



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



RAPORT TEMATYCZNY

NT. ART 9 DOSTĘPNOŚĆ

OPRACOWANY W RAMACH PROJEKTU
„WDRAŻANIE KONWENCJI O PRAWACH OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH –
WSPÓLNA SPRAWA”



■■■■ | DZP
więcej niż prawo

[LEFON]
Sejmik Wojewódzki





Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



WARSZAWA, 2016 R.

Opracowanie powstało w ramach projektu pn. „Wdrażanie Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych – wspólna sprawa”, finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020

Realizatorzy projektu: Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych w partnerstwie z Lubelskim Forum Organizacji Osób Niepełnosprawnych – Sejmikiem Wojewódzkim, Warmińsko-Mazurskim Sejmikiem Osób Niepełnosprawnych, Akademią Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej i kancelarią prawną Domański Zakrzewski Palinka Sp. k.

Autorzy Opracowania: Rafał Krenz





SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Wytyczne horyzontalne UE	9
Dostępność (art. 9)	14
1 Bariery prawne w realizacji warunku dostępności i propozycje ich usunięcia	16
1.1 Bariery związane z dostępnością architektoniczną (budynki, drogi, budowle)	16
1.1.1 Pomijanie interesów osób niepełnosprawnych w procesach planowania i gospodarowania przestrzenią oraz w procesie tworzenia projektów budowlanych	16
1.1.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	17
1.2 Systemowe wady procesu inwestycyjno-budowlanego umożliwiające odstępstwa od zasady dostępności dla osób niepełnosprawnych	18
1.2.1 Charakterystyka bariery	18
1.2.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	19
1.3 Wadliwa konstrukcja przepisów Prawa budowlanego uniemożliwiająca powszechne egzekwowanie obowiązku zapewnienia dostępności	20
1.3.1 Charakterystyka bariery	20
1.3.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	20
1.4 Nieuwzględnienie zasad projektowania uniwersalnego i racjonalnych usprawnień w przepisach Prawa budowlanego i aktów wykonawczych oraz brak edukacji w tym zakresie	21
1.4.1 Charakterystyka bariery	21
1.4.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	21
1.5 Nieprecyzyjne przepisy rozporządzeń wykonawczych do Prawa budowlanego	22
1.5.1 Charakterystyka bariery	22
1.5.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	24
2 Bariery związane z dostępem do środków transportu	25
2.1 Brak realizacji obowiązku uwzględniania potrzeb osób niepełnosprawnych przy tworzeniu planów zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego	25
2.1.1 Charakterystyka bariery	25
2.1.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	26
2.2 Brak obowiązku uwzględniania potrzeb osób niepełnosprawnych przy udzielaniu zamówienia na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego	26
2.2.1 Charakterystyka bariery	26
2.2.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	27
2.3 Niski poziom dostępności budynków dworców kolejowych oraz infrastruktury kolejowej....	27
2.3.1 Charakterystyka bariery	27
2.3.2 Rekomendacja prawotwórcza.....	28
2.4 Niedostępność stron internetowych przewoźników kolejowych	28





2.4.1	Charakterystyka bariery	28
2.4.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	29
2.5	Bariery związane z dostępem do usług administracji publicznej.....	29
2.5.1	Niedostosowanie stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne do wymogów WCAG 2.0.....	29
2.5.2	Charakterystyka bariery	29
2.5.3	Rekomendacja prawotwórcza.....	30
2.6	Brak dostępności numeru alarmowego 112 za pomocą wiadomości tekstowych SMS.....	30
2.6.1	Charakterystyka bariery	30
2.6.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	31
2.7	Bariery związane z dostępem do usług telekomunikacyjnych i pocztowych.....	31
2.7.1	Uwagi wprowadzające	31
2.8	Dostępność jednostek obsługujących użytkowników końcowych publicznie dostępnych usług telefonicznych	32
2.8.1	Charakterystyka bariery	32
2.8.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	32
2.9	Brak obowiązku dostosowania wszystkich lokali do potrzeb osób niepełnosprawnych	32
2.9.1	Charakterystyka bariery	32
2.9.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	33
2.10	Utrudniony dostęp do tłumaczy języka migowego w placówkach operatorów telekomunikacyjnych.....	33
2.10.1	Charakterystyka bariery	33
2.10.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	34
2.11	Ograniczona czasowo dostępność jednostek obsługujących użytkowników telekomunikacji	34
2.11.1	Charakterystyka bariery	34
2.11.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	35
2.12	Niski poziom dostępności placówek pocztowych dla osób niepełnosprawnych.....	35
2.12.1	Charakterystyka bariery	35
2.12.2	Rekomendacja prawotwórcza.....	36
2.13	Bariery związane z dostępem do usług finansowych i ubezpieczeniowych	37
2.13.1	Charakterystyka barier	37
2.13.2	Rekomendacje prawotwórcze	37
3.	Dostępność i racjonalne usprawnienie	39
3.1	Organizacja przestrzeni publicznej – architektura i transport – z perspektywy uczestnictwa osób niepełnosprawnych	39
3.2	Dostęp do dóbr i usług w zakresie organizacji życia codziennego, kultury, sportu i rekreacji w społeczności lokalnej oraz do instytucji użyteczności publicznej.....	43
3.3.	Dostępność – definicje.....	49





4. Dostępność i uniwersalne projektowanie	51
4.1 Koncepcja projektowania uniwersalnego	53
4.2 Uniwersalne projektowanie – definicja.....	57
4.3 Główne zasady projektowania uniwersalnego.....	59
Produkty i otoczenie.....	59
Możliwe do użytku przez wszystkich ludzi	59
W największym możliwym stopniu	59
Bez potrzeby adaptacji bądź specjalistycznego projektowania	60
4.4 Uniwersalne projektowanie w wymiarze społecznym	60
Uniwersalne projektowanie a inne zadania społeczne	60
4.5 Rozwój strategii i dalsze działania	61
5. Osoby z niepełnosprawnością a technologie informacyjno-komunikacyjne	62
Technologie wspomagające	63
Dostępność treści i interfejsów	68
6. Dostęp do informacji i komunikacji.....	74
Dostęp do informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych.	78
Aneks 1. Sprawozdanie Rzecznika Praw Obywatelskich	81





Art. 9 DOSTĘPNOŚĆ

1. Aby umożliwić osobom niepełnosprawnym samodzielne życie i pełne uczestnictwo we wszystkich sferach życia, Państwa-Strony podejmą stosowne kroki celem zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu, na równych zasadach z innymi obywatelami, do środowiska fizycznego, transportu, informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych, oraz do innych udogodnień i usług oferowanych całemu społeczeństwu, zarówno w środowiskach miejskich, jak i wiejskich. Te działania, włącznie z rozpoznawaniem i usuwaniem przeszkód i barier na drodze do dostępności, będą dotyczyły między innymi:

(a) Budynków, dróg, środków transportu oraz innych obiektów, w tym szkół, mieszkalnictwa, ośrodków medycznych i miejsc pracy

(b) Usług informacyjnych, komunikacyjnych i innych, w tym usług elektronicznych, jak również usług w zakresie pomocy w nagłych wypadkach.

