



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –  
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego  
w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich  
NOWEFIO na lata 2021-2030



# Standardy NGO bez barier

Publikacja opracowana w ramach projektu:

**„Dostępne NGO na Pomorzu Zachodnim”**, finansowanego ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2030

Szczecin 2023

## Spis treści

Wprowadzenie .....	3
Wykaz skrótów.....	5
Standard dostępności dotyczący zasad wspierania przez Koordynatora ds. dostępności w organizacji pozarządowej osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez NGO .....	6
Standard dostępności dotyczący zasad monitorowania działalności NGO w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (cyfrowej, architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej). .....	15
Standard dostępności dotyczący zasad wdrażania w organizacjach pozarządowych (NGO) planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. ....	21
Standard dostępności dotyczący zasad dostosowania działań NGO do potrzeb i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami. ....	32
Standard dotyczący zasad stosowania dostępności w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w NGO.....	39

## Wprowadzenie

Projekt „Standardy NGO bez barier” obejmuje sześć działań:

1. powołanie Regionalnego Panelu Ekspertów Dostępności;
2. przeprowadzenie Zachodniopomorskiego Monitoringu Dostępności;
3. przeprowadzenie szkoleń w ramach Akademii Dostępności;
4. wdrożenie wypracowanych standardów w organizacjach pozarządowych;
5. przeprowadzenie kampanii społecznej „NGO burzą bariery”;
6. przeprowadzenie ewaluacji projektu.

Niniejszy dokument stanowi efekt prac w ramach pierwszego działania, to jest prac koncepcyjnych Regionalnego Panelu Ekspertów Dostępności. Dokument zawiera pięć rozdziałów odnoszących się do pięciu najważniejszych problemów, z jakimi borykają się organizacje pozarządowe w obszarze dostępności.

Opracowanie jest rezultatem prac trzyosobowego zespołu eksperckiego. Efekty prac Zespołu obejmują następujące standardy:

- Standard dostępności dotyczący zasad wspierania przez Koordynatora ds. dostępności w organizacji pozarządowej osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez NGO;
- Standard dostępności dotyczący zasad monitorowania działalności NGO w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (cyfrowej, architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej);
- Standard dostępności dotyczący zasad wdrażania w organizacjach pozarządowych (NGO) planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- Standard dostępności dotyczący zasad dostosowania działań NGO do potrzeb i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami;
- Standard dotyczący zasad stosowania dostępności w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w NGO.

Opracowanie standardów zostało poprzedzone konsultacjami z organizacjami pozarządowymi działającymi w województwie zachodniopomorskim. Odbyły się cztery spotkania: 18 października 2023 roku w Barlinku, 25 października 2023 roku w Pyrzycach, 18 listopada 2023 roku w Siemczynie oraz 21 listopada 2023 roku w Kołobrzegu. W spotkaniach uczestniczyli przedstawiciele organizacji

pozarządowych oraz samorządów terytorialnych z obszaru powiatów myśliborskiego, pyrzyckiego, drawskiego i kołobrzeskiego.

Zgodnie z formułą "Kawiarenki Obywatelskiej" spotkania były nakierowane na przeprowadzenie wstępnej debaty na temat dostępności realizowanych przez organizacje pozarządowe usług publicznych dla klientów o specjalnych potrzebach. W pierwszej fazie spotkań prezentowano założenia realizowanego projektu oraz omawiano zagadnienia prawno-formalne dotyczące dostępności w działalności zachodniopomorskich NGO'sów. W kolejnej fazie spotkania uczestnicy mogli się wypowiedzieć i skomentować stanowiska innych organizacji w tej bardzo ważnej, a ze względu na konieczność ponoszenia nakładów finansowych, także bardzo trudnej kwestii. Podczas ostatniej fazy spotkania uczestnicy mogli potwierdzić zainteresowanie udziałem w projekcie wypełniając przygotowaną ankietę. W spotkaniach uczestniczyło od 9 do ponad 30. organizacji pozarządowych.

Zebrane podczas spotkań opinie stały się podstawą do prezentowanych w niniejszej publikacji standardów.

Dokument został przygotowany zgodnie z wytycznymi dla dokumentów cyfrowych WCAG 2.1. Dla lepszej przejrzystości zastosowano czcionkę Open Sans, która stosowana jest w portalu GOV.PL.

## **Wykaz skrótów**

**UDC** – Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

**UJM** – Ustawa 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się;

**UZD** – Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

**NGO** – organizacje pozarządowe oraz wszystkie podmioty zrównane z nimi ustawowo zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

# **Standard dostępności dotyczący zasad wspierania przez Koordynatora ds. dostępności w organizacji pozarządowej osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez NGO**

Opracowała: Iwona Żukiert

Szczecin, 30 listopada 2023 roku.

## **Podstawa prawna**

Art. 14 ust. 2, pkt 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **Cel opracowania standardu**

Celem opracowania standardu jest wzmocnienie instytucjonalne sektora obywatelskiego, poprzez wszechstronne przygotowanie organizacji pozarządowych do zapewnienia dostępności. Ma się to przyczynić się do podniesienia świadomości zarówno w odniesieniu do zadań publicznych realizowanych przez te podmioty na zlecenie sektora publicznego (zgodnie z obowiązującym prawem jest to obowiązek od dnia 6 września 2021 roku) jak i w każdej innej sferze ich funkcjonowania (np. zatrudnianie osób ze szczególnymi potrzebami i przygotowywanie dla nich stanowisk pracy). Działania te mają doprowadzić do zapewnienia jak najwyższego standardu obsługi klientów realizowanych przez NGO zadań publicznych, ale także stworzyć warunki godnego zatrudnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami pracującymi na rzecz tych organizacji.

Standard dotyczący zasad wspierania przez Koordynatora ds. dostępności w organizacji osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez NGO, ma na celu przygotowanie do tego działania koordynatorów dostępności w poszczególnych organizacjach. Przybliżenie im ogólnych zasad zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Standard określa warunki jakie muszą spełnić NGO w zakresie realizacji dostępnych wydarzeń w ramach zadania publicznego.

## **Przesłanki do opracowania standardu**

Rząd RP doprowadził w roku 2019 do uchwalenia dwóch kluczowych dla kwestii dostępności ustaw. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych mają w najbliższych latach w sposób znaczący poprawić dostępność osób ze szczególnymi potrzebami do usług świadczonych przez podmioty publiczne. 6 września 2021 roku weszły w życie przepisy zobowiązujące podmioty publiczne zlecające zadania organizacjom pozarządowym oraz podmiotom gospodarczym, aby ich realizatorzy zapewniali dostępność na zasadach określonych w cytowanych wyżej ustawach. Opracowanie standardu ma za zadanie przygotować organizacje pozarządowe do zapewnienia dostępności poprzez wyszkolenie koordynatorów dostępności w poszczególnych organizacjach realizujących zadania zlecone przez sektor publiczny. Z realizacji projektu skorzystają przede wszystkim NGO skupione w ZAFOS, a także inne organizacje, które uważają swój poziom wiedzy do wdrażania dostępności w swojej działalności za niesatysfakcjonujący. Organizacjom brakuje wiedzy jak oceniać deficyty, jakie działania podejmować, jakie sprzęty, urządzenia wybierać aby działać zgodnie z literą prawa.

Organizacje odczuwają zarówno niedostatek wiedzy merytorycznej, wątpliwość we właściwość swojego postępowania wobec osób ze szczególnymi potrzebami, a także obawiają się negatywnych konsekwencji ze strony podmiotów zlecających i kontrolujących. Istnieje zatem istotna potrzeba profesjonalizacji działań NGO .

Trzeba zmienić sposób myślenia NGO o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dostępność stanowi niezbędny element działalności NGO. Jednak w wielu przypadkach świadczone usługi nie są w pełni dostosowane do tego, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły z nich samodzielnie korzystać. Ponadto część NGO uważa, że ich ten problem nie dotyczy – bo nie jest to ich grupa docelowa, nie mają takich odbiorców swoich działań itp. Jednak w praktyce może się okazać, że tej pory osoby ze szczególnymi potrzebami nie korzystały z usług NGO, bo nie miały takiej możliwości, a nie dlatego, że nie były zainteresowane. Jeżeli zostaną poinformowane o zapewnieniu dostępności, to może skorzystać z oferty NGO.

**Standard dostępności dotyczący zasad wspierania przez Koordynatora ds. dostępności osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez NGO.**

Dostępność jest cechą, dzięki której, z produktów, usług i przestrzeni – może korzystać jak największa liczba osób. NGO muszą dążyć do umożliwienia udziału w swoich działaniach osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami. NGO powinny dążyć do tego, aby nie tworzyć barier i działać na rzecz ich znoszenia. Obecnie idea „NGO bez barier” staje się powszechnym standardem. Ważną rolę mają do odegrania tutaj NGO, które poprzez swoją działalność mogą aktywnie kreować działania sprzyjające tworzeniu dostępnej przestrzeni publicznej. Aby przestrzeń bez barier dobrze służyła rozwojowi lokalnej społeczności musi być dostępna dla wszystkim bez względu na sprawność – wzrokową, ruchową lub poznawczą. Zatem, aby przestrzeń publiczna służyła zacieśnianiu więzi międzyludzkich oraz rozwojowi społeczeństwa obywatelskiego, istotne jest zbieranie informacji o szczegółowych potrzebach odbiorców działań NGO i dopasowania do nich rozwiązań zapewniających dostępność i to działanie będzie przypisane koordynatorowi ds. dostępności w organizacji.

Kierując się troską o osoby ze szczególnymi potrzebami chcemy doprowadzić do zmiany, w której organizacje implementować będą standardy zapewnienia dostępności przygotowane w niniejszym opracowaniu. Żadna instytucja nie działa na rzecz wspierania dostępności w organizacjach pozarządowych. Brak jest także wskazówek, podręczników czy poradników, jak wdrażać dostępność w NGO. Niniejszy poradnik ma stanowić przełamanie bariery niewiedzy i niejasności w tym obszarze.

Koordynator ds. dostępności w organizacji jak sama nazwa wskazuje powinien koordynować wszystkie działania umożliwiające osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z wydarzeń organizowanych w ramach realizowanych zadań zleconych.

## **1. Regulacje prawne**

Koordynator powinien znać przepisy stosowane w regulacjach prawnych.

Podstawowym dokumentem regulującym kwestie współpracy administracji publicznej z NGO jest ustawa z 24 kwietnia 2003r o działalności pożytku publicznego i wolontariacie. Współpraca ta może być w formie finansowej polegającej na zlecaniu zadań NGO wraz z udzielaniem dotacji na ich realizację lub wspierania wykonywania zadań wraz z udzieleniem dotacji.

Od 6 września 2021r. w umowach zawieranych z NGO powinny się znaleźć postanowienia określające warunki służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- art. 4 ust.3 i art.5 ust.2 ustawy z 19 lipca 2019r.(UZD)



Art. 4 ust. 3 UZD mówi o tym, że podmiot publiczny zawierając umowę z NGO w zakresie realizacji zadań publicznych jest zobowiązany do określenia w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, uwzględniając minimalne wymagania dotyczące dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej.

