

Zatwierdzam

Waldemar Kuliński

Sekretarz Województwa

Dyrektor Urzędu Marszałkowskiego

Plan działania na rzecz  
poprawy dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami  
w Urzędzie Marszałkowskim  
Województwa Mazowieckiego  
w Warszawie na lata 2022-2024

Przygotowali:

Koordinator do spraw  
dostępności architektonicznej

Koordinator do spraw  
dostępności informacyjno-  
komunikacyjnej

Koordinator do spraw  
dostępności cyfrowej

Wiesława Miecznikowska

Magdalena Marczakiewicz

Daniel Potrapeluk

Warszawa, kwiecień 2022 roku

---

## Spis treści

|  |    |
|--|----|
| <b>Dostępność architektoniczna</b> .....           | 3  |
| Działania zrealizowane w roku 2021.....            | 3  |
| Działania zaplanowane na lata 2022-2024 .....      | 3  |
| <b>Dostępność informacyjno-komunikacyjna</b> ..... | 6  |
| Działania zrealizowane w roku 2021.....            | 6  |
| Działania zaplanowane na lata 2022-2024 .....      | 7  |
| <b>Dostępność cyfrowa</b> .....                    | 9  |
| Działania zrealizowane w roku 2021.....            | 9  |
| Działania zaplanowane na lata 2022-2024 .....      | 10 |

## DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

### Działania zrealizowane w roku 2021

1. dostosowanie stanowisk obsługi klienta we wszystkich punktach kancelaryjnych urzędu (obniżenie wysokości blatów recepcyjnych, odpowiednia przestrzeń manewrowa), budynki: ul. Brechta 3, ul. Skoczylasa 4, ul. Jagiellońska 26;
2. zamontowanie mechanizmu umożliwiającego otwieranie drzwi wejściowych za pomocą przycisku w budynku przy ul. Jagiellońska 26 (wejście główne i wejście B).

### Działania zaplanowane na lata 2022-2024

#### 1. Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków

- 1) dostosowanie toalet do potrzeb osób z niepełnosprawnością na każdym piętrze w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
  - czas realizacji: 2022-2023 r.;
- 2) zapewnienie wolnej od barier poziomych drogi dojazdu/dojścia do sali konferencyjnej na 3 piętrze w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
  - czas realizacji: 2022-2023 r.;
- 3) oznakowanie kontrastowymi taśmami szklanych i przeszklonych drzwi w budynkach przy ul. Jagiellońska 26, ul. Skoczylasa 4, ul. Brechta 3;
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
  - czas realizacji: 2022-2023 r.;
- 4) oznakowanie schodów taśmami ostrzegawczymi - w budynkach urzędu:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 5) doświetlenie klatek i wszystkich korytarzy w budynkach urzędu, sukcesywna wymiana źródeł światła:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- czas realizacji: na bieżąco.

**2. Instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań w budynkach, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych**

1) zamontowanie mechanizmu umożliwiającego otwieranie drzwi wejściowych za pomocą przycisku w budynku przy ul. Skoczylasa 4:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- czas realizacji: 2023-2024 r.;

2) windy w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26 zostaną wyposażone w sygnalizację dźwiękową, która będzie informować o zamykaniu i otwieraniu drzwi, kierunku jazdy windy, piętrze, na którym winda się zatrzymała, zostaną wyposażone w tablice przyzywowe dostosowane do potrzeb osób niewidomych:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

3) montaż linii naprowadzających ułatwiających poruszanie się osobom niewidomym albo oznaczenia fakturowe na podłodze w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

4) odpowiednie oznakowanie domofonów/dzwonków we wszystkich lokalizacjach UMWM, które ze względów technicznych nie mogą być dostępne:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- czas realizacji: 2022 r.;

**3. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy**

1) oznakowanie pięter – numery pięter dla osób poruszających się schodami i windą:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

2) tablice tyflograficzne z rozkładem pomieszczeń na każdym piętrze – budynek przy ul. Jagiellońskiej 26:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

3) papierowe mapy dotykowe z rozkładem pomieszczeń w wybranych siedzibach urzędu:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

4) wymiana tabliczek informacyjnych na drzwiach pokoi w wybranych lokalizacjach urzędu:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

5) zainstalowanie głosowego systemu nawigacyjno-informacyjnego umożliwiającego znakowanie przestrzeni publicznej dla osób niewidomych, oznakowanie wszystkich lokalizacji urzędu (21 lokalizacji, w tym delegatury) – na zewnątrz budynków oraz wnętrza budynku przy ul. Jagiellońskiej 26:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

