



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

**Plan działania Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych na rzecz poprawy zapewniania
dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata
2025 – 2026**

Spis treści

Spis treści	2
Słownik pojęć i skrótów użytych w Planie	3
Wstęp.....	4
Podstawa prawna	5
Przepisy, które regulują działanie PFRON	5
Wewnętrzne dokumenty PFRON dotyczące dostępności.....	5
Osoby ze szczególnymi potrzebami.....	5
Analiza stanu zastanego	6
Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności	6
I. Dostępność architektoniczna.....	6
II. Dostępność informacyjno-komunikacyjna	7
III. Dostępność cyfrowa.....	8
IV. Inne działania, jakie podejmowaliśmy w zakresie poprawy dostępności	8
Cel i działania	9
Harmonogram realizacji	11
Dostępność architektoniczna	11
Dostępność cyfrowa	19
Dostępność informacyjno-komunikacyjna.....	25
Pozostałe działania	30
Monitoring realizacji Planu	34

Słownik pojęć i skrótów użytych w Planie

AOD – Arkusz Oceny Dostępności;

BIP – Biuletyn Informacji Publicznej;

DD – Departament Dostępności;

ETR (easy-to-read) – teksty łatwe do czytania i rozumienia dla osób, które mogą mieć trudności w czytaniu standardowego tekstu; są to na przykład osoby z niepełnosprawnością intelektualną, dysleksją, osoby głuche czy cudzoziemcy;

JO – Jednostka Organizacyjna;

KIW – Księga Identyfikacji Wizualnej;

Konwencja ONZ – Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych;

Koordynator ds. dostępności – osoba, która odpowiada za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez PFRON oraz monitoruje stan zapewnienia dostępności, sporządza Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

NFC (near-field communication) – technologia w telefonach komórkowych, która pozwala odczytywać informacje zakodowane w znacznikach NFC;

PFRON lub Fundusz – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;

PJM – Polski Język Migowy;

Plan – Plan działania PFRON na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025-2026;

Ustawa o dostępności cyfrowej – Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

Ustawa o rehabilitacji – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;

Ustawa o zapewnianiu dostępności – Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

UX writing – projektowanie treści na strony internetowe w taki sposób, aby umożliwiał użytkownikowi bezproblemowe poruszanie się po serwisie;

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych dla jak największej liczby osób, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Wstęp

Podstawowym zadaniem PFRON jest pomoc osobom z niepełnosprawnościami w pracy i życiu codziennym. Opracowaliśmy Plan na lata 2025-2026, aby nasze usługi i budynki były dostępne dla wszystkich.

W Planie pokazujemy, jak wypełniamy przepisy ustawy o zapewnianiu dostępności. Dokument składa się z dwóch części: pierwsza mówi o tym, co już zrobiliśmy, a druga przedstawia nasze plany na przyszłość. Działaliśmy i dalej planujemy działać w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym, informacyjno-komunikacyjnym oraz podejmować dodatkowe działania zwiększające dostępność.

Chcemy:

- 1) usuwać bariery w naszych budynkach, aby były dostępne dla wszystkich,
- 2) umożliwić korzystanie ze stron internetowych i aplikacji – zgodnie ze standardem WCAG,
- 3) ułatwić kontakt z nami, np. poprzez tłumacza PJM i lepsze rozwiązania technologiczne,
- 4) wprowadzać zmiany organizacyjne, które poprawią obsługę osób z różnymi potrzebami.

Nasze działania opisane w Planie nie ograniczają się do spełnienia podstawowych wymagań określonych w ustawie o zapewnianiu dostępności – chcemy zrobić więcej. Dostępność jest dla nas bardzo ważna, dlatego staramy się ją uwzględniać we wszystkim, co robimy. To podejście przybliży nas do pełnego wdrożenia zasad Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

W Planie uwzględniliśmy zadania, które wynikają z naszych wewnętrznych ocen i przeprowadzonych audytów. Włączyliśmy także działania, których nie zdążyliśmy wykonać w poprzednim Planie na lata 2022-2024. W okresie 2022-2024 roku przeprowadziliśmy badania, aby lepiej zrozumieć, co jeszcze trzeba poprawić. Składały się na nie samooceny wykonane przez Departament Dostępności oraz ankiety wśród naszych pracowników. Sprawdzaliśmy też, jak dostępne są nasze strony i aplikacje internetowe, a audyty te były wykonane zarówno przez naszych specjalistów, jak i zewnętrznych ekspertów.

Analizy wyników tych działań wskazały nam, co wymaga poprawy. Najważniejsze z nich to:

- 1) poprawa dostępności budynków, w których działa PFRON,
- 2) uproszczenie języka na naszych aplikacjach i stronach internetowych, aby były zrozumiałe dla każdego,
- 3) wprowadzenie spójnych i czytelnych oznaczeń wizualnych,
- 4) podniesienie poziomu dostępności cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej,
- 5) szkolenie naszych pracowników, żeby lepiej rozumieli, jak zapewnić dostępność.