Nie ma to zastosowania w umowach o realizację zadań finansowanych ze środków Unii Europejskiej. W nowym okresie programowania obowiązywać będą przepisy w „Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027”. W tym zakresie załącznik nr 2 do tego dokumentu zawiera „Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027”, których celem jest zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami na równi z osobami pełnosprawnymi dostępu do funduszy unijnych.

## **2. Minimalne wymagania dotyczące zapewnienia dostępności**

- a) architektoniczne- zgodnie z art. 6 ust. 1 UZD minimalne wymagania dotyczące dostępności architektonicznej dotyczą:
  - zapewnienia wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynku
  - instalacji urządzeń lub zastosowania środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, umożliwiającym dostęp do pomieszczeń z wyłączeniem pomieszczeń technicznych
  - zapewnienie informacji nt. rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny i dotykowy
  - zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt. 11 ustawy z 27 sierpnia 1997r o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych
  - zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości bezpiecznej ewakuacji lub uratowania się w inny sposób
- b) cyfrowe- zgodnie z art. 6 ust. 2 UZD zostały określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 roku UDC.

Dostępność cyfrowa strony internetowej i aplikacji mobilnej polega na zapewnieniu ich funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości. Załącznik UDC zawiera wytyczne dla dostępności treści internetowych zgodnie ze standardem WCAG 2.1, które należy stosować dla stron internetowych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych.

Zobowiązane do stosowania dostępności cyfrowej są organizacje (nawet jeśli nie korzystają z publicznych środków), które prowadzą działania w sferze zadań publicznych w zakresie:

- ochrony i promocji zdrowia
  - działalności na rzecz osób niepełnosprawnych
  - działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym.
- c) informacyjno- komunikacyjne – zgodnie z art., 6 ust. 3 UZD minimalne wymagania dotyczą:
- obsługi z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art.3 pkt. 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r (UJM) o języku migowym i innych środkach komunikowania się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
  - Instalacji urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia.
  - Zapewnienia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku
  - Zapewnienia na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności w postaci elektronicznego pliku zawierający tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

### **3. Opis standardu dostępności w zakresie realizacji umów z udziałem środków publicznych**

Możemy wyróżnić cztery etapy działania, które pozwolą osobom ze szczególnymi potrzebami uczestniczyć w dostępnym wydarzeniu:

- a) Informowanie o dostępności wydarzenia;
- b) Dostępny dojazd do miejsca wydarzenia;
- c) Udział w dostępnym wydarzeniu;
- d) Dostępny powrót z miejsca wydarzenia.

## **Informowanie o dostępności wydarzenia**

Rozeznanie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami jest kluczowym narzędziem zapewniającym włączenie potencjalnych odbiorców zadania w proces przygotowania wydarzenia, aby lepiej zrozumieć ich preferencje w zakresie zapewnienia dostępności.

Ponadto może to stanowić inspirację do wprowadzenia zmian w działalności organizacji w zakresie zapewnienia swoich usług.

Minimalny zakres:

1. Należy określić dotychczasowe doświadczenie organizacji w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zbadać jakie rozwiązania w zakresie dostępności pozwolą uczestniczyć jak największej liczbie osób.
2. Zamieścić na stronie internetowej informację o zapewnieniu przez organizację dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
3. Przeprowadzić analizę wymagań zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, które zostały określone przez podmiot publiczny dla realizatorów zadania. Określić które wymagania określone w UZD organizacja jest w stanie zapewnić.
4. Zadbać o pomoc ze strony innych organizacji zajmujących się osobami z niepełnosprawnością w zaplanowaniu wydarzenia.
5. Uwzględnić różne aspekty dostępności wydarzenia, które mogą mieć wpływ na zwiększenie frekwencji osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Informacje o dostępności miejsca i wydarzenia powinny być znane potencjalnym odbiorcom, należy zastosować dostępne kanały komunikacji (środki komunikacji elektronicznej, telefon)
7. Strona internetowa dostosowana w wersji dostępnej cyfrowo standardem WCAG 2.1.
8. Materiały informacyjne w wersji cyfrowej.

## **Dostępny dojazd do miejsca wydarzenia**

Ważne jest, aby organizatorzy wydarzenia dokładnie zaplanowali i zapewnili dostępną komunikację do miejsca wydarzenia, tak aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogli bezproblemowo dotrzeć na miejsce jego realizacji. Lokalizacja miejsca wydarzenia powinna zapewnić bezproblemowy dojazd osobom ze szczególnymi potrzebami.

## Minimalny zakres

1. Lokalizacja miejsca wydarzenia powinna być dobrze skomunikowana.
2. Odpowiednio oznakować drogę dojazdową, dostęp do parkingu i wejście do budynku.
3. Zapewnić miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
4. Poinformować uczestników o najbardziej dogodnym sposobie dotarcia.

## Udział w dostępnym wydarzeniu.

Odbiorcy zadania publicznego powinni na wejściu otrzymać informacje o sposobie dotarcia na miejsce i rozkładzie pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy.

## Minimalny zakres:

1. Informacja wizualna przy wejściu powinna zapewnić:
  - Plan rozkładu pomieszczeń z oznaczeniem miejsca lokalizacji osoby czytającej (jesteś tutaj).
  - Tabliczki wskazujące kierunek drogi.
  - Widoczne tabliczki informacyjne lub piktogramy przy wejściach do pomieszczeń (gdzie jest tłumacz PJM lub pętla indukcyjna).
2. Informacja dotykowa – zastosować oznaczenia dotykowe Braille'a przy wejściach do pomieszczeń i na poręczach.
3. Informacja głosowa- zapewnić wsparcie asystentów udzielających ustnych informacji pomagających dotrzeć na miejsce wydarzenia.
4. Odpowiednia platforma internetowa w przypadku wydarzeń online.
  - Z napisami i transkrypcje na żywo dla osób słabosłyszących.
  - Z tłumaczeniem PJM dla osób głuchych.
  - Działający w różnych programach dla osób niewidomych.
  - Zamieścić wydarzenie online na stronie internetowej właściwie opisany link do transmisji archiwalnej z transkrypcją i tłumaczeniem PJM.
5. Zapewnienie dostępnej obsługi wydarzenia.
  - Zapewnić asystentów osób z niepełnosprawnościami.
  - Zaplanować usługę tłumacza PJM.

- Zastosować symultaniczny przekaz tekstowy polegający na wyświetleniu na ekranie przebiegu wydarzenia.
  - Zapewnić dostępność materiałów w wersji elektronicznej.
6. Zapewnienie osobie korzystającej z psa asystującego wejścia do budynku.
- Brak przeszkód na drodze.
  - Wskazać najodpowiedniejsze miejsce.
  - Zadbać o odpowiednie udogodnienia dla psa.
7. Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości bezpiecznej ewakuacji.
- Zapoznanie z planem ewakuacji w razie wystąpienia zagrożenia, opracowanie planu bezpiecznej ewakuacji.
  - Przeszkolić personel obsługujący wydarzenie w zakresie postępowania na wypadek ewakuacji.
  - Poinstruować uczestników wydarzenia o procedurze bezpiecznej ewakuacji.

### **Dostępny powrót z miejsca wydarzenia**

Podobnie jak przy dotarciu na miejsce wydarzenia osoby ze szczególnymi potrzebami mogą potrzebować wsparcia lub asysty by powrócić do domu. Ważne jest aby organizatorzy wydarzenia uwzględnili ten fakt i zapewnili odpowiednią logistykę powrotu do domu osobom ze szczególnymi potrzebami.

Minimalny zakres:

1. Zadbać o dostępność transportu publicznego w najbliższej okolicy miejsca wydarzenia.
2. Poinformować uczestników o dostępnych opcjach powrotu do domu.
3. Zapewnić odpowiednie wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami w drodze powrotnej do domu.

### **Lista kontrolna**

1. Koordynator zna przepisy ustawy z 24 kwietnia 2003r o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.
2. Koordynator zna przepisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

3. Koordynator zna minimalne wymagania dotyczące zapewnienia dostępności.
  - a) architektoniczne- zgodnie z art. 6 ust. 1 UZD minimalne wymagania dotyczące dostępności architektonicznej
  - b) cyfrowe- zgodnie z art. 6 ust. 2 UZD zostały określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 roku UDC.
- c) informacyjno- komunikacyjne – zgodnie z art., 6 ust. 3 UZD
4. Koordynator potrafi wyróżnić cztery etapy działania, które pozwolą osobom ze szczególnymi potrzebami uczestniczyć w dostępnym wydarzeniu:
  - a) Informowanie o dostępności wydarzenia
  - b) Dostępny dojazd do miejsca wydarzenia
  - c) Udział w dostępnym wydarzeniu
  - d) Dostępny powrót z miejsca wydarzenia

# **Standard dostępności dotyczący zasad monitorowania działalności NGO w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (cyfrowej, architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej).**

Opracował: Dariusz Rutkowski.

Szczecin, 30 listopada 2023 roku.

## **Podstawa prawna**

Art. 14 ust. 2, pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

[Podstawa prawna odwołuje się do przepisu, który dotyczy jednostek publicznych. NGO nie są zobowiązane do stosowania ww. przepisu, ale założeniem projektu realizowanego przez ZAFOS jest przygotowanie organizacji i osób w nich pracujących do działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności.]

## **Cel opracowania standardu.**

Organizacje pozarządowe oraz inne podmioty społeczne realizują działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. Ich realizacja jest zazwyczaj finansowana ze środków publicznych. Przepisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zobowiązują od dnia 6 września 2021 roku między innymi organizacje pozarządowe do zapewnienia dostępności w realizowanych zadaniach publicznych. Opracowanie standardu pozwoli na skuteczne wdrażanie dostępności w podmiotach społecznych. Celem standardu jest wdrożenie w organizacji zasad monitorowania działalności NGO w zakresie dostępności.

## **Przesłanki do opracowania standardu.**

Organizacje obywatelskie bardzo często realizują zadania publiczne. W ten sposób wyręczają sektor publiczny w realizacji ważnych obowiązków. Ustawa UZD wprowadziła obowiązek zapewnienia dostępności w każdym przypadku, gdy organizacja pozarządowa realizuje zadanie zlecone przez podmiot publiczny (np. gminę, powiat czy ministerstwo). Aby organizacje mogły sprawnie realizować swoje zadania powierzone im przez sektor publiczny konieczne jest udzielenie im wszechstronnego wsparcia jak mają postępować, aby w odpowiedni sposób zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami w realizowanych zadaniach. Przygotowany standard tłumaczyć będzie jak organizacja powinna

monitorować sposób zapewnienia dostępności w swoich codziennych działaniach i realizowanych projektach. Istotą wprowadzenia tego standardu jest pomoc organizacji w stwierdzeniu czy spełnia ona wymogi w zakresie dostępności i czy podejmuje właściwe działania na rzecz dostępności. Monitorowanie działalności organizacji w zakresie dostępności nie jest jej obowiązkiem ustawowym, ale powinno pomóc w zakresie zapewnienia dostępności. Jest to więc narzędzie wsparcia a nie wymóg prawny. Wdrożenie monitorowania pozwoli na uruchomienie „systemu wczesnego reagowania” w problemach z dostępnością i pozwoli uniknąć problemów podczas kontroli, które wynikać będą np. z umów zawieranych przez organizację z donatorami środków finansowych w ramach umów dotacji czy zlecenia usług.