#### 4. Zapewnienie ewakuacji osobom ze szczególnymi potrzebami

1) uzupełnienie Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego we wszystkich budynkach o zapisy dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami mające na celu umożliwienie ewakuacji osobom z niepełnosprawnościami ruchowymi, w tym wyznaczenie i oznaczenie miejsc oczekiwania na służby ratunkowe w tych budynkach:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- czas realizacji: 2022 r.;

2) zorganizowanie szkoleń dla pracowników wyznaczonych do wykonywania działań w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji w urzędzie oraz do udzielania pierwszej pomocy w zakresie zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- Czas realizacji: 2022 r.;

3) Zakup sprzętu do ewakuacji (wózek ewakuacyjny) do wybranej lokalizacji urzędu:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022 r.;

4) zastosowanie oznaczeń dróg ewakuacyjnych alfabetem Braille'a, budynek przy ul. Jagiellońskiej 26, w tym schody:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.

## DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

### Działania zrealizowane w roku 2021

1. zapewnienie na stronie internetowej urzędu informacji o urzędzie dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- umieszczenie na [mazovia.pl](http://mazovia.pl) informacji o działalności urzędu w postaci tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (ETR),

- umieszczenie na [mazovia.pl](http://mazovia.pl) informacji o działalności urzędu w postaci nagrania w polskim języku migowym,
  - umieszczenie na [mazovia.pl](http://mazovia.pl) w zakładce Dostępność wniosku o zapewnienie dostępu alternatywnego;
2. zapewnienie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego we wszystkich lokalizacjach urzędu oraz poprzez [mazovia.pl](http://mazovia.pl) – stała umowa z MIGAM oraz udział pracowników urzędu w instruktażach online z zakresu pośrednictwa tłumacza PJM w obsłudze klienta;
  3. zapewnienie tłumacza PJM na żywo podczas wydarzeń organizowanych przez urząd – stała umowa;
  4. instalacja stanowiskowej pętli indukcyjnej w punkcie kancelaryjnym w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26;
  5. dostosowanie procedur związanych z zatrudnianiem osób ze szczególnymi potrzebami, w tym umożliwienie rekrutacji z udziałem tłumacza PJM oraz dostosowanie szkoleń dla nowych pracowników uwzględniających tematykę zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
  6. wdrożenie zagadnień dotyczących obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami do programu szkolenia pt. „Profesjonalna obsługa klienta w Urzędzie”, realizowanego w ramach kursu Aplikacja administracyjna i Służby przygotowawczej (od 2019 r.);
  7. zapewnienie dostępnych e-learningów (z udziałem tłumacza języka migowego) – szkolenia z cyberhigieny i mobbingu.

## Działania zaplanowane na lata 2022-2024

1. **Obsługa klienta z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się**
  - 1) zapewnienie tłumacza PJM na żywo podczas wydarzeń organizowanych przez urząd:
    - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
    - czas realizacji: na bieżąco, stała umowa;
  - 2) zapewnienie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego (PJM) we wszystkich lokalizacjach urzędu oraz poprzez [mazovia.pl](http://mazovia.pl):
    - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
    - czas realizacji: na bieżąco, stała umowa.

## **2. Instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących.**

1) instalacja powierzchniowych pętli indukcyjnych w salach konferencyjnych w budynku przy ul. Jagiellońskiej 26:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.;

2) instalacja stanowiskowej pętli indukcyjnej w punktach kancelaryjnych w wybranych lokalizacjach urzędu:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022 r.;

3) zakup 3 stanowiskowych, przenośnych pętli indukcyjnych:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022-2023 r.

## **3. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników w zakresie dostępności**

1) opracowanie i wdrożenie projektu wewnętrznego szkolenia kadry urzędu z zakresu dostępności (szkolenie wstępne dla nowych pracowników „Witamy w Urzędzie” oraz oddzielne szkolenie w ramach Aplikacji administracyjnej/Służby przygotowawczej):

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej, Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Wydział Szkoleń i Rozwoju Kompetencji,
- czas realizacji: 2022 r.;

2) wprowadzenie zagadnień związanych z zapewnieniem dostępności do szkoleń dla Mentorów oraz do Indywidualnego Programu Mentoringu, którego celem jest przygotowanie nowego pracownika do wykonywania obowiązków służbowych i funkcjonowania w urzędzie:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej, koordynator ds. dostępności cyfrowej, Wydział Szkoleń i Rozwoju Kompetencji,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 3) przygotowanie i organizacja wewnętrznych szkoleń dla liderów dostępności cyfrowej, którzy będą ambasadorami dostępności w swoich departamentach:
- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej, Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Wydział Szkoleń i Rozwoju Kompetencji,
  - czas realizacji: na bieżąco;
- 4) przygotowanie i organizacja szkoleń dla pracowników z zakresu obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami:
- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej, Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Wydział Szkoleń i Rozwoju Kompetencji,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 5) opracowanie i wdrożenie szkolenia e-learningowego z zakresu dostępności dla wszystkich pracowników urzędu:
- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności architektonicznej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej, Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Wydział Szkoleń i Rozwoju Kompetencji,
  - czas realizacji: 2022-2023 r.

## DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

### Działania zrealizowane w roku 2021

1. przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności na [mazovia.pl](http://mazovia.pl) i stronach prowadzonych przez departamenty urzędu;
2. realizacja projektu warsztatowo-szkoleniowego „Dostępność cyfrowa w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego w Warszawie”.

## Działania zaplanowane na lata 2022-2024

### 1. Aktualizacja i przegląd deklaracji dostępności

- 1) przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności na [mazovia.pl](http://mazovia.pl) oraz stronach prowadzonych przez departamenty urzędu:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - czas realizacji: na bieżąco;
- 2) umieszczanie deklaracji dostępności na nowo powstałych stronach urzędu:
  - Osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - Czas realizacji: na bieżąco.

### 2. Zapewnienie dostępności cyfrowej dokumentów wytwarzanych w urzędzie

- 1) opracowanie i wdrożenie jednolitych zasad formatowania elektronicznych dokumentów biurowych, uwzględniających standardy dostępności:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 2) opracowanie i udostępnienie wszystkim pracownikom urzędu praktycznych instrukcji (przewodniki, listy kontrolne) stosowania szablonów i zapewniania dostępności cyfrowej dokumentów oraz oceniania zgodności dokumentów z obowiązującymi w urzędzie standardami, w tym wymogami dostępności cyfrowej:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 3) przeprowadzenie inwentaryzacji i oceny pod kątem dostępności cyfrowej stosowanych w pracy urzędu blankietów, formularzy, wzorów wniosków i zaprojektowanie procesu ich dostosowania do wymogów dostępności:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - czas realizacji: 2022-2023 r.;
- 4) stworzenie i rozwijanie w urzędzie biblioteki szablonów urzędowych dokumentów elektronicznych:
  - osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
  - czas realizacji: na bieżąco;

- 5) opracowanie i prowadzenie cyklicznych szkoleń wewnętrznych dla liderów dostępności oraz pracowników urzędu obejmujących wprowadzenie do dostępności i praktyczne podstawy tworzenia dostępnych dokumentów, treści internetowych oraz komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: na bieżąco.

### **3. Zapewnienie dostępności cyfrowej serwisów internetowych i aplikacji mobilnych**

- 1) opracowanie i wdrożenie regulaminu serwisów internetowych, aplikacji mobilnych oraz profili w mediach społecznościowych i serwisach usługowych, który precyzuje zasady ich tworzenia, rejestrowania, publikacji treści, ewaluacji, w tym przeglądów i aktualizacji deklaracji dostępności, wycofania z publikacji i archiwizacji:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022 r.;

- 2) opracowanie i wdrożenie procesów oceniania dostępności publikacji cyfrowych:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
- czas realizacji: 2021-2022 r.;

- 3) opracowanie i udostępnienie wszystkim pracownikom urzędu praktycznych instrukcji (przewodniki, wzory, szablony, listy kontrolne) wspomagających zapewnianie dostępności publikacji internetowych i intranetowych:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej,
- czas realizacji: 2021 r.;

### **4. Zapewnienie dostępności w procesach zamówień i zakupów technologii cyfrowych**

- 1) opracowanie i wdrożenie wytycznych definiowania wymogów dotyczących dostępności produktów i usług w zamówieniach publicznych oraz w procesach powierzenia innym podmiotom realizacji zadań za środki publiczne:

- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynatorzy ds. dostępności cyfrowej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- czas realizacji: 2022 r.;

- 2) opracowanie i wdrożenie procedur pozyskiwania nowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej z uwzględnieniem wymogów dotyczących zapewniania dostępności cyfrowej, w tym wdrożenie ramowych specyfikacji wymagań w zakresie dostępności przy zamawianiu nowych witryn internetowych, materiałów multimedialnych, publikacji elektronicznych:
- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
  - czas realizacji: 2022 r.;
- 3) opracowanie i realizacja szkolenia wewnętrznego obejmującego tematykę zapewniania dostępności w procesach zamówień i zakupów oraz realizacji zadań za środki publiczne:
- osoba/jednostka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności cyfrowej, Koordynator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
  - czas realizacji: 2022.