2. Państwa-Strony podejmą również stosowne kroki w celu:

(a) Rozwoju, propagowania i monitorowania procesu wdrażania minimum standardów i wytycznych dotyczących udogodnień i usług oferowanych całemu społeczeństwu;

(b) Dopilnowania, aby przedsiębiorstwa sektora prywatnego oferujące usługi całemu społeczeństwu, wzięły pod uwagę wszelkie aspekty dostępności tych usług dla osób niepełnosprawnych;

(c) Zapewnienia szkoleń dla interesariuszy w kwestiach związanych z dostępnością dla osób niepełnosprawnych;

(d) Zapewnienia oznakowania w piśmie Braille'a oraz w łatwej do odczytania i zrozumiałej formie w budynkach i innych obiektach publicznych;

(e) Zapewnienia formy pomocy ze strony innych osób i pośredników, w tym przewodników, lektorów oraz profesjonalnych tłumaczy języka migowego, aby ułatwić osobom niepełnosprawnym dostęp do budynków i innych obiektów publicznych;

(f) Promowania innych stosownych form pomocy i wsparcia dla osób niepełnosprawnych, aby zapewnić im dostęp do informacji;

(g) Promowania dostępu osób niepełnosprawnych do najnowszych technologii i systemów informacyjnych i komunikacyjnych, w tym do Internetu;

(h) Promowania projektowania, rozwoju i dystrybucji dostępnych technologii i systemów informacyjnych i komunikacyjnych, począwszy od etapu początkowego tak, aby stały się one osiągalne po minimalnych kosztach.





Wstęp

Niechcianym rezultatem rozwoju cywilizacji jest wzrost liczby osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i nie-w-pełni-sprawnościami (osób o ograniczeniach w funkcjonowaniu np. osób starszych, chorych). Nie istnieje jedna, powszechnie uznana definicja niepełnosprawności. Definicja stosowana przez WHO przyjmuje, że do osób niepełnosprawnych zaliczają się osoby z długotrwałą obniżoną sprawnością fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, która w interakcji z różnymi barierami może ograniczać ich pełne i efektywne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach z innymi obywatelami. Według danych GUS zawartych w raporcie z badania przeprowadzonego w 2009 r. pn. Stan Zdrowia Ludności Polski w 2009 r., w Polsce było 5 078,5 tys. osób niepełnosprawnych (prawnie i biologicznie) w wieku powyżej 15 lat, co stanowiło 13,3% populacji Polski (38,2 mln). Były to wszystkie osoby uznane za niepełnosprawne w sensie prawnym, jak również osoby, które miały poważne ograniczenia w wykonywaniu czynności, z tego m.in.: osób z niepełnosprawnościami wzroku było 1 388,7 tys., z niepełnosprawnością ruchu 2 835,9 tys. oraz 696,5 tys. osób z niepełnosprawnością słuchu. Rozwój medycyny powoduje, że najprawdopodobniej każdego z nas czeka nie tylko dłuższe życie, ale także krótszy lub dłuższy okres, kiedy fizyczność naszego organizmu będzie odbiegać od naszych własnych oczekiwań i wcześniejszych przyzwyczajeń codziennego funkcjonowania.

- Według Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań w 2011 roku liczba osób, które zadeklarowały ograniczenie zdolności do wykonywania zwykłych czynności podstawowych dla swojego wieku i/lub posiadały ważne orzeczenie kwalifikujące je do zaliczenia do zbiorowości osób niepełnosprawnych, wynosiła w Polsce 4,7 mln, co stanowiło 12,2% ludności kraju.
- Według prognoz GUS liczba osób w wieku 65+ zwiększy się z 5,1 mln w 2010 roku (13% populacji) do 8,35 mln w 2035 roku (23% populacji).





- Według prognoz zawartych w raporcie demograficznym Komisji Europejskiej udział ludzi w wieku 65 lat i więcej w populacji UE27 w 2040 r. wyniesie 20%, a w 2060 r. zwiększy się do 30%.
- Na podstawie danych szacunkowych Światowej Organizacji Zdrowia na świecie mamy już 650 mln osób niepełnosprawnych.

Osoby z niepełnosprawnościami są takimi samymi obywatelami jak osoby pełnosprawne i powinny mieć możliwość korzystania z inwestycji finansowanych ze środków UE na takich samych zasadach jak reszta społeczeństwa. Niestety nie wszystkie inwestycje prowadzone były zgodnie z zasadą zachowania dostępności dla wszystkich. Spowodowane jest to kilkoma czynnikami, z których najważniejsze to brak wiedzy osób odpowiedzialnych za prowadzenie inwestycji i niewystarczające regulacje prawne. Efektem źle projektowanych budynków i usług jest więc niedostępność dla dużej grupy osób – szacuje się, że osób z niepełnosprawnościami mieszka w Polsce około 10 milionów (nie wszyscy posiadają orzeczenie o stopniu niepełnosprawności). Liczba osób z orzeczeniami to:

- ☒ 941 tysięcy osób niewidomych i słabowidzących,
- ☒ 871 tysięcy osób niesłyszących i słabosłyszących,
- ☒ 456 tysięcy osób z poważnymi ograniczeniami ruchu,
- ☒ 130 tysięcy osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Pełny udział osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i gospodarczym ma zasadnicze znaczenie dla powodzenia unijnej strategii „Europa 2020” na rzecz inteligentnego i zrównoważonego wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu. „Dostępność” oznacza, że osoby niepełnosprawne mają dostęp, na równych prawach z innymi, do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług. We wszystkich tych obszarach nadal istnieją znaczne bariery. Dla przykładu w UE-27 jedynie 5 % stron internetowych w pełni odpowiada standardom dostępności sieci, nieco więcej jest dostępnych częściowo. Wielu nadawców telewizyjnych nadal emituje jedynie niewiele programów opatrzonych napisami lub komentarzem dla





nieślących. Dostępność jest warunkiem wstępnym uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym, ale przed UE nadal długa droga do jej osiągnięcia.