Gdy NGO realizuje zadanie publiczne, musi pamiętać, że obowiązuje to, co zostało określone w umowie dotacyjnej. Pamiętajcie jednak, że umowa to również załączniki do niej. Równocześnie Wasza organizacja powinna dążyć do dostępności w całej swojej działalności.

Pamiętaj, że podmiot publiczny będzie wymagał spełnienia co najmniej warunków minimalnych określonych w UZD. Kalkulując koszty realizacji zadania, zawsze przeanalizuj koszty zapewnienia wymaganej dostępności i ujmij je w kosztorysie zadania. Zapewnienie dostępności to także element podlegający kontroli i weryfikacji przy rozliczeniu dotacji.

### **Standard dostępności dotyczący zasad monitorowania działalności NGO w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (cyfrowej, architektonicznej i informacyjno – komunikacyjnej).**

Standard dostępności dotyczący zasad monitorowania działalności NGO w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami może obejmować różne aspekty, takie jak dostępność cyfrowa, architektoniczna oraz informacyjno-komunikacyjna. Przedmiotowy standard dotyczy zasad monitorowania. W zakresie sposobu spełniania danego obszaru dostępności odwołujemy do innych standardów, które bezpośrednio odpowiadają na pytanie jakie warunki powinna spełniać organizacja w zakresie dostępności cyfrowej, architektonicznej czy informacyjno-komunikacyjnej. Zakres monitorowania powinien być jednak szerszy, co potwierdzają dodatkowe obszary wskazane niżej.

Poniżej przedstawiamy propozycję wytycznych dotyczących monitorowania tych obszarów:



## **Dostępność cyfrowa:**

- a) Testy dostępności stron internetowych i aplikacji (jeśli takowe organizacja używa):

Regularne przeprowadzanie testów dostępności witryny internetowej i aplikacji przy użyciu narzędzi automatycznych i manualnych oraz wykorzystanie standardów dostępności, takich jak WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Organizacja powinna na bieżąco weryfikować aktualny standard w tym zakresie.

- b) Monitoring treści multimedialnych:

Zapewnienie, że wszelkie treści multimedialne są dostępne dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (napisy, opisy dźwięku itp.).

- c) Szkolenia w zakresie dostępności cyfrowej:

Organizowanie regularnych szkoleń dla pracowników odpowiedzialnych za tworzenie treści online.

- d) Wsparcie dla użytkowników:

Udostępnienie kanałów wsparcia dla użytkowników, aby zgłaszali problemy z dostępnością i otrzymywali pomoc.

- e) Regularne aktualizacje:

Zapewnienie, że wszelkie zmiany na stronie internetowej są zgodne z zasadami dostępności.

## **Dostępność architektoniczna:**

- a) Inspekcje budynków i infrastruktury:

Regularne inspekcje budynków i infrastruktury pod kątem dostępności dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

- b) Dostępność przestrzeni publicznych:

Zapewnienie, że przestrzenie publiczne dostępne są dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

- c) Wsparcie dla pracowników odpowiedzialnych za dostępność architektoniczną:

Szkolenia i wsparcie dla pracowników zajmujących się dostępnością architektoniczną.

## **Dostępność informacyjno-komunikacyjna:**

### a) Monitorowanie materiałów informacyjnych:

Regularne sprawdzanie materiałów informacyjnych pod kątem dostępności, takich jak ulotki, broszury itp.

### b) Wsparcie w komunikacji:

Zapewnienie, że wszelkie wydarzenia i komunikaty są dostępne dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

### c) Dostosowane narzędzia komunikacyjne:

Używanie narzędzi komunikacyjnych dostosowanych do różnych potrzeb, np. tłumaczenia na język migowy, dostępność tekstu na materiałach wizualnych itp.

## **Raportowanie i ewaluacja:**

### a) Raporty dostępności:

Przygotowywanie regularnych raportów dostępności, które zawierają informacje o postępach i planach na przyszłość.

### b) Ewaluacja działań:

Ocena skuteczności podjętych działań w zakresie dostępności i dostosowywanie strategii na podstawie wyników.

## **Uczestnictwo społeczności (szczególnie lokalnej):**

### a) Konsultacje z interesariuszami:

Udział osób ze szczególnymi potrzebami w procesach konsultacyjnych dotyczących dostępności oraz udział przedstawicieli podmiotów z którymi organizacja współpracuje w zakresie wymogów dostępności (np. inne organizacje pozarządowe, urzędy, szkoły, domy kultury, kościoły, itp.).

### b) Feedback od społeczności:

Zbieranie opinii i sugestii od społeczności dotyczących dostępności a także budowanie potencjału rzecznictwa organizacji w zakresie dostępności.

## Podsumowanie.

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wymaga systematycznego monitorowania, reagowania na zmiany oraz zaangażowania społeczności. Regularne oceny i aktualizacje standardów są kluczowe dla skutecznej realizacji zobowiązań w zakresie dostępności. Monitorowanie powinno być elementem planu działania organizacji w zakresie zapewnienia dostępności (o planie dostępności piszemy w odrębnym standardzie). Zawsze warto weryfikować to, czy organizacja spełnia zasady dostępności. Pomocą w tym względzie mogą być tzw. listy kontrolne, które zamieszczamy na końcu każdego proponowanego przez nas standardu.

Można też stosować inne, dostępne narzędzia, np. organizacja może wykorzystać do tego listy sprawdzające do Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie szczegółowych wymogów, jakie muszą spełniać podmioty dokonujące certyfikacji dostępności, wzoru wniosku o wydanie certyfikatu dostępności oraz wzoru certyfikatu. Znajdują się one pod linkiem <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/certyfikacja-dostepnosci/inne-dokumenty/>

## Lista kontrolna.

1. Czy organizacja dokonuje regularnego przeglądu dostępności architektonicznej opisanego w oddzielnym standardzie?
2. Czy organizacja dokonuje regularnego przeglądu dostępności cyfrowej opisanej w oddzielnym standardzie?
3. Czy organizacja dokonuje regularnego przeglądu dostępności informacyjno-komunikacyjnej opisanej w odrębnym standardzie?
4. Czy organizacja stosuje wybrane narzędzia (testy) weryfikacji dostępności strony internetowej, stosowanych aplikacji, programów, innych systemów informatycznych (jeśli dotyczy)?
5. Czy organizacja weryfikuje aktualny standard dostępności (WCAG)?
6. Czy organizacja weryfikuje dostępność treści multimedialnych zamieszczanych na swoich stronach internetowych pod kątem ich dostępności?
7. Czy organizacja szkoli osoby odpowiedzialne za treści internetowe i multimedialne w zakresie dostępności?
8. Czy organizacja wspiera (pomaga) potencjalnych klientów, użytkowników, którzy korzystają z jej zasobów – szczególnie tych udostępnianych on-line?

9. Czy organizacja ma plan działania w zakresie zapewnienia dostępności?
10. Czy organizacja opracowała w ramach planu lub poza planem wskaźniki spełnienia wymogów dostępności? Czy te wskaźniki zostały zrealizowane?
11. Czy organizacja ma plan/harmonogram działań na rzecz dostępności?
12. Czy organizacja podlegała w okresie monitorowanym audytom instytucji zewnętrznych w zakresie dostępności? Czy wdrożono ewentualne zalecenia?
13. Czy wpłynęły do organizacji skargi/wnioski/postulaty odnoszące się do dostępności? Czy organizacja się do nich odniosła?
14. Czy organizacja szkoli swoich pracowników, wolontariuszy i członków w zakresie dostępności?
15. Czy organizacja sporządza okresowe raporty w zakresie zapewnienia dostępności?
16. Czy organizacja monitoruje wszystkie swoje działania/projekty/inicjatywy w zakresie spełnienia wymogów dostępności?
17. Czy organizacja spełnia wymogi (jeśli dotyczy) ustaw:
  - Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (aktualna na dzień weryfikacji)
  - Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się (aktualna na dzień weryfikacji)
  - Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (aktualna na dzień weryfikacji)
18. Czy organizacja powołała pełnomocnika/ów ds. dostępności?
19. Czy organizacja podejmuje inicjatywy rzecznicze w zakresie dostępności?
20. Czy organizacja wspiera self-adwokatów dostępności?

# **Standard dostępności dotyczący zasad wdrażania w organizacjach pozarządowych (NGO) planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.**

Opracował: Dariusz Rutkowski.

Szczecin, 30 listopada 2023 roku.

## **Podstawa prawna**

Art. 14 ust. 2, pkt 2 w powiązaniu z art. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

[Podstawa prawna odwołuje się do przepisu, który dotyczy jednostek publicznych. NGO nie są zobowiązane do stosowania ww. przepisu, ale założeniem projektu realizowanego przez ZAFOS jest przygotowanie organizacji i osób w nich pracujących do działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności.]

## **Cel opracowania standardu.**

Celem opracowania standardu jest stopniowa poprawa **dostępności**, dzięki której **osoby ze szczególnymi potrzebami** w sposób możliwie **samodzielny i komfortowy** będą mogły korzystać z budynków i usług publicznych oferowanych przez NGO. Równy dostęp do wszystkich usług jest prawem wszystkich osób, gwarantującym niezależność życia. Organizacje pozarządowe oraz inne podmioty społeczne realizują działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami oraz działania, w których mogą brać udział osoby ze specjalnymi potrzebami. Ich realizacja jest często finansowana ze środków publicznych i wtedy mają zastosowanie przepisy UZD zobowiązujące od dnia 6 września 2021 roku, między innymi organizacje pozarządowe, do zapewnienia dostępności w realizowanych zadaniach publicznych. Realizacja przepisów ww. ustawy ma poprawić warunki życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby. Niemniej warto, aby NGO niezależnie od wymogów prawnych, miały plan poprawiający dostępność działań organizacji osobom ze szczególnymi potrzebami. Celem standardu jest wsparcie skutecznego wdrażania dostępności w NGO poprzez przygotowanie planu działania.

## **Przesłanki do opracowania standardu**

Organizacje obywatelskie bardzo często realizują zadania publiczne. W ten sposób wyręczają sektor publiczny w realizacji ważnych obowiązków. Ustawa UZD wprowadziła obowiązek zapewnienia dostępności w każdym przypadku, gdy NGO realizuje zadanie zlecone przez podmiot publiczny (np. gminę, powiat czy ministerstwo). Aby organizacje mogły sprawnie realizować swoje zadania powierzone im przez sektor publiczny konieczna jest udzielenie im wszechstronnego wsparcia jak mają postępować, aby w odpowiedni sposób zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami w realizowanych zadaniach. Przygotowany standard pomoże NGO w przygotowaniu do spełnienia norm zapisanych w przepisach prawa. Ponadto temat zapewnienia dostępności jest bardzo złożony, często wymaga posiadania specjalistycznej wiedzy.

