

Plan działania
na rzecz poprawy zapewniania dostępności
osobom ze szczególnymi potrzebami
na lata 2024-2025

Izba Administracji Skarbowej w Opolu

2024

Spis treści

Wstęp.....	3
Podstawa prawna	3
Osoby ze szczególnymi potrzebami.....	4
Analiza stanu zastanego	5
Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności	5
Działania w obszarze dostępności architektonicznej	6
Działania w obszarze dostępności cyfrowej	6
Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej	7
Inne działania.....	7
Cel i działania	8
Działania w obszarze dostępności architektonicznej	8
Działania w obszarze dostępności cyfrowej	8
Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej	8
Inne działania.....	8
Harmonogram realizacji planu	10
Monitoring i koordynacja realizacji planu	16

Wstęp

Przygotowaliśmy plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Będziemy realizować ten plan, żeby zwiększyć dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną. Poprawi to jakość życia osób ze szczególnymi potrzebami, na przykład osób z niepełnosprawnością, seniorów, dzieci i innych. Przygotowaliśmy ten plan zgodnie z wymaganiami ustawy z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Plan obejmuje 4 obszary dostępności:

- 1) dostępność architektoniczną,
- 2) dostępność cyfrową,
- 3) dostępność informacyjno- komunikacyjną,
- 4) inne działania.

Jeżeli nie mogliśmy przyporządkować działania do rodzaju dostępności, umieszczaliśmy je w obszarze "inne działania". Znajdziesz tam działania dotyczące na przykład:

- 1) działań związanych z zatrudnieniem (rekrutacja, miejsca pracy)
- 2) współpracy z organizacjami pozarządowymi;
- 3) szkolenia pracowników;
- 4) informowania o działaniach na rzecz dostępności;
- 5) podnoszenia jakości obsługi klientów.

Podstawa prawna

Podstawą prawną do przygotowania planu na rzecz poprawy dostępności jest Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. 2022 poz. 2240).

Ustawa jest powiązana z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami sporządzoną w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz.1169).

Inne ustawy dotyczące dostępności:

- 1) ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1440),
- 2) ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 20).

Przy tworzeniu planu uznaliśmy za istotne jeszcze inne ustawy, rozporządzenia i przepisy wewnętrzne. Część z nich dotyczy wprost dostępności, a część sposobu naszego działania.

Przepisy regulujące sposób funkcjonowania podmiotu

- 1) Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz.813).
- 2) Regulamin organizacyjny Izby Administracji Skarbowej w Opolu.

Dokumenty wewnętrzne podmiotu dotyczące dostępności

- 1) Decyzja nr 47/2023 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Opolu z 25 maja 2023 r. w sprawie wyznaczenia koordynatora dostępności oraz zastępców koordynatora dostępności.
- 2) Decyzja nr 58/2023 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Opolu z 20 czerwca 2023 r. w sprawie powołania Zespołu do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Izbie Administracji Skarbowej w Opolu.
- 3) Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Dokument opracowany przez Ministerstwo Finansów.
- 4) Standardy Ulgi językowej w Ministerstwie Finansów i Krajowej Administracji Skarbowej.

Osoby ze szczególnymi potrzebami

Na potrzeby planu przyjęliśmy, że "osoba ze szczególnymi potrzebami" to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Taka definicja oznacza, że są to osoby z niepełnosprawnością, ale także inne osoby, na przykład:

- 1) poruszające się na wózku lub o kulach,
- 2) kurierzy i dostawcy z ciężkimi przesyłkami,
- 3) rodzice z wózkami dziecięcymi,

- 4) niewidome i słabowidzące,
- 5) z niepełnosprawnością słuchu, Głusi,
- 6) głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- 7) z zaburzeniami psychicznymi,
- 8) z niepełnosprawnością intelektualną,
- 9) cudzoziemcy,
- 10) mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem,
- 11) o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie),
- 12) starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- 13) kobiety w ciąży.

