



## 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	Informacje dodatkowe
<b>DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA</b>				
1	Dostęp do informacji i obsługa osób Głuchych, głuchoniewidomych i słabosłyszących.	Obsługa z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online poprzez stronę internetową UKE.</li> <li>Tłumaczenie wybranych artykułów na polski język migowy.</li> <li>Publikacja filmów w polskim języku migowym na kanale UKE na YouTube w Playliście „UKE w PJM”.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>działanie stałe</li> <li>działanie stałe</li> <li>działanie stałe</li> </ol>
2		Obsługa osób głuchoniewidomych.	Zapewnienie dostępu do tłumacza-przewodnika.	w przypadku zgłoszenia takiej potrzeby
3		Obsługa bezpośrednia osób słabosłyszących.	Montaż pętli indukcyjnych w Centrali i Delegaturach UKE.	zrealizowane - 2020 r.
<b>DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA</b>				
4	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach UKE	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie map dotykowo-barwnych w Centrali UKE.</li> <li>Wdrożenie oznaczeń w alfabecie Braille’a w budynku Centrali i w Delegaturach.</li> <li>Nagranie filmów z wideo-spacerem po Delegaturach oraz Centrali UKE z lektorem, tłumaczem PJM oraz napisami.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>zrealizowane – 2020 r.</li> <li>zrealizowane – 2020 r.</li> <li>planowane</li> </ol>
5	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>Wdrożenie Procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.</li> <li>Realizacja szkoleń dla pracowników UKE odpowiedzialnych za ewakuację.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>zrealizowane - 2020 r.</li> <li>działanie cykliczne – pierwsze w 2020 r.</li> </ol>
<b>DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA</b>				

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
6	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych dokumentów cyfrowych.	Szkolenie dla wszystkich pracowników tworzących dokumenty cyfrowe – co 3 lata.	realizowane
7		Redagowanie treści dostępnej strony www.	Szkolenie dla redaktorów stron www., koordynatorów ds. dostępności, kierowników komórek organizacyjnych UKE oraz naczelników wydziałów - co 3 lata.	zrealizowane - 2020 r.
8		Zapewnienie dostępnych multimediiów.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Szkolenie dla redaktorów stron www, Wydziału Komunikacji - co 3 lata.</li> <li>Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych UKE filmów dodawane są napisy.</li> <li>Materiały multimedialne, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz uzupełnione są audiodeskrypcją.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>planowane</li> <li>działanie sukcesywne</li> <li>działanie sukcesywne</li> </ol>
9		Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi i oprogramowania dla pracowników.	Audyt zewnętrzny dostępności stron UKE.	zrealizowane - 2021 r.
10		Zapewnienie dostępności cyfrowej stron internetowych UKE	Dokonanie samooceny w kontekście dostosowania stron internetowych i aplikacji mobilnych administrowanych przez UKE do minimalnych wymagań dotyczących dostępności cyfrowej	Przegląd nadzorowanych stron internetowych i aplikacji mobilnych w kontekście standardów WCAG 2.1 na poziomie AA
<b>DZIAŁANIA PREZESA UKE NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI</b>				
11	Zapewnienie dostępności UKE dla osób ze szczególnymi	Realizacja zadań UKE zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb	1. Powołanie Koordynatora ds. dostępności.	1. zrealizowane – 2020 r.

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
	potrzebami we wszystkich obszarach działania Urzędu.	osób ze szczególnymi potrzebami.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizacja zapisów Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.</li> <li>Konsultacje wniosków o udzielenie zamówienia publicznego oraz umów przez Koordynatorów ds. dostępności</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>działanie stałe</li> <li>działanie stałe od 2022 r.</li> </ol>
12	Zwiększanie dostępności usług telekomunikacyjnych i pocztowych.	Działania na rzecz konsumentów z niepełnosprawnościami na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reprezentacja interesów konsumentckich, udzielanie odpowiedzi, rozpatrywanie skarg i wniosków</li> <li>Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.</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>działanie stałe</li> <li>działanie stałe</li> <li>działanie stałe</li> </ol>
13				
14			Monitoring jakości świadczonych usług konsumentom ze szczególnymi potrzebami.	<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> </ol>
15		Działania edukacyjne.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Opracowanie poradnika praw osób z niepełnosprawnościami na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym.</li> <li>Opracowanie rekomendacji dla rynku telekomunikacyjnego i pocztowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>zrealizowane - 2020 r.</li> <li>zrealizowane - 2020 r.</li> </ol>
16		Udział w pracach Rady Dostępności przy	<ol style="list-style-type: none"> <li>Udział w pracach grup roboczych powołanych przy Radzie Dostępności</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>realizowane</li> </ol>

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
		Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej	2. Udział w pracach zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej przy KPRM.	2. realizowane
17	Umożliwienie złożenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.	Wniosek o zapewnienie dostępności	1. Opracowanie wzoru wniosku o zapewnienie dostępności. 2. Opracowanie procedury przyjmowania i rozpatrywania wniosków w ramach postępowania skargowego o zapewnienie dostępności.	1. zrealizowane - 2021 r. 2. zrealizowane - 2021 r.
18	Obsługa klienta za szczególnymi potrzebami.	Podnoszenie świadomości pracowników Urzędu na temat różnych rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami.	Realizacja planu szkoleń wynikającego z Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej – co 3 lata 1. Organizacja szkoleń dla pracowników na temat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• savoir vivre</li> <li>• obsługa klienta</li> </ul> 2. Opracowanie szkoleń e-learningowych na platformie Moodle 3. Szkolenie dla Kierownictwa UKE	1. działanie cykliczne 2. planowane 3. planowane
19	Raport o stanie zapewniania dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Monitoring UKE w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług.	Na podstawie zebranych informacji z jednostek organizacyjnych UKE	działanie cykliczne
20		Opracowanie Raportu o stanie zapewniania dostępności.	Publikacja na BIP UKE Raportu o stanie zapewniania dostępności UKE	zrealizowane - 31.03.2021 r. Następny raport – 31.03.2025 r.
21		Opracowanie Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	Publikacja na BIP UKE Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz przegląd i aktualizacja Planu Działania	działanie cykliczne

**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)