Organizacje bardzo często w ogóle nie otrzymują jakiegokolwiek pomocy ze strony sektora publicznego zlecającego zadanie do realizacji. Dotyczy to między innymi pomocy finansowej czy merytorycznej (jak praktycznie dbać o dostępność), aby dostosować działalność NGO pod kątem zapewnienia dostępności.

Opracowanie przez organizacje planu działania jest dobrym krokiem do kompleksowego rozwiązania problemów z poprawą zapewnienia dostępności. Taki plan działań może pomóc w spełnieniu nie tylko minimalnych wymagań wynikających z UZD, ale może być miejscem do zaproponowania różnych dobrych praktyk w zakresie dostępności wykraczających poza normy UZD.

Gdy NGO realizuje zadanie publiczne, musi pamiętać, że obowiązuje to, co zostało określone w umowie dotacyjnej. Pamiętajcie jednak, że umowa to również załączniki do niej. Równocześnie Wasza organizacja powinna dążyć do dostępności w całej swojej działalności.

Pamiętaj, że podmiot publiczny będzie wymagał spełnienia co najmniej warunków minimalnych określonych w UZD. Kalkulując koszty realizacji zadania, zawsze przeanalizuj koszty zapewnienia wymaganej dostępności i ujmij je w kosztorysie zadania. Zapewnienie dostępności to także element podlegający kontroli i weryfikacji przy rozliczeniu dotacji.

Standard dostępności dotyczący zasad wdrażania w NGO planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Standard dostępności dotyczący zasad wdrażania planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w NGO może obejmować szereg kwestii i obszarów. Poniżej przedstawiono ogólne wytyczne, które mogą być uwzględniane w takim standardzie (planie).

Tak jak wspomniano wyżej, plan nie jest obowiązkowy dla NGO, ale może bardzo pomóc w zapewnieniu dostępności wynikającej z UZD, jak i w zapewnieniu dostępności jako dobrej praktyki działania organizacji. Dlatego też każdy z poniższych elementów planu może być przez NGO zmieniany. Organizacja może też uwzględnić więcej aspektów i obszarów planu, które wydają się jej potrzebne. Jednak najważniejsze w podejściu do planu to wypracowanie indywidualnego podejścia każdej organizacji z punktu widzenia jej perspektywy i potrzeb. Poniższe aspekty i obszary są przykładowe i mają zainspirować NGO do samodzielnej pracy. Szczególnie polecamy metodę burzy mózgów, wspólnej pracy nad takim planem. Takie podejście i partycypacja w jego tworzeniu przez wielu członków NGO pomoże w jego akceptacji na etapie pracy NGO i może stać się przyczynkiem do potraktowania wymogów związanych z dostępnością, nie tylko jako obowiązku NGO ale jako elementu codziennej pracy i działalności Waszej organizacji. Sugestia: nie należy kopiować planów innych organizacji, ale należy spróbować samodzielnej pracy nad takim planem. Ważne jest jednak, aby moderatorem takiej wspólnej pracy był ktoś kto pełni w organizacji rolę koordynatora dostępności albo potencjalnie mógłby takim koordynatorem zostać po uprzednim przeszkoleniu i wykazuje chęć pełnienia takiej roli w NGO.

Propozycja obszarów jakie może obejmować plan działań NGO na rzecz zapewnienia dostępności.

### **Polityka dostępności**

Określenie zobowiązań organizacji do zapewnienia dostępności swoich usług, działań i zasobów dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Wyjaśnienie celów i wartości związanych z równością dostępu do zasobów organizacji.

**Cele organizacji w zakresie działań na rzecz dostępności** powinny być określone zgodnie z koncepcją **SMART**, a więc powinny być:

- skonkretyzowane (Specific),
- mierzalne (Measurable),
- osiągalne (Achievable),
- istotne (Relevant),
- określone w czasie (Time-bound).

Oprócz celów warto rozważyć w organizacji podejście do wartości, jakie wyraża organizacja w odniesieniu do zapewnienia dostępności. Te wartości mogą być sformułowane również w ramach Misji i Wizji organizacji:

**Misja** to deklaracja adresowana do otoczenia — rodzin, społeczności lokalnej, klientów, innych organizacji i urzędów itd., która ma informować otoczenie o aspiracjach organizacji, a przede wszystkim wspomagać kierownictwo organizacji oraz jej członków i wolontariuszy w osiągnięciu celów organizacji. Jest to więc opis tego, jak chcemy być postrzegani w środowisku, szczególnie lokalnym i tam, gdzie działamy.

**Wizja** to wyobrażenie samej organizacji o tym, czym organizacja będzie się zajmowała i jak będzie funkcjonowała w przyszłości. Wizja wyraża więc ambicje Zarządu i jej członków, opisując stan organizacji za np. kilka lat po wprowadzeniu planu dostępności.

Misja jest skierowana na zewnątrz organizacji – do jej otoczenia, a Wizja do wewnątrz organizacji – do jej członków, pracowników, wolontariuszy.

Przy formułowaniu tych celów, misji, wizji i wartości, szczególnie ważne jest, aby w miarę możliwości wszyscy lub jak najwięcej członków organizacji utożsamiało się z tymi celami i wartościami. Cele narzucone często powodują brak utożsamiania się z nimi tych, którzy te cele mają później realizować. Aby to uzyskać warto w większej grupie opracować rozdział (punkt planu) dotyczący własnej polityki dostępności. Wspólna praca na pewno ułatwi późniejsze wdrażanie przyjętych celów. Takie zadanie można postawić sobie np. w trakcie wspólnego wyjazdu integracyjnego.

## **Analiza potrzeb**

Przeprowadzenie regularnej analizy potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, aby lepiej dostosować świadczone usługi i działania organizacji. Plan powinien zawierać deklarację przeglądu potrzeb osób z którymi organizacja pracuje lub mogłaby pracować po spełnieniu potrzeb takich osób. Przy każdym monitoringu wdrażania planu warto poświęcić więcej czasu nad analizą potrzeb nie tylko dotychczasowych klientów, ale również rozszerzać zakres osób, które mogłyby w przyszłości korzystać z zasobów organizacji. Formułując potrzeby warto porozmawiać bezpośrednio z osobami o specjalnych potrzebach, na pewno takich osób jest bardzo wiele w otoczeniu organizacji. Takie podejście pozwoli organizacji na pełniejsze odzwierciedlenie potrzeb w planie działań.



## **Szkolenia i świadomość**

Organizacja szkoleń dla pracowników, działaczy i wolontariuszy dotyczących problematyki dostępności oraz sposobów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Podejmowanie działań mających na celu zwiększenie świadomości społecznej w zakresie potrzeb osób niepełnosprawnych i osób ze specjalnymi potrzebami.

Organizacje bardzo często opierają się na spontanicznym wsparciu swoich członków i wolontariuszy. Często towarzyszy temu entuzjazm, ale nie zawsze profesjonalne przygotowanie. Warto poszukiwać dostępnych na rynku szkoleń, możliwości doradztwa, które pozwolą się lepiej przygotować do zapewnienia dostępności. Warto szczególnie przyglądać się organizacjom sieciowym, które bardzo często mają ofertę bezpłatnych szkoleń i doradztwa również w zakresie dostępności. Takie poszukiwania szkoleń czy doradztwa powinno być jednym z zadań koordynatora dostępności w NGO i to ta osoba powinna koordynować udział przedstawicieli swojego NGO w takich szkoleniach.

## **Komunikacja dostępna dla wszystkich**

Zapewnienie, że wszelka komunikacja, zarówno wewnętrzna, jak i zewnętrzna, jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, na przykład poprzez dostosowane treści, tłumaczenia na język migowy (patrz UJM) itp.

Dla realizacji standardów w zakresie komunikacji mamy bardzo wiele opcji i rozwiązań. Np. tłumaczenia na język migowy, które wydawało się, iż stanowią dla wielu NGO barierę finansową albo organizacyjną – są już obecnie łatwiejsze i często umożliwiają bezpłatne uzyskanie wsparcia. Warto zatem w planie działań przemyśleć z dużym wyprzedzeniem różne aktywności swojego NGO i zapewnić odpowiednią i szeroką komunikację. Nasze standardy oddzielnie odnoszą się do kwestii komunikacji jako wymogu dla NGO.

## **Dostępność fizyczna, w tym architektoniczna**

Zapewnienie dostępu do budynków i infrastruktury dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, na przykład poprzez rampy, windy czy toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Zasady tej dostępności wynikają z UZD i pozostałych standardów. Dla NGO są to wymogi niezwykle często przekraczające możliwości ich rozwiązania na poziomie

danego NGO. Jeśli bowiem np. siedziba danego NGO znajduje się w obiekcie, który nie spełnia standardów i należy do odrębnego podmiotu – to w praktyce takie NGO musi stosować alternatywne rozwiązania. Jednak często i alternatywne rozwiązania wymagają określonych nakładów finansowych. Zatem umieszczenie w planie działania analizy dostępności pozwoli na uniknięcie „zaskoczenia” w sytuacji, gdy np. donator środków publicznych w umowie zażąda spełnienia wymagań dostępności architektonicznej. W planie działania możemy zawrzeć zarówno plan dojścia do rozwiązań docelowych (najbardziej pożądanym), jak i plan działań przejściowych, dostosowujących NGO do zapewnienia dostępności alternatywnej lub innych rozwiązań – np. przeniesienie jakiegoś działania do obiektu, który spełnia normy.

### **Dostępność cyfrowa**

Upewnienie się, że wszelkie treści online i platformy są dostępne dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, zgodnie z zasadami projektowania dla wszystkich (projektowania uniwersalnego) (Universal Design).

Zasady tej dostępności wynikają z UZD i UDC oraz pozostałych standardów. Dostępność cyfrowa jest często równie trudna do spełnienia jak i architektoniczna. Bardzo często barierą są środki finansowe. Analiza tego obszaru dostępności w planie działania pozwoli jednak na zarysowanie perspektywy wypełnienia wymogów. Np. plan działań może być w tym obszarze kompatybilny z planem organizacji na pozyskiwanie środków z projektów. Ważna, aby w takim planie zapisać, iż przygotowując projekty finansowane z różnych źródeł (np. FIO, PROO, fundusze UE, NIW, itp.) uwzględniać w każdym z nich środki na dostępność cyfrową. Więcej na ten temat w odrębnym standardzie.

### **Partnerstwo z organizacjami i specjalistami**

Nawiązywanie współpracy z organizacjami i ekspertami ds. niepełnosprawności i dostępności w celu lepszego zrozumienia i adresowania potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Ten obszar to uzupełnienie obszaru dotyczącego szkoleń i świadomości. Nie zawsze warto samemu otwierać różne „drzwi”. Współpraca wewnątrzsektorowa i międzysektorowa może być szczególnie owocna w obszarze dostępności. Ten rodzaj zadania publicznego nie jest postrzegany jako konkurencyjny w stosunku do innych organizacji, zatem nie tylko w sieciach i federacjach. NGO mogą liczyć

na dobrą współpracę z innymi NGO. Wspólne rozwiązywania wspólnych problemów może być szczególnie efektywne. Np. kilka organizacji zlokalizowanych w budynku bez windy – ma jedno wspólne miejsce na obsługę i kontakt z osobami o szczególnych potrzebach na parterze tego budynku. Współpraca daje zatem prawie nieograniczone pole do synergii w rozwiązywaniu problemów z zapewnieniem dostępności. Plan działań może i powinien uwzględniać bardzo szczegółowo te aspekty.

