



Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Warszawa 2023 r.

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.

Spis treści

Działania planowane	2
Działania stałe, cykliczne i sukcesywne.....	4
Działania zrealizowane.....	7

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Działania planowane

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA				
1	Dostęp do informacji i obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku	Zapewnienie dostępności dokumentów wydrukowanych dla osób słabowidzących	Przenośny powiększalnik dla osób słabowidzących	planowane
DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA				
2	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach UKE	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach.	Nagranie filmów z wideo-spacerem po Delegaturach oraz Centrali UKE z lektorem, tłumaczem PJM oraz napisami.	planowane
3			Wayfinding – opracowanie systemu identyfikacji wizualnej dla całego urzędu uwzględniającej osoby ze szczególnymi potrzebami	planowane
4	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Zapewnienie specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami	1. Zakup sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami - materac ewakuacyjny dla 13 Delegatur i Boruczy oraz przeprowadzenie szkolenia z ewakuacji 2. Zapewnienie wizualnego systemu powiadamiania alarmowego	1. planowane 2. planowane
DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA				
5	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Audyt dokumentów cyfrowych.	Przeprowadzany co 3 lata, do 31 grudnia każdego roku.	planowane
6		Zapewnienie dostępnych multimediiów.	Szkolenie dla redaktorów stron www, Wydziału Komunikacji - co 3 lata.	planowane
DZIAŁANIA PREZESA UKE NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI				
7	Zapewnienie dostępności UKE dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działania Urzędu.	Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność budynków UKE.	Wdrożenie rekomendacji poaudytowych na podstawie audytu wewnętrznego przeprowadzonego w okresie listopad – grudzień 2022 r.	Planowane

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
8	Zwiększanie dostępności usług telekomunikacyjnych i pocztowych.	Działania edukacyjne.	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).	planowane
9	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. Opracowanie szkoleń e-learningowych na platformie Moodle 2. Szkolenie dla Kierownictwa UKE	1. planowane 2. planowane
10	Raport o stanie zapewniania dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Opracowanie Raportu o stanie zapewniania dostępności.	Publikacja na BIP UKE Raportu o stanie zapewniania dostępności UKE	Następny raport – 31.03.2025 r.

Działania stałe, cykliczne i sukcesywne

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA				
1	Dostęp do informacji i obsługa osób Głuchych, głuchoniewidomych i słabosłyszących.	Obsługa z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online poprzez stronę internetową UKE. 2. Tłumaczenie wybranych artykułów na polski język migowy. 3. Publikacja filmów w polskim języku migowym na kanale UKE na YouTube w Playliście „UKE w PJM”. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie stałe 2. działanie stałe 3. działanie stałe
2		Obsługa osób głuchoniewidomych.	Zapewnienie dostępu do tłumacza-przewodnika.	w przypadku zgłoszenia takiej potrzeby
DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA				
3	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"> 1. Realizacja szkoleń dla pracowników UKE odpowiedzialnych za ewakuację. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie cykliczne – pierwsze w 2020 r.
DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA				
4	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych multimediiów.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych UKE filmów dodawane są napisy. 2. Materiały multimedialne, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz uzupełnione są audiodeskrypcją. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie sukcesywne 2. działanie sukcesywne

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
5	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	działanie cykliczne
DZIAŁANIA PREZESA UKE NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI				
6	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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizacja zapisów Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej. 2. Konsultacje wniosków o udzielenie zamówienia publicznego oraz umów przez Koordynatorów ds. dostępności 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie stałe 2. działanie stałe od 2022 r.
7	Zwiększanie dostępności usług telekomunikacyjnych i pocztowych.	Działania na rzecz konsumentów z niepełnosprawnościami na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reprezentacja interesów konsumentckich, udzielanie odpowiedzi, rozpatrywanie skarg i wniosków 2. Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. 3. Współpraca z rynkiem usług telekomunikacyjnych i organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie stałe 2. działanie stałe 3. działanie stałe
8		Udział w pracach Rady Dostępności przy Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej	<ol style="list-style-type: none"> 1. Udział w pracach grup roboczych powołanych przy Radzie Dostępności 2. Udział w pracach zespołu ds. promocji prostego języka w urzędach administracji rządowej przy KPRM. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. działanie cykliczne 2. działanie cykliczne
9		Monitoring jakości świadczonych usług konsumentom ze szczególnymi potrzebami.	Kontrola Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych - raz w roku.	działanie stałe

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
10	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. Organizacja szkoleń dla pracowników na temat: <ul style="list-style-type: none"> • savoir vivre • obsługa klienta 	działanie cykliczne
11	Raport o stanie zapewnienia 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
12		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

Działania zrealizowane

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA				
1	Dostęp do informacji i obsługa osób Głuchych, głuchoniewidomych i słabosłyszących.	Obsługa bezpośrednia osób słabosłyszących.	Montaż pętli indukcyjnych w Centrali i Delegaturach UKE.	zrealizowane - 2020 r.
DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA				
2	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach UKE	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wdrożenie map dotykowo-barwnych w Centrali UKE. 2. Wdrożenie oznaczeń w alfabecie Braille'a w budynku Centrali i w Delegaturach. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. zrealizowane – 2020 r. 2. zrealizowane – 2020 r.
3	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	Dostosowanie procedury ewakuacyjnej uwzględniającej osoby z niepełnosprawnościami.	Wdrożenie Procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.	zrealizowane - 2020 r.
DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA				
4	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych dokumentów cyfrowych.	Szkolenie dla wszystkich pracowników tworzących dokumenty cyfrowe – co 3 lata.	realizowane
5		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.
6		Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi i oprogramowania dla pracowników.	Audyt zewnętrzny dostępności stron UKE.	zrealizowane - 2021 r.
DZIAŁANIA PREZESA UKE NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI				
7	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.	Powołanie Koordynatora ds. dostępności.	zrealizowane – 2020 r.

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Informacje dodatkowe
8	Zwiększanie dostępności usług telekomunikacyjnych i pocztowych.	Działania edukacyjne.	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie poradnika praw osób z niepełnosprawnościami na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym. Opracowanie rekomendacji dla rynku telekomunikacyjnego i pocztowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. 	<ol style="list-style-type: none"> zrealizowane - 2020 r. zrealizowane - 2020 r.
9	Umożliwienie złożenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.	Wniosek o zapewnienie dostępności	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie wzoru wniosku o zapewnienie dostępności. Opracowanie procedury przyjmowania i rozpatrywania wniosków w ramach postępowania skargowego o zapewnienie dostępności. 	<ol style="list-style-type: none"> zrealizowane - 2021 r. zrealizowane - 2021 r.
10	Zapewnienie dostępności UKE dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działania Urzędu.	Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność budynków UKE.	Audyt wewnętrzny w zakresie realizacji zadań Delegatur UKE z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością.	Zrealizowane w okresie listopad – grudzień 2022 r.
11	Raport o stanie zapewniania dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	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).

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Departament Polityki Konsumenckiej

T: +48 22 53 49 225

F: +48 22 53 49 175

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

uke.gov.pl