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

Analiza stanu zastanego

Nasza siedziba mieści się w Opolu, przy ul. płk. Witolda Pileckiego 2. Prowadzimy stronę internetową BIP plus <https://www.opolskie.kas.gov.pl/izba-administracji-skarbowej-w-opolu> ([link otwiera się w nowym oknie](#)). Mamy koordynatora dostępności i jego zastępców oraz Zespół do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Przed przystąpieniem do przygotowania planu zlecieliśmy firmie zewnętrznej wykonanie audytu architektonicznego, cyfrowego oraz informacyjno-komunikacyjnego. W 2023 r. uczestniczyliśmy w projektach KPRM: Procedury bez barier i Współpraca na rzecz dostępności.

Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności

Systematycznie podejmujemy działania, żeby zwiększyć dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Poniżej opisaliśmy te działania, podzielone na 4 obszary:

- 1) dostępność architektoniczną,
- 2) dostępność cyfrową,
- 3) dostępność informacyjno- komunikacyjną,
- 4) inne działania.

Te zrealizowane działania są dla nas częścią analizy stanu zastanego. Dzięki nim nabraliśmy doświadczenia i możemy lepiej zaplanować kolejne działania.

Działania w obszarze dostępności architektonicznej

- 1) Zleciliśmy firmie zewnętrznej wykonanie audytu dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej.
- 2) Wyznaczyliśmy miejsca parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami w ramach istniejącego parkingu.
- 3) Wyróżniliśmy strefę wejścia do budynku poprzez naklejenie folii matowej na szklane drzwi wejściowe.
- 4) Okleiliśmy taśmą szklane balustrady garażu podziemnego.
- 5) Pomalowaliśmy pasy wokół futryn drzwi wewnętrznych w celu uzyskania kontrastu.
- 6) Oznaczyliśmy przeszklenia w przestrzeni budynku (ściany i szklane drzwi).
- 7) Oznakowaliśmy pomieszczenia w budynku tabliczkami z alfabetem Breilla.
- 8) Oznaczyliśmy windy w budynku pasami w kontrastowym kolorze.
- 9) Oznaczyliśmy kontrastowym kolorem krawędzie schodów wewnętrznych.
- 10) Kupiliśmy i zamontowaliśmy piktogramy o kierunkach ewakuacji z informacją w alfabecie Braille'a.
- 11) Wyposażyliśmy toalety w wieszaki na ubrania/bagaż.
- 12) Oznakowaliśmy wystające elementy konstrukcyjne budynku w sposób kontrastowy.
- 13) Zamontowaliśmy oznaczenia wewnątrz budynku informujące o numerze piętra oraz przeznaczeniu pomieszczeń.

Działania w obszarze dostępności cyfrowej

- 1) Dostosowaliśmy stronę BIP plus do wymogów WCAG 2.1.
- 2) Dodaliśmy teksty alternatywne do zdjęć i grafik opublikowanych na stronie BIP plus po 23 września 2020 r.
- 3) Dostosowaliśmy dokumenty opublikowane na stronie BIP plus do wymogów WCAG 2.1.
- 4) Zamieściliśmy deklarację dostępności na stronie BIP plus.

- 5) Opracowaliśmy zasady publikacji treści na stronie BIP plus, intranecie Izby Administracji Skarbowej w Opolu i podległych jednostek oraz instrukcję tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- 1) Zleciliśmy wykonanie filmów w Polskim Języku Migowym (PJM) o działalności jednostki, procedurze złożenia skargi i udostępnienia informacji publicznej.
- 2) Zamieściliśmy na stronie BIP plus filmy w PJM o działalności jednostki, procedurze złożenia skargi i udostępnienia informacji publicznej.
- 3) Podpisaliśmy umowę na świadczenie usługi tłumacza języka migowego online.
- 4) Zamieściliśmy na stronie BIP plus informację w PJM o usłudze tłumacza języka migowego.
- 5) Kupiliśmy pętle indukcyjne i przeszkoliliśmy pracowników z ich obsługi.
- 6) Zamieściliśmy na stronie BIP plus procedurę postępowania w przypadku braku dostępności oraz wzory wniosków: o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz o zapewnienie dostępności cyfrowej.
- 7) Zamieściliśmy na stronie BIP plus informację o działalności jednostki w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR).
- 8) Wdrożyliśmy Standardy ulgi językowej. Działania na rzecz upowszechniania prostego języka urzędowego realizują wyznaczeni koordynatorzy, ambasadorzy i trenerzy Ulgi językowej. Stosujemy szablony pism w standardach Ulgi językowej.