## **Monitorowanie i ewaluacja**

Regularne monitorowanie postępów w zakresie dostępności oraz ewaluacja działań podejmowanych przez organizację.

Obszarowi monitorowania działań NGO w obszarze dostępności jest poświęcony odrębny standard, do zapoznania, z którym zachęcamy. Ważne, aby plan działań obejmował i te kwestie. Ważną rolę odgrywać może również ewaluacja. Szczególnie po zakończeniu lub jeszcze w trakcie prowadzonych działań (np. projektu finansowanego przez gminę). Niezależnie od tego czy taki projekt już rozliczyliśmy, czy jesteśmy po pozytywnej kontroli – warto przejrzeć aspekty dotyczące dostępności pod kątem poszukiwania najlepszych rozwiązań na przyszłość. Często już w trakcie realizacji jakiegoś działania pojawiają się nowe pomysły i nowe rozwiązania dotyczące zapewnienia dostępności. Np. zamiast korzystania z tłumaczenia migowego na żywo, pojawiło się nowe, lepsze, tańsze rozwiązanie cyfrowe, itp.

## **Konsultacje z interesariuszami**

Udział osób ze szczególnymi potrzebami oraz ich organizacji reprezentacyjnych w procesach konsultacyjnych i decyzyjnych dotyczących działań organizacji.

Ten obszar stanowi rozwinięcie obszaru „Partnerstwo z organizacjami i specjalistami”. Interesariusze to bardzo szeroka grupa podmiotów, organizacji i osób. Analiza i identyfikacja interesariuszy dla danej organizacji czy projektu realizowanego przez organizację, to jedno z podstawowych warunków sukcesu tego przedsięwzięcia. Każda organizacja, choćby w Internecie znajdzie dużo propozycji sposobu identyfikacji grupy interesariuszy. To zadanie poprzedza przygotowanie niemal każdej strategii, planu działań, a nawet pojedynczej imprezy. W przypadku planu działań na rzecz dostępności to może być jeden z kluczowych elementów powodzenia tego planu. Zawrzemy w nim bowiem wszystkie osoby, podmioty i organizacje, które mogą nam pomóc w zapewnieniu

dostępności, dostarczyć niezbędne zasoby, albo zadziałać prewencyjnie.

W większości sytuacji takimi interesariuszami będą:

- urzędy administracji publicznej, w tym szczególnie te z którymi wiążą nas lub będą nas wiązać umowy dotacyjne lub umowy współpracy,
- władze gminne, powiatowe i wojewódzkie, które zainteresowane są NGO na swoim obszarze, w tym rady gmin, powiatów, sejmiki województw,
- inne NGO, z którymi działamy w sieci, federacji, z którymi mamy siedziby w tym samym obiekcie, z którymi współpracujemy, którym możemy powierzyć część naszych zadań, itp.
- specjaliści i doradcy zajmujący się problematyką dostępności,
- rodziny naszych członków i wolontariuszy i rodziny potencjalnych klientów naszej organizacji, którymi są lub mogą być osoby ze specjalnymi potrzebami,
- szeroko rozumiana społeczność lokalna, obserwująca naszą pracę i mogąca poprzez swoje opinie wpływać na nas lub inne podmioty, z którymi współpracujemy,
- lokalne media, które mogą nam zarówno „wytknąć” brak dostępności, jak i pomóc w rozwiązaniu jakiegoś problemu poprzez jego nagłośnienie,
- organizacje religijne mające często duże doświadczenie w pracy z osobami o specjalnych potrzebach, ale też dysponujące pewnymi zasobami (np. sale dostępne architektonicznie), ale również mogącymi wykorzystać swój potencjał medialnie,
- przedsiębiorcy, którzy mogą nas wesprzeć organizacyjnie, finansowo, czy merytorycznie.

Powyższa lista jest tylko przykładowa. Każda organizacja w swoim planie działań powinna maksymalnie dokładnie zidentyfikować właściwych dla siebie interesariuszy i powiązać ich z możliwym oddziaływaniem na plan działań swojej organizacji w zakresie dostępności.

## **Przeciwdziałanie dyskryminacji**

Wprowadzenie zasad przeciwdziałania wszelkim formom dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność i ograniczenie dostępności.

W planie możemy odnieść się też nie tylko do własnej organizacji, ale możemy spojrzeć też szerzej. NGO są często postrzegane jako reprezentanci środowiska lokalnego. Organizacja więc może postawić sobie zadanie przeciwdziałania dyskryminacji. Widząc potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami może również

być rzecznikiem takich osób na zewnątrz, szczególnie w stosunku do innych organizacji, urzędów, przedsiębiorstw itp. gdzie często lokalnym działaczom jest łatwiej zauważyć przejawy dyskryminacji. Plan takich działań rzeczniczych warto zawrzeć we własnym planie działań.

## **Podsumowanie**

Powyższe wytyczne stanowią jedynie ogólne wytyczne, a konkretny obszar do ujęcia w planie działań na rzecz dostępności może różnić się w zależności od specyfiki organizacji pozarządowej, jej działań oraz grupy docelowej. Ważne jest, aby ten plan był dynamiczny i podlegał aktualizacjom w miarę zmian w otoczeniu organizacji. Warto zaplanować sobie stały przegląd i aktualizację planu przynajmniej raz do roku.

Poniżej proponujemy podejście do budowy planu działań na rzecz dostępności w NGO.

## **Schemat budowy planu na rzecz dostępności w NGO**

### **1. DIAGNOZA ORGANIZACJI**

Diagnoza stanu, potrzeb, oczekiwań, możliwości oparta przede wszystkim o wyżej wymienione obszary.

### **2. CELE, WIZJA, MISJA**

Wyznaczenie celów, które powinny odpowiadać zasadzie SMART, a więc powinny być: specyficzne dla problemu dostępności, mierzalne, osiągalne dla organizacji, wyrażone najlepiej liczbowo i określone w czasie. Warto do każdego celu opracować sobie jakiś wskaźnik (jeden lub więcej), który będzie nam „monitorował” stan wdrażania danego celu.

Cele mogą być uzupełnione przez wizję naszej organizacji w perspektywie kilku lat z punktu widzenia zapewnienia dostępności. Pożądanym elementem planu może też być misja organizacji jako tej która otwiera się na potrzeby osób ze specjalnymi potrzebami.

### **3. PLAN DZIAŁAŃ NA RZECZ DOSTĘPNOŚCI**

Plan konkretnych zamierzeń odpowiadających ww. celom. Plan powinien zawierać nawet bardzo małe zadania (np. postawienie krzesła odпочynkowego na półpiętrze, zapewnienie miski dla psa asystującego) jak i te bardziej ambitne

(modernizacja podjazdu po siedzibę, poprawa strony internetowej, przygotowanie planu ewakuacji itp.).

#### 4. HARMONOGRAM DZIAŁAŃ

Harmonogram działań. Do każdego zadania jakie pojawi się w planie powinna być określona choćby przybliżona data jego wprowadzenia. Będzie to działało mobilizacyjnie.

#### 5. WYKAZ OSÓB ODPOWIEDZIALNYCH

Wskazanie odpowiedzialnych osób nie powinno ograniczać się jedynie do koordynatora dostępności. Powinniśmy dostrzegać potrzebę przekazywania zadań różnym osobom.

#### 6. PLAN MONITORINGU, KONTROLI I EWALUACJI

Tworząc taki plan (patrz odrębny standard) warto zapewnić, iż każde zadanie będzie miało swój mierzalny wskaźnik (np. liczba członków naszego NGO przeszkolonych z zakresu dostępności, itp.).

### **Lista kontrolna**

1. Czy organizacja posiada plan działań na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami?
2. Czy plan działań jest okresowo (minimum raz do roku) przeglądany, aktualizowany i omawiany z członkami organizacji?
3. Czy członkowie organizacji znają plan działań na rzecz dostępności?
4. Czy członkowie organizacji znają cele organizacji odnoszące się do dostępności?
5. Czy członkowie organizacji znają wartości, misję i wizję organizacji odnoszące się do dostępności?
6. Czy członkowie organizacji wspólnie opracowali plan działań na rzecz dostępności lub przynajmniej uczestniczyli w niektórych jego aspektach?
7. Czy organizacja zna potrzeby osób takich jak osoby niepełnosprawne oraz inne o specjalnych potrzebach (dzieci, seniorzy, kobiety w ciąży, młodzi rodzice itp.)? Czy poznając potrzeby takich osób stara się dotrzeć bezpośrednio do takich osób?
8. Czy organizacja oferuje lub szuka szkoleń i doradztwa mogących pomóc w zapewnieniu dostępności?

9. Czy członkowie organizacji uczestniczyli lub uczestniczą w takich szkoleniach/doradztwie?
10. Czy organizacja ma osoby koordynujące kwestie dostępności?
11. Kto w organizacji odpowiada za poszczególne zadania wynikające z zapewnienia dostępności?
12. Czy organizacja współpracuje z innymi podmiotami w zakresie zapewnienia dostępności?
13. Czy organizacja aktualizuje swoich interesariuszy w zakresie dostępności?
14. Czy plan działań zawiera mierzalne wskaźniki jego realizacji? Czy wskaźniki zostały osiągnięte?

# **Standard dostępności dotyczący zasad dostosowania działań NGO do potrzeb i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami.**

Opracował: Paweł Szczyrski.

Szczecin, 30 października 2023 roku.

## **Podstawa prawna**

Art. 4 ust. 3, art. 5 ust. 2 w powiązaniu z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **Cel opracowania standardu.**

Organizacje pozarządowe oraz inne podmioty społeczne realizują działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami. Ich realizacja jest zazwyczaj finansowana ze środków publicznych. Przepisy ustawy UZD zobowiązują od dnia 6 września 2021 roku między innymi organizacje pozarządowe do zapewnienia dostępności w realizowanych zadaniach publicznych. Opracowanie standardu pozwoli na skuteczne wdrażanie dostępności w podmiotach społecznych.

## **Przesłanki do opracowania standardu.**

Organizacje obywatelskie bardzo często realizują zadania publiczne. W ten sposób wspierają sektor publiczny w realizacji ważnych obowiązków. Ustawa UZD wprowadziła obowiązek zapewnienia dostępności w każdym przypadku, gdy organizacja pozarządowa realizuje zadanie zlecone przez podmiot publiczny (np. gminę, powiat czy ministerstwo). Aby organizacje mogły sprawnie realizować swoje zadania powierzone im przez sektor publiczny konieczne jest udzielenie im wszechstronnego wsparcia jak mają postępować, aby w odpowiedni sposób zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami w realizowanych zadaniach. Przygotowany standard w prosty sposób tłumaczyć będzie jak należy postępować, aby spełnić normy zapisane w przepisach prawa. Ponadto temat zapewnienia dostępności jest bardzo złożony, wymaga posiadania specjalistycznej wiedzy. Organizacje bardzo często nie otrzymują jakiegokolwiek pomocy ze strony sektora publicznego zlecającego zadanie do realizacji w kwestiach związanych z zapewnieniem dostępności. Mowa o pomocy finansowej czy merytorycznej (doradztwo dotyczące tematyki jak dbać



o dostępność, aby dostosować działalność ngo'sów, aby również osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z prowadzonej przez nich działalności).

