapewnienie dostępu do sieci kablowych oraz internetu itp.

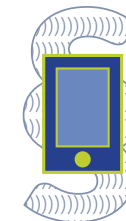
#### Symbole stosowane w tekście:

Symbole zastosowane przy rekomendacjach informują o istnieniu przepisów regulujących dany problem, np. wyłącznie w odniesieniu do wybranych rodzajów usług, **ale w dalszym ciągu są rekomendowane wszystkim usługodawcom.**

**Jeżeli w tekście nie zaznaczono inaczej, to dana rekomendacja odnosi się do wszystkich usługodawców.**

Celem niniejszych rekomendacji jest wskazanie rozwiązań, które pozwolą na zapewnienie dostępności usług różnym grupom użytkowników, niezależnie od ich wieku, płci, parametrów fizycznych, stopnia sprawności, przyzwyczajień, preferencji oraz innych czynników.

Rekomendacje mają na celu ujednoczenie zasad bez względu na rodzaj oferowanych usług, ponieważ potrzeby i możliwości klientów w zakresie dostępności architektury, urządzeń, procedur i przestrzeni cyfrowej są niezależne od tego, czy korzystają oni z usług pocztowych czy telekomunikacyjnych.



Sprawdź w przepisach regulujących **usługi telekomunikacyjne.**



Sprawdź w przepisach regulujących **zasady działania operatora wyznaczonego.**

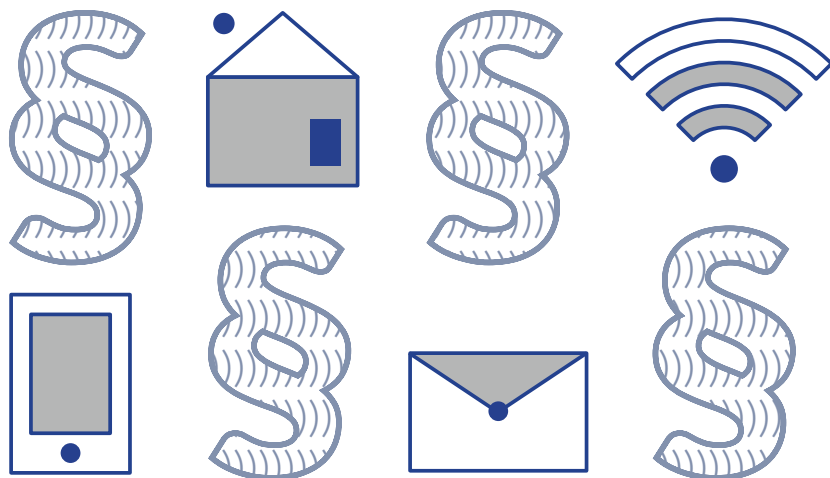


Sprawdź w przepisach **Prawa budowlanego.**



## 4. < PRAWO ZOBOWIĄDUJE > Które przepisy są najważniejsze?

Sprawdź, które przepisy obowiązują w zakresie oferowanych przez Ciebie usług.



### DOSTĘPNOŚĆ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

[ Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.) ]

[ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz.U. z 2014 r. poz. 464) ]

### DOSTĘPNOŚĆ USŁUG POCZTOWYCH

[ Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1041) oraz rozporządzenia wykonawcze ]

Regulaminy operatorów pocztowych, w tym *Regulamin świadczenia usług powszechnych*

### DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA STRON WWW I APLIKACJI MOBILNYCH

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

### DOSTĘPNOŚĆ BUDYNKÓW I POMIESZCZEŃ

[ Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1333) ]

[ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1065 z późn. zm.) ]



## 4. < PRAWO ZOBOWIĄDUJE > Które przepisy są najważniejsze?

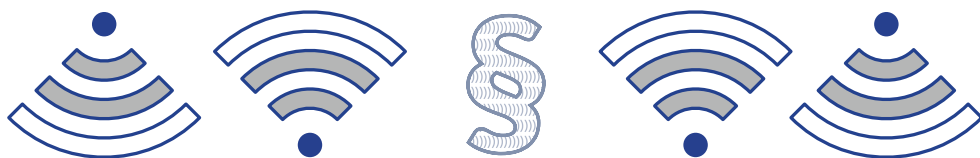
Sprawdź, które przepisy obowiązują w zakresie oferowanych przez Ciebie usług.

### USTAWA PRAWO KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

**Uwaga! W momencie przygotowywania niniejszej publikacji trwają prace nad wejściem w życie ustawy *Prawo komunikacji elektronicznej*. Zastąpi ona obowiązującą dotychczas ustawę *Prawo telekomunikacyjne*.**

- > Obecnie *Prawo telekomunikacyjne* reguluje zasady związane wyłącznie z usługami telefonicznymi dostępnymi publicznie. *Prawo komunikacji elektronicznej* będzie dotyczyło ogółu usług na rynku komunikacji elektronicznej.
- > *Prawo telekomunikacyjne* zobowiązuje do zapewnienia dostępności usług wybranym grupom osób z niepełnosprawnością.
- > Zgodnie z *Prawem komunikacji elektronicznej* dostęp do usług i udogodnień będzie musiał być równoważny dla wszystkich klientów, niezależnie od możliwości i potrzeb konkretnych użytkowników.

- > *Prawo komunikacji elektronicznej* będzie skupiało się na zapewnieniu lepszego dostosowania architektury, procedur, przestrzeni cyfrowej i świadczonych usług.
- > Nowe przepisy będą wymagały przekazywania klientowi jednoznacznych i zrozumiałych informacji na temat warunków umowy, m.in. w formie dokumentów przedumownych oraz podsumowania warunków umowy. Dokumenty te będą częścią umowy i muszą być przekazane w sposób dostępny dla klienta.
- > Ujednolicane będą zasady zapewniania dostępności dla klientów z niepełnosprawnościami przez stosowanie odpowiednich norm i specyfikacji.
- > Szczegółowe rozwiązania zostaną zawarte w aktach wykonawczych do *Prawa komunikacji elektronicznej*.
- > *Prawo komunikacji elektronicznej* w zakresie dostępności będzie realizowało przede wszystkim zapisy art. 111 Europejskiego kodeksu łączności elektronicznej.



## 5. < OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI > Dla kogo usługi muszą być dostępne?

### OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI, czyli...

Niezależnie od tego, czy Twoja firma jest podmiotem publicznym czy prywatnym, pamiętaj, że Twój klienci, pracownicy i partnerzy to osoby w różnym wieku, o rozmaitych możliwościach fizycznych i poznawczych, odmiennych potrzebach i przyzwyczajeniach. Osoby z niepełnosprawnością to tylko część zróżnicowanej grupy określanej jako **osoby ze szczególnymi potrzebami**. Usługi dostępne dla tych osób są wygodniejsze również dla wszystkich pozostałych. Zadbaj, żeby architektura i wyposażenie placówek, usługi i procedury, urządzenia, strony internetowe oraz aplikacje były dostępne dla wszystkich.

#### OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

[ na podstawie *Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* ]

Osoby, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.

Do osób ze szczególnymi potrzebami zaliczane są m.in.:

- > osoby z niepełnosprawnością\*;
- > osoby starsze;
- > osoby o niskim wzroście i dzieci;
- > kobiety w ciąży;
- > rodzice/opiekunowie małych dzieci;
- > osoby z czasowo ograniczoną sprawnością;
- > opiekunowie dorosłych osób z niepełnosprawnością;
- > obcokrajowcy (ze względu na niezajomość lokalnego języka).

#### \* OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

[ na podstawie *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych* ]

Do osób z niepełnosprawnością zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może – w oddziaływaniu z różnymi barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowych – utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami.

Termin „osoba z niepełnosprawnością” podkreśla niezależność człowieka od jego niepełnosprawności, charakteryzuje niepełnosprawność jako jeden z wielu różnorodnych aspektów życia człowieka. W przepisach stosowane jest jednak sformułowanie „osoba niepełnosprawna”, które wiąże niepełnosprawność bezpośrednio z osobą i w związku z tym może być uznawane za przestarzałe.

W publikacji będzie używany zwrot „**osoba z niepełnosprawnością**”.



## 6. < OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ >

Sprawdź, które grupy społeczne określane są jako osoby z niepełnosprawnością, i jak prawidłowo o nich mówić.

### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ, czyli...

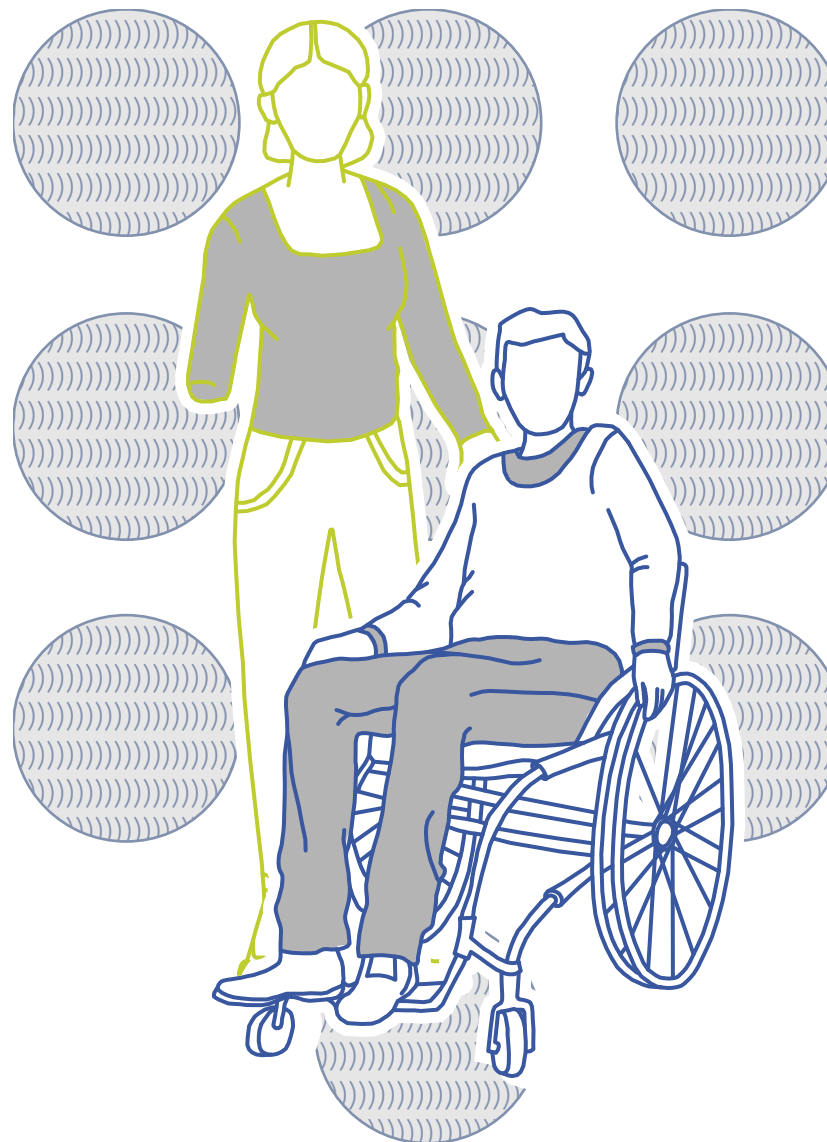
#### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ

**Niepełnosprawność ruchowa** to stan obniżonych możliwości motorycznych ciała, wynikający ze zmian rozwojowych w okresie płodowym, chorób, wypadków oraz innych czynników zmieniających budowę ciała lub jego funkcje ruchowe.