Wytyczne horyzontalne UE

Unia Europejska zadbała o to, by zasada dostępności została wpisana we wszystkie działania realizowane z funduszy unijnych w latach 2014-20. Dostępne mają być wszystkie produkty i usługi finansowane z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR), Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS), Europejskich Funduszy Strukturalnych i Inwestycyjnych (EFSI). U podstaw takiego rozwiązania leży zasada dostępności z Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169). W rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającym zasady przyznawania funduszy unijnych dostępność jako zasada horyzontalna dołączyła do obowiązującej w poprzedniej perspektywie zasady niedyskryminacji.

Do jej przestrzegania Polska zobowiązała się podpisując Umowę Partnerstwa z Komisją Europejską na korzystanie z funduszy UE. Szczegółowe wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, określił Minister Infrastruktury i Rozwoju Regionalnego (MIRR) w dokumencie zatwierdzonym 8 maja 2015 r. (Wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020, zwane dalej „Wytycznymi”, zostały wydane na podstawie art. 5 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020 (Dz. U. poz.1146, z późn. zm.).

Kwestię równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz równości szans kobiet i mężczyzn regulują przede wszystkim następujące akty prawne i dokumenty:





- 1) Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.);
- 2) Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. ratyfikowana przez Polskę dnia 6 września 2012 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169), zwana dalej „Konwencją”;
- 3) Traktat o Unii Europejskiej (Dz. U. z 2004 r. Nr 90, poz. 864, z późn. zm.);
- 4) ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz. U. Nr 254, poz. 1700, z późn. zm.);
- 5) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12. 2013, str. 320, z późn. zm.), zwane dalej „rozporządzeniem ogólnym”;
- 6) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1304/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego i uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1081/2006 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013, str. 470), zwane dalej „rozporządzeniem dotyczącym EFS”;
- 7) Programowanie perspektywy finansowej 2014-2020. Umowa Partnerstwa, zwana dalej „Umową Partnerstwa”;
- 8) komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 15 listopada 2010 r. – Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności na lata 2010-2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier COM(2010) 636 wersja ostateczna, zwany dalej „Europejską strategią w sprawie niepełnosprawności”;
- 9) zalecenie nr Rec (2006)5 Komitetu Ministrów Rady Europy dla państw członkowskich – Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób





niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie w latach 2006-2015;

10) komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 21 września 2010 r. – Strategia na rzecz równości kobiet i mężczyzn 2010-2015 COM(2010) 491 wersja ostateczna;

11) konkluzje Rady z dnia 7 marca 2011 r. – Europejski pakt na rzecz równości płci (2011-2020) (Dz. Urz. UE C 155 z 25.05.2011, str. 10).

Wynika z tego jasno, że jeśli podmiot chce korzystać ze środków unijnych, będzie musiał mieć na względzie dostępność dla osób o specjalnych potrzebach. I nie ma znaczenia, czy będzie to projekt „twardy” czy „miękki”. Zastosowana w wytycznych MIRR definicja osób z niepełnosprawnością dotyczy osób z orzeczoną niepełnosprawnością oraz ludzi z zaburzeniami psychicznymi. Istnieje jednak możliwość rozszerzenia zakresu stosowania wytycznych również na inne osoby z niepełnosprawnościami. Dyskryminacja ze względu na niepełnosprawność rozumiana jest jako „jakikolwiek różnicowanie, wykluczanie lub ograniczanie ze względu na niepełnosprawność, którego celem lub skutkiem jest naruszenie lub zniweczenie uznania, korzystania lub wykonywania wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności w dziedzinie polityki, gospodarki, społecznej, kulturalnej, obywatelskiej lub w jakiegokolwiek innej, na zasadzie równości z innymi osobami. Obejmuje to wszelkie przejawy dyskryminacji, w tym odmowę racjonalnego usprawnienia.” Racjonalne usprawnienie to „konieczne i odpowiednie zmiany oraz dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, rozpatrywane osobno dla każdego konkretnego przypadku”. Koszt racjonalnych usprawnień nie może przekroczyć 12 tys. zł na jednego uczestnika. Przykłady racjonalnych usprawnień podanych wg wytycznych MIRR, które mogą zostać sfinansowane w ramach projektów europejskich:

- a. pokrycie kosztów specjalistycznego transportu;
- b. dostosowanie architektoniczne budynków niedostępnych (np. zmiana miejsca realizacji projektu; budowa tymczasowych podjazdów; montaż platform, wind, podnośników; właściwe oznakowanie budynków poprzez wprowadzanie elementów kontrastowych i wypukłych dla osób niewidomych i słabowidzących, itp.);





- c. dostosowanie infrastruktury komputerowej (np. wynajęcie lub zakup i instalacja programów powiększających, mówiących, kamer do kontaktu z osobą posługującą się językiem migowym, drukarek materiałów w alfabecie Braille'a);
- d. dostosowanie akustyczne (wynajęcie lub zakup i montaż systemów wspomagających słyszenie, np. pętli indukcyjnych, systemów FM);
- e. zapewnienie asystenta-tłumacza na język łątwy; asystenta osoby z niepełnosprawnością; tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika osoby głuchoniewidomej; przewodnika osoby niewidomej;
- f. alternatywne formy przygotowania materiałów projektowych (szkoleniowych, informacyjnych, np. wersje elektroniczne dokumentów, wersje w druku powiększonym, wersje pisane alfabetem Braille'a, wersje w języku łątwym, nagranie tłumaczenia na język migowy na nośniku elektronicznym, itp.);
- g. zmiany procedur;
- h. wydłużenie czasu wsparcia (wynikające np. z konieczności wolniejszego tłumaczenia na język migowy, wolnego mówienia, odczytywania komunikatów z ust, stosowania języka łątwego itp.);
- i. dostosowanie posiłków, uwzględnianie specyficznych potrzeb żywieniowych wynikających z niepełnosprawności.