### **Standard dostępności dotyczący zasad dostosowania działań NGO do potrzeb i możliwości osób ze szczególnymi potrzebami.**

Dostępność należy rozpatrywać w trzech aspektach. Dostępność architektoniczna, dostępność cyfrowa i dostępność informacyjno-komunikacyjna to trzy ważne sfery, które trzeba w sposób należyty zapewnić odbiorcom działań każdej organizacji pozarządowej realizującej zadanie publiczne. Podmiot społeczny powinien w sposób odpowiedzialny przygotować się do realizowanych zadań publicznych tak aby każdy zainteresowany mógł z nich w pełni skorzystać. Pierwszą ważną kwestią jest możliwość powołania lub wskazania w organizacji osoby, która będzie specjalizować się w tematyce zapewnienia dostępności. Zgodnie z nazewnictwem wynikającym z ustawy taka osoba to koordynator ds. dostępności. Do jej zadań należy wszechstronna pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami, monitorowanie stanu zapewnienia dostępności w organizacji a także przygotowanie planu działań na rzecz poprawy stanu zapewnienia dostępności w organizacji. Pierwsza kwestia jest najistotniejsza, ponieważ związana jest zarówno z wiedzą jak i umiejętnościami jak należy postępować wobec różnych osób ze szczególnymi potrzebami – przykładowo z osobą niewidomą, osobą poruszającą się na wózku albo wobec kobiety w ciąży. Kolejną kwestią jest monitorowanie stanu zapewnienia dostępności w organizacji. Oznacza to systematyczne sprawdzanie czy jesteśmy gotowi, aby w sposób zgodny z prawem skutecznie a zarazem godnie obsłużyć każdą osobę, która tego potrzebuje i która jest naszym klientem. Aby wszystkie te działania miały sens należy przygotować plan naszych działań jako organizacji pozarządowej. Plan ma wskazywać co musimy uczynić, aby spełniać przynajmniej minimalne wymagania opisane w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wskazane powyżej działania mają charakter fakultatywny i są przykładami dobrych rozwiązań, które mogą przyjąć u siebie organizacje pozarządowe realizujące zadania zlecone przez podmioty publiczne. Wymagania opisane w art. 6 cytowanej wyżej ustawy brzmią dla wielu osób niezrozumiale. Standard ma wspomóc osoby odpowiedzialne w organizacjach w zrozumieniu i wdrożeniu zaleceń wynikających z ww. artykułu. W kolejności opisanej w ustawie omówione zostaną wszystkie aspekty zapewnienia dostępności.

### **Dostępność architektoniczna**

- Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków oznacza, że musimy uczynić wszystko,

aby w użytkowanym przez nas lokalu lub budynku przykładowo nie było wysokich progów, schodów a nawet przeszkód na korytarzach, które uniemożliwią swobodne poruszanie się np. osób na wózkach lub poruszających się o kulach.

- Instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwią dostęp do wszystkich pomieszczeń z wyłączeniem pomieszczeń technicznych oznacza, że musimy zapewnić dostęp do każdego pokoju, który jest zlokalizowany w siedzibie naszej organizacji. Jeżeli nie chcemy tego uczynić musimy ocenić czy niektóre pomieszczenia mają charakter techniczny (np. służą do przechowywania sprzętu, żywności lub pełnią podobne funkcje). Jeżeli uznamy, że tak to wtedy mamy pełne prawo, aby nie zapewniać do nich dostępu zgodnie z przepisami ustawy. Należy pamiętać, że tylko i wyłącznie pomieszczenia techniczne nie muszą mieć zapewnionej dostępności. Jeżeli posiadamy schody możemy je wyposażyć w ruchomy podest montowany do ściany. Jeżeli nie mamy finansowych możliwości, aby to uczynić możemy kupić składaną rampę.
- Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy oznacza, że musimy przygotować informacje w postaci planu tyflograficznego na temat rozkładu pomieszczeń użytkowanych przez wszystkich – zarówno klientów jak i pracowników organizacji. Jeżeli nie jesteśmy w stanie przygotować takiego planu rozwiązaniem, które może pomóc nam zapewnić dostępność jest wsparcie drugiej osoby, która pomoże dotrzeć klientowi do właściwego pomieszczenia.
- Zapewnienie wstępu do budynku osoby korzystającej z psa asystującego jest naszym obowiązkiem. Wejście do budynku z psem asystującym nie powinno stanowić dla nas żadnego problemu. Pies asystujący jest specjalnie przygotowany do swojej pracy przez fachowców. Ma prawo wejść ze swoim przewodnikiem opiekunem do każdego pomieszczenia, jest w pracy i nie należy mu w tej pracy przeszkadzać. Za zgodą opiekuna możemy jedynie zaoferować dla takiego psa miskę z wodą.
- Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób oznacza, że musimy uczynić wszystko, aby zadbać o zdrowie i życie tych osób w sytuacji zagrożenia. Oznacza to, że musimy mieć gotowe procedury ewakuacji i osoby przeszkolone, które będą potrafiły bezpiecznie i skutecznie ewakuować osoby z lokalu. W przypadku bardziej skomplikowanych wielokondygnacyjnych obiektów konieczne jest posiadanie krzeseł ewakuacyjnych.

W działalności organizacji społecznych zapewnienie dostępności architektonicznej będzie z pewnością niezwykle trudne. Wynika to z faktu, że podmioty te najczęściej działają w lokalach udostępnianych przez lokalny samorząd lub inne podmioty publiczne (które bardzo rzadko są dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami).

### **Dostępność cyfrowa**

- To bardzo ważna, ale zarazem dość trudna tematyka. Opisana jest w przepisach ustawy UDC. Od momentu wejścia w życie dotyczy organizacji, które statutowo działają na rzecz ochrony i promocji zdrowia, osób niepełnosprawnych oraz osób w wieku emerytalnym. Od 6 września 2021 r. dotyczy wszystkich podmiotów społecznych realizujących zadania publiczne. Dostępność serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej oznacza stopień w jakim mogą one być postrzegane, rozumiane i przeglądane przez wszystkich użytkowników – osoby ze szczególnymi potrzebami niezależnie od ich cech lub dysfunkcji, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu. Zapewnienie dostępności cyfrowej to nie tylko możliwość zmiany kontrastu na stronie, zmiany wielkości czcionki czy nawigacji za pomocą tabulatora. To także umieszczanie plików dostępnych cyfrowo, opisów alternatywnych do grafik publikowanych na stronie i wiele innych, drobnych kwestii, które sprawiają, że to co zamieszczamy w sieci jest dostępne dla wszystkich użytkowników. Kluczowym jest sprawdzenie czy strona internetowa organizacji jest dostępna a sprawdza się to przy pomocy specjalnych walidatorów (programów) dostępnych w internecie. Jeżeli nie potrafimy sami poradzić sobie z tematem trzeba skorzystać ze sprawdzonego fachowca, który przygotuje lub poprawi stronę internetową organizacji i nauczy osoby odpowiedzialne umieszczać dostępne cyfrowo treści.

### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

- Obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu on-line do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikację oznacza, że dla osób posługujących się PJM (Polskim Językiem Migowym, przepisy dot. tego zagadnienia znajdują się w ustawie UJM) musimy zapewnić możliwość tłumaczenia wszystkiego tego co dla tych osób ważne w trakcie wizyty w naszej organizacji. Można to zapewnić poprzez skorzystanie z tłumacza języka migowego, którego możemy zamówić z listy tłumaczy prowadzonej przez wojewodę. Możliwe jest także skorzystanie ze specjalnej aplikacji

do tłumaczenia PJM online. W przypadku braku możliwości wykorzystania innych form komunikowania się możemy próbować komunikować się za pomocą tekstu pisanego na kartce, tablecie czy telefonie (szczególnie w sytuacjach nieplanowanych) ale pamiętajmy, że osoby posługujące się PJM nie zawsze są w stanie bardzo często komunikować się za pośrednictwem tabletu kartki czy innych prostych form komunikacji z uwagi na szczególną znajomość języka polskiego.

- Instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących takich jak pętla indukcyjna system FM czy inne urządzenia, które wspomagają słyszenie to dla organizacji pozarządowych również spore wyzwanie. Oznacza to, że powinniśmy być w posiadaniu przede wszystkim pętli indukcyjnej która wspiera osoby słabosłyszące - użytkowników aparatów słuchowych w słyszeniu i rozumieniu treści im przekazywanych.
- Zapewnienie na stronie internetowej organizacji pozarządowej informacji o zakresie jej działalności w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywany maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania. Oznacza to, że powinniśmy na stronie www organizacji przygotować takie treści, które będzie można w sposób łatwy nie tylko odczytać, ale również zrozumieć. Odczytanie winno być możliwe przez czytnik ekranu (np. NVDA). Krótkie nagranie na temat działalności organizacji trzeba przygotować wspólnie z tłumaczem PJM i nagrać a następnie umieścić na stronie podmiotu. Tekst łatwy do czytania i zrozumienia winien być przygotowany tak aby mogły go zrozumieć osoby, które nie władają biegle językiem polskim a także osoby z niepełnosprawnością intelektualną.
- Zapewnienie na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami komunikacji z podmiotem pozarządowym w formie określonej we wniosku złożonym przez tą osobę. Będąc organizacją pozarządową realizującą zadanie publiczne powinniśmy spełniać żądanie zapisane we wniosku przez osobę wnioskującą odpowiadając na jej oczekiwania, aby ułatwić jej skorzystanie z usług oferowanych przez podmiot pozarządowy.

## **Podsumowanie**

NGO realizujące zadania publiczne na zlecenie sektora publicznego są zobowiązane od dnia 6 września 2021 r. do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Niestety nie jest to proste z uwagi na fakt, że organizacje pozarządowe są podmiotami, które najczęściej działają w oparciu o użyczone lub dzierżawione siedziby i nie posiadają środków własnych na

realizację obowiązków wynikających z ustaw zobowiązujących je do zapewnienia dostępności. Dotyczy to wszystkich aspektów funkcjonowania organizacji a zarazem dostępności – aspektu architektonicznego cyfrowego i informacyjno-komunikacyjnego. Podmioty publiczne zlecając zadania publiczne nie biorą pod uwagę faktu, że przyjmujące do realizacji zadania publiczne podmioty społeczne nie są gotowe na dostosowanie swojej działalności do wymogów zapewnienia dostępności. Organizacje pozarządowe wymagałyby wsparcia doradczego finansowego i technicznego. Niestety do nielicznych należą przypadki, kiedy mogą liczyć na pomoc ze strony zlecającego zadanie. Na zakończenie należy podkreślić, że realizując zadania trzeba pamiętać o wyżej wskazanych rekomendacjach ułatwiających ich realizację. Przyjmując zadania publiczne do realizacji należy także pamiętać o możliwości zastosowania racjonalnych usprawnień oraz dostępu alternatywnego. Ważnym jest także aby wszelkie działania organizacji były planowane w oparciu o projektowanie uniwersalne. Poniżej wyjaśniamy te trzy ważne dla realizatorów zadań publicznych terminy.

