



## Plan działania Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022-2024.

### Słownik pojęć oraz skrótów użytych w Planie.

**AOD** – Arkusz Oceny Dostępności;

**ETR** (easy-to-read) – Teksty łatwe do czytania i rozumienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną;

**JO** – Jednostka Organizacyjna;

**Konwencja ONZ** – Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2012 roku, poz. 1169);

**KRI** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. Nr 64, poz. 565, z późn. zm.);

**PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;

**PJM** – Polski Język Migowy;

**Plan** – Plan działania Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022-2024;

**Ustawa o dostępności cyfrowej** – Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku, poz. 848);

**Ustawa o rehabilitacji** – Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 roku, poz. 573 z późn. zm);

**Ustawa o zapewnianiu dostępności** – Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 roku, poz. 1062);

**WCAG** (Web Content Accessibility Guidelines) – Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych.



## Dokumenty, na podstawie których opracowaliśmy Plan.

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, na podstawie art. 11 i art. 14 pkt 1-3 oraz pkt 5 w związku z art. 6 (Dz. U. z 2020 roku, poz. 1062);
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku, poz. 848);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 roku, poz. 573 z późn. zm);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

## Wstęp

Podstawowym zadaniem PFRON jest ułatwianie osobom z niepełnosprawnościami udziału w życiu zawodowym i społecznym. W tym celu opracowaliśmy Plan na lata 2022-2024.

Dokument informuje, jak realizujemy zapisy ustawy o zapewnianiu dostępności. Zobowiązuje nas do tego artykuł 14 tejże ustawy.

W Planie określiliśmy kierunki działań PFRON w zakresie poprawy dostępności w trzech wymiarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym.

Oznacza to, że wdrażamy szereg dostosowań dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- 1) likwidujemy bariery architektoniczne i modernizujemy budynki,
- 2) dostosowujemy strony internetowe i aplikacje mobilne – zgodnie ze standardem WCAG,
- 3) wdrażamy rozwiązania technologiczne usprawniające komunikację,
- 4) wprowadzamy zmiany organizacyjne, zgodnie ze standardami dostępności, które wpływają na obsługę wewnętrzną i zewnętrzną.

Realizacja tych zadań poprawi dostępność naszej organizacji w relacjach z klientami oraz pracownikami ze szczególnymi potrzebami, których zatrudniamy powyżej 13 %.

## Plan i harmonogram ramowy realizacji

### I. Dostępność architektoniczna

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
1.	<b>Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków oraz instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań</b>	Diagnoza dostępności architektonicznej budynków PFRON, w tym powierzchni najmu.

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
	architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych.	
1.1.	<b>Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków (...)</b>	Opracowanie dokumentacji przetargowej dotyczącej koncepcji, programu funkcjonalno-użytkowego i kosztorysu dotyczących siedziby PFRON przy al. Jana Pawła II 13 w Warszawie z uwzględnieniem rozwiązań dot. dostępności.
1.2.	<b>Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków (...)</b>	Wdrażanie przyjętych rozwiązań zwiększających dostępność architektoniczną budynków PFRON, w tym powierzchni najmu.
1.3.	<b>Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków (...)</b>	Monitoring dostępności architektonicznej budynków PFRON.
2.	<b>Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.</b>	Opisy rozkładu pomieszczeń oraz cyfrowe plany jednoliniowe o wysokim kontraście, umieszczone w strukturze strony, na której znajdują się dane kontaktowe poszczególnych lokalizacji PFRON.
2.1.	<b>Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.</b>	Wdrożenie do użytku map analogowych w postaci hybrydowej, tj. jednoliniowych planów o wysokim kontraście wraz z drukiem wypukłym – dostępnych na życzenie klienta / pracownika.
2.2.	<b>Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.</b>	Opis przestrzeni placówek PFRON w wersji tekstowej, audio, wideo.
2.3.	<b>Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co</b>	Montaż systemu nawigacyjno-informacyjnego w budynkach, w których PFRON prowadzi działalność, m.in.:

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
	najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.	znaczniki Bluetooth dla osób z niepełnosprawnością wzroku, wypukłe tabliczki przydrzwiowe w alfabecie Braille'a, powiększony kontrastowy druk.
2.4.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.	Szkolenia dla pracowników z zakresu komunikacji i obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.
2.5.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.	Szkolenie z savoir-vivre'u wobec osób ze szczególnymi potrzebami, dla pracowników firm zewnętrznych (ochrona i recepcja), zajmujących się obsługą klienta).
3.	Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji	Szkolenie dla pracowników z zakresu komunikacji i obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.
3.1.	Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji	Szkolenie z savoir-vivre'u wobec osób ze szczególnymi potrzebami, dla pracowników firm zewnętrznych (ochrona i recepcja), zajmujących się obsługą klienta.
3.2.	Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego (...)	Wyposażenie placówek PFRON w miskę dla psa asystującego.
3.3.	Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego (...)	Oznakowanie wizualne placówek PFRON – informacja o zapewnieniu wstępu osobie korzystającej z psa asystującego.
4.	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Weryfikacja i dostosowanie aktualnych procedur ewakuacyjnych pod kątem wymagań ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami – opracowanie nowych instrukcji przeciwpożarowych.

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
4.1.	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Opracowanie uniwersalnych, jednolitych oznaczeń wizualnych odpowiadających potrzebom osób ze szczególnymi potrzebami.
4.2.	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Organizacja i wyposażenie lokalizacji PFRON, zgodnie z nowymi instrukcjami PPOŻ (zakup sprzętu ewakuacyjnego, oznaczeń wizualnych, systemów alarmowych, etc.).

## II. Dostępność cyfrowa

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
5.	Wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.	Przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności.
5.1.	Wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej.	Zapewnianie dostępności cyfrowej treści stron www poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>wsparcie redaktorów stron w zakresie tworzenia dostępnych treści,</li> <li>wypracowanie instrukcji dotyczącej zapewniania dostępności materiałów audiowizualnych (tłumacz PJM, audiodeskrypcja, deskrypcja – w przypadku materiałów audio).</li> </ul>
5.2.	Wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej.	Zapewnianie dostępności cyfrowej treści: stron www, aplikacji oraz dokumentów poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>audyt dokumentów cyfrowych,</li> <li>wypracowanie instrukcji zapewniania dostępności ze względu na miejsce publikacji.</li> </ul>
5.3.	Wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej.	Zapewnianie dostępności aplikacji oraz systemów PFRON udostępnionych w Internecie, na podstawie wyników audytu

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
		WCAG dokumentów cyfrowych, systemów oraz aplikacji internetowych.
5.4.	Wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej.	Zapewnianie dostępności stron internetowych, aplikacji oraz innych treści sieci Intranet w ramach struktury organizacyjnej PFRON.
5.5.	Wymagania określone w ustawie o dostępności cyfrowej.	Spełnienie wymagań art. 18 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, w zakresie żądania zapewnienia dostępności cyfrowej, poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zapewnienie alternatywnego sposobu dostępu (SMS, tłumacz online Polskiego Języka Migowego, e-mail, kontakt osobisty),</li> <li>• zapewnienie informacji o przysługujących prawach poprzez dedykowany serwis: <a href="http://dostepnosc.pfron.org.pl">dostepnosc.pfron.org.pl</a>.</li> </ul>
5.6.	Wymaganie określone w art. 19 KRI.	Zapewnianie dostępności systemów teleinformatycznych służących do prezentacji zasobów informacji jednostki oraz innych programów komputerowych wykorzystywanych przez pracowników.

### III. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
6.	Obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.	Zapewnienie w lokalizacjach PFRON usługi online tłumacza PJM - do obsługi osób głuchych oraz z niepełnosprawnością słuchu.

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
7.	Instalacja 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.	Wyposażenie kolejnych placówek PFRON w stanowiskowe oraz powierzchniowe pętle indukcyjne.
8.	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.	Aktualizacja treści: <a href="https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/co-robimy/">https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/co-robimy/</a> - zgodnie z wymogami ustawowymi.
9.	Zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.	Zapewnienie kontaktu z PFRON za pomocą różnych kanałów komunikacji (m.in. SMS, tłumacz online PJM, tłumacz-przewodnik SKOIGN dla osób głuchoniewidomych, e-mail, kontakt osobisty). Obsługa złożonych wniosków.

#### IV. Inne działania PFRON na rzecz poprawy zapewniania dostępności

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
6.	Zagwarantowanie dostępu alternatywnego w sytuacjach wyjątkowych.	Bieżący monitoring oraz reagowanie na zgłoszone potrzeby w zakresie dostępności we współpracy ze wszystkimi JO Funduszu.
7.	Wprowadzenie jednolitego systemu oznaczeń wizualnych w PFRON.	Opracowanie projektu systemu oznaczeń wizualnych poprzez rozszerzenie KIW w oparciu o zalecenia audytu dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej w obiektach PFRON (2021 rok).

Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
11.1.	<b>Wprowadzenie jednolitego systemu oznaczeń wizualnych w PFRON.</b>	Wdrożenie jednolitego systemu oznaczeń wizualnych we wszystkich lokalizacjach PFRON.
12.	<b>Budowanie kompetencji pracowników PFRON w stosowaniu prostego języka.</b>	Szkolenie pracowników z zasad prostego języka.
12.1.	<b>Budowanie kompetencji pracowników PFRON w stosowaniu prostego języka.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udzielanie doradztwa pracownikom Funduszu w zakresie stosowania zasad prostego języka oraz korekt językowych dokumentów i treści przeznaczonych do publikacji na stronach internetowych - na wniosek JO;</li> <li>• Monitorowanie prostego języka poprzez weryfikację i korektę treści redagowanych przez pracowników PFRON.</li> </ul>
13.	<b>Budowanie kompetencji w zakresie dostępności cyfrowej.</b>	Realizacja cyklicznych szkoleń wewnętrznych pn. „Dostępne poniedziałki”.
13.1.	<b>Budowanie kompetencji w zakresie dostępności cyfrowej.</b>	Realizacja szkoleń wewnętrznych z podstaw w zakresie dostępności cyfrowej.
14. 1	<b>Uproszczenie komunikacji, poprzez zastosowanie w dokumentach PFRON zasad prostego języka.</b>	Przegląd, wybór i dostosowanie obecnych oraz nowych wzorów dokumentów stosowanych w realizacji zadań Funduszu i zaprojektowanie ich zgodnie z zasadami prostego języka – koordynacja kolejności oraz wprowadzenia do obiegu uproszczonych dokumentów w uzgodnieniu z JO.
14.1.	<b>Uproszczenie komunikacji, poprzez zastosowanie w dokumentach PFRON zasad prostego języka.</b>	Identyfikacja najczęściej używanych oraz najważniejszych dokumentów z punktu widzenia procesu komunikacji z odbiorcą zewnętrznym i uproszczenie ich zgodnie z zasadami prostego języka.
15.1	<b>Zapewnienie tekstów łatwych do czytania i rozumienia (ETR – easy to read).</b>	Zapewnienie informacji o wybranych działaniach PFRON w tekście łatwym do czytania i rozumienia, zgodnych z Europejskim standardem przygotowania ETR



Nr	Obszar działania	Sposób realizacji
		(m.in. konsultacje ze środowiskiem osób z niepełnosprawnością intelektualną).
15.1.	<b>Zapewnienie tekstów łatwych do czytania i rozumienia (ETR – easy to read).</b>	Podnoszenie świadomości pracowników, dotyczącej komunikacji z osobami o trudnościach poznawczych, poprzez szkolenia wewnętrzne.
16.	<b>Realizacja art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym w zakresie zamówień publicznych.</b>	Weryfikacja opracowanych przez JO zapisów umowy, dotyczących zapewniania dostępności w ramach ich realizacji.
16.1.	<b>Realizacja art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym w zakresie zamówień publicznych.</b>	Samokształcenie JO w zakresie realizacji obowiązku ustawowego.
17.	<b>Postępowanie skargowe na brak zapewnienia dostępności – art. 30 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</b>	Zapewnienie informacji o przysługujących prawach oraz dostęp do formularzy do samodzielnego wypełnienia: <a href="https://dostepnosc.pfron.org.pl/wniosekzapewnieniedostepnoscipfron">https://dostepnosc.pfron.org.pl/wniosekzapewnieniedostepnoscipfron</a>
18.	<b>Polityka Dostępności PFRON.</b>	Opracowanie dokumentu, zawierającego wymogi w zakresie zapewniania dostępności działań realizowanych przez PFRON, z uwzględnieniem potrzeb i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami. Polityka obejmie swoim zakresem wszystkie obszary działalności PFRON, skupiając się przede wszystkim na potrzebach klienta zewnętrznego, systemu komunikacji wewnętrznej, oferowanych usług, procesów kadrowych oraz zarządczych.
18.1	<b>Polityka Dostępności PFRON.</b>	Opracowanie dokumentu „Dostępność komunikacyjna w PFRON. Zasady stosowania prostego języka”, który docelowo będzie częścią Polityki Dostępności PFRON.