



# Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

## Wstęp

Plan działania Urzędu Komunikacji Elektronicznej na rzecz poprawy zapewnienia dostępności został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz dobre praktyki odnoszące się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności:

- przepisy Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020.1062),
- przepisy Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019.848).

Plan ma na celu wprowadzenie działań zmierzających do stałej poprawy dostępności UKE, jakości świadczonych usług i obsługi klientów Urzędu. Przyjęty Plan oraz wdrożona w Urzędzie Polityka dostępności uwzględnia problematykę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działalności UKE.

W UKE wyróżniamy pięć podstawowych obszarów działania Urzędu (Klient, Komunikacja, Usługi, Kadry, Zarządzanie), w ramach których realizujemy zadania z uwzględnieniem potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością.

Celem podejmowanych przez UKE działań jest zapewnienie dostępnych rozwiązań dla klientów i pracowników Urzędu.

## Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji
<b>DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA</b>			
1	Dostęp do informacji i obsługa osób Głuchych, głuchoniewidomych i słabosłyszących.	Obsługa z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.	Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online w Centrali i Delegaturach UKE oraz poprzez stronę internetową UKE.
			Tłumaczenie wybranych artykułów na polski język migowy.
			Publikacja filmów w polskim języku migowym na kanale UKE na YouTube w Playliście „UKE w PJM”.
2		Obsługa osób głuchoniewidomych.	Zapewnienie dostępu do tłumacza-przewodnika.
3		Obsługa bezpośrednia osób słabosłyszących.	Montaż pętli indukcyjnych w Centrali i Delegaturach UKE.
4	Raport o stanie dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	<ol style="list-style-type: none"> <li>Monitoring UKE w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług.</li> <li>Opracowanie Raportu o stanie dostępności.</li> <li>Opracowanie Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Badanie i audyty dostępności UKE.</li> <li>Publikacja na BIP UKE Raportu o stanie dostępności UKE oraz Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</li> </ol>
5	Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami.	Szkolenia personelu odpowiedzialnego za obsługę klientów UKE.	Realizacja planu szkoleń wynikającego z Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej – co 3 lata

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji
<b>DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA</b>			
6	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku UKE.	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku.	<p>Wdrożenie map dotykowo-barwnych i/lub nawigacji wewnątrzbudynkowej w Centrali UKE.</p> <p>Wdrożenie oznaczeń w alfabecie Braille'a w budynku Centrali i w Delegaturach UKE.</p>
7	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Dostosowanie procedury ewakuacyjnej uwzględniającej osoby z niepełnosprawnościami.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wdrożenie Procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.</li> <li>2. Realizacja szkoleń dla pracowników UKE odpowiedzialnych za ewakuację.</li> </ol>
8	Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków.	Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność architektoniczną budynków UKE.	Monitoring dostępności architektonicznej budynku Centrali i Delegatur UKE.
<b>DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA</b>			
9	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych dokumentów cyfrowych.	Szkolenie dla wszystkich pracowników tworzących dokumenty cyfrowe – co 3 lata.
10		Audyt dokumentów cyfrowych.	Przeprowadzany co 3 lata, do 31 grudnia każdego roku.
11		Redagowanie treści dostępnej strony www.	Szkolenie dla redaktorów stron www., koordynatorów ds. dostępności, kierowników komórek organizacyjnych UKE oraz naczelników wydziałów - co 3 lata.
12		Zapewnienie dostępnych multimediów.	<p>Szkolenie dla redaktorów stron www, Wydziału Komunikacji - co 3 lata</p> <p>Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych UKE filmów dodawane są napisy.</p>

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji
			Materiały multimedialne, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz uzupełnione są o audiodeskrypcję.
13		Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi i oprogramowania dla pracowników.	Audyt dostępności stron UKE.
<b>DZIAŁANIA PREZESA UKE NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI</b>			
14	Zapewnienie dostępności UKE dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działania Urzędu.	Realizacja zadań UKE zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.	<p>Powołanie Koordynatora ds. dostępności.</p> <p>Realizacja zapisów Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.</p>
15	Zwiększanie dostępności usług telekomunikacyjnych i pocztowych.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Działania na rzecz konsumentów z niepełnosprawnościami na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych (np. reprezentacja interesów konsumentów, udzielanie odpowiedzi, rozpatrywanie skarg i wniosków).</li> <li>Monitoring jakości świadczonych usług konsumentom ze szczególnymi potrzebami.</li> <li>Działania edukacyjne.</li> <li>Współpraca z rynkiem usług telekomunikacyjnych i organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ranking dostępności stron www, aplikacji firm telekomunikacyjnych i pocztowych.</li> <li>Kontrola Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych - raz w roku.</li> <li>Warsztaty i szkolenia z dostępności dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych (realizowane są w ramach posiadanych przez UKE możliwości finansowych oraz uzależnione są od zainteresowania ze strony przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych).</li> <li>Opracowanie poradnika praw osób z niepełnosprawnościami na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym.</li> <li>Opracowanie rekomendacji dla rynku telekomunikacyjnego i pocztowego w zakresie</li> </ol>

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji
			<p>obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1011 456 1374 584">6. Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.</li><li data-bbox="1011 584 1374 712">7. Udział w pracach Rady Dostępności przy Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej</li><li data-bbox="1011 712 1374 808">8. Udział w pracach grup roboczych powołanych przy Radzie Dostępności</li><li data-bbox="1011 808 1374 936">9. Udział w pracach zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej przy KPRM.</li></ol>

**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Polityki Konsumenckiej

T: +48 22 53 49 225

F: +48 22 53 49 175

[sekretariat.dpk@uke.gov.pl](mailto:sekretariat.dpk@uke.gov.pl)

[uke.gov.pl](http://uke.gov.pl)