Dostępność dotyczy także finansowanych z pieniędzy unijnych stron internetowych, publikowanych dokumentów i informacji, multimediiów, czy szkoleń e-learningowych. Tak jak np. strony internetowe administracji publicznej muszą one być zgodne ze standardami dostępności. Spotkania otwarte oraz wszystkie inne wydarzenia, do udziału w których zgłosiły się osoby z niepełnosprawnościami, mają być realizowane w budynkach dostępnych architektonicznie.

Organizatorzy konferencji powinni pytać w formularzach zgłoszeniowych o specjalne potrzeby uczestników. Zgłoszenie specjalnej potrzeby obliguje organizatora do jej spełnienia w możliwie największym stopniu. Zgodnie z wytycznymi MIRR, w szczególności poprzez zapewnienie dostępności:





- a. sal konferencyjnych dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami (dostępne windy/podjazdy, wyraźne oznakowanie, pomieszczenia sanitarne dostępne dla osób z niepełnosprawnością, windy zaopatrzone w przyciski a nie w sensory dotykowe, itp.);
- b. dokumentów i innych materiałów – należy unikać skanów dokumentów na rzecz wersji plików w postaci umożliwiającej przeszukiwanie treści (np. PDF wyposażony w warstwę tekstową, Word), które pozwalają na odczytanie dokumentów przez czytniki dla osób z dysfunkcją wzroku;
- c. materiałów informacyjnych w różnych formatach, np. w druku powiększonym, pisanych brajlem, w wersji elektronicznej, w języku łatwym, nagrania tłumaczenia na język migowy na nośniku elektronicznym, z audiodeskrypcją itp.;
- d. transmisji audiowizualnej na żywo (napisów lub tłumaczenia migowego);
- e. systemów wspomagających słyszenie (pętle indukcyjne, systemy FM);
- f. usług asystenta osobistego;
- g. dzięki możliwości wstępu z psem asystującym;
- h. przez spełnienie innych warunków wynikających z potrzeb osoby z niepełnosprawnością, która zgłosiła chęć uczestnictwa w spotkaniu.





Dostępność (art. 9)

Przepis art. 9 Konwencji wyraża zasadę dostępności, czyli jednego z kluczowych zagadnień związanych z prawami osób z niepełnosprawnościami. Zgodnie z nim „*aby umożliwić osobom niepełnosprawnym niezależne życie i pełny udział we wszystkich sferach życia, Państwa Strony podejmą odpowiednie środki w celu zapewnienia im, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich. Środki te, obejmujące rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier w zakresie dostępności, stosują się między innymi do budynków, dróg, transportu oraz innych urządzeń wewnętrznych i zewnętrznych, w tym szkół, mieszkań, instytucji zapewniających opiekę medyczną i miejsc pracy, informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych i służb ratowniczych. Państwa podejmą również odpowiednie środki w celu opracowywania, ogłaszania i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zapewnienia, że instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, będą brały pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób niepełnosprawnych, zapewnienia wszystkim zainteresowanym osobom szkolenia na temat kwestii dostępności dla osób niepełnosprawnych, zapewnienia w ogólnodostępnych budynkach i innych obiektach oznakowania w alfabecie Braille'a oraz w formach łatwych do czytania i zrozumienia, zapewnienia różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, w tym przewodników, lektorów i profesjonalnych tłumaczy języka migowego, w celu ułatwienia dostępu do ogólnodostępnych budynków i innych obiektów publicznych, popierania innych odpowiednich form pomocy i wsparcia osób niepełnosprawnych, aby zapewnić im dostęp do informacji, popierania dostępu osób niepełnosprawnych do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, w tym do Internetu, popierania, od wstępnego etapu, projektowania, rozwoju, produkcji i dystrybucji dostępnych technologii i systemów*





informacyjno-komunikacyjnych, tak aby technologie te i systemy były dostępne po najniższych kosztach”.





1 Bariery prawne w realizacji warunku dostępności i propozycje ich usunięcia¹

Przyjmując jako punkt odniesienia warunek dostępności, wyrażony w art. 9 KPON, należy rozważyć potencjalne bariery związane z realizacją tego wymogu lub stanowiące wprost i bezpośrednio następstwo jego niespełniania przez Państwo. Analiza literatury przedmiotu oraz wskazanych we wprowadzeniu aktów normatywnych pozwala zidentyfikować następujące bariery związane z obowiązującym stanem prawnym, pogrupowane zgodnie z obszarem ich występowania:

- bariery związane z dostępnością architektoniczną (budynki, drogi, budowle),
- bariery związane z dostępnością środków transportu,
- bariery związane z dostępnością usług administracji publicznej,
- bariery związane z dostępnością usług telekomunikacyjnych i pocztowych,
- bariery związane z dostępnością innych usług.

1.1 Bariery związane z dostępnością architektoniczną (budynki, drogi, budowle)

1.1.1 Pomijanie interesów osób niepełnosprawnych w procesach planowania i gospodarowania przestrzenią oraz w procesie tworzenia projektów budowlanych

1.1.1.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z przepisami ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym w planowaniu i gospodarowaniu przestrzenią uwzględniać należy wymagania ochrony zdrowia oraz bezpieczeństwa ludzi i mienia, a także potrzeby osób niepełnosprawnych (art. 1 ust. 2 pkt 5). Ustawa nie definiuje jednak pojęcia osoby niepełnosprawnej oraz nie odnosi się do niego w żadnym innym artykule. W efekcie interesy osób niepełnosprawnych są często pomijane bądź niewystarczająco uwzględniane w trakcie planowania przestrzeni².

¹ Rozdziały 1-2 (strony 16-38) stanowią fragment opracowania przygotowanego w ramach projektu **Wdrażanie Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych – wspólna sprawa** realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 - 2020, Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych., autorzy M. Matczak, T. Zalański, M. Romanowicz (UW), A. Partyka-Opiela, T. Kaczyński, P. Turzański, T. Kubicki, A. Hlebicka-Józefowicz, K. Rumiancew, M. Jaśkiewicz, J. Stępniewski, P. Kaźmierczyk, M. Padamczyk, R. Matczuk, red. M. Matczak, T. Zalański, M. Romanowicz, J. Stępniewski, *Opracowanie regulacyjne w obszarze Konwencji z dnia 13 grudnia 2006 r. o Prawach Osób Niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r., poz.1169): warunek dostępności (art. 9 Konwencji)*, Warszawa 2016, ss. 20-38

² Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ, str. 50, dostępne online na: http://www.firr.org.pl/uploads/PUB/Czarna_ksiega_www.pdf, dostęp: 20 czerwca 2016 r.