**Racjonalne usprawnienie** oznacza konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku w celu zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami możliwości korzystania ze wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

Przykładem racjonalnego usprawnienia może być na przykład zatrudnienie tłumacza języka migowego, zakup urządzeń sterowanych głosem albo przeniesienie pracownika ze szczególnymi potrzebami do innej pracy zgodnej z posiadanymi przez niego kompetencjami.

**Dostęp alternatywny** to działanie, które podejmuje się w sytuacji braku możliwości zapewnienia dostępności opisanej w art. 6 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i jest to forma asysty, która może być świadczona przez osobę, asysty technologicznej lub zmiany organizacyjnej w podmiocie.

Przykładem dostępu alternatywnego jest na przykład umieszczenie dzwonka przed wejściem do budynku. osoba z niepełnosprawnością ruchową nie może wejść do budynku z powodu istniejących barier architektonicznych. Użycie dzwonka jest sygnałem dla pracownika o potrzebie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

**Uniwersalne projektowanie** oznacza projektowanie usług, produktów, środowiska, programów tak by były użyteczne dla wszystkich w możliwie jak największym stopniu bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Rozwiązania przestrzenne projektowania uniwersalnego sprawiają, że podstawowe działania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników.

Uniwersalne projektowanie to nie tylko rozwiązania w architekturze. To na przykład nowoczesny telefon (smartfon), który będzie można obsługiwać intuicyjnie (bez czytania instrukcji obsługi), z dużym, czytelnym wyświetlaczem i dobrym dźwiękiem oraz udogodnieniami dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami (które można włączyć).

### **Lista kontrolna**

1. Sprawdź czy wszystkie pomieszczenia dla Klientów organizacji znajdują się na jednym poziomie (wraz z wejściem lub czy istnieje możliwość skorzystania z windy, rampy wjazdowej), czy progi w pomieszczeniach są niższe niż 2 cm?
2. Czy dostęp do wszystkich pomieszczeń jest możliwy (prócz pomieszczeń technicznych)?
3. Czy jest dostępna informacja na temat rozkładu pomieszczeń w lokalu/budynku (sposób wizualny i dotykowy lub głosowy)?
4. Czy do organizacji może wejść pies przewodnik?
5. Czy jesteście przygotowani na ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami z Waszej siedziby (tj. czy posiadacie przeszkolony personel, procedury, czy ćwiczycie przynajmniej raz w roku ewakuację)?
6. Czy strona internetowa organizacji jest cyfrowo dostępna (czy spełnia założenia normy WCAG 2.1.)?
7. Czy organizacja jest przygotowana do obsługi osób posługujących się PJM?
8. Czy organizacja posiada urządzenia wspomagające słyszenie (przez osoby użytkowników aparatów słuchowych np. pętlę indukcyjną)?
9. Czy na stronie www organizacji jest dostępna krótka informacja o jej działalności (tekst odczytywalny maszynowo, film z wykorzystaniem tłumaczenia na PJM oraz w języku prostym do czytania)?
10. Czy organizacja jest gotowa, aby odpowiadać i realizować wnioski składane przez osoby ze szczególnymi potrzebami, aby zapewniać im dostępność w zadaniach publicznych, które realizuje organizacja?

# **Standard dotyczący zasad stosowania dostępności w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w NGO.**

Opracował: Paweł Szczyrski.

Szczecin, 30 października 2023 roku.

## **Podstawa prawna**

Art. 27 Konwencji z 13 grudnia 2006 roku o prawach osób niepełnosprawnych, Art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, art. 7 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

[Uwaga: W opracowaniu używano terminu „osoba z niepełnosprawnością” zamiennie z terminem „osoba ze szczególnymi potrzebami”, standard został przygotowany z myślą o szerokiej grupie odbiorców tj. z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami].

## **Cel opracowania standardu**

Organizacje pozarządowe oraz inne podmioty społeczne zatrudniają pracowników. Są oni zatrudniani zarówno na dłuższy okres czasu jako pracownicy podmiotów sektora obywatelskiego jak i czasowo do realizowanych projektów. Zatrudniając pracownika, który jest osobą ze szczególnymi każdy przyszły pracodawca winien tworzyć warunki dla przyszłego pracownika od dnia opublikowania ogłoszenia o pracę do dnia rozwiązania umowy z pracownikiem. Opracowanie standardu pozwoli na skuteczne wdrażanie prawidłowych zasad w procesie zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami.

## **Przesłanki do opracowania standardu**

Organizacje obywatelskie bardzo często zatrudniają pracowników. NGO nie tylko realizują zadania zlecane przez sektor publiczny, ale także własne projekty, programy finansowane np. ze środków sponsorów czy darowizn. Osoby ze szczególnymi potrzebami są wartościowymi pracownikami i warto ich zatrudniać do realizacji ww. działań. Jednak cały proces zatrudnienia na każdym jego etapie winien być dostosowany do wszystkich potencjalnych, zainteresowanych zatrudnieniem pracowników. Organizacja pozarządowa jest pracodawcą w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy jak każdy inny podmiot i musi przestrzegać praw i obowiązków pracowniczych związanych z tym

zagadnieniem. Dotyczy to przede wszystkim respektowania istnienia narzędzi ochrony pracowników ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to między innymi takich kwestii jak właściwe przygotowanie procedury zatrudnienia czy przygotowania stanowiska pracy osoby ze szczególnymi potrzebami. Bez względu na formę związania się z osobą z niepełnosprawnością (umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło czy umowa wolontariacka) ważnym jest, aby pracownik ze szczególnymi potrzebami mógł funkcjonować w miejscu wykonywania swoich obowiązków jak każdy inny.

Standard dotyczący zasad stosowania dostępności w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w NGO.

Dostępność należy rozpatrywać w trzech aspektach. Dostępność architektoniczna, dostępność cyfrowa i dostępność informacyjno-komunikacyjna to trzy ważne sfery, które trzeba w sposób należyty zapewnić przyszłym i obecnym pracownikom podmiotu. Podmiot społeczny powinien w sposób odpowiedzialny przygotować się do zatrudniania osób z niepełnosprawnością tak aby każdy zainteresowany mógł w pełni korzystać ze swoich praw pracowniczych.

## **Krok pierwszy**

### **Zatrudnienie nowego pracownika**

Pierwszą ważną sprawą jest przedyskutowanie w gronie osób podejmujących decyzje o zatrudnieniu w organizacji nowego pracownika kwestii związanych z wymaganiami stawianymi nowo zatrudnianej osobie a także wyznaczenie osoby odpowiedzialnej, która przygotowuje procedurę naboru. Osoba ta musi przygotować wszelką niezbędną dokumentację, która zostanie następnie upubliczniona, aby wszystkie potencjalnie zainteresowane osoby mogły wziąć udział w naborze. Rola tej osoby jest kluczowa, ponieważ od niej zależeć będzie czy wszyscy zainteresowani będą w stanie wziąć udział w naborze. Przygotowując dokumenty naboru rekomenduję przygotowanie dodatkowych załączników, które umożliwią osobom ze szczególnymi potrzebami łatwiejsze przygotowanie się do rozmowy kwalifikacyjnej i przyście na rozmowę kwalifikacyjną do siedziby organizacji. Pierwszy z nich to przewodnik, który wyjaśni, jak dostać się na rozmowę kwalifikacyjną za pomocą komunikacji publicznej, pieszo, własnym autem lub w każdy inny sposób. Przewodnik powinien zawierać informacje o numerze tramwaju bądź autobusu, którego przystanek jest zlokalizowany najbliżej organizacji, nazwę przystanku, miejscu parkingowym dla osoby z niepełnosprawnością ruchową zlokalizowanym najbliżej wejścia do organizacji, możliwości wejścia do siedziby organizacji a także wskazanie ewentualnych barier, które może napotkać na drodze do miejsca, w którym odbywa się



rozmowa kwalifikacyjna. Przedprzewodnik może zawierać także informacje o tym, jak przygotować krok po kroku dokumenty niezbędne do złożenia aplikacji rekrutacyjnej oraz dodatkowo informacje o planowanym przebiegu rozmowy kwalifikacyjnej, porady jak się do niej przygotować i jak będzie ona przebiegać oraz kiedy można oczekiwać informacji o rozstrzygnięciu procedury naboru nowego pracownika w organizacji. Drugim dokumentem rekomendowanym jest formularz aplikacyjny, który może zostać wypełniony i wysłany przez kandydata na pracownika do organizacji ogłaszającej nabór przed rozmową kwalifikacyjną. Powinien on być, podobnie jak poprzedni dokument, cyfrowo dostępny, ale może mieć różne formy: on line, do wypełnienia i wysłania lub wydrukowania i wysłania. W dokumencie tym powinny zostać postawione pytania o: imię, nazwisko, kontakt mailowy i telefoniczny do kandydata oraz, co najważniejsze, zapytanie o szczególne potrzeby osoby ubiegającej się o pracę w organizacji. Zgłoszenia szczególnych potrzeb winno dokonać się w szczególnej, dedykowanej dla tego celu rubryce i zawierać pytania dotyczące np. zapewnienia wsparcia tłumaczenia języka migowego, obecności asystenta podczas rozmowy rekrutacyjnej czy wsparcia w zakresie dostania się do siedziby organizacji od drzwi wejściowych do pokoju, w którym odbywa się rozmowa rekrutacyjna. Brak jest rekomendowanej listy pytań, które należałoby postawić w takim formularzu, ale ważnym jest, aby pamiętać o pozostawieniu wolnej rubryki do wypełnienia przez kandydata (a propos zgłaszanych przez niego szczególnych potrzeb). Podane dane kandydata mogą pomóc pracownikowi organizującemu proces rekrutacji do nawiązania kontaktu z kandydatem i jeszcze lepszego przygotowania go do rozmowy kwalifikacyjnej.

## **Krok drugi**

### **Przygotowanie dokumentacji i ogłoszenie naboru**

Kolejnym ważnym krokiem będzie przygotowanie i upublicznienie ogłoszenia o pracę w sposób zapewniający dostępność dla wszystkich odbiorców. Ogłoszenie takie winno zostać przygotowane w sposób dostępny cyfrowo i umieszczone na stronie internetowej oraz przesłane za pomocą środków komunikacji elektronicznej zapewniający jak najszerszy dostęp do treści ogłoszenia. Dodać należy, że ogłoszenie wraz z wymaganymi załącznikami winno spełniać standardy dostępności cyfrowej w każdym z użytkowanych dla celów upublicznienia kanałów informacyjnych. Ogłoszenie może być również upublicznione na tablicy ogłoszeń organizacji a także w mediach drukowanych (gazeta).