Inne działania

- 1) Zapewniliśmy wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego.
- 2) Zmieniliśmy Instrukcję Bezpieczeństwa Pożarowego i wskazaliśmy w niej osoby odpowiedzialne za ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Kupiliśmy krzesła ewakuacyjne służące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami oraz przeszkoliliśmy wyznaczonych pracowników/ funkcjonariuszy z ich obsługi.
- 4) Utworzyliśmy na stronie intranetowej bazę wiedzy dla pracowników/ funkcjonariuszy dotyczącą dostępności.
- 5) Wyzaczyliśmy osoby odpowiedzialne za obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
- 6) Przeszkoliliśmy wyznaczone osoby ze standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami .

Cel i działania

Celem planu jest stopniowe zwiększanie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Plan zawiera działania i harmonogram ich realizacji. Zrealizowane działania podniosą dostępność i poprawią jakość życia wszystkich. Będzie to możliwe dzięki zmianie podejścia do osób ze szczególnymi potrzebami oraz projektowaniu usług dostępnych dla wszystkich. Zmiany będą dotyczyć zarówno pracowników, jak i ludzi z zewnątrz, na przykład klientów.

Cel planu zostanie zrealizowany poprzez następujące działania:

Działania w obszarze dostępności architektonicznej

- 1) Zamieszczenie kodu QR informującego o rozkładzie pomieszczeń w rejonie wejścia i tablicy informacyjnej.
- 2) Oznakowanie nalepkami miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.
- 3) Szkolenie z obsługi krzeseł ewakuacyjnych dla osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
- 4) Zakup miski dla psa przewodnika.
- 5) Zamieszczenie naklejki na drzwiach wejściowych o możliwości wejścia do budynku z psem przewodnikiem.

Działania w obszarze dostępności cyfrowej

- 1) Monitoring dostępności cyfrowej strony BIP plus.
- 2) Aktualizacja deklaracji dostępności na stronie BIP plus jednostki.
- 3) Szkolenie dla pracowników/ funkcjonariuszy z zakresu przygotowywania dostępnych dokumentów.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- 1) Zapewnienie ciągłości funkcjonowania tłumacza PJM online.
- 2) Oznaczenie stanowiska obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Inne działania

- 1) Szkolenie ze standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

- 2) Poprawa dostępności procesu rekrutacji osób ze szczególnymi potrzebami.
- 3) Informowanie o nowych działaniach jednostki w obszarze dostępności.
- 4) Aktualizacja i wzbogacanie bazy wiedzy dot. dostępności na stronie intranetowej jednostki.
- 5) Nawiązanie współpracy z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami.

Harmonogram realizacji planu

Dostępność architektoniczna

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Zamieszczenie kodu QR informującego o rozkładzie pomieszczeń w rejonie wejścia i tablicy informacyjnej.	a. Opracowanie kodu QR informującego o rozkładzie pomieszczeń. b. Zamieszczenie kodów w rejonie wejścia i tablicy informacyjnej.	31.12.2024	koordynator dostępności	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Oznakowanie nalepkami miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.	a. Zakup nalepek. b. Oznakowanie nalepkami miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.	31.12.2024	ILL	Wysoki	10,00 zł
3) Szkolenie z obsługi krzeseł ewakuacyjnych dla osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi	a. Przygotowanie szkolenia. b. Wystanie zaproszenia na szkolenie.	31.12.2024	NUS IWO	Średni	Działanie bezkosztowe

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
potrzebami.	c. Przeprowadzenie szkolenia.				
4) Zakup miski dla psa przewodnika.		31.12.2025	ILL	Niski	30,00 zł
5) Zamieszczenie naklejki na drzwiach wejściowych o możliwości wejścia do budynku z psem przewodnikiem.	a. Zakup naklejki. b. Zamontowanie naklejki na drzwiach.	31.12.2024	ILL ILN	Wysoki	8,00 zł