Podobnie, brak jest definicji osoby niepełnosprawnej w przepisach Prawa budowlanego. W przepisach ustawy wielokrotnie (np. art. 5 ust. 1 pkt. 4, art. 9 ust. 1) pojawiają się natomiast odniesienia do „osób niepełnosprawnych, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich”. W efekcie, przepisy ustawy oraz rozporządzeń wykonawczych uwzględniają w większości wyłącznie potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchową, pomijając przy tym potrzeby osób dotkniętych innym rodzajem niepełnosprawności³.

1.1.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy rozważyć wprowadzenie definicji osoby niepełnosprawnej, zgodnej z terminologią KPON, do ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz do Prawa budowlanego. Alternatywnym rozwiązaniem może być przepis odsyłający wewnątrzsystemowo do definicji osoby niepełnosprawnej zawartej w art. 1 zd. 2 KPON. Dodatkowo, należy rozważyć doprecyzowanie przepisów ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym aby zagwarantować, że prawa osób niepełnosprawnych będą uwzględniane na każdym etapie procesu planistycznego. W tym celu należy rozważyć uzupełnienie:

- art. 10 ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym poprzez dodanie w ust. 1 po punkcie 15, punktu 16 w brzmieniu zbliżonym do następującego: *„wymagania związane z zapewnieniem dostępności przestrzeni dla osób niepełnosprawnych”*;
- art. 11 ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym poprzez dodanie w ust. 6 po lit. (m) kolejnej litery (n) w brzmieniu zbliżonym do następującego: *„działającej na terenie gminy organizacji reprezentującej prawa osób niepełnosprawnych”*.

Zasadnym wydaje się być także rozważenie możliwości wydania przez ministra właściwego do spraw budownictwa, lokalnego planowania i zagospodarowania przestrzennego rozporządzenia do ustawy, w którym określony zostanie sposób w jaki wymagania z zakresu dostępności przestrzeni publicznej powinny być uwzględnione w dokumentach planistycznych.

Ponadto, w sposób analogiczny do powyższego, należy rozważyć doprecyzowanie przepisów ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym w zakresie potrzeb „osób o

³ Realizacja przez Polskę zobowiązań wynikających z Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych. Sprawozdanie Rzecznika Praw Obywatelskich, s. 28, dostępne online na: <https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Sprawozdanie%20KPON%202015.pdf>, dostęp: 20 czerwca 2016 r.; także: *Polska droga do Konwencji...*, op. cit., s. 51.





ograniczonej możliwości poruszania się”. Odpowiednie dostosowania w ramach dostępu do przestrzeni publicznej oraz budynków, obok osób niepełnosprawnych winny dotyczyć również tej grupy osób. Przy czym dla zdefiniowania terminu „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” podstawowe znaczenie mają ustalenia poczynione przez Komisję Europejską w decyzji z dnia 21 grudnia 2007 r. - 2008/164/WE¹. Załącznik do tej decyzji zawiera bowiem katalog kategorii osób (pasażerów) uznawanych za osoby o ograniczonej możliwości poruszania się: osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (mające trudności z chodzeniem), osoby podróżujące z małymi dziećmi, osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby niewidome i słabowidzące, osoby głuche i słabosłyszące, osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego – w tym osoby z zagranicy, które nie znają języka miejscowego), osoby niepełnosprawne psychicznie lub intelektualnie, a także osoby niskiego wzrostu (w tym dzieci). Jak wynika z powyższego zakres pojęcia *osoba niepełnosprawna* choć w znacznej mierze pokrywa się z desygnacją terminu *osoba o ograniczonej możliwości poruszania się* to jednak w niektórych przypadkach może okazać się pojęciem za wąskim. Z tego powodu wprowadzenie szerszej kategorii *osób o ograniczonej możliwości poruszania się* obok zdefiniowania pojęcia osoby niepełnosprawnej może okazać się właściwszym rozwiązaniem na gruncie dostosowywania przepisów ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.

Na marginesie należy zauważyć, iż Sejm VII Kadencji pracował już nad rządowym projektem ustawy o zmianie ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz niektórych innych ustaw (druk sejmowy 3896), który zawierał regulacje odnoszące się do zasady „projektowania uniwersalnego”. Prace nad projektem zostały zakończone z uwagi na zasadę dyskontynuacji (tj. koniec kadencji Sejmu).

1.2 Systemowe wady procesu inwestycyjno-budowlanego umożliwiające odstępstwa od zasady dostępności dla osób niepełnosprawnych

1.2.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z wynikami kontroli przeprowadzonej przez NIK aktualna konstrukcja przepisów prawa budowlanego umożliwia „wykonanie budynku mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego zgodnie z zatwierdzonym projektem budowlanym i równocześnie z naruszeniem przepisów techniczno-budowlanych”⁴. Zgodnie bowiem z art. 5 ust. 1 Prawa

⁴ Informacja o wynikach kontroli NIK, Wydawanie decyzji o pozwoleniu na budowę oraz decyzji o pozwoleniu na użytkowanie obiektów mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego wraz z infrastrukturą towarzyszącą, str. 17, dostępne online na: <https://www.nik.gov.pl/kontrola/P/15/107/>, dostęp: 20 czerwca 2016 r.





budowlanego obiektu budowlanego oraz związane z nim urządzenia powinny być projektowane i budowane w sposób określony w przepisach, w tym przepisach techniczno-budowlanych oraz zgodnie z zasadami wiedzy technicznej. Wśród wymogów określonych w art. 5 Prawa budowlanego, jest także obowiązek zapewnienia niezbędnych warunków do korzystania z obiektów użyteczności publicznej i mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego przez osoby niepełnosprawne, w szczególności poruszające się na wózkach inwalidzkich. Dodatkowe wymogi związane ze sposobem wykonania obowiązku zapewnienia dostępności (np. w zakresie instalacji dźwigów i pochylni czy zapewnienia odpowiedniego dojścia do miejsc parkingowych) zostały określone zaś w rozporządzeniu w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki.

