

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

Urząd Skarbowy w Kluczborku

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 .....	6
Cel i działania .....	7
Działania w obszarze dostępności architektonicznej .....	7
Działania w obszarze dostępności cyfrowej .....	8
Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej .....	8
Działania w obszarze pozostałych działaniach .....	8
Harmonogram realizacji planu .....	9
Monitoring i koordynacja realizacji planu .....	13

## **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 dnia 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 Urzędu Skarbowego w Kluczborku.

### **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 Kluczborku, przy ul. Henryka Sienkiewicza 22 A.

Mamy stronę internetową BIP plus <https://www.opolskie.kas.gov.pl/urząd-skarbowy-w-kluczborku> (link otwiera nowe okno). Mamy koordynatora dostępności oraz Zespół do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **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) Okleiliśmy taśmą szklane drzwi wejściowe do budynku.
- 2) Oznaczyliśmy przeszklenia w przestrzeni budynku (ściany i szklane drzwi).
- 3) Oznaczyliśmy kontrastowym kolorem krawędzie schodów wewnętrznych.

### **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 służącego ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami oraz przeszkoliliśmy wyznaczonych pracowników/ funkcjonariuszy z ich obsługi.
- 4) Utworzyliśmy na stronie intranetowej bazę wiedzy dla pracowników/ funkcjonariuszy dot. 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 zrealizujemy poprzez następujące działania:

### **Działania w obszarze dostępności architektonicznej**

- 1) Zamieszczenie kodu QR informującego o rozkładzie pomieszczeń w rejonie wejścia i tablicy informacyjnej.
- 2) Zakup lupy do arkuszy na salę obsługi.
- 3) Zakup i montaż na sali obsługi klienta uchwyty do zawieszania kuli.
- 4) Zakup miski dla psa przewodnika.

- 5) Zamieszczenie naklejki na drzwiach wejściowych o możliwości wejścia do budynku z psem przewodnikiem.
- 6) Oznakowanie miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.
- 7) Szkolenie z obsługi krzeseł ewakuacyjnych dla osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

### **Działania w obszarze dostępności cyfrowej**

- 1) Weryfikacja deklaracji dostępności na stronie BIP plus jednostki.
- 2) Szkolenie 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.

### **Działania w obszarze pozostałych działaniach**

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



## 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	Osoba wyznaczona decyzją 58/2023 we współpracy z koordynatorem dostępności	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Zakup lupy do arkuszy na salę obsługi.	a. Zakup lupy. b. Przekazanie lupy na salę obsługi.	31.12.2025	ILL	Średni	40,00 zł
3) Zakup i montaż na sali obsługi klienta uchwytu do zawieszania kuli.	a. Zakup uchwytu. b. Zamontowanie uchwytu.	31.12.2024	ILL	Średni	15,00 zł
4) Zakup miski dla psa		31.12.2025	ILL	Niski	30,00 zł

<b>Proponowane działanie</b>	<b>Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac</b>	<b>Czas realizacji – data graniczna</b>	<b>Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna</b>	<b>Priorytet</b>	<b>Szacunkowy koszt</b>
przewodnika.					
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
6) Oznakowanie miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.	a. Zakup nalepek. b. Oznakowanie nalepkami miejsc lokalizacji krzeseł ewakuacyjnych.	31.12.2024	ILL ILN	Wysoki	10,00 zł
7) Szkolenie z obsługi krzeseł ewakuacyjnych dla osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.	a. Wyznaczenie osób na szkolenie. b. Udział wyznaczonych osób w szkoleniu.	31.12.2024	NUS IWO	Średni	Działanie bezkosztowe

## Dostępność cyfrowa

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Weryfikacja deklaracji dostępności na stronie BIP plus jednostki.	a. Bieżący monitoring deklaracji dostępności. b. Zgłoszenie koordynatorowi dostępności koniecznych zmian.	31.03.2024	Osoba wyznaczona decyzją DIAS 58/2023 we współpracy z koordynatorem dostępności.	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Szkolenie z zakresu przygotowywania dostępnych dokumentów.	a. Wyznaczenie pracowników na szkolenie. b. Udział wyznaczonych pracowników w szkoleniu.	Cyklicznie, 2 szkolenia w roku.	Naczelnik US- wyznaczenie pracowników.	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 Wideotłumacza PJM online.	Informowanie nowych pracowników o istnieniu tego rodzaju rozwiązania.	Działanie ciągłe.	Osoba odpowiedzialna za obsługę Wideotłumacza.	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Oznaczenie stanowiska obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.	a. Zakup naklejek: tłumacz j. migowego i pętla indukcyjna. b. Oznaczenie stanowiska nalepkami.	31.12.2024	ILL ILN	Średni	20,00 zł.

## 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. Wyznaczenie pracowników na szkolenie. b. Udział wyznaczonych pracowników w szkoleniu.	Cyklicznie, 2 szkolenia w roku.	Naczelnik US- wyznaczenie pracowników.	Wysoki	Działanie bezkosztowe

## **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 przygotuje 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, przygotujemy 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-Kobylańska, koordynator dostępności.

Zatwierdzam:

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