Dostępność cyfrowa

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Monitoring dostępności cyfrowej strony BIP plus.		Działanie ciągłe	IWK	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Aktualizacja deklaracji dostępności na stronie BIP plus jednostki.		31.03.2024	Koordinator dostępności, IWK	Wysoki	Działanie bezkosztowe

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
3) Szkolenie dla pracowników/ funkcjonariuszy z zakresu przygotowywania dostępnych dokumentów.	a. Przygotowanie programu szkolenia. b. Wysłanie informacji o szkoleniu do pracowników/funkcjonariuszy. c. Przeprowadzenie szkolenia przez wyznaczone osoby.	Cyklicznie, 2 szkolenia w roku	IWK, IPP	Wysoki	Działanie bezkosztowe

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Zapewnienie ciągłości funkcjonowania tłumacza PJM online.	a. Aktualizacja umowy z wykonawcą. b. Informowanie nowych pracowników o istnieniu tego rodzaju rozwiązania.	Działanie ciągłe.	a. Koordynator dostępności. b. Osoba odpowiedzialna za obsługę Wideotłumacza	Wysoki	W ramach podpisanej umowy
2) Oznaczenie stanowiska obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.	a. Zakup naklejek: tłumacz j. migowego i pętla indukcyjna.	31.12.2024	ILL ILN	Średni	20,00 zł.

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
	b. Oznaczenie stanowisk.				

Inne działania

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Szkolenie ze standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.	a. Przygotowanie programu szkolenia. b. Wysłanie informacji o szkoleniu do pracowników/funkcjonariuszy. c. Przeprowadzenie szkolenia przez wyznaczone osoby.	Cyklicznie/ 2 razy w roku	Koordynator dostępności, IPP	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Poprawa dostępności procesu rekrutacji osób ze szczególnymi potrzebami.	a. Opracowanie Procedury dostępnego procesu zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami.	30.06.2024	IWK IPP	Wysoki	Działanie bezkosztowe

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
	b. Opublikowanie Procedury na stronie BIP plus.				
3) Informowanie o nowych działaniach jednostki w obszarze dostępności.	a. Opracowanie informacji przez koordynatora dostępności. b. Opublikowanie informacji na stronie intranetowej przez komórkę IWK.	Na bieżąco	Koordynator dostępności we współpracy z IWK	Średni	Działanie bezkosztowe
4) Aktualizacja i wzbogacanie bazy wiedzy dot. dostępności na stronie intranetowej jednostki.	a. Przygotowanie informacji przez koordynatora dostępności. b. Opublikowanie informacji na stronie intranetowej przez komórkę IWK.	Na bieżąco	Koordynator dostępności we współpracy z IWK	Średni	Działanie bezkosztowe
5) Nawiązanie współpracy z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz aktywizacji zawodowej osób z	a. Nawiązanie współpracy. b. Przesyłanie organizacjom informacji o wolnych	a. 31.12.2024 b. Działanie ciągłe	IPP	Wysoki	Działanie bezkosztowe

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
niepełnosprawnościami.	stanowiskach, stażach, praktykach.				

Monitoring i koordynacja realizacji planu

Za realizację poszczególnych pozycji Planu będą odpowiedzialne właściwe komórki organizacyjne. Koordynator dostępności będzie prowadził monitoring realizacji Planu.

Do 31 marca każdego roku, koordynator dostępności przygotowuje sprawozdanie z realizacji Planu działania za rok poprzedni. Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Opolu zatwierdzi roczne sprawozdanie z realizacji Planu. Koordynator spraw dostępności może formułować wnioski dotyczące stanu realizacji działań wynikających z Planu i kierować je do właściwych komórek organizacyjnych.

Zgodnie z przepisami art. 11 Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami co 4 lata, najpóźniej do 31 marca danego roku, przygotowujemy raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz zatwierdzimy go na portalu sprawozdawczym Głównego Urzędu Statystycznego. Następnie opublikujemy raport na stronie BIP plus.

Plan przygotowała: Justyna Bioły-Kobyłańska, koordynator dostępności.

Zatwierdzam:

Dyrektor
Izby Administracji Skarbowej
w Opolu
Agnieszka Maśnik
/dokument zaakceptowany w SZD/