Przepisy rozporządzenia mają charakter powszechnie obowiązujący i powinny być uwzględniane przez projektantów. Jednakże, w przypadku nieuwzględnienia wskazanych wymogów w projekcie przez projektanta, możliwość ingerencji przez organy administracji architektoniczno-budowlanej i nadzoru budowlanego jest ograniczona. Stosownie bowiem do treści art. 35 ust. 1 Prawa budowlanego, w ramach postępowania prowadzącego do wydania decyzji o pozwoleniu na budowę lub decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego organ administracji architektoniczno-budowlanej jest zobowiązany wyłącznie do weryfikacji projektu pod kątem jego zgodności z ustaleniami miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (ew. decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu) oraz przepisami związanymi z ochroną środowiska. **Brak zatem możliwości weryfikacji projektu pod kątem zgodności z przepisami techniczno-budowlanymi.**

Podobnie, na etapie wydawania pozwolenia na użytkowanie przez organ nadzoru budowlanego, obowiązkowa kontrola, o której mowa w art. 59a Prawa budowlanego, dotyczy tylko zgodności inwestycji z warunkami wynikającymi z pozwolenia na budowę. W efekcie, **organ nadzoru nie może odmówić wydania pozwolenia na użytkowanie nawet w przypadku stwierdzenia niezgodności wybudowanego budynku z wymogami przepisów techniczno-budowlanych, w tym przepisów dotyczących dostępności budowli.**

1.2.2 Rekomendacja prawotwórcza

Usunięcie wskazanej luki możliwe jest na dwa sposoby. Po pierwsze, możliwe jest rozszerzenie zakresu uprawnień organów administracji architektoniczno-budowlanej w toku postępowania o wydanie pozwolenia na budowę. Po drugie, można rozważyć zwiększenie uprawnień organów nadzoru budowlanego o możliwość odmowy wydania pozwolenia na





użytkowanie, gdy budynek nie spełnia wymogów w zakresie dostępności, nawet jeśli został opracowany zgodnie z projektem.

1.3 Wadliwa konstrukcja przepisów Prawa budowlanego uniemożliwiająca powszechne egzekwowanie obowiązku zapewnienia dostępności

1.3.1 Charakterystyka bariery

Przepis art. 5 ust. 1 pkt 4 Prawa budowlanego wprowadza obowiązek zapewnienia niezbędnych warunków do korzystania z obiektów użyteczności publicznej i mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego przez osoby niepełnosprawne, w szczególności poruszające się na wózkach inwalidzkich.

Obowiązek ten spoczywa na inwestorach, którzy rozpoczęli działania objęte zakresem normowania przepisów Prawa budowlanego po wejściu w życie przepisów ustawy, tj. po dniu 1 stycznia 1995 roku. W konsekwencji, obowiązek, o którym mowa w art. 5 ust. 4 Prawa budowlanego jest niemożliwy do wyegzekwowania wobec właścicieli nieruchomości powstałych przed 1 stycznia 1995 roku. Brak jest również kar za niedostosowanie budynków do wymogów ustawy w zakresie dostępności⁵.

1.3.2 Rekomendacja prawotwórcza

Zgodnie ze stanowiskiem Rzecznika Praw Obywatelskich wyrażonym w wystąpieniu do Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 24 lipca 2013 r. (znak: RPO-728520-IV/13/AT) należy rozważyć wprowadzenie do systemu prawa budowlanego przepisu określającego zakres obowiązków związanych z zapewnieniem dostępności spoczywających na właścicielach wszystkich budynków i ustalenie okresu przejściowego, w którym wszystkie obiekty użyteczności publicznej oraz budownictwa mieszkaniowego wielorodzinnego powinny zostać dostosowane do wymogów dostępności.

Dodać należy, iż trwają obecnie prace nad projektem Kodeksu urbanistyczno-budowlanego (projekt ustawy jest obecnie na etapie uzgodnień międzyresortowych oraz konsultacji publicznych), który uwzględni zasadę uniwersalnego projektowania⁶.

⁵ Realizacja przez Polskę zobowiązań, *op. cit.*, str. 27.

⁶ <http://mib.gov.pl/2-514324a4ec938-1797355-p-1.htm>, dostęp na: 04.01.2017





1.4 Nieuwzględnienie zasad projektowania uniwersalnego i racjonalnych usprawnień w przepisach Prawa budowlanego i aktów wykonawczych oraz brak edukacji w tym zakresie

1.4.1 Charakterystyka bariery

W przepisach prawa powszechnie obowiązującego związanych z realizacją zasady dostępności w Polsce brak jest odwołań do pojęcia „projektowania uniwersalnego”. Co więcej, w prawie polskim określenie „racjonalne usprawnienie” odnosi się wyłącznie do kwestii zatrudnienia i dostępności środowiska pracy dla osób niepełnosprawnych, a nie jest używane w kontekście dostępności przestrzeni publicznej, środków transportu czy technologii informacyjno-komunikacyjnych⁷. Podobnie, brak jest w Polsce kształcenia w zakresie projektowania uniwersalnego na uczelniach wyższych, które kształcą inżynierów zajmujących się projektowaniem i wznoszeniem budynków oraz planowaniem przestrzennym⁸.

1.4.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy rozważyć zmianę przepisów prawa budowlanego, ustawy o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz innych aktów prawnych, które związane są z problematyką dostępności, tak aby uwzględniały one wymóg uniwersalnego projektowania. Ze względu na programowy charakter powyższego wymogu KPON za wystarczające należy uznać:

- dodanie w art. 3 Prawa budowlanego definicji pojęcia „projektowania uniwersalnego” zawierającej odwołanie do przepisów KPON (art. 2),
- zmianę przepisu art. 5 ust. 1 pkt 4 Prawa budowlanego poprzez nadanie mu brzmienia zbliżonego do następującego: „niezbędne warunki do korzystania z obiektów użyteczności publicznej i mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego przez osoby niepełnosprawne, uwzględniając zasady projektowania uniwersalnego”.

Dodatkowo, pożądanym jest rozpoczęcie dyskusji na temat sposobu i kierunków zmian w programie kształcenia na kierunkach związanych z wnoszeniem budowli i gospodarką przestrzenną, tak aby kształcenie w zakresie projektowania uniwersalnego było elementem obowiązkowej ścieżki kształcenia dla profesji związanych z wnoszeniem budynków i budowli.