## **Krok trzeci**

## **Rozmowa kwalifikacyjna**

Kolejną ważną czynnością związaną z zatrudnieniem pracownika w organizacji (osoby z niepełnosprawnością) będzie przeprowadzenie rozmowy kwalifikacyjnej. Winna ona się odbyć w przyjaznej dla wszystkich uczestników atmosferze i lokalizacji. Miejsce, w którym odbywa się rozmowa winno być dostępne dla wszystkich to znaczy powinno spełniać wymagania określone w art. 6 ustawy UZD. W praktyce oznacza to szerokie, pozbawione barier dojście korytarzami do pomieszczenia, w którym odbywa się rozmowa kwalifikacyjna, brak barier poziomych i pionowych w budynku a także możliwość skorzystania z toalety dostosowanej dla osób z niepełnosprawnościami. W pomieszczeniu należy zapewnić miejsce dla osób poruszających się na wózkach przy stole, przy którym jest prowadzona rozmowa. Ponadto winno się zapewnić oświetlenie, które będzie stonowane, ale jednocześnie dające możliwość zapoznania się z dokumentami drukowanymi przez kandydata na pracownika. Należy także wyeliminować wszelkie, zbędne bodźce (wyciszyć radio, telefony, urządzenia związane z pracą komputera – drukarka, głośniki etc.). Do dyspozycji kandydatów rekomendowane jest przynajmniej zapewnienie wody w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej. Osoba prowadząca nabór może odnieść się do formularza nadesłanego przez kandydata i zapytać go o ewentualne, niezgłoszone potrzeby a osoby, które formularza nie wypełniły – można o takie potrzeby zapytać korzystając z pytań zawartych w formularzu. Rozmowa kwalifikacyjna powinna rozpocząć się od przedstawienia osoby, bądź osób zasiadających w komisji kwalifikacyjnej ze strony organizacji. Następnie należy poinformować kandydata o zakresie obowiązków osoby, która ma być przyjęta do pracy. Następnie przedstawiciel organizacji powinien umożliwić prezentację kandydatury osoby zgłaszającej się na nabór. Jeżeli potrzeba trzeba zaoferować kandydatowi więcej czasu oraz kartkę papieru z długopisem do wykonania ewentualnych notatek. Następnie przedstawiciel organizacji powinien zadać dodatkowe pytania, które dotyczyć mogą tylko i wyłącznie kwestii kompetencji kandydata na pracownika. Rozmowa winna zakończyć się przedstawieniem informacji o możliwym wynagrodzeniu (nie dotyczy umowy wolontariackiej) a także o sposobie poinformowania kandydata o wyniku naboru. Z osobą ze szczególnymi potrzebami należy uzgodnić w jaki sposób będzie poinformowana o decyzji organizacji. Postępowanie rekrutacyjne kończy informacja przesłana do kandydata o wyniku naboru. Pamiętać należy, że winna ona być przygotowana w formie cyfrowo dostępnej.

## **Krok czwarty**

### **Skierowanie kandydata na badania lekarskie**

Działanie, które musimy podjąć w następnej kolejności (już po zakończeniu postępowania rekrutacyjnego) to skierowanie kandydata na pracownika na badania lekarskie. Po skompletowaniu wszelkich niezbędnych dokumentów, w szczególności informacji od lekarza a także ewentualnej decyzji o orzeczeniu stopnia niepełnosprawności organizacja (osoba odpowiedzialna) musi przeprowadzić rozmowę z pracownikiem na temat możliwości wykonywania jego pracy, w szczególności dotyczyć to będzie czasu pracy oraz warunków jej wykonywania. Dobrą praktyką jest wprowadzenie elastycznych form zatrudnienia to znaczy dostosowanie pracy do możliwości osoby ze szczególnymi potrzebami. Dodatkowym atutem który pojawił się po pandemii jest fakt, że w wielu miejscach wykonywana jest nadal praca zdalna. Dla wielu osób ze szczególnymi potrzebami jest to bardzo dogodna forma zatrudnienia i wykonywania swoich obowiązków.

## **Krok piąty**

### **Podpisanie umowy z pracownikiem**

Ważną czynnością, którą musimy wykonać jest podpisanie umowy z przyszłym pracownikiem. Powinna ona dokładnie precyzować, w jaki sposób będzie wykonywana praca a także wszelkie inne kwestie związane z zakresem wykonywanych obowiązków oraz wynagrodzenia. W przypadku organizacji, które nie są do końca przekonane, że zatrudnienie osoby z niepełnosprawnością stanowi pozytywne rozwiązanie dobrą formą przełamania złego stereotypu jest zaangażowanie takiej osoby na wstępnym etapie na podstawie umowy wolontariackiej. Po upływie okresu, w którym obie strony są przekonane, że jest to dobre rozwiązanie pracodawca może zaproponować wolontariuszowi zawarcie: umowy zlecenia, umowy o dzieło lub umowy o pracę. Wszystko to jest oczywiście uzależnione od charakteru wykonywanej przez pracownika pracy. Należy pamiętać, że najlepszą formą zatrudnienia jest umowa o pracę na czas nieokreślony. Daje ona wiele narzędzi wsparcia przede wszystkim pracodawcy, który może otrzymać dofinansowanie do wynagrodzenia lub refundację kosztów przystosowanie miejsca pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Dla pracownika oznacza najwyższą formę zaufania ze strony pracodawcy i stabilność zatrudnienia. Wszelkie badania wskazują, że osoby z niepełnosprawnościami są bardzo kompetentnymi, wartościowymi i zaangażowanymi pracownikami. Nieistniejącym, ale bardzo dobrym rozwiązaniem realizowanym obecnie (w chwili przygotowywania standardu) jest

asystent pracownika - osoby z niepełnosprawnością. Należy pamiętać, że kwestia ta nie jest uregulowana na gruncie prawa polskiego, ale stanowi bardzo dobre rozwiązanie dla osób nie do końca samodzielnych lub przyuczających się do wykonywania obowiązków zawodowych w organizacji. Rola asystenta, który wspiera osoby z niepełnosprawnością to przede wszystkim pomoc w wykonaniu obowiązków które są dla tej osoby niewykonalne, bądź bardzo trudne do wykonania.

## **Krok szósty**

### **Wykonywanie pracy przez osobę ze szczególnymi potrzebami.**

Etapem kończącym proces naboru po podpisaniu umowy będzie realizacja obowiązków służbowych przez osobę z niepełnosprawnością zatrudnioną w organizacji. Należy dbać o wszelkie aspekty związane z pracą wykonywaną przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Dotyczy to przede wszystkim kwestii związanych z dostosowaniem stanowiska pracy do możliwości takiej osoby. Pamiętać należy, że tylko w przypadku umowy o pracę istnieje możliwość uzyskania dofinansowania w zakresie dostosowania stanowiska pracy dla osoby z niepełnosprawnością. Ponadto ważną kwestią jest prowadzenie dialogu z nową zatrudnionym pracownikiem, aby poznać jego oczekiwania względem pracy, ewentualne bariery czy trudności zaobserwowane w wykonywanych obowiązkach oraz oczekiwania względem pracodawcy. W trosce o zdrowie pracownika należy dbać o wszystkie możliwe formy rehabilitacji społecznej i zawodowej, co pozwoli na dobre funkcjonowanie takiej osoby w organizacji. Będzie ona czuła się doceniona oraz kształtować się będzie w niej poczucie akceptacji i przynależności do zespołu tworzonego przez pracowników podmiotu. Odrębną kwestią jest przygotowanie innych pracowników organizacji na przyjęcie do pracy osoby z niepełnosprawnością. Jest to proces, który polega nie tylko na przedstawieniu przyszłego pracownika i określeniu jego możliwości, ale także poznania reguł *savoir-vivre* wobec takiej osoby, aby nie czuła się w zespole z jakiegokolwiek powodu stygmatyzowana. Proces ten należy przeprowadzić znacznie wcześniej, aby pracownicy i współpracownicy organizacji byli w stanie przyzwyczaić się do nowej sytuacji.

## **Podsumowanie**

Organizacje pozarządowe oraz podmioty z nimi ustawowo zrównane mogą zatrudniać pracowników, którymi są osoby z niepełnosprawnościami. Na każdym etapie procesu od przygotowania rekrutacji do rozwiązania stosunku pracy czy umowy wolontariackiej należy pamiętać o tym, że osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje nieco więcej wsparcia niż przeciętny pracownik. Ważnym

jest aby w organizacji były osoby, które potrafią przeprowadzić cały proces rekrutacji zatrudnienia pracownika – osoby z niepełnosprawnością w taki sposób, jaki został opisany w niniejszym standardzie. osoby ze szczególnymi potrzebami są wartościowymi pracownikami, często niedocenianymi na rynku pracy. Warto jest ten stereotyp zmieniać z korzyścią zarówno dla organizacji, jak i samych zainteresowanych. Respektowanie kolejnych kroków przygotowanego standardu pozwoli na prowadzenie działań związanych z zatrudnieniem w sposób sprawny i przyjazny dla każdego zainteresowanego pracą.

### **Lista kontrolna.**

1. Czy w organizacji została/y wyznaczona osoba/y odpowiedzialna/e za sprawy kadrowe/za przeprowadzanie naboru pracowników/wolontariuszy?
2. Czy przygotowałeś zespół pracowników/współpracowników/wolontariuszy na przyjęcie osoby z niepełnosprawnością?
3. Czy osoba ta została przeszkolona pod kątem przygotowywania i przeprowadzania naboru pracowników - osób ze szczególnymi potrzebami?
4. Czy przygotowując nabór dokumenty zostały przygotowane w sposób cyfrowo dostępny?
5. Czy przygotowano dodatkowe dokumenty (dostępne cyfrowo) ułatwiające udział w procedurze naboru tj. przedprzewodnik, formularz aplikacyjny?
6. Czy lokal w którym odbywa się nabór jest dostosowany dla osób ze szczególnymi potrzebami a w jego bezpośrednim sąsiedztwie jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami?
7. Czy przygotowałeś pomieszczenie na przeprowadzenie postępowania kwalifikacyjnego tj. przygotowałeś wodę, kartkę papieru i długopis dla kandydata, wyciszyłeś zbędne dźwięki, dostosowałeś oświetlenie w pomieszczeniu?
8. Czy osoba/y prowadząca/e nabór jest/są przygotowana/e do przeprowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej tj. do opisanie stanowiska pracy w sposób przystępny, zadania pytań związanych wyłącznie z kompetencjami kandydata i omówienia z kandydatem kwestii wykonywania obowiązków służbowych z uwzględnieniem jego możliwości?
9. Czy pamiętasz o możliwości wydłużenia czasu rozmowy kwalifikacyjnej dla kandydata?
10. Czy pamiętasz o poinformowaniu kandydata o sposobie i terminie rozstrzygnięcia naboru?

11. Czy kandydat na pracownika został skierowany na badania lekarskie?
12. Czy zawierając umowę uwzględniłeś możliwości osoby ze szczególnymi potrzebami
13. a także elastyczne warunki wykonywania pracy?
14. Czy wykorzystujesz narzędzia przystosowania miejsca pracy dla osoby ze szczególnymi potrzebami?
15. Czy wykorzystujesz narzędzia wsparcia w rehabilitacji społecznej i zawodowej pracownika – osoby z niepełnosprawnością?