

Plan działania
na rzecz poprawy zapewniania dostępności
osobom ze szczególnymi potrzebami
na lata 2026-2027
w Opolskim Urzędzie Celno-Skarbowym
w Opolu

2026

Spis treści

Wstęp.....	3
Podstawa prawna	3
Osoby ze szczególnymi potrzebami.....	4
Analiza stanu zastanego	4
Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności	5
Działania w obszarze dostępności architektonicznej	5
Działania w obszarze dostępności cyfrowej	5
Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej	5
Inne działania.....	6
Działania podjęte w latach 2024-2025	6
Cel i działania na lata 2026-2027	6
Działania w obszarze dostępności architektonicznej	7
Działania w obszarze dostępności cyfrowej	7
Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej	7
Inne działania.....	7
Harmonogram realizacji planu	8
Monitoring i koordynacja realizacji planu	11

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”. Znajdują się tam działania dotyczące przykładowo:

- 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.

W dalszej części planu stosujemy nazwę podmiot, która określa naszą instytucję.

Podstawa prawna

Podstawą prawną do przygotowania planu na rzecz poprawy dostępności jest ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411, z późn. zm.).

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

Inne ustawy dotyczące dostępności:

- 1) ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440);
- 2) ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (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 (Dz.U. z 2025 r. poz. 1131, z późn. zm.).
2. Regulamin organizacyjny Opolskiego Urzędu Celno-Skarbowego w Opolu.

Dokumenty wewnętrzne podmiotu dotyczące dostępności

- 1) decyzja nr 47/2023 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Opolu z dnia 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 dnia 20 czerwca 2023 r. w sprawie powołania Zespołu do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Izbie Administracji Skarbowej w Opolu, zmieniona decyzją nr 44/2024 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Opolu z dnia 17 czerwca 2024 r.
- 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 dziecięcym;
- 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, w budynkach przy ul. Drzymały 22, ul. Grunwaldzkiej 42 i ul. Cementowej 6. Podległe oddziały celne mieszczą się w budynkach w Opolu przy ul. Zielonogórskiej 1 oraz w Nysie przy ul. Otmuchowskiej 50.

Mamy stronę internetową BIP plus <https://www.opolskie.kas.gov.pl/opolski-urząd-celno-skarbowy-w-opolu> (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. pozostałe 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 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 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.

Działania podjęte w latach 2024-2025

W latach 2024–2025 zrealizowaliśmy następujące działania:

- 1) Zamieściliśmy kody QR informującego o rozkładzie pomieszczeń w rejonie wejścia;
- 2) Zamieściliśmy naklejkę na drzwiach wejściowych o możliwości wejścia do budynku z psem przewodnikiem;
- 3) Oznakowaliśmy miejsca lokalizacji krzesel ewakuacyjnych;
- 4) Oznakowaliśmy kierunek trasy od strefy miejsca postojowego dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami do wejścia dostępnego;
- 5) Zweryfikowaliśmy deklarację dostępności na stronie BIP plus jednostki;
- 6) Wyznaczeni pracownicy wzięli udział w szkoleniu z zakresu przygotowywania dostępnych dokumentów oraz ze standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Cel i działania na lata 2026-2027

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) Przeprowadzenie przeglądu budynku pod kątem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami – samoocena poziomu dostępności na podstawie ankiety kontrolnej.
- 2) Wyposażenie jednostki w miskę dla psa asystującego/przewodnika.
- 3) Wyposażenie toalet w wieszaki na ubrania/bagaż –jeden na wysokości ok. 180 cm i jeden na wysokości ok. 110 cm.
- 4) Oznaczenie kondygnacji w budynku numerem umieszczonym w widocznym miejscu.

Działania w obszarze dostępności cyfrowej

- 1) Weryfikacja deklaracji dostępności na stronie BIP plus jednostki.
- 2) Bieżący monitoring dostępności cyfrowej strony BIP plus.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- 1) Stosowanie zasad prostego języka na stronach internetowych.
- 2) Aktualizacja wizytówki Google o informacje dotyczące dostępności jednostki.

Inne działania

- 1) Zapewnienie dostępności w sposób określony we wniosku o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Udział osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w szkoleniu z obsługi krzeseł ewakuacyjnych.

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) Przeprowadzenie przeglądu budynków pod kątem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami – samoocena poziomu dostępności na podstawie ankiety kontrolnej.	a. Przygotowanie ankiety samokontroli. b. Przekazanie ankiety do jednostki. c. Wypełnienie ankiety.	I kwartał 2026	Członkowie zespołu do zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Wyposażenie jednostki w miskę dla psa asystującego/przewodnika.	a. Zakup miski. b. Przekazanie miski do jednostki.	Do końca 2027	ILL	Niski	Do oszacowania
3) Wyposażenie toalet w wieszaki na ubrania/bagaż –jeden na wysokości ok. 180 cm i jeden na wysokości ok. 110 cm.	a. Zakup wieszaków. b. Montaż.	Do końca 2026	ILL ILN	Wysoki	Do oszacowania
4) Oznaczenie kondygnacji w budynku numerem umieszczonym w widocznym miejscu.	a. Projekt i lokalizacja. b. Montaż numerów. c. Odbiór końcowy.	Do końca 2027	ILL ILN	Średni	Do oszacowania

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.	31.03.2026	Koordynator dostępności	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Bieżący monitoring dostępności cyfrowej strony BIP plus.	a. Monitoring. b. Działania korygujące.	Działanie ciągłe	Koordynator dostępności	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) Stosowanie zasad prostego języka na stronach internetowych.	a. Analiza obecnych treści. b. Monitoring i aktualizacja.	Działanie ciągłe	IWZ Wszyscy pracownicy IAS	Wysoki	Działanie bezkosztowe
2) Aktualizacja wizytówki Google o informacje dotyczące dostępności jednostki.	a. Przegląd wizytówki. b. Przygotowanie treści do wizytówki. c. Aktualizacja wizytówki w Google.	III kwartał 2026	IWZ	Średni	Działanie bezkosztowe

Inne działania

Proponowane działanie	Niezbędne działania/kroki milowe/punkty kontroli postępu prac	Czas realizacji – data graniczna	Odpowiedzialna osoba/komórka organizacyjna	Priorytet	Szacunkowy koszt
1) Zapewnienie dostępności w sposób określony we wniosku o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	<ul style="list-style-type: none"> a. Analiza wniosku o zapewnienie dostępności. b. Opracowanie i realizacja planu działań dostosowawczych. c. Ostateczna weryfikacja dostępności. 	Max do 2 m-cy po otrzymaniu wniosku o zapewnienie dostępności.	koordynator dostępności	Wysoki	Koszt zależny od zakresu działań.
2) Udział osób wyznaczonych do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w szkoleniu z obsługi krzeseł ewakuacyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> a. Wyznaczenie osób na szkolenie. b. Udział wyznaczonych osób w szkoleniu. 	Do końca 2026	NUS IWO	Średni	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 2028 roku, koordynator dostępności przygotuje sprawozdanie z realizacji Planu działania za lata 2026-2027. 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.

Plan zatwierdziła: Agnieszka Maśnik, Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Opolu.