⁷ Realizacja przez Polskę zobowiązań, *op. cit.*, str. 27.

⁸ *Ibid.*, str. 30.





Dodać należy, iż trwają obecnie prace nad projektem Kodeksu urbanistyczno-budowlanego (projekt ustawy jest obecnie na etapie uzgodnień międzyresortowych oraz konsultacji publicznych), który uwzględni zasadę uniwersalnego projektowania⁹.

1.5 Nieprecyzyjne przepisy rozporządzeń wykonawczych do Prawa budowlanego

1.5.1 Charakterystyka bariery

Szczegółowe wymogi techniczno-budowlane, które związane są z zapewnieniem zasady dostępności określone zostały w rozporządzeniach wykonawczych do Prawa budowlanego. Przepisy rozporządzeń są jednak w wielu przypadkach wysoce nieprecyzyjne lub wręcz dopuszczają rozwiązania, które nie są zgodne z zasadą dostępności. Wskazać tutaj można na:

- a) rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 2 grudnia 1999 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 124), które:
 - nie zawiera definicji osoby niepełnosprawnej oraz nie wskazuje czym są „niezbędne warunki do korzystania z drogi publicznej przez osoby niepełnosprawne”;
 - nie uwzględnia potrzeb osób dotkniętych niepełnosprawnością inną niż ruchowa;
 - dopuszcza nieadekwatną do potrzeb osób niepełnosprawnych szerokość chodnika i ciągu pieszego (§ 44 ust. 4);
 - zaleca stosowanie schodów o wysokości większej niż właściwa ze względu na konieczność zapewnienia dostępności oraz dopuszcza zbyt wysoki stopień nachylenia pochylni dla pieszych (§ 45 oraz § 115);
 - zaleca stosowanie zbyt wąskich ramp na połączeniu chodnika dla pieszych z jezdnią oraz stosowanie schodów jako dojścia do bezkolizyjnego przejścia dla pieszych (§ 127 ust. 11 i 14);
- b) rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 1422), które:

⁹ http://mib.gov.pl/2-514324a4ec938-1797355-p_1.htm, dostęp na: 04.01.2017





- nie wskazuje w jaki sposób należy ustalić liczbę niezbędnych dla osób niepełnosprawnych miejsc postojowych (§ 18 ust. 2);
- zezwala na zmniejszenie szerokości miejsca parkingowego przewidzianego dla osoby niepełnosprawnej pod warunkiem zapewnienia korzystania z przylegającego dojścia bądź ciągu pieszo-jezdnego, jednocześnie nie wskazując jaka musi być szerokość takiego dojścia (§ 21 ust. 1);
- nakazuje, aby furtki w ogrodzeniu przy budynkach mieszkalnych wielorodzinnych i budynkach użyteczności publicznej nie utrudniały dostępu dla osób niepełnosprawnych, poruszających się na wózkach nie statuując takiego samego wymogu dla budynków zamieszkania zbiorowego (§ 42 ust. 2);
- określa wysokość schodów w przedziale od 15 do 20 cm, podczas gdy wynikający z zasad projektowania uniwersalnego standard to od 14 do 17 cm (§ 68);
- zakazuje stosowania schodów wachlarzowych i zabiegowych w zakładach opieki zdrowotnej, podczas gdy zakaz taki powinien dotyczyć wszystkich budynków, poza budynkami mieszkalnymi jednorodzinymi (§ 69 ust. 7);
- zakazuje stosowania schodów z noskami i podcięciami w zakładach opieki zdrowotnej i budynkach zamieszkania zbiorowego podczas gdy zakaz ten powinien dotyczyć wszystkich budynków, poza budynkami mieszkalnymi jednorodzinymi (§ 69 ust. 8);
- wskazuje, że krawędzie stopni schodów w budynkach mieszkalnych wielorodzinnych i użyteczności publicznej powinny wyróżniać się kolorem kontrastującym z kolorem posadzki, podczas gdy z punktu widzenia zasad projektowania uniwersalnego pożądanym jest instalowanie przed schodami prowadzącymi w dół dodatkowych ostrzegawczych pasów fakturowych w odległości przynajmniej 50cm od krawędzi schodów (§ 71 ust. 4)¹⁰;
- określając minimalną szerokość pomieszczeń w mieszkaniu usytuowanym w budynku wielorodzinnym wprowadza wymogi, które nie zapewniają możliwości poruszania się przez osoby niepełnosprawne (§ 94);
- określa wymogi związane z montażem balustrad i poręczy, które powodują, że bariery mogą być montowane na wysokości nieodpowiedniej dla osób

¹⁰ M. Wysocki, *Dostępna przestrzeń publiczna. Samorząd równych szans*, s. 38, dostępny online na: http://www.firr.org.pl/uploads/PUB/Dostepna_przestrzen_publiczna.pdf, dostęp: 22 czerwca 2016 r.





o ograniczonej mobilności, a tym samym utrudnia spełnianie ich podstawowej funkcji (§ 298 ust. 2-5).

W literaturze wskazuje się także na wzajemną niespójność przepisów poszczególnych rozporządzeń (np. wymogi związane z budową ścieżek dotykowych dla osób niepełnosprawnych określone zostały tylko w rozporządzeniu w sprawie obiektów metra), podawanie niepełnych bądź niewłaściwych wymiarów przestrzeni przeznaczonych do przebywania przez osoby niepełnosprawne, nieuwzględnianie potrzeb osób z niepełnosprawnością inną niż ruchowa (np. niewidomych) oraz nieuwzględnianie zasad projektowania uniwersalnego¹¹.

1.5.2 Rekomendacja prawotwórcza

Konieczne jest przeprowadzenie kompleksowych konsultacji z udziałem osób niepełnosprawnych oraz specjalistów z zakresu budownictwa i projektowania uniwersalnego celem określenia, które z elementów ww. rozporządzeń oraz w jaki sposób powinny zostać zaktualizowane tak aby uwzględnić zasady projektowania uniwersalnego oraz zapewnić, że noworealizowane oraz modernizowane budynki i budowle będą gwarantować dostępność dla wszystkich grup osób niepełnosprawnych.