Do osób z niepełnosprawnością ruchową zaliczane są osoby z:

- > brakiem kończyn górnych, dolnych lub ich części – stan ten może być wrodzony lub powstały w wyniku wypadków lub chorób;
- > wrodzonymi lub nabytymi zmianami w układzie nerwowym – np. w wyniku schorzeń neurologicznych lub neurodegeneracyjnych;
- > wrodzonymi lub nabytymi zmianami w funkcjonowaniu mięśni – m.in. wskutek chorób genetycznych, urazów lub długotrwałego unieruchomienia;
- > inną budową szkieletu;
- > niskim lub bardzo wysokim wzrostem, co może być uwarunkowane m.in. genetycznie;
- > uszkodzeniami kości i stawów w wyniku wypadków, schorzeń lub procesów starzenia.

Do wsparcia funkcji ruchowych osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą, choć nie muszą, używać różnego rodzaju sprzętu rehabilitacyjnego, np.: **wózków ręcznych lub elektrycznych, skuterów elektrycznych, lasek, kul, chodzików, balkoników**, a także korzystać z pomocy **psów asystujących (przewodników)**.

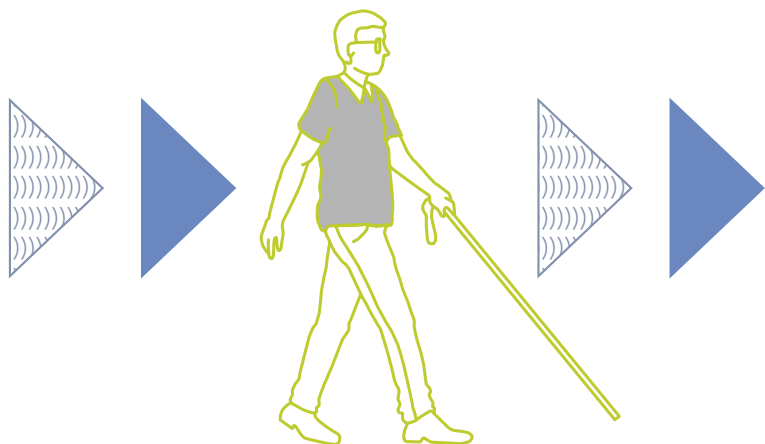


## 6. < OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ >

Sprawdź, które grupy społeczne określane są jako osoby z niepełnosprawnością, i jak prawidłowo o nich mówić.

### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ, czyli...

#### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SENSORYCZNĄ



Do wsparcia funkcji narządu wzroku i słuchu, które mogą być utracone w różnym stopniu, osoby te mogą, choć nie muszą, używać **sprzętów rehabilitacyjnych**, np. białych lasek i aparatów słuchowych.

Niektóre osoby niewidome i niedowidzące korzystają z pomocy **psów asystujących (przewodników)**.

Do celów komunikacyjnych osoby głuchoniewidome często używają **alfabetu Lorma**, czyli systemu znaków rysowanych na dłoni.

#### >>> WZROKU

- > **Osoby niewidome** – osoby, które urodziły się niewidome lub utraciły wzrok przed 5. rokiem życia;
- > **Osoby ociemniałe** – osoby, które utraciły wzrok po 5. roku życia i pamiętają obrazy wzrokowe;
- > **Osoby słabowidzące** – osoby, które mają wzrok osłabiony lub tracą go w przebiegu różnych urazów, wypadków lub schorzeń (np. jaskry, zaćmy, retinopatii wcześniaczej), jak również osoby z wadami funkcjonalnymi wzroku (np. bliskowzrocznością, dalekowzrocznością, widzeniem tunelowym, widzeniem obwodowym, mroczkami rozsianymi, astygmatyzmem).

#### **Grupa osób niewidomych, ociemniałych i słabowidzących jest bardzo zróżnicowana**

zarówno pod względem funkcjonowania wzrokowego, jak i w sensie prawnym.

To, na ile dana osoba widzi, jest bowiem odczuciem bardzo subiektywnym i zależnym od wielu czynników, takich jak np.: zakres pola widzenia, ostrość widzenia, poczucie światła, widzenie barw, adaptacja do zmiennych warunków oświetlenia itp. W rezultacie nawet osoby uznane prawnie za niewidome lub ociemniałe mogą zachować pewne możliwości widzenia. A zatem zakres funkcjonowania wzrokowego, jak i kwalifikacja do którejś z powyższych grup zależą od postępów choroby, jej przebiegu czy rozległości doznanego urazu.

**Warto też wiedzieć**, że nie wszystkie osoby z niepełnosprawnością wzroku czytają alfabet Braille'a. Umiejętność korzystania z tego alfabetu, podobnie jak umiejętność czytania tyflografik (rysunków dostępnych dotykowo), samodzielnej orientacji w terenie lub pozyskiwania informacji za pomocą innych zmysłów (np. słuchu), to sprawność nabyta. Zwykle im później dana osoba utraci wzrok, tym mniejsze są u niej powyższe kompetencje. Ponadto alfabet Braille'a jest obecnie wypierany przez nowoczesne technologie, takie jak np. oprogramowanie czytające, instalowane w komputerach i smartfonach.



## 6. < OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ >

Sprawdź, które grupy społeczne określane są jako osoby z niepełnosprawnością, i jak prawidłowo o nich mówić.

### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ, czyli...

#### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SENSORYCZNĄ

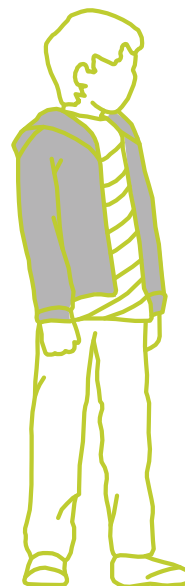
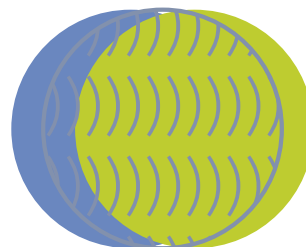
##### >>> SŁUCHU

- > **Głusi** – osoby niesłyszące najczęściej od urodzenia, dla których polski język migowy jest pierwszym językiem, a język polski jest językiem obcym. Wyrażenia: Głuchy, Głusi, Głuche – rekomendujemy pisanie ich wielką literą. Użycie w tym wypadku wielkiej litery nie do końca jest uzasadnione gramatycznie, jednak stanowi wyraz szacunku dla środowiska osób Głuchych, które w ten sposób pragnie zaznaczenia swojej odrębności kulturowej.
- > **Osoby niesłyszące** – osoby, które utraciły słuch w wyniku choroby lub wypadku. Język polski jest dla nich językiem ojczystym, który ułatwia im także pozyskiwanie informacji i komunikowanie się za pomocą tekstu pisanego.
- > **Osoby słabosłyszące** – osoby z częściową utratą słuchu, często wspomagające się np. aparatami słuchowymi.

>>> MOWY – osoby z zaburzeniami mowy, osoby niemówiące.

>>> WZROKU I SŁUCHU – osoby głuchoniewidome.

#### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ



##### Niepełnosprawność intelektualna

to stan, który polega na znacznym obniżeniu ogólnego poziomu funkcjonowania intelektualnego. Charakterystyczne dla tego stanu są mniejsze możliwości adaptacyjne, szczególnie w zakresie niezależności i odpowiedzialności. Niepełnosprawność intelektualna może być uwarunkowana np. genetycznie lub wynikać z czynników środowiskowych.

W starszych aktach prawnych niepełnosprawność intelektualna jest nazywana **upośledzeniem umysłowym**. Zwrot ten jest dziś jednak uważany za **obraźliwy i odbierany negatywnie** przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną, dlatego lepiej – zarówno w dokumentach, jak i mowie potocznej – nie używać go w relacjach z osobami z tym rodzajem niepełnosprawności.





## 6. < OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ >

Sprawdź, które grupy społeczne określane są jako osoby z niepełnosprawnością, i jak prawidłowo o nich mówić.

### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ, czyli...

#### OSOBY Z ZABURZENIAMI NEUROROZWOJOWYMI

**Zaburzenia neurorozwojowe** to pojęcie obejmujące szereg odmiennych, indywidualnych cech rozwoju ruchowego, intelektualnego lub społecznego.

Najczęstsze z nich to:

- > zaburzenia ze spektrum autyzmu;
- > zespół nadpobudliwości psychoruchowej – ADHD;
- > zaburzenia komunikacji (mowy i języka) – np. jąkanie się, wypowiedzianie się z dużym wysiłkiem, mówienie z dużym wysiłkiem, nieumiejętność spójnego wypowiedziania się;
- > specyficzne trudności w uczeniu się – np. dysleksja, dysgrafia;
- > tiki nerwowe.

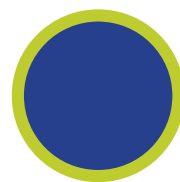
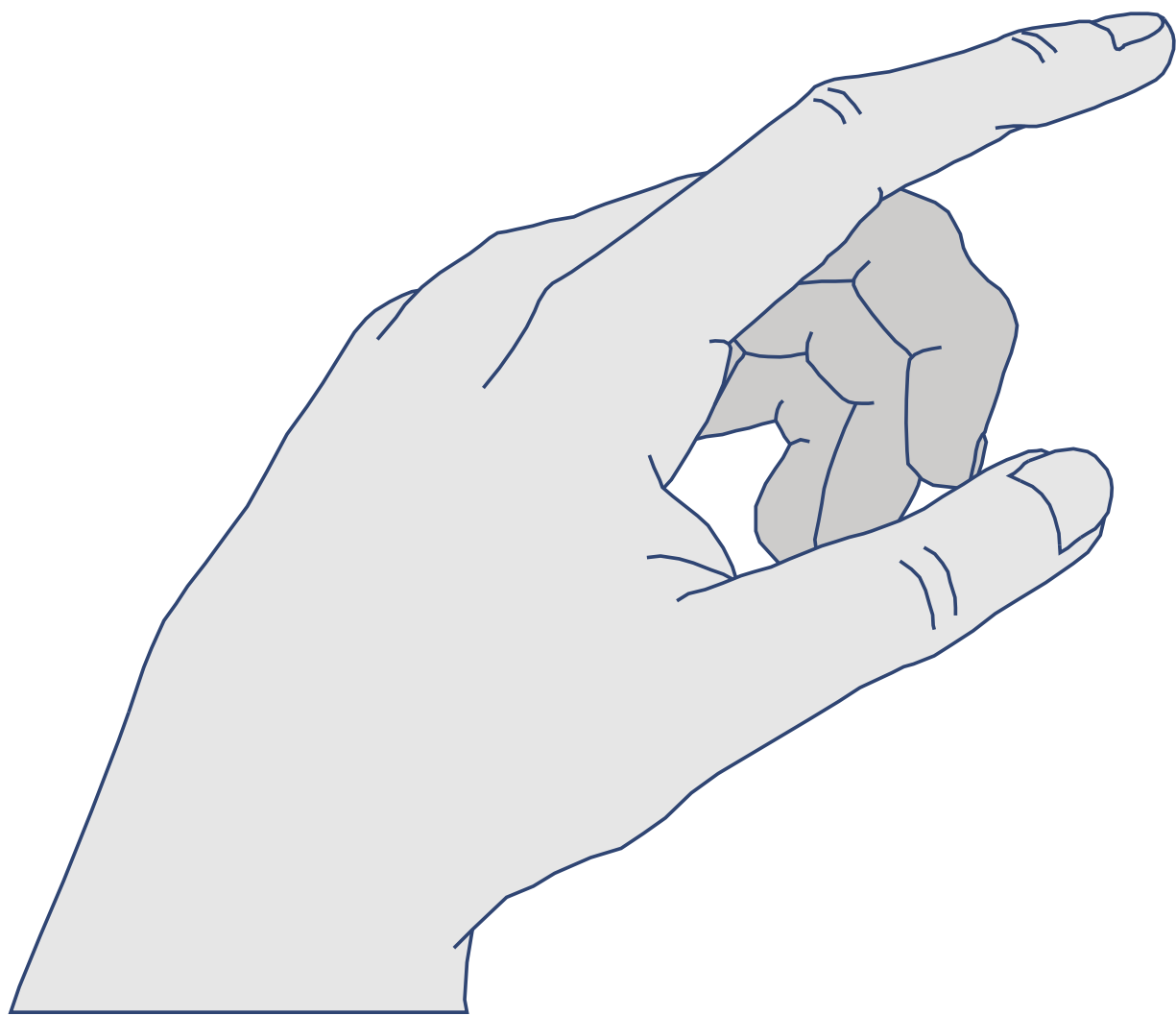
#### OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ Z POWODU CHOROÓB PRZEWLEKŁYCH

Niepełnosprawność to stan, który może być skutkiem schorzeń przewlekłych:

- > psychicznych;
- > neurologicznych – np. epilepsja;
- > układu oddechowego;
- > układu krążenia;
- > układu pokarmowego;
- > układu moczowo-płciowego;
- > metabolicznych;
- > popromiennych;
- > nowotworowych;
- > otyłości.







dostępność  
placówek

## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

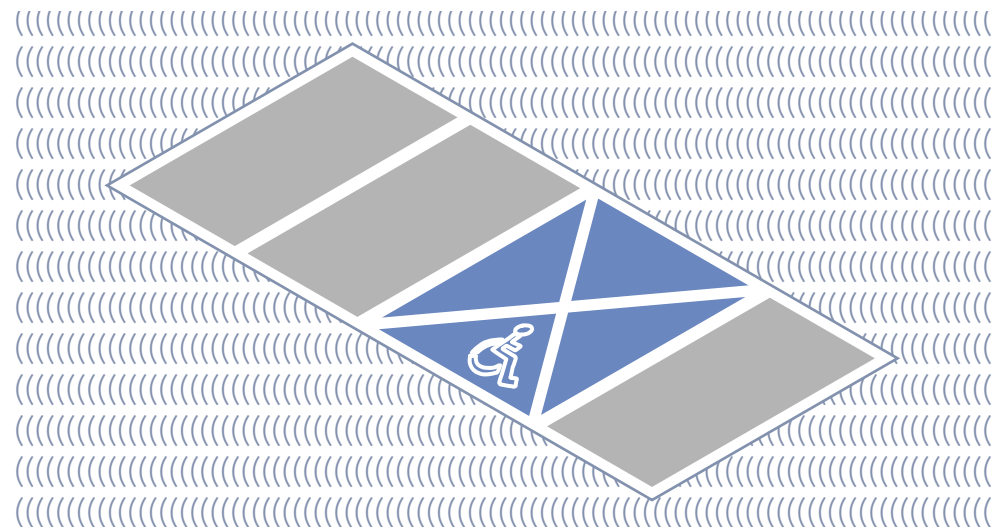
### DOSTĘPNOŚĆ BUDYNKU

#### MIEJSCA PARKINGOWE



Jeżeli masz taką możliwość, zapewnij miejsca postojowe dla klientów. Zadbaj przy tym o:

- > większe miejsca dla osób z niepełnosprawnością:
  - parkowanie prostopadłe – min. 360 × 500 cm,
  - parkowanie równoległe – min. 360 × 600 cm;
- > odpowiednie oznaczenie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością (czytelne znaki pionowe i poziome, powierzchnia miejsca wyróżniona kolorem niebieskim);
- > miejsca dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. kobiet w ciąży, rodziców z dziećmi);
- > położenie możliwie blisko wejścia, z odpowiednim dojściem.



#### DOJŚCIE DO BUDYNKU



- Zadbaj o dostępne dla wszystkich osób dojście do placówki, m.in.:
- > dojście o szerokości min. 150 cm (zalecane min.: 200 cm);
  - > utwardzoną i równą nawierzchnię (nawierzchnie takie jak nierówna kostka brukowa, kocie łby, żwir w różnym stopniu utrudniają dostęp do placówki);
  - > prosty układ komunikacyjny;
  - > oświetlenie drogi prowadzącej do wejścia.

#### WEJŚCIE DO BUDYNKU



- Zadbaj o dostępne dla wszystkich osób wejście do placówki, m.in.:
- > dobrą widoczność wejścia;
  - > wejście z poziomu terenu, z opcją skorzystania z pochylni lub windy (tylko w wyjątkowych warunkach możesz zamontować podnośnik; nie stosuj schodołazów);
  - > drzwi o szerokości min. 90 cm;
  - > drzwi bezprogowe lub z progiem o wysokości do 2 cm;
  - > drzwi automatyczne, jeżeli masz taką możliwość;
  - > kontrastowe oznaczenia, jeżeli drzwi są wykonane z przezroczystego materiału.



## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

### ORGANIZACJA WNĘTRZA PLACÓWKI

#### PRZESTRZEŃ KOMUNIKACYJNA



- Zadbaj o dostępną dla wszystkich przestrzeń wewnątrz placówki, m.in.:
- > trasę wolną od przeszkód, pozwalającą dotrzeć do istotnych miejsc (np. stanowiska obsługi, kasa, miejsca do siedzenia, toaleta);
  - > windę, jeżeli placówka jest piętrowa (wyjątkowo możesz zastosować podnośnik, nie stosuj schodołazów);
  - > szerokość w głównych przestrzeniach komunikacyjnych: min. 200 cm;
  - > szerokość w pozostałych miejscach: min. 120 cm.

Podane szerokości należy mierzyć po odjęciu powierzchni zajmowanej przez meble i elementy czasowej organizacji przestrzeni.

#### STANOWISKA OBSŁUGI



- Zadbaj o przynajmniej jedno stanowisko umożliwiające pełną obsługę osób z niepełnosprawnością ruchu:
- > wysokość blatu: 75–90 cm na odcinku min. 90 cm;
  - > pod blatem od strony klienta wolna przestrzeń na nogi (wysokość min. 67 cm, głębokość min. 30 cm).

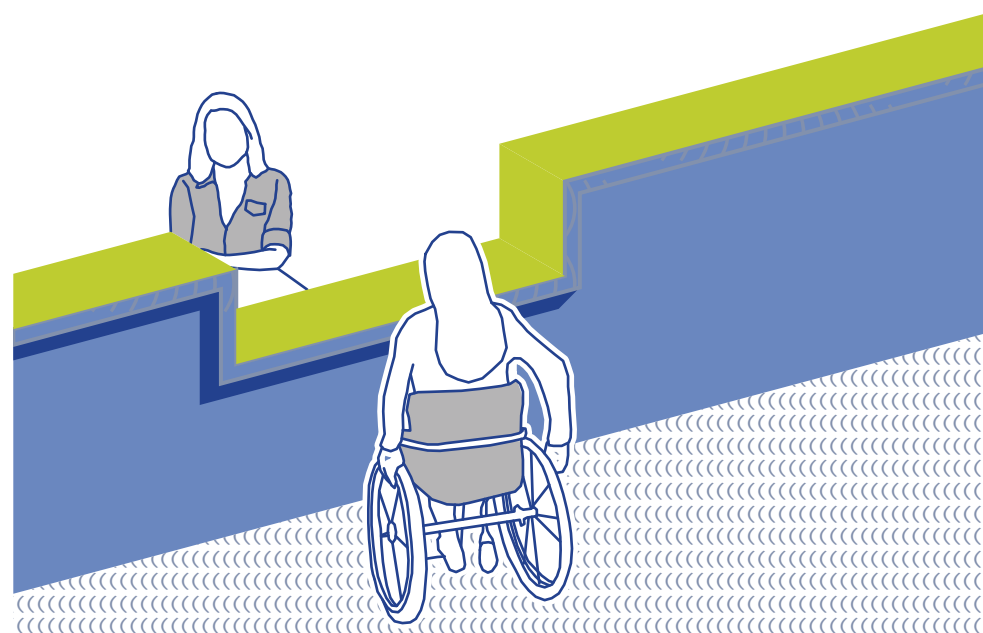
Możesz też zapewnić inne stanowiska, do obsługi na stojąco lub siedząco, zależnie od preferencji Twoich klientów.

#### TOALETA DOSTOSOWANA DO POTRZEB WSZYSTKICH OSÓB



Jeżeli udostępniasz klientom toaletę, zadbaj o jej dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Jeżeli toalety nie ma bezpośrednio w Twoim punkcie obsługi, postaraj się, żeby była ona dostępna w przestrzeniach wspólnych budynku, w którym znajduje się punkt.



## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

### ORGANIZACJA WNĘTRZA PLACÓWKI

#### SKRZYNKI POCZTOWE LUB PODAWCZE



Jeżeli dysponujesz skrzynką pocztową lub podawczą, zadбай o:

- > umieszczenie jej w miejscu dostępnym dla osób poruszających się na wózku;
- > umieszczenie otworu wrzutowego na wysokości 70-120 cm.

#### MIEJSCA DO SIEDZENIA

Zadбай o:

- > miejsca do siedzenia dla osób oczekujących w kolejce;
- > wyposażenie tych miejsc w oparcia i podłokietniki ułatwiające siadanie i wstawanie.

#### POKÓJ RODZICA Z DZIECKIEM

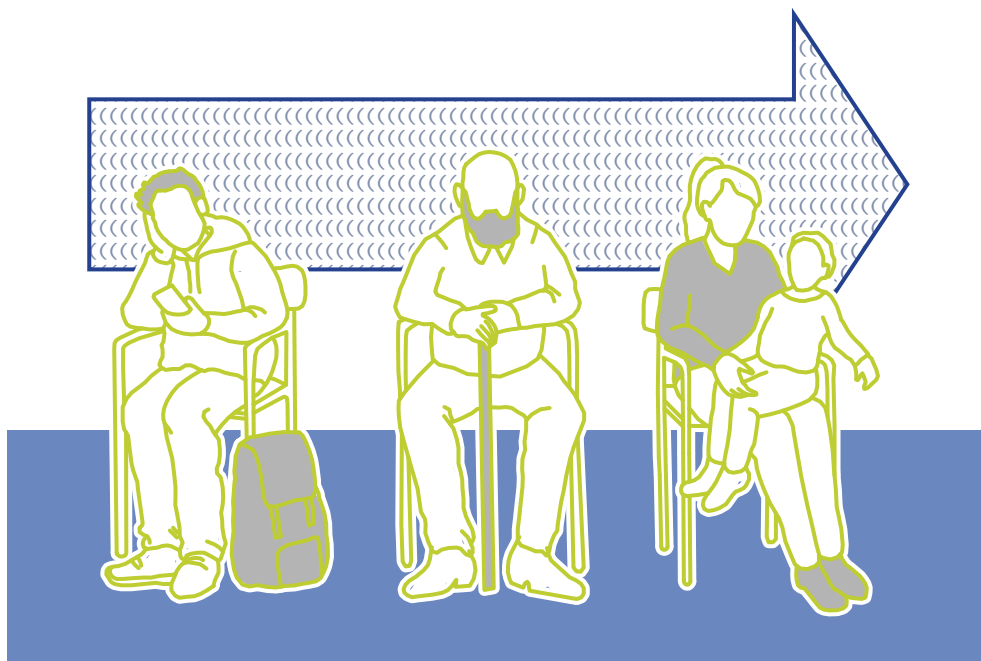


Postaraj się zorganizować pokój dla rodziców z dzieckiem lub przynajmniej przewijak w toalecie.

Jeśli nie ma takiej możliwości bezpośrednio w Twoim punkcie obsługi, postaraj się, żeby takie pomieszczenie znalazło się w przestrzeniach wspólnych budynku, w którym znajduje się punkt.

#### STREFA ZABAW DLA DZIECI

Jeżeli masz taką możliwość, zadбай o strefę zabaw dla dzieci. Rodzicom będzie łatwiej skorzystać z Twoich usług.



## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

### INFORMACJA

#### INFORMACJA WIZUALNA

Zadbaj o:

- > informację wizualną wskazującą najważniejsze miejsca w placówce;
- > przedstawianie informacji w formie piktogramów, jeżeli tylko jest to możliwe;
- > wysoką czytelność informacji (np. wysoki kontrast, duże znaki);
- > wysoką czytelność informacji o produktach i cenach (np. wysoki, kontrast, duże znaki, unikanie zbędnych elementów graficznych).

#### MINIMALIZOWANIE LICZBY BODŹCÓW

- Staraj się ograniczać liczbę bodźców docierających do klienta, np.:
- > ogranicz poziom hałasu (stosuj materiały pochłaniające dźwięk, przegrody izolujące akustycznie, zmniejsz głośność muzyki);
  - > ogranicz liczbę elementów w agresywnych kolorach;
  - > unikaj kolorowego lub migającego oświetlenia.

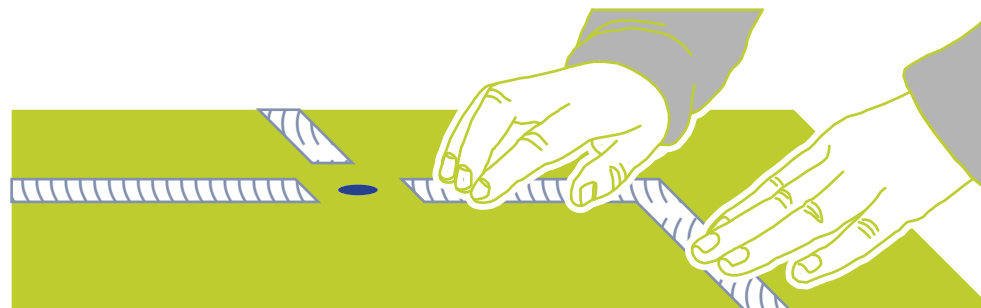
Takie rozwiązania mogą być istotne m.in. dla osób ze spektrum autyzmu i z niepełnosprawnościami sensorycznymi.

#### SYSTEM KOLEJKOWY

Jeżeli dysponujesz systemem kolejkowym, zadbaj o jego dostępność dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi lub zapewnij alternatywny sposób obsługi tych osób.

#### INFORMACJA DOTYKOWA I DŹWIĘKOWA

- Zadbaj o informację dotykową lub dźwiękową umożliwiającą osobom z niepełnosprawnością wzroku zorientować się w położeniu kluczowych miejsc w placówce, np.:
- > plan dotykowy;
  - > oznaczenia w alfabecie Braille'a przy wejściach do najważniejszych pomieszczeń;
  - > system informacji dźwiękowej wskazujący lokalizację wejścia i innych istotnych miejsc.



#### INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI PLACÓWKI



Zadbaj o umieszczenie na drzwiach lub – jeżeli nie jest to możliwe – w innym widocznym miejscu informacji o dostępności placówki oraz o najważniejszych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami.



## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

### WSPARCIE KLIENTA

#### WSPARCIE ZE STRONY PRACOWNIKA

Zadbaj o wsparcie klienta przez pracowników, np.:

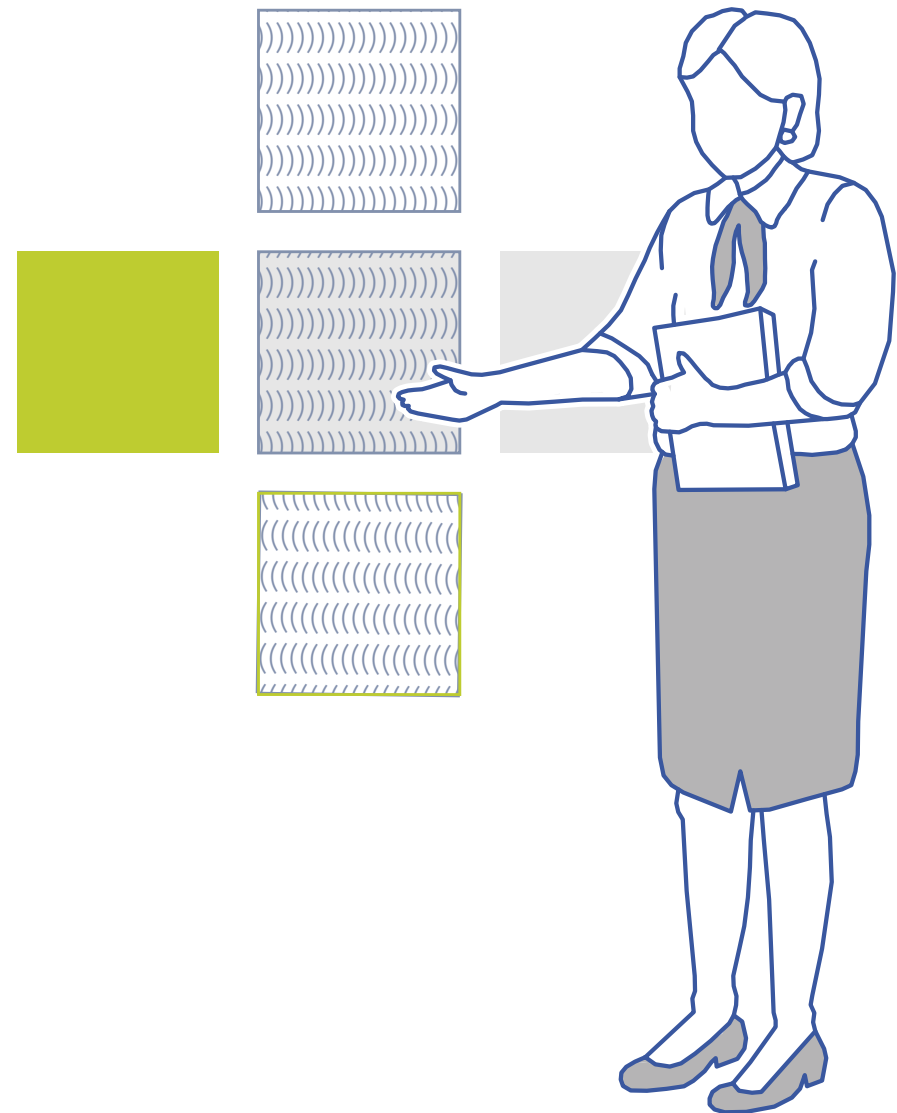
- > zapewniając w pobliżu wejścia obecność pracownika, który będzie udzielał wstępnych informacji i kierował do odpowiednich stanowisk;
- > zobowiązując pracowników do zwracania szczególnej uwagi na osoby ze szczególnymi potrzebami i proponowania im wsparcia;
- > zapewniając osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę poza kolejnością;
- > zapewniając klientom możliwość umówienia wizyty na konkretną godzinę.

#### PIES ASYSTUJĄCY

Pamiętaj, że osoba korzystająca z pomocy psa asystującego (nie tylko osoba z niepełnosprawnością wzroku) ma prawo wejścia z nim do placówki. Pies powinien być odpowiednio oznaczony. Możesz też poprosić klienta o okazanie dokumentu potwierdzającego status psa.

#### EWAKUACJA

Zadbaj o procedury ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami. Zapewnij i wytycz dostępne dla różnych grup klientów drogi ewakuacyjne. Wyznacz pracowników odpowiedzialnych za wsparcie. W razie potrzeby zagwarantuj wózki ewakuacyjne.



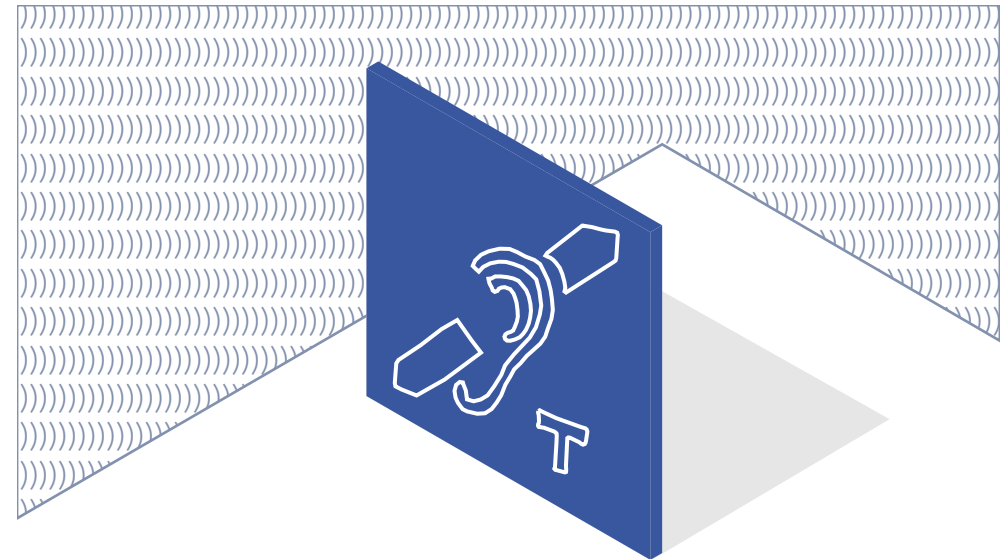
## 7. < DOSTĘPNOŚĆ PLACÓWEK >

### WSPARCIE KLIENTA

#### ROZWIĄZANIA UŁATWIAJĄCE OBSŁUGĘ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ WZROKU



- Zadbaj o rozwiązania ułatwiające obsługę osób z niepełnosprawnością wzroku, np.:
- > odpowiednio dostosowane dokumenty (więcej informacji w rozdziale 8);
  - > ramkę do składania podpisu;
  - > lupy i powiększalniki;
  - > stanowisko komputerowe dla klienta z oprogramowaniem dla osób z niepełnosprawnością wzroku.



#### TŁUMACZ JĘZYKA MIGOWEGO



- Zadbaj o:
- > wdrożenie tłumaczenia na język migowy w wersji online lub stacjonarnej;
  - > dostęp do usługi w godzinach otwarcia placówki;
  - > widoczną przy wejściu informację o dostępności takiej usługi.

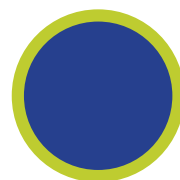
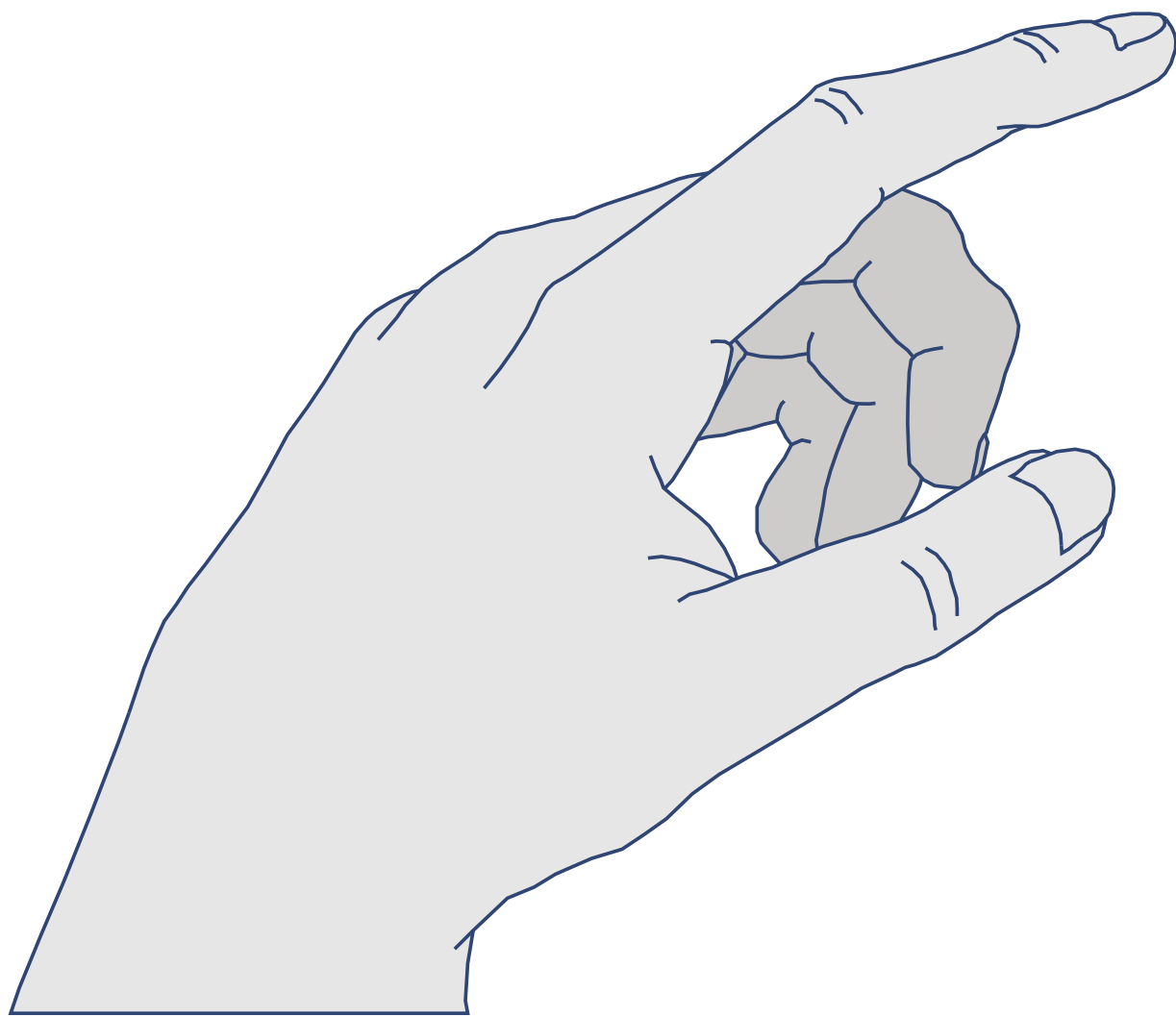
#### PĘTLA INDUKCYJNA

- Zadbaj o:
- > wyposażenie przynajmniej jednego stanowiska obsługi w pętlę indukcyjną (urządzenie ułatwiające rozmowę z osobą słabosłyszącą);
  - > oznaczenie tego stanowiska symbolem pętli indukcyjnej.









dostępność  
procedur  
obsługi  
klienta

## 8. < DOSTĘPNOŚĆ PROCEDUR OBSŁUGI KLIENTA >

### INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI PLACÓWKI



Zadbaj o informacje na temat dostępności placówki i oferowanych w niej udogodnień, udzielaną m.in.:

- > bezpośrednio w placówce (symbole w widocznym miejscu przy wejściu oraz w formie papierowej);
- > na stronie internetowej;
- > pod numerem infolinii oraz przy korzystaniu z innych kanałów kontaktu (np. czatu).

### BEZPŁATNA KONFIGURACJA URZĄDZEŃ



Jeżeli oferujesz klientowi urządzenia, np. telefony czy tablety, to osobom z określonymi niepełnosprawnościami zapewnij w pakiecie konfigurację niezbędnych im funkcji.

Zapewnij pracownikom niezbędne szkolenia. Badania wykazują, że osobom pełnosprawnym szczególnie trudno jest zrozumieć potrzeby osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi.

Więcej informacji na temat urządzeń znajdziesz w [rozdziale 9](#).

### DOSTĘPNOŚĆ DOKUMENTÓW



Zadbaj o czytelność i dostępność dokumentów (ogólnych warunków umowy, umów, druków, rachunków, faktur itp.), czyli m.in.:

- > prosty i czytelny język umów i regulaminów (np. unikanie zwrotów prawnych i skomplikowanych zapisów);
- > krótkie podsumowanie zapisów najważniejszych dla klienta;
- > system umożliwiający na poczekaniu wydrukowanie dokumentów z wybranym przez klienta rozmiarem czcionki;
- > dostępne od ręki elektroniczne wersje dokumentów (formaty .pdf, .doc, .html), umożliwiające odczyt mechaniczny, np. za pomocą syntezatorów mowy używanych przez osoby z niepełnosprawnością wzroku;
- > na życzenie klienta zapewnienie dokumentów w innej formie, o którą klient poprosi (możliwie szybko i nie później niż w ciągu 30 dni).



## 8. < DOSTĘPNOŚĆ PROCEDUR OBSŁUGI KLIENTA >



### OBSŁUGA W DOMU



Zadbaj, żeby klient mógł skorzystać z Twoich usług bez wychodzenia z domu. Takie udogodnienie będzie szczególnie istotne dla osób z niepełnosprawnością ruchu oraz wzroku, osób starszych, lecz także dla klientów pełnosprawnych, którzy nie mają czasu lub opiekują się dziećmi.

Zapewnij np.:

- > możliwość przyjazdu pracownika do domu klienta;
- > możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego online (np. za pomocą aplikacji na tablecie/komputerze pracownika);
- > jeżeli jesteś operatorem pocztowym – możliwość nadania przesyłki z domu klienta (operator wyznaczony ma obowiązek zapewnienia osobie niepełnosprawnej możliwości nadania z domu prawidłowo opłaconej przesyłki nierejestrowanej);
- > jeżeli jesteś operatorem pocztowym – możliwość odebrania przesyłki przez klienta w domu (operator wyznaczony ma obowiązek świadczenia takiej usługi osobom poruszającym się na wózku, niewidomym i ociemniałym po złożeniu przez nie odpowiedniego wniosku).

### OGÓLNA DOSTĘPNOŚĆ PROCEDUR

Zadbaj o przejrzystość i prostotę procedur obsługi klienta i systemów, z których klient korzysta.  
Zadbaj o rozwiązania przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami.



## 8. < DOSTĘPNOŚĆ PROCEDUR OBSŁUGI KLIENTA >



### SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW

Zadbaj o szkolenia pracowników z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, np.:

- > zasady komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami;
- > savoir-vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami;
- > obsługa urządzeń wspierających komunikację z osobami z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu (np. pętle indukcyjne, tłumacz języka migowego online);
- > funkcje wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami w sprzedawanych urządzeniach;
- > dobór funkcji wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami do potrzeb użytkownika.

### WIELE KANAŁÓW KONTAKTU

Zadbaj o zapewnienie różnych kanałów kontaktu. Pamiętaj, że np. z pomocy infolinii trudno jest skorzystać osobie Głuchej (o ile nie zostanie zapewniony tłumacz języka migowego online), a osoby słabowidzące lub niewidome mogą mieć problem z odczytaniem komunikatów tekstowych.

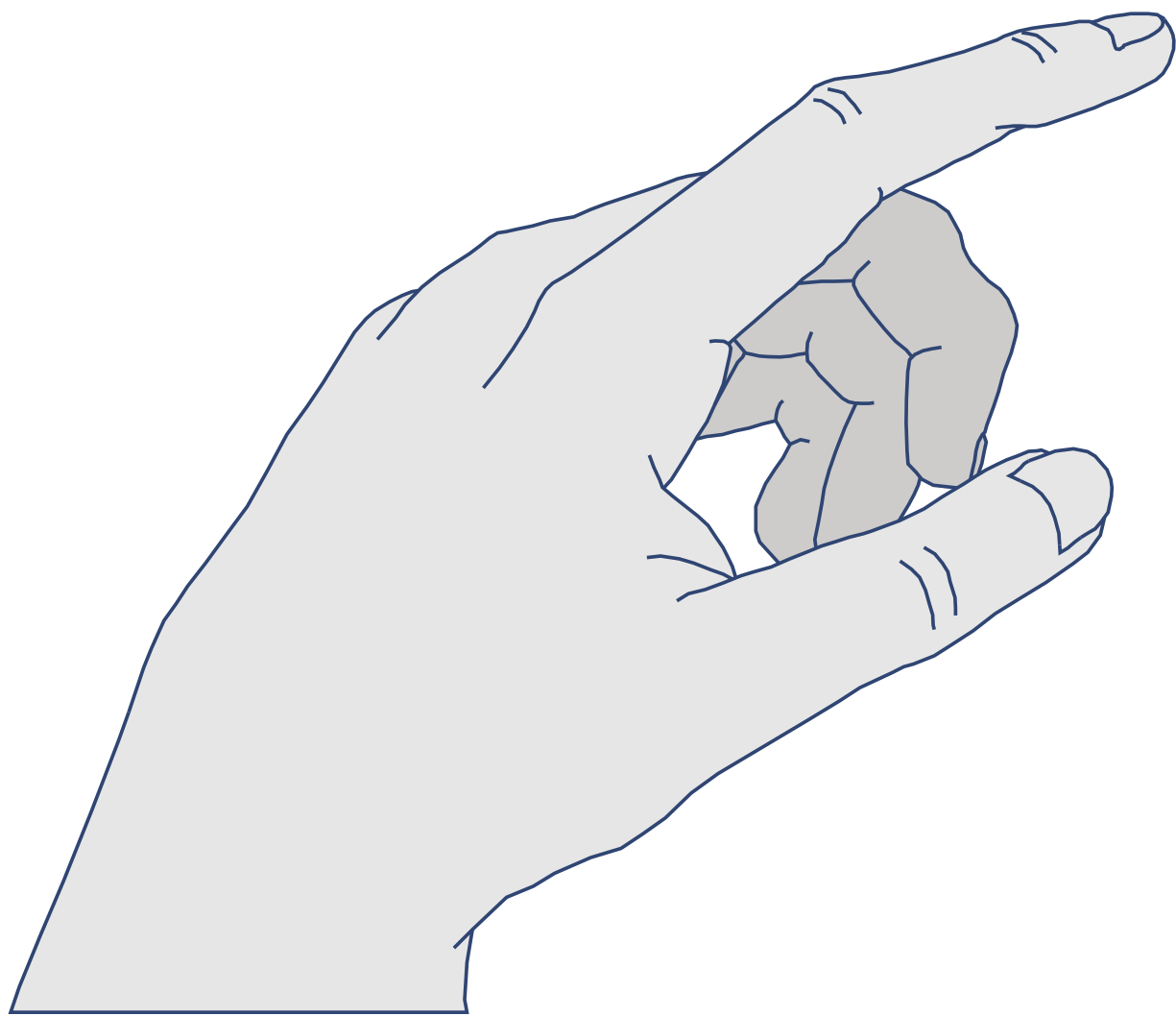
Dobłą praktyką mogą być:

- > możliwość wydawania dyspozycji telefonicznie;
- > obsługa online z wykorzystaniem tłumacza języka migowego;
- > możliwość podpisywania dokumentów zdalnie (np. e-PUAP, e-dowód);
- > uproszczony IVR (*Interactive voice response*), np. dla seniorów lub osób z niepełnosprawnością intelektualną.

### KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI

Zapewnij w swojej firmie koordynatora lub koordynatorów dostępności. Zadaniem koordynatora jest planowanie, organizowanie, koordynowanie oraz monitorowanie prac poszczególnych osób lub działów w firmie odpowiedzialnych m.in. za działania w zakresie architektury i wyposażenia placówek, procedur obsługi i usług, zakupu i projektowania urządzeń, stron internetowych, aplikacji oraz innych rozwiązań cyfrowych.





dostępność  
urządzeń

## 9. < DOSTĘPNOŚĆ URZĄDZEŃ >

### DOSTĘPNOŚĆ URZĄDZEŃ



- Jeżeli oferujesz klientowi urządzenia, np. telefony czy tablety, zadбай, żeby w ofercie znajdowały się produkty dostosowane do potrzeb różnych grup użytkowników ze szczególnymi potrzebami, np.:
- > obsługiwane za pomocą klawiatury, a nie ekranu dotykowego (m.in. dla osób starszych);
  - > z dużymi przyciskami oraz dużymi i czytelnymi symbolami (m.in. dla osób starszych);
  - > z możliwością zmiany wielkości czcionek, kontrastu itp.;
  - > z wbudowaną w system „lupą” powiększającą fragmenty treści wyświetlanych na ekranie;
  - > z alternatywnym sposobem sygnalizowania istotnych treści (np. powiadomieniem o połączeniu przychodzącym za pomocą wibracji lub podświetlenia ekranu);
  - > wyposażone w funkcje umożliwiające obsługę głosową;
  - > wyposażone w pętlę indukcyjną.

Systemy urządzeń mają wbudowane rozwiązania, np. Android – TalkBack, iOS – Siri.

### AUTOMATY TELEFONICZNE



- Jeżeli oferujesz czy udostępniasz klientom automaty telefoniczne, zadбай o zapewnienie ich dostępności, w tym m.in.:
- > informację na stronie internetowej o lokalizacji dostępnych automatów;
  - > lokalizację dostępną dla osób poruszających się na wózkach;
  - > w przypadku ważnych elementów wymagających manipulacji – umieszczenie ich na wysokości 80–110 cm;
  - > możliwość regulacji głośności;
  - > klawiaturę numeryczną z wyróżnionym (za pomocą wypukłego punktu) przyciskiem „5” lub z oznaczeniami dotykowymi na wszystkich przyciskach, możliwymi do rozpoznania przez osoby niewidome i słabowidzące;
  - > oznaczenie wlotu i wylotu kart lub monet w sposób umożliwiający ich identyfikację osobom niewidomym i słabowidzącym;
  - > sygnały świetlne, dźwiękowe lub wyświetlacz z informacjami o dokonywanych operacjach;
  - > możliwość wysyłania wiadomości tekstowych.

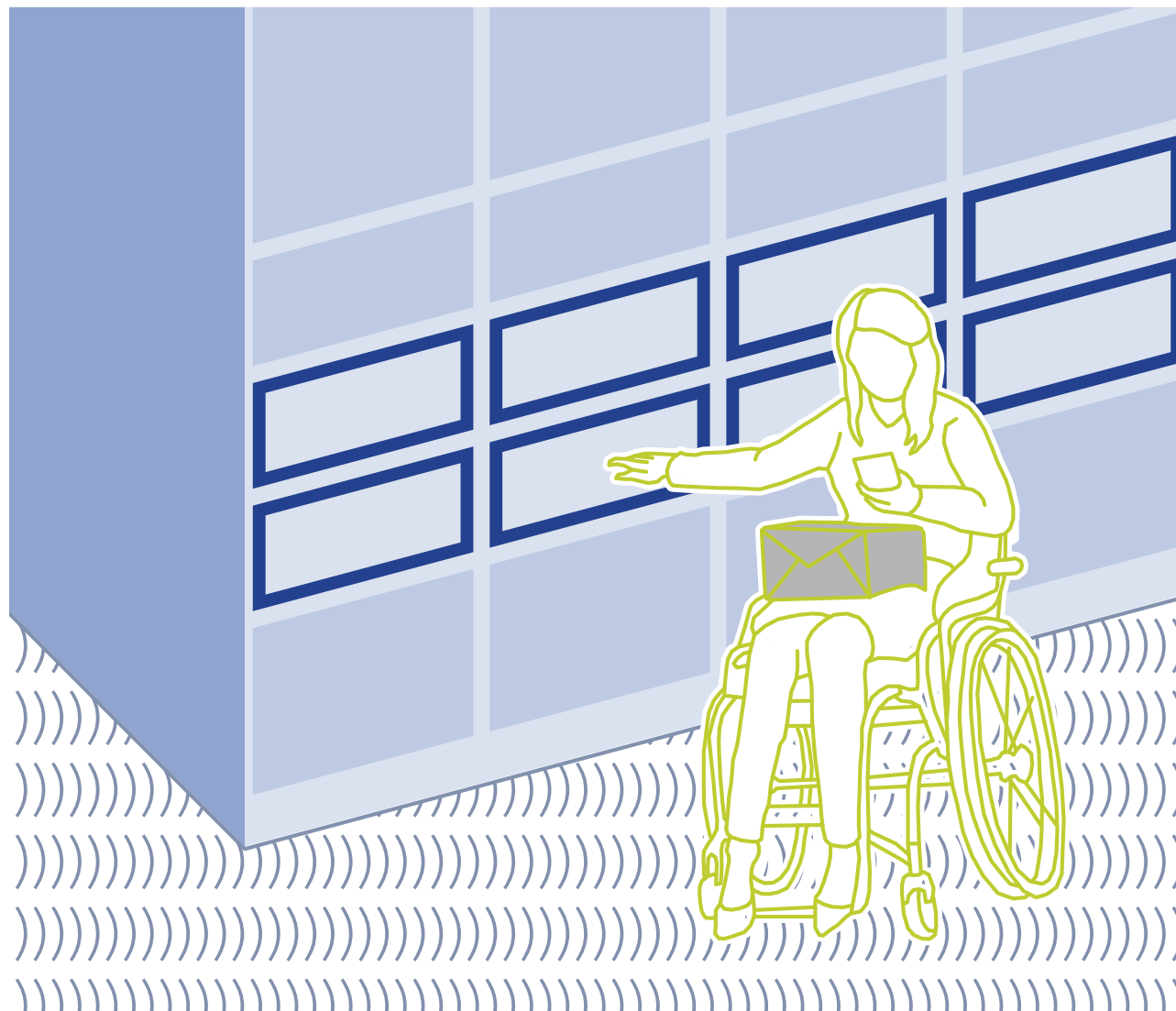


## 9. < DOSTĘPNOŚĆ URZĄDZEŃ >

### PACZKOMATY I INNE AUTOMATY

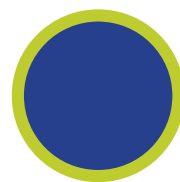
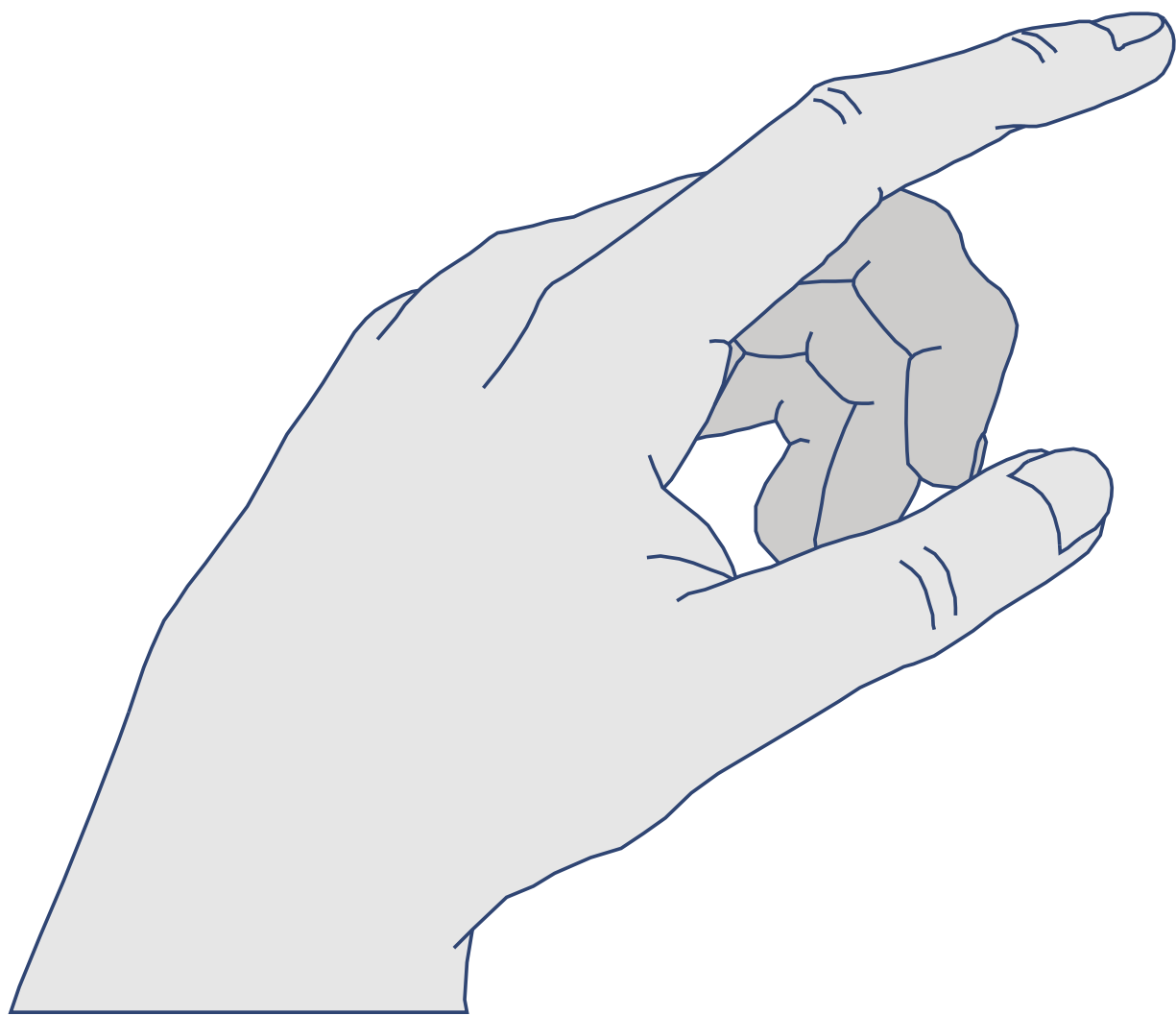
Jeżeli zapewniasz paczkomaty lub inne automaty, zadbaj o ich dostępność dla różnych grup użytkowników, m.in.:

- > lokalizację w miejscach dostępnych dla osób poruszających się na wózku;
- > umieszczenie ważnych elementów wymagających manipulacji na wysokości 80-110 cm lub – wyjątkowo – zapewnienie alternatywnych metod obsługi, np. za pomocą aplikacji na telefon;
- > prosty i czytelny interfejs;
- > zapewnienie możliwości ich samoobsługi przez osoby z niepełnosprawnością wzroku, np. wprowadzenie obsługi głosowej lub obsługi za pomocą aplikacji zainstalowanej na urządzeniu klienta;
- > w przypadku paczkomatów – możliwość przydzielenia skrytek na odpowiedniej wysokości urządzenia (np. osobie poruszającej się na wózku lub takiej, która z innego powodu może mieć problem z dosięgnięciem do miejsc położonych poza zasięgiem jej ramion).







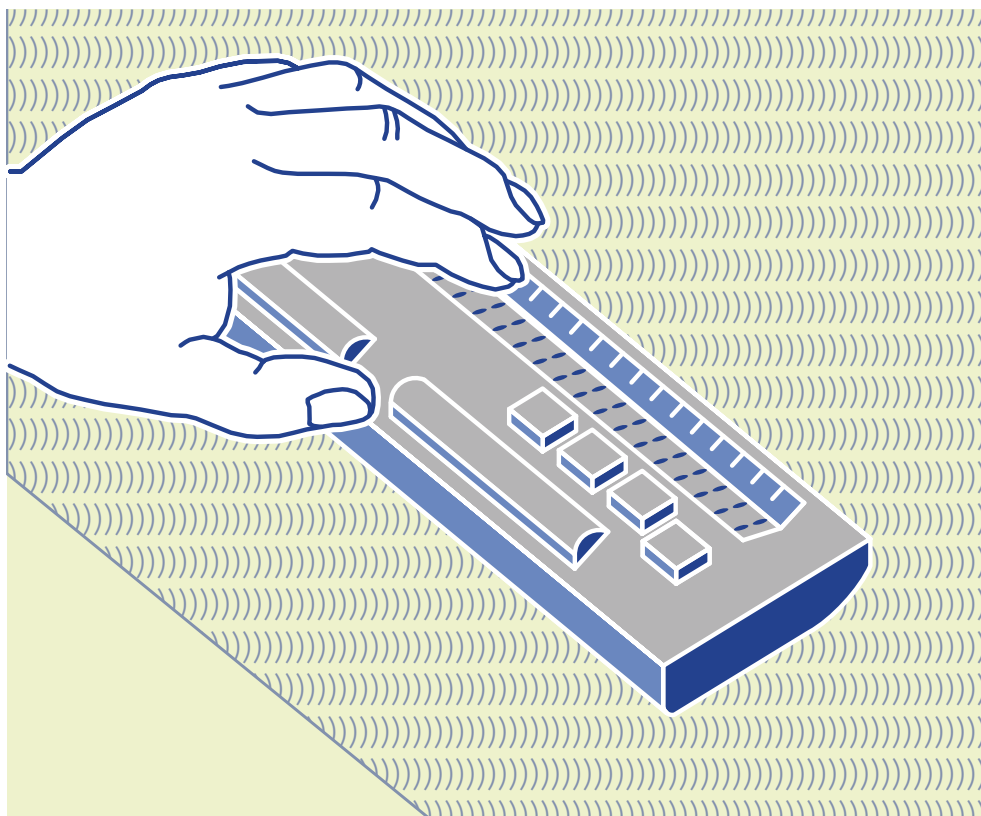


dostępność  
cyfrowa

## 10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >

Dostępność cyfrowa dotyczy serwisów internetowych, aplikacji mobilnych i wszystkich innych rozwiązań cyfrowych.

**Kojarzona jest ze standardem WCAG, jest jednak pojęciem szerszym niż ten standard** – dotyczy tworzenia rozwiązań prostych i wygodnych dla jak największej liczby użytkowników.



### UŻYTKOWNICY

Użytkownicy mogą korzystać z rozwiązań cyfrowych w sposób specyficzny:

- > **Osoby z niepełnosprawnością ruchową** – używają np. samej klawiatury, samej myszki czy nawigacji głosowej;
- > **Osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku:**
  - osoby niewidome korzystają z czytników ekranu – ważna jest dla nich treść (czytniki odczytują tylko tekst) oraz struktura (czytnik pozwala nawigować np. po nagłówkach, linkach i tabelach);
  - osoby słabowidzące dopasowują wygląd – dostosowują kolorystykę, wielkość elementów lub całej treści;
- > **Osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu** – potrzebują prostego języka, napisów w filmach oraz tłumacza języka migowego;
- > **Osoby z zaburzeniami neurorozwojowymi i osoby z niepełnosprawnością intelektualną** – potrzebują znanych rozwiązań, prostego języka; źle znoszą rozpraszające dźwięki, elementy reklamowe lub interaktywność, która wymagałaby nagłych decyzji czy działań, aby np. kontynuować korzystanie ze strony lub aplikacji.

**WAŻNE: z dostępności cyfrowej korzystają wszyscy użytkownicy!**

Odpowiedni kontrast tekstu do tła pomaga osobom, które czytają go na ekranie smartfona w mocnym świetle słonecznym. Napisy w filmie docenią użytkownicy oglądający go w dużym hałasie czy w miejscu publicznym.



## 10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >

### WCAG

Najpopularniejszym zbiorem wytycznych dotyczących dostępności cyfrowej jest *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). To jeden ze standardów sieciowych opracowanych przez międzynarodowe Konsorcjum W3C. Obecnie obowiązuje wersja 2.1 tego standardu.

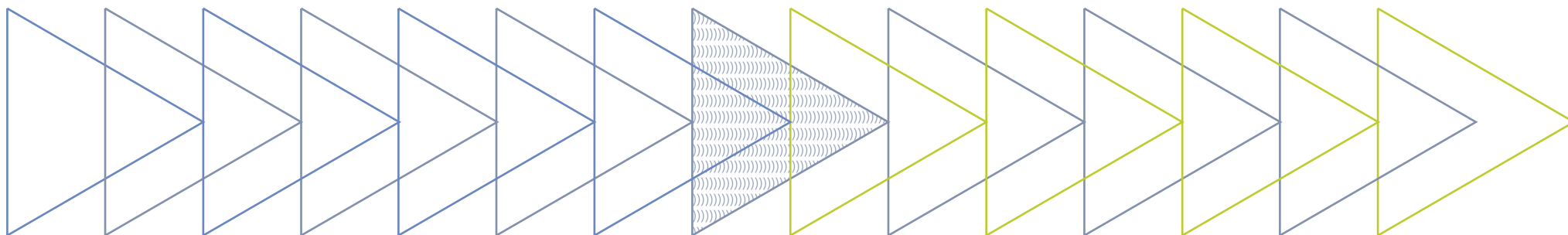
WCAG powstał na potrzeby serwisów internetowych, ale może być stosowany do tworzenia dostępnych aplikacji i innych rozwiązań cyfrowych. Zalecenia WCAG są podzielone na 3 poziomy: A, AA, AAA.

**Obowiązujący w Polsce minimalny poziom zgodności serwisów i aplikacji z wytycznymi WCAG 2.1 to poziom AA.** Wymagania te określono m.in. w załączniku do *Ustawy o dostępności cyfrowej*.

### PROCES WDRAŻANIA

Zapewnienie dostępności cyfrowej to proces, który towarzyszy stałemu rozwojowi firmy oraz jej produktów, usług, standardów współpracy z klientem itp. Powinien on obejmować przede wszystkim:

- > rozwiązania cyfrowe na etapie projektowania;
- > rozwiązania cyfrowe już istniejące;
- > zaangażowanie wszystkich osób odpowiedzialnych za poszczególne aspekty danego rozwiązania: kwestie techniczne, treści, ofertę, obsługę itd.;
- > okresowe przeglądy dostępności i ewentualne działania naprawcze.



## 10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >

### SERWIS INTERNETOWY

Na dostępność serwisu składa się dostępność jego kodu, interfejsu (sposobu działania) i treści.

#### UKŁAD I WYGLĄD

Zadbaj o:

- > czytelny układ i powszechnie stosowane i znane użytkownikom rozwiązania – np. menu u góry strony, wyszukiwanie w prawym górnym rogu;
- > logiczny podział treści i klarownie wydzielone sekcje;
- > powtarzalny układ treści na wszystkich stronach;
- > identyczny wygląd elementów o danej funkcji w całym serwisie (np. przycisków, linków);
- > odpowiedni kontrast treści do tła (strona nie musi być czarno-biała; przykładowe narzędzie umożliwiające badanie kontrastu);
- > możliwość swobodnego powiększania widoku treści (część użytkowników słabowidzących powiększa go nawet o ponad 500%).

#### FORMULARZE I DOKUMENTY

Zadbaj o publikowanie formularzy w formie elektronicznej. Umożliwia ona ich wypełnienie i przesłanie bez konieczności drukowania. Takie rozwiązanie jest korzystne dla osób z niepełnosprawnością ruchową lub niepełnosprawnością wzroku, ale jest też wygodne dla osób pełnosprawnych, np. nieposiadających drukarki.

Zadbaj o dostępność dokumentów umieszczanych w serwisie. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w rozdziale 8.

#### TREŚCI

Zadbaj o:

- > teksty pisane językiem prostym i zrozumiałym;
- > nagłówki precyzyjnie opisujące sekcje, treść artykułów lub ich części;
- > zrozumiałe linki i przyciski (unikaj linków w rodzaju „więcej”, „tutaj” czy przycisków z samą ikoną);
- > opisy alternatywne zdjęć i grafik (to nie tytuły zdjęć, tylko deskrypcja tego, co się na nich znajduje lub jaka jest ich funkcja – szczególnie ważne dla osób niewidomych);
- > audiodeskrypcję dla osób niewidomych w filmach, w których ważne informacje są przekazywane obrazem;
- > napisy i tłumaczenia na język migowy w filmach ze ścieżką dźwiękową;
- > zapis tekstowy (transkrypcję) w nagraniach audio, aby mogły z nich skorzystać np. osoby słabosłyszące.

#### NAWIGACJA

Zadbaj o:

- > możliwość obsłużenia każdego elementu serwisu wyłącznie za pomocą klawiatury (bez użycia myszki);
- > obecność wyszukiwarki lub mapy strony;
- > możliwość łatwego powrotu na strony odwiedzane uprzednio.



## 10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >

### APLIKACJE I INNE ROZWIĄZANIA CYFROWE

#### APLIKACJE

Tworząc aplikację mobilną, kieruj się wszystkimi zasadami opisanymi dla serwisów internetowych, a dodatkowo pamiętaj, że:

- > w aplikacjach często stosuje się widoki uproszczone – zwróć uwagę, czy wszystkie przyciski i ikony są zrozumiałe, i zapewnij w nich treść, z której będą mogły korzystać przez czytniki ekranu osoby niewidome;
- > do poszczególnych systemów operacyjnych na urządzeniach mobilnych stworzone są wytyczne dostępnościowe (głównie dla deweloperów);
- > WCAG nie jest dedykowany bezpośrednio aplikacjom, ale może być wykorzystywany do ich tworzenia – W3C opisuje, jak to robić.

#### DEDYKOWANE USŁUGI CYFROWE

Niekiedy dobrym rozwiązaniem dla klientów ze szczególnymi potrzebami są usługi dedykowane. Chodzi o korzystną finansowo ofertę rozwiązań adresowanych przede wszystkim do klientów z tej grupy, przydatnych im w codziennym korzystaniu z technologii cyfrowych.

Przykład: dla osób Głuchych – abonament telefoniczny bez minut na połączenia, ale z powiększonym pakietem przesyłu danych na połączenia z tłumaczem języka migowego online oraz na wideorozmowy.

#### E-BOK

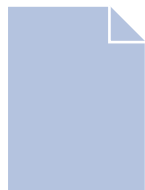
Organizując e-BOK (elektroniczne biuro obsługi klienta), kieruj się wszystkimi zasadami opisanymi przy serwisach internetowych, a dodatkowo pamiętaj, że:

- > w ramach e-BOK-u możliwe jest realizowanie płatności i zaciąganie nowych zobowiązań – zadbaj o bezpieczeństwo swoje i klienta, tworząc treści zrozumiałe i pozwalające na podejmowanie świadomych decyzji;
- > zgodnie z WCAG zagwarantuj dodatkowy ekran umożliwiający klientowi potwierdzenie podjęcia zobowiązań prawnych lub finansowych, ich modyfikację lub zrezygnowanie z nich (nawet na samym końcu procesu obsługi);
- > zapewnij klientom e-BOK-u różne formy kontaktu, w tym:
  - głosowe: telefonicznie, przez wideorozmowę,
  - pisemne: mail, czat, formularz kontaktowy,
  - za pośrednictwem tłumacza języka migowego, np. przez tłumacza online.



## 10. < DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA >

### DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI



Dla klientów ze szczególnymi potrzebami istotne są informacje na temat dostępności placówek, stron internetowych, oferowanych usług i dostępnych udogodnień.

Na stronie internetowej warto umieścić tzw. **deklarację dostępności**, z której klient będzie mógł dowiedzieć się m.in.:

- > w jakim stopniu dostępny jest Twój serwis/aplikacja;
- > które z Twoich placówek są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- > kiedy przeprowadzono i jaki był wynik audytu dostępności Twojej firmy;
- > co powinien zrobić klient, który trafi na brak dostępności (kontakt i opis procedury działania po zgłoszeniu).

Zadbaj, żeby deklaracja dostępności była łatwa do odnalezienia i użycia w serwisie internetowym i aplikacji.



## 11. < PRZYDATNE NARZĘDZIA >

Jeżeli potrzebujesz bardziej szczegółowych informacji, znajdziesz je m.in. w następujących miejscach:

### ZASADY PROJEKTOWANIA UNIWERSALNEGO

[7 zasad projektowania uniwersalnego](#)  
(The Center for Universal Design, North Carolina State University)

### NARZĘDZIA DO BADANIA KONTRASTU

[WebAIM Contrast Checker](#)

### TWORZENIE DOSTĘPNYCH PDF-ÓW

[ISO 14289-1:2014. Document management applications – Electronic document file format enhancement for accessibility – Part 1: Use of ISO 32000-1 \(PDF/UA-1\)](#)

### DOSTĘPNE DLA WSZYSTKICH ARCHITEKTURA, WYPOSAŻENIE I URZĄDZENIA

[ISO 21542:2011. Building construction – Accessibility and usability of the built environment](#)

[ADA. Standards for Accessible Design](#)

[WŁĄCZNIK](#)

### DOSTĘPNA DLA WSZYSTKICH PRZESTRZEŃ CYFROWA

[WCAG 2.1](#)

[Mobile Accessibility: How WCAG 2.0 and Other W3C/WAI Guidelines Apply to Mobile](#)

### AUDIODESKRYPCJA

[Audiodeskrypcja - zasady tworzenia](#)

### TWORZENIE TREŚCI PROSTYM JĘZYKIEM

[jasnopis.pl](#)

[logios](#)







## 12. < REALIZATORZY >

### < URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ >

Urząd wspierający działania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). Prezes UKE to prawnie odrębny i niezależny organ, powoływany przez Sejm na wniosek Prezesa Rady Ministrów.

Do głównych zadań Prezesa UKE należą:

- > analiza, regulacja i kontrola rynków telekomunikacyjnego i pocztowego;
- > gospodarka zasobami częstotliwości;
- > gospodarka zasobami numeracji telefonicznej;
- > kontrola spełniania wymagań z zakresu kompatybilności elektromagnetycznej;
- > nadzór nad rynkiem wyrobów emitujących pole elektromagnetyczne lub na nie podatnych, w tym urządzeń radiowych wprowadzonych do obrotu handlowego na terenie Polski.

Celem działalności Prezesa UKE jest:

- > zapewnienie obywatelom Polski dostępu do nowoczesnych usług telekomunikacyjnych i pocztowych na rozwijającym się rynku oraz w dynamicznym otoczeniu międzynarodowym;
- > pełnienie funkcji obiektywnego, merytorycznego oraz wiarygodnego moderatora rozwoju rynku, działającego ze zrozumieniem potrzeb społeczeństwa oraz zasad funkcjonowania sektora przedsiębiorstw.

### < FUNDACJA INTEGRACJA >

Fundacja Integracja, wspólnie ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji, od ponad 25 lat działa na rzecz wyrównywania szans osób z niepełnosprawnościami, kształtowania świadomości obywatelskiej oraz integracji społecznej.

Prowadzi największe w Polsce media poświęcone tematyce niepełnosprawności: magazyn „Integracja”, portal Niepełnosprawni.pl i serwis rekrutacyjny Sprawniwpracy.com. Przez sieć Centrów Integracja oraz infolinię zapewnia doradztwo socjalno-prawne oraz aktywizuje zawodowo. Jest organizatorem wielu kampanii społecznych, m.in.: „Nie chcę być strażakiem”, „Płytką wyobraźnia to kalectwo”, „Czy naprawdę chciałbyś być na naszym miejscu?”, „Dlaczego traktujesz nas inaczej?”, a także corocznych głośnych wydarzeń: Wielkiej Gali Integracji, plebiscytu „Człowiek bez barier” i konkursu architektoniczno-urbanistycznego Lider Dostępności.

Eksperti Integracji, wykorzystując unikatową wiedzę i doświadczenie, szkolą pracowników różnych branż, a także audytują i certyfikują budynki i strony internetowe, zwiększając ich dostępność dla wszystkich. Służą też temu specjalistyczne publikacje, jak np. „Włącznik. Projektowanie bez barier”, oraz najnowszy projekt – Integracja LAB, czyli ośrodek badawczy i centrum kompetencyjne w dziedzinie niepełnosprawności.