W realizację Planu zaangażowaliśmy wszystkie JO. Dokument jest planem operacyjnym. Każdemu zadaniu przypisaliśmy odpowiedzialną jednostkę i ustaliliśmy terminy wykonania.

Realizacja tych zadań sprawi, że nasza organizacja będzie bardziej przyjazna dla klientów i pracowników ze szczególnymi potrzebami. Obecnie wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w PFRON wynosi około 13%.

Podstawa prawna

Plan opiera się między innymi na Ustawie o zapewnianiu dostępności. Przepisy te są powiązane z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami, która zobowiązuje nas do usuwania barier.

Uwzględniliśmy też inne ustawy, takie jak na przykład:

- ustawa o dostępności cyfrowej,
- ustawa o języku migowym.

Przepisy, które regulują działanie PFRON

1. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (z późn. zm.).

Wewnętrzne dokumenty PFRON dotyczące dostępności

1. Polityka dostępności PFRON.
2. Regulamin Organizacyjny PFRON.
3. Statut PFRON.

Osoby ze szczególnymi potrzebami

Przyjęliśmy, że osobami ze szczególnymi potrzebami są osoby, które ze względu na swój stan zdrowia, wiek, sytuację lub inne okoliczności potrzebują dodatkowych udogodnień, aby móc w pełni uczestniczyć w życiu społecznym. Należą do nich między innymi:

- osoby z niepełnosprawnością czasową np. ze złamaną ręką itd.,
- osoby poruszające się na wózku lub o kulach,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby z niepełnosprawnością słuchu, Głusi,
- osoby głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- osoby z zaburzeniami psychicznymi,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- cudzoziemcy, którzy nie znają dobrze języka polskiego,
- osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem,
- osoby o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie),
- osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby z wózkami dziecięcymi, podróżni z ciężkim bagażem.

Każdy może mieć szczególne potrzeby na jakimś etapie życia lub w konkretnej sytuacji. Dostępność pomaga wszystkim.

Analiza stanu zastanego

Obecnie mieścimy się w 21 budynkach. Składa się na to: 16 Oddziałów, 4 lokalizacje Biura w Warszawie, Archiwum.

Zarządzamy stronami i aplikacjami internetowymi oraz portalami i aplikacjami intranetowymi.

Przygotowując Plan na lata 2025-2026, wzięliśmy pod uwagę:

- wyniki analizy Planu na lata 2022-2024,
- opinie pracowników zebrane podczas webinarów pod nazwą „Dostępne poniedziałki”,
- wyniki audytów i przeglądów dostępności cyfrowej (WCAG),
- wnioski z ankiety, którą przeprowadziliśmy wśród pracowników PFRON w 2024 r.

Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności

Systematycznie podejmujemy działania, aby nasze usługi były bardziej dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Działania te podzieliliśmy na cztery główne obszary:

I. Dostępność architektoniczna

1. Wykonaliśmy audyty naszych budynków w latach 2018 (Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego) i 2021 (Fundacja TUS). Na podstawie audytów oraz własnej diagnozy wprowadziliśmy w miarę możliwości w Biurze i Oddziałach liczne usprawnienia, na przykład:
 - oznaczyliśmy kontrastowo szklane drzwi tam, gdzie występują,
 - oznaczyliśmy piktogramem stanowiska wyposażone w pętlę indukcyjną i tłumacza PJM,
 - wyróżniliśmy kolorem początek i koniec biegu schodów,
 - oznakowaliśmy numery pięter w pobliżu schodów,
 - przygotowaliśmy tabliczki z alfabetem Braille’a i znacznikami NFC,
 - zainstalowaliśmy system nawigacyjno-informacyjny TOTUPOINT dla osób z niepełnosprawnością wzroku,
 - wykonaliśmy filmy, które prezentują rozkład pomieszczeń i ułatwiają nawigację w Biurze Funduszu (al. Jana Pawła II 13, Warszawa). Zamieściliśmy je na [stronie Funduszu](#),
 - opracowaliśmy informacje opisowe o rozkładzie pomieszczeń we wszystkich lokalizacjach PFRON. Zamieściliśmy je na stronie Funduszu w zakładce: [Informacja o rozmieszczeniu pomieszczeń Biura i Oddziałów PFRON](#),

- wyposażyliśmy budynki w krzesła ewakuacyjne i przeszkoliliśmy część pracowników z ich obsługi.
2. Prowadzimy diagnozę dostępności naszych budynków i opracowujemy indywidualne plany zwiększania dostępności. Na ich podstawie zwiększamy poziom dostępności architektonicznej Biur i Oddziałów PFRON oraz usuwamy istniejące bariery.
 3. Opracowaliśmy spójną koncepcję systemu odnajdywania drogi dla PFRON.
 4. Rozpoczęliśmy prace związane z opracowaniem i wdrożeniem planów tyflograficznych i ewakuacyjnych, które będą dostępne na życzenie klienta i pracownika PFRON.
 5. Weryfikujemy i dostosowujemy aktualne procedury ewakuacyjne pod kątem wymagań ustawy o zapewnianiu dostępności. Dostosowaliśmy istniejące instrukcje bezpieczeństwa przeciwpożarowego do zasad WCAG oraz opracowaliśmy zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami i wzór indywidualnego planu ewakuacji.
 6. Wyzaczyliśmy i przeszkoliliśmy koordynatorów i asystentów ewakuacji.
 7. Umożliwiamy wstęp do budynków PFRON z psem asystującym.
 8. Wyposażyliśmy placówki PFRON w miski dla psów asystujących – 20 sztuk.

II. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

1. Umożliwiamy kontakt osobom głuchoniewidomym z pracownikami PFRON przy pomocy tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty).
2. Umożliwiamy kontakt osobom głuchym z pracownikami PFRON przy pomocy tłumacza PJM w wersji online. Wyposażyliśmy wszystkie Biura i Oddziały PFRON w tablety do elektronicznej obsługi tłumacza PJM – 20 sztuk.
3. Umożliwiamy kontakt osobom z niepełnosprawnością słuchu poprzez dodatkowe kanały komunikacji: SMS, MMS, faks, e-mail, formularz kontaktowy na stronie internetowej.
4. Wyposażyliśmy wszystkie placówki PFRON w pętle indukcyjne – 21 sztuk.
5. Zapewniamy usługę tłumacza PJM przy realizacji zadań PFRON.
6. Prowadzimy szkolenia z zasad prostego języka i przyjęliśmy Strategię wdrażania prostego języka w PFRON.
7. Zapewniliśmy opis działalności oraz informacje o wybranych działaniach PFRON w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR) na stronie internetowej www.pfron.org.pl.
8. Wdrożyliśmy procedury wewnętrzne, które umożliwiły obsługę wniosków w dogodnej formie kontaktu z PFRON przez osoby ze szczególnymi potrzebami.
9. Opracowaliśmy formularz wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz informacji o braku dostępności.
10. Zapewniamy informacje o postępowaniu skargowym na brak dostępności wraz z dostępem do formularzy do samodzielnego wypełnienia.
11. Oznakowaliśmy placówki PFRON informacją wizualną, która informuje o możliwości:

- wejścia z psem asystującym,
- skorzystania z tłumacza PJM,
- skorzystania z pętli indukcyjnej.

III. Dostępność cyfrowa

1. Wdrażamy standardy WCAG 2.1 na stronach internetowych i w systemach PFRON.
2. Zapewniamy audiodeskrypcję, napisy rozszerzone oraz tłumaczenie na PJM w materiałach wideo.
3. Aktualizujemy deklaracje dostępności na stronach internetowych zarządzanych przez PFRON.
4. Opracowaliśmy standard dostępności publikowanych dokumentów.
5. Prowadziliśmy bieżące działania zwiększające dostępność stron internetowych, aplikacji i systemów PFRON na podstawie rekomendacji z audytów dostępności cyfrowej.
6. Stworzyliśmy szablony dokumentów zgodne z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej.
7. Opracowaliśmy poradnik dla redaktorów stron internetowych, dotyczący dostępności cyfrowej oraz zapewniamy im bieżące wsparcie w zakresie tworzenia dostępnych treści.
8. Opracowaliśmy wytyczne do zamawiania produktów cyfrowych, które muszą uwzględniać zasady dostępności cyfrowej.
9. Prowadzimy szkolenia stanowiskowe w zakresie dostępności cyfrowej dokumentów dla pracowników PFRON. Od 2023 roku szkolenie jest częścią pakietu szkoleń wdrożeniowych dla pracowników nowo zatrudnionych.
10. Ustanowiliśmy dostępność cyfrową standardem w Strategii Informatyzacji PFRON.
11. Utworzyliśmy [stronę Dostępność](#), gdzie publikujemy informacje o dostępności.

IV. Inne działania, jakie podejmowaliśmy w zakresie poprawy dostępności

1. Utworzyliśmy DD w styczniu 2021 roku, aby realizować działania zwiększające dostępność PFRON.
2. Powołaliśmy Pełnomocnika Prezesa Zarządu PFRON do spraw dostępności, który pełni również funkcję koordynatora dostępności. Wykonuje on następujące zadania:
 - reprezentuje Prezesa Zarządu PFRON w sprawach związanych z zapewnianiem dostępności,
 - wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami w dostępie do informacji i usług,
 - przygotowuje i koordynuje wdrażanie Planu.
3. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy Politykę dostępności PFRON.
4. Przekazaliśmy do Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

5. Przeprowadziliśmy szkolenia dla pracowników z zakresu komunikacji i obsługi klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Prowadzimy instruktaże z savoir-vivre'u wobec osób ze szczególnymi potrzebami, dla pracowników firm zewnętrznych (ochrona i recepcja), zajmujących się obsługą klienta.
7. Przeprowadziliśmy szkolenia dla asystentów ewakuacji.
8. Przeprowadziliśmy szkolenie dla redaktorów stron internetowych w zakresie dostępności cyfrowej.
9. Przeprowadziliśmy szkolenia dla pracowników z zasad prostego języka.
10. Przeprowadziliśmy szkolenia z komunikacji z osobami o trudnościach poznawczych.
11. Realizujemy cykliczne webinary pod nazwą „Dostępne poniedziałki” – organizowane dla pracowników PFRON, w celu poszerzania wiedzy na temat dostępności.
12. Umieściliśmy na Portalu Pracownika bazę wiedzy z materiałami szkoleniowymi dotyczącymi różnych obszarów dostępności (Foldery: „PFRON wspiera dostępność” i „Prosty język”).

Zrealizowaliśmy 38 z 43 działań ujętych w Planie na lata 2022-2024. Pozostałe działania wprowadziliśmy do aktualnego Planu.

Cel i działania

Celem Planu jest stopniowa poprawa dostępności naszych usług i budynków dla jak największej grupy odbiorców. Plan zawiera konkretne działania i terminy ich realizacji, które pomogą nam lepiej obsługiwać klientów i wspierać pracowników.

I. Działania w obszarze dostępności architektonicznej

1. Przeprowadzenie analizy dostępności architektonicznej w lokalizacjach PFRON.
2. Przygotowanie, wdrożenie i monitorowanie indywidualnych planów zwiększania dostępności (na podstawie reaudytów architektonicznych).
3. Przeprowadzenie analizy zmian organizacyjnych w lokalizacjach pod kątem pracowników i klientów ze szczególnymi potrzebami.
4. Opracowanie dokumentacji na aranżację parteru budynku Biura PFRON (al. Jana Pawła II 13 w Warszawie) z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
6. Informacja o rozkładzie sprzętu higieniczno-sanitarnego w toaletach.
7. Zakodowanie informacji dotyczących funkcji pomieszczeń lub pracowników w znacznikach NFC na tabliczkach dotykowych.
8. Aktualizacja obowiązujących instrukcji bezpieczeństwa pożarowego oraz weryfikacja nowych pod kątem wymagań ustawy o zapewnianiu dostępności.
9. Opracowanie indywidualnych planów ewakuacji (IPE).
10. Zapewnienie sprawnego sprzętu do ewakuacji.

II. Działania w obszarze dostępności cyfrowej

11. Zapewnienie audiodeskrypcji w multimediami.
12. Zapewnienie napisów rozszerzonych w multimediami.
13. Zapewnienie tłumacza PJM w multimediami.
14. Cykliczne przeglądy dostępności dokumentów cyfrowych.
15. Zapewnianie dostępności stron oraz aplikacji PFRON udostępnionych w Internecie.
16. Zapewnianie dostępności stron internetowych, aplikacji oraz innych treści sieci Intranet.
17. Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności.

III. Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

18. Zapewnienie tłumaczy PJM na wydarzeniach PFRON.
19. Wdrożenie systemu odnajdywania drogi.
20. Aktualizacja Księgi Identyfikacji Wizualnej (KIW) w odniesieniu do systemu odnajdywania drogi.
21. Opracowanie szablonów dokumentów w prostym języku.
22. Analiza możliwości wdrożenia oprogramowania do upraszczania oraz redagowania treści w ramach prostego języka.
23. Wdrażanie zasad UX writing w aktualnych i powstających usługach cyfrowych.
24. Zapewnienie informacji o wybranych działaniach PFRON w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR).
25. Weryfikacja stanu technicznego pętli indukcyjnych we wszystkich lokalizacjach PFRON.
26. Weryfikacja stanu technicznego tabletów tłumacza PJM online we wszystkich lokalizacjach PFRON.

IV. Działania dodatkowe

27. Szkolenia z obsługi klienta, w tym osób ze szczególnymi potrzebami - dla pracowników.
28. Ewakuacja szkoleniowa z udziałem osób z niepełnosprawnościami.
29. Przygotowanie filmu instruktażowego i poradnika z obsługi klienta z wykorzystaniem tłumacza online PJM oraz pętli indukcyjnej.
30. Opracowanie wytycznych dotyczących dostępności dla realizacji zadań publicznych ze środków PFRON.
31. Opracowanie rozwiązania informatycznego do rezerwacji sal dostosowanych do osób ze szczególnymi potrzebami.
32. Realizacja cyklicznych webinarów o dostępności pod nazwą „Dostępny poniedziałek”, w tym z udziałem ekspertów zewnętrznych.
33. Opracowanie i przeprowadzenie badania ankietowego dotyczącego dostępności wśród pracowników PFRON.

Harmonogram realizacji

Dostępność architektoniczna

1. Przeprowadzenie analizy dostępności architektonicznej w lokalizacjach PFRON

Wskaźnik: raporty z reaudytów

Data początkowa: 01.04.2025 r.

Data końcowa: 30.04.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
1.1	Przeprowadzenie reaudytów we wszystkich lokalizacjach, z uwzględnieniem analizy możliwości: montażu siedziska w windach, utworzenia komfortek, wydzielenia pokoju wyciszeń	do 30.03.2026 r.
1.2	Opracowanie raportów z rekomendacjami	do 30.04.2026 r.

2. Przygotowanie i wdrożenie indywidualnych planów zwiększania dostępności (na podstawie reaudytów architektonicznych)

Wskaźnik: indywidualne plany zapewniania dostępności

Data początkowa: 01.05.2026 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
2.1	Opracowanie indywidualnych planów zwiększania dostępności (PZD) wraz z harmonogramem (w tym uzgodnienia z właściwymi JO)	do 30.07.2026 r.
2.2	Wdrażanie PZD	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

3. Przeprowadzenie analizy zmian organizacyjnych w lokalizacjach pod kątem pracowników i klientów ze szczególnymi potrzebami

Wskaźnik: 1 raport

Data początkowa: 17.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
3.1	Przeprowadzenie analizy pod kątem osób ze szczególnymi potrzebami i opracowanie rekomendacji	do 30.05.2025 r.
3.2	Przygotowanie raportu dotyczącego zmian organizacyjnych lokalizacji z uwzględnieniem: rekomendacji w zakresie dostępności, możliwości organizacyjnych, budowlanych, zasad bezpieczeństwa oraz zgodności z przepisami	do 31.12.2025 r.

4. Opracowanie dokumentacji na aranżację parteru budynku Biura PFRON (al. Jana Pawła II 13 w Warszawie) z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami

Wskaźnik: 1 dokumentacja

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
4.1	Opracowanie koncepcji	do 23.04.2025 r.
4.2	Projekt wykonawczy (w zależności od decyzji Zarządu)	do 31.12.2025 r.

5. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy

Wskaźnik: plany tyflograficzne (cyfrowe i analogowe)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 30.06.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
5.1	Zaprojektowanie i wykonanie planów tyflograficznych	do 24.04.2025 r.
5.2	Umieszczenie na stronie internetowej planów w wersji cyfrowej	do 31.05.2025 r.
5.3	Dystrybucja analogowych planów tyflograficznych do JO	do 30.06.2025 r.

6. Informacja o rozkładzie sprzętu higieniczno-sanitarnego w toaletach

Wskaźnik: minimum 25 oznaczonych toalet

Data początkowa: 01.01.2026 r.

Data końcowa: 31.07.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
6.1	Opracowanie wzoru informacji (wraz z kodami QR) o rozkładzie sprzętu higieniczno-sanitarnego w poszczególnych toaletach	do 30.01.2026 r.
6.2	Zebranie zapotrzebowania na tabliczki ze znacznikami NFC i kodami QR	do 31.03.2026 r.
6.3	Przygotowanie i realizacja zamówienia na tabliczki ze znacznikami NFC i kodami QR	do 31.07.2026 r.

7. Zakodowanie informacji dotyczących funkcji pomieszczeń lub pracowników w znacznikach NFC na tabliczkach dotykowych

Wskaźnik: minimum 20 zakodowanych tabliczek

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 30.09.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
7.1	Weryfikacja rozwiązań dotyczących zakodowania informacji o JO oraz pracownikach w znacznikach NFC	do 30.04.2025 r.
7.2	Opracowanie wzoru informacji	do 30.06.2025 r.
7.3	Zebranie zapotrzebowania na tabliczki ze znacznikami NFC i zamówienie (jeśli dotyczy)	do 30.09.2025 r.
7.4	Zakodowanie informacji	do 30.09.2026 r.

8. Aktualizacja obowiązujących instrukcji bezpieczeństwa pożarowego oraz weryfikacja nowych pod kątem wymagań ustawy o zapewnianiu dostępności

Wskaźnik: minimum 5 zaktualizowanych instrukcji

Data początkowa: 01.07.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
8.1	Aktualizacja instrukcji bezpieczeństwa przeciwpożarowego (IBP) i wprowadzenie zapisów dotyczących szczegółowych zasad ewakuacji osób z niepełnosprawnościami w przypadku lokalizacji, których PFRON jest właścicielem lub w których brak jest IBP	do 31.12.2026 r.
8.2	Konsultacje z wynajmującymi/zarządcami dotyczące możliwości aktualizacji IBP o wprowadzenie zapisów dotyczących zasad ewakuacji osób z niepełnosprawnościami, a także aby nowo przyjmowane IBP były tworzone zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej (zmiany możliwe do wprowadzenia po akceptacji zarządcy budynku)	do 30.09.2025 r.
8.3	Monitorowanie wprowadzenia zapisów do IBP na podstawie uzgodnień (jeśli dotyczy)	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)
8.4	Opracowanie zasad ewakuacji w ETR	do 29.08.2025 r.

9. Opracowanie indywidualnych planów ewakuacji (IPE)

Wskaźnik: co najmniej 20 opracowanych planów

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
9.1	Wejście w życie zarządzenia dotyczącego IPE	do 31.03.2025 r.
9.2	Przygotowanie IPE dla obecnych pracowników PFRON	do 30.09.2025 r.
9.3	Uwzględnienie IPE w pakiecie podstawowym dla pracownika	do 30.06.2025 r.
9.4	Przygotowanie IPE dla nowych pracowników	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

10. Zapewnienie sprawnego sprzętu do ewakuacji

Wskaźnik: pełna funkcjonalność sprzętu zgodnie z przeznaczeniem

Data początkowa: 01.04.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
10.1	Przygotowanie zapotrzebowania na sprzęt do ewakuacji w oparciu o potrzeby, w tym wynikające z Indywidualnych Planów Ewakuacji, w szczególności: krzesel ewakuacyjnych, wózków składanych, maseczek, słuchawek, sprzętów powiadamiania alarmowego itd.	do 30.09.2025 r. i do 30.09.2026 r. (zadanie cykliczne lub w zależności od potrzeb)
10.2	Zakup niezbędnego sprzętu do ewakuacji zgodnie z zapotrzebowaniem	do 31.12.2025 r. i do 31.12.2026 r. (zadanie cykliczne)
10.3	Dystrybucja i montaż zakupionego sprzętu (jeśli dotyczy)	do 31.12.2025 r. i do 31.12.2026 r. (zadanie cykliczne)
10.4	Przegląd i konserwacja sprzętu do ewakuacji we wszystkich lokalizacjach	do 30.09.2025 r. i do 30.09.2026 r. (zadanie cykliczne)

Dostępność cyfrowa

11. Zapewnienie audiodeskrypcji w multimedialach

Wskaźnik: 1 umowa z wykonawcą usługi

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
11.1	Zapewnienie audiodeskrypcji	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

12. Zapewnienie napisów rozszerzonych w multimedialach

Wskaźnik: 1 umowa z wykonawcą usługi

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
12.1	Zapewnienie napisów rozszerzonych	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

13. Zapewnienie tłumacza PJM w multimedialach

Wskaźnik: 1 umowa z wykonawcą usługi

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
13.1	Zapewnienia tłumacza PJM	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

14. Cykliczne przeglądy dostępności dokumentów cyfrowych

Wskaźnik: 8 raportów z rekomendacjami

Data początkowa: 01.03.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
14.1	Przeprowadzenie kwartalnych przeglądów dostępności	do 31.03.2025 r., 30.06.2025 r., 30.09.2025 r., 31.12.2025 r., 31.03.2026 r., 30.06.2026 r., 30.09.2026 r., 31.12.2026 r. (zadanie cykliczne)
14.2	Opracowanie kwartalnych raportów z rekomendacjami	do 31.03.2025 r., 30.06.2025 r., 30.09.2025 r., 31.12.2025 r., 31.03.2026 r., 30.06.2026 r., 30.09.2026 r., 31.12.2026 r. (zadanie cykliczne)

15. Zapewnianie dostępności stron oraz aplikacji PFRON udostępnionych w Internecie

Działanie ciągłe - według bieżącego zapotrzebowania. Monitorowanie na podstawie wyników audytu WCAG: stron internetowych, systemów, aplikacji mobilnych i dokumentów cyfrowych.

Wskaźnik: powyżej 50 % zapewnienia dostępności (wartość dla każdej strony / rok)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
15.1	Monitoring stron oraz aplikacji PFRON udostępnionych w Internecie	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)
15.2	Bieżące prace nad zwiększeniem dostępności aplikacji oraz systemów PFRON	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

16. Zapewnianie dostępności portali intranetowych, aplikacji oraz innych treści sieci intranet

Działanie ciągłe - według bieżącego zapotrzebowania. Monitorowanie na podstawie Planu działalności PFRON.

Wskaźnik: powyżej 50 % zapewnienia dostępności (wartość dla każdej strony / rok)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
16.1	Monitoring portali intranetowych, aplikacji oraz innych treści sieci intranet	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)
16.2	Bieżące prace nad zwiększeniem dostępności portali intranetowych, aplikacji oraz innych treści w sieci intranet	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

17. Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności

Działania realizowane na początku każdego roku, do 31 marca. Możliwe wprowadzanie doraźnych zmian w deklaracjach ze względu na znaczące zmiany na wybranej stronie.

Wskaźnik: 15 zaktualizowanych deklaracji dostępności dla Internetu / rok i 8 zaktualizowanych deklaracji dostępności dla intranetu / rok

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.03.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
17.1	Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności	do 31.03.2025 r. i do 31.03.2026 r. (zadanie cykliczne)

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

18. Zapewnienie tłumaczy PJM na wydarzeniach PFRON

Wskaźnik: 1 umowa z wykonawcą usługi

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
18.1	Zapewnienie tłumaczy PJM	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

19. Wdrożenie systemu odnajdywania drogi

Wskaźnik: wdrożenie systemu odnajdywania drogi w 20 lokalizacjach

Data początkowa: 01.01.2026 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
19.1	Przygotowanie zapotrzebowania na oznaczenia	do 31.03.2026 r.
19.2	Przygotowanie dokumentacji przetargowej (w tym określenie materiałów oraz sposobu montażu znaczników)	do 30.06.2026 r.
19.3	Realizacja systemu (dystrybucja wraz z montażem)	do 31.12.2026 r.

20. Aktualizacja Księgi Identyfikacji Wizualnej (KIW) w odniesieniu do systemu odnajdywania drogi

Wskaźnik: 1 zaktualizowany KIW

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 30.06.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
20.1	Aktualizacja KIW	do 30.06.2025 r.

21. Opracowanie i wdrożenie szablonów dokumentów w prostym języku

Wskaźnik: 2 pakiety szablonów

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
21.1	Opracowanie i wdrożenie pakietu szablonów	do 31.12.2025 r. i do 31.12.2026 r. (zadanie cykliczne)

22. Analiza możliwości wdrożenia oprogramowania do upraszczania oraz redagowania treści w ramach prostego języka

Narzędzie musi mieć moduł sztucznej inteligencji (AI). AI automatycznie zaproponuje, jak przeredagować tekst tak, aby przestrzegał zasad prostego języka.

Wskaźnik: 1 raport / analiza

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
22.1	Opracowanie analizy	do 31.12.2025 r.

23. Wdrażanie zasad UX writing w aktualnych i powstających usługach cyfrowych

Wskaźnik: 10 poprawionych usług cyfrowych / rok

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
23.1	Wdrażanie zasad UX writing (w szczególności SOW do 31.12.2025)	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

24. Zapewnienie informacji o wybranych działaniach PFRON w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR)

Wskaźnik: minimum 12 tekstów w ETR / rok

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
24.1	Opracowanie tekstów w ETR zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

25. Weryfikacja stanu technicznego pętli indukcyjnych we wszystkich lokalizacjach PFRON

Wskaźnik: 21 poprawnie działających pętli indukcyjnych

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
25.1	Przegląd stanu pętli indukcyjnych i ich oznakowania	do 31.10.2025 r.
25.2	Uzupełnienie oznaczeń pętli indukcyjnych (jeśli dotyczy)	do 31.12.2025 r.

26. Weryfikacja stanu technicznego tabletów tłumacza PJM online we wszystkich lokalizacjach PFRON

Wskaźnik: 20 poprawnie działających tabletów

Data początkowa: 03.02.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
26.1	Przegląd stanu tabletów i oznakowania tłumacza PJM	do 31.07.2025 r.
26.2	Uzupełnienie oznaczeń tłumacza PJM (jeśli dotyczy)	do 31.12.2025 r.

Pozostałe działania

27. Szkolenia z obsługi klienta, w tym osób ze szczególnymi potrzebami - dla pracowników

Działanie ciągłe - zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem.

Wskaźnik: 300 pracowników (w tym 50 osób nowo zatrudnionych rocznie)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
27.1	Ujęcie szkoleń dla pracowników z obsługi klienta w planie szkoleń	do 31.03.2025 r. do 31.03. 2026 r. (zadanie cykliczne)
27.2	Przeprowadzenie szkoleń	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

28. Ewakuacja szkoleniowa z udziałem osób z niepełnosprawnościami

Wskaźnik: 4 ewakuacje szkoleniowe w każdej lokalizacji – 2 razy w roku kalendarzowym (do liczby ewakuacji wliczane są próbne ewakuacje wynikające z rozporządzenia)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
28.1	Przeprowadzenie ewakuacji szkoleniowej z udziałem osób z niepełnosprawnościami	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

29. Przygotowanie filmu instruktażowego i aktualizacja poradnika z obsługi klienta z wykorzystaniem tłumacza online PJM oraz pętli indukcyjnej

Wskaźnik: 1 film i 1 aktualizacja poradnika

Data początkowa: 01.04.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
29.1	Aktualizacja i dystrybucja poradnika	do 27.06.2025 r.
29.2	Przygotowanie wytycznych do scenariusza, z uwzględnieniem dostępności	do 27.06.2025 r.
29.3	Nagranie oraz dystrybucja filmu	do 31.12.2025 r.

30. Opracowanie wytycznych dotyczących dostępności dla realizacji zadań publicznych ze środków PFRON

Wskaźnik: 1 pakiet wytycznych

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
30.1	Opracowanie wytycznych	do 30.09.2025 r.
30.2	Uwzględnienie wytycznych w projektowanych umowach	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

31. Opracowanie rozwiązania informatycznego do rezerwacji sal dostosowanych do osób ze szczególnymi potrzebami

Rozwiązanie powinno zawierać oznaczenia potrzeb – np. miska dla psa przewodnika, tłumacz zdalny PJM, tłumacz-przewodnik, pętla indukcyjna (weryfikacja stanu pętli), asystent itd.

Wskaźnik: 1 rozwiązanie informatyczne

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2025 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
31.1	Opracowanie założeń do systemu	do 30.06.2025 r.
31.2	Wdrożenie systemu	do 31.12.2025 r.

32. Realizacja cyklicznych webinarów o dostępności pod nazwą „Dostępny poniedziałek”, w tym z udziałem ekspertów zewnętrznych

Jedno ze spotkań zostanie poświęcone podstawom PJM.

Działanie ciągłe - spotkania raz w miesiącu.

Wskaźnik: 24 zrealizowane spotkania (w tym 8 z udziałem ekspertów zewnętrznych)

Data początkowa: 01.01.2025 r.

Data końcowa: 31.12.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
32.1	Dostępne poniedziałki (realizacja DD – bezkosztowo, oraz eksperci zewnętrzni)	do 31.12.2026 r. (zadanie ciągłe)

33. Opracowanie i przeprowadzenie badania ankietowego dotyczącego dostępności wśród pracowników PFRON

Wskaźnik: 1 raport

Data początkowa: 01.06.2026 r.

Data końcowa: 30.09.2026 r.

Zadania

Lp.	Nazwa	Czas trwania
33.1	Opracowanie ankiety	do 31.07.2026 r.
33.2	Przeprowadzenie badania	do 31.08.2026 r.
33.3	Opracowanie raportu z ankiety	do 30.09.2026 r.

Monitoring realizacji Planu

Koordynator do spraw dostępności koordynuje wdrażanie Planu i monitoruje wspólnie z DD jego realizację. Jednostki Organizacyjne sprawozdają się ze stanu realizacji Planu raz na kwartał. DD co pół roku przygotowuje sprawozdanie i przekazuje je do Koordynatora ds. dostępności. Koordynator przedstawia sprawozdanie w postaci Informacji na Zarząd oraz dokonuje jego analizy i podejmuje działania w sytuacji braku realizacji działań.

Sprawozdanie będzie zawierać m. in.:

- liczbę zrealizowanych działań,
- czas, jaki zajęło ich wykonanie,
- koszty poniesione na realizację,
- opis problemów w realizacji zadań wraz z planami naprawczymi,
- wnioski i rekomendacje, co można poprawić lub zmienić w Planie.

Zarząd decyduje o przyjęciu lub odrzuceniu sprawozdania, a Koordynator aktualizuje Plan, o ile jest to konieczne. Plan trzeba zaktualizować, jeśli jakieś działania nie zostały wykonane z przyczyn obiektywnych lub niezależnych. Mogą się pojawić inne sytuacje, na przykład zmiany przepisów, nowe technologie czy dodatkowe potrzeby w zakresie dostępności.

Co 4 lata, najpóźniej do 31 marca, DD wspólnie z Koordynatorem do spraw dostępności przygotowuje raport o stanie zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Raport zatwierdza Prezes Zarządu PFRON. Po zatwierdzeniu Raport jest publikowany na portalu Głównego Urzędu Statystycznego i na stronie BIP Funduszu. Pierwszy raport został opracowany i opublikowany w 2021 roku. Ostatni raport został przygotowany i opublikowany w 2025 roku.