W ramach prac grupy, która w tym celu powinna być powołana przy Ministerstwie Infrastruktury i Budownictwa, należy skupić się przede wszystkim na rozwiązaniach zmierzających do usunięcia wskazanych powyżej barier. W szczególności istotnym jest wypracowanie jednolitego standardu zapewnienia dostępności obiektów budowlanych oraz używanych w nich oznaczeń. Obecne regulacje przewidują różne dostosowania dla różnych typów budowli (np. oznaczenie schodów w budynku i w korytarzach metra). Pożądanym jest dążenie do maksymalnej harmonizacji i powtarzalności wprowadzonych zmian. Efektem prac powołanej grupy eksperckiej powinno być doprowadzenie do sytuacji, w której przepisy techniczno-budowlane statuują jednolite wymogi we wszystkich typach budynków i budowli.

Dodać należy, iż trwają obecnie prace nad projektem Kodeksu urbanistyczno-budowlanego (projekt ustawy jest obecnie na etapie uzgodnień międzyresortowych oraz konsultacji publicznych), który uwzględni zasadę uniwersalnego projektowania¹².

¹¹ Por. *Polska droga do konwencji... op. cit.*, s. 46 i n.

¹² http://mib.gov.pl/2-514324a4ec938-1797355-p_1.htm, dostęp na: 04.01.2017





2 Bariery związane z dostępem do środków transportu¹³

2.1 Brak realizacji obowiązku uwzględniania potrzeb osób niepełnosprawnych przy tworzeniu planów zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego

2.1.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z art. 12 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym, przy opracowywaniu planu zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego należy uwzględnić m. in. potrzeby zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego, w szczególności potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej, w zakresie usług przewozowych. Szczegółową zawartość planu określa rozporządzenie w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego.

W § 4 ust. 1 ww. rozporządzenia wskazano, że część tekstowa planu zrównoważonego rozwoju transportu zbiorowego, powinna określać m. in. pożądany standard usług przewozowych w przewozach o charakterze użyteczności publicznej, poprzez określenie standardu przewozów i jakości usług przewozowych, uwzględniając potrzebę zapewnienia m. in. dostępu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej zdolności ruchowej do publicznego transportu zbiorowego oraz dostępności podróżnych do infrastruktury przystankowej. Ponadto, plan powinien określać przewidywany sposób organizowania systemu informacji dla pasażera w zakresie informacji związanych z ich organizacją (rozkład jazdy, cennik, ulgi, węzły przesiadkowe, koordynacja przewozów oraz regulamin przewozów).

Taki kształt obowiązującej regulacji należy uznać za niewystarczający. Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym oraz omawiane rozporządzenie wykonawcze nie określają bowiem żadnych szczegółowych wymogów w zakresie dostępności środków transportu zbiorowego. Ustawa nie określa także granicznej daty, w której wszystkie środki transportu zbiorowego powinny zostać dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Ponadto, w

¹³ Rozdziały 1-2 stanowią fragment opracowania przygotowanego w ramach projektu **Wdrażanie Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych – wspólna sprawa** realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 - 2020, Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.,

red. M.Matczak, T. Zalański, M. Romanowicz, J. Stępniewski, *Opracowanie regulacyjne w obszarze Konwencji z dnia 13 grudnia 2006 r. o Prawach Osób Niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r., poz1169): warunek dostępności (art. 9 Konwencji)*, Warszawa 2016, ss. 20-38





rozporządzeniu nie wskazano na konieczność udostępniania informacji o przewozach w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych¹⁴.

2.1.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy rozważyć zmianę przepisów rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego w celu określenia 7-letniego okresu dla dostosowania środków transportu publicznego do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dodatkowo, zasadnym wydaje się wprowadzenie obowiązku cyklicznego monitorowania i rewizji postępów w tym zakresie przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego, np. w drodze rocznej sprawozdawczości dla Ministra Infrastruktury i Budownictwa. Organizacja przewozów za pomocą pojazdów, które nie będą spełniać wymogów w zakresie dostępności po upływie okresu przejściowego nie powinna być dopuszczalna.

Realizacja powyższej rekomendacji na poziomie rozporządzenia będzie wymagała poszerzenia delegacji ustawowej zawartej w art. 12 ust. 5 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym. Zmianie tego przepisu prawa może towarzyszyć wprowadzenie do ww. ustawy kompetencji dla ministra właściwego do spraw transportu, powalającej na:

- ocenę powyżej rekomendowanych sprawozdań przedkładanych przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego,
- formułowanie indywidualnych zaleceń w sytuacji stwierdzenia niedostatecznych rezultatów w zakresie dostosowania środków transportu publicznego do wymogów osób niepełnosprawnych.

Ponadto, należy rozważyć wprowadzenie do ustawy o publicznym transporcie zbiorowym obowiązku udostępniania informacji o przewozach w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych, np. poprzez zmianę brzmienia art. 46 ust. 1 ww. ustawy.

2.2 Brak obowiązku uwzględniania potrzeb osób niepełnosprawnych przy udzielaniu zamówienia na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego

2.2.1 Charakterystyka bariery

Kolejnym problemem związanym z organizacją publicznego transportu zbiorowego na podstawie ustawy o publicznym transporcie zbiorowym jest kwestia udzielania zamówienia na wykonywanie przewozów. Zgodnie z art. 21 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym

¹⁴ Realizacja przez Polskę zobowiązań..., op.cit., s. 57.





w specyfikacji istotnych warunków zamówienia *można uwzględnić* w szczególności normy jakości i powszechną dostępność świadczonych usług, w tym rozwiązania techniczne zastosowane w środkach transportu służące zwłaszcza zapewnieniu ochrony środowiska oraz dogodnej obsługi pasażerów, w tym osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej. Taki sposób konstrukcji przepisu dopuszcza więc nieuwzględnianie potrzeb osób niepełnosprawnych przy kształtowaniu wymogów zamówienia.

2.2.2 Rekomendacja prawotwórcza

Pożądana jest zmiana przepisów tak aby potrzeby osób niepełnosprawnych były uwzględniane obowiązkowo, a nie fakultatywnie. Stąd należy w drodze nowelizacji zmienić przepis art. 21 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym w ten sposób, aby uwzględnienie powszechnej dostępności świadczonych usług było obowiązkiem, a nie jedynie uprawnieniem, organizatora publicznego transportu zbiorowego.

2.3 Niski poziom dostępności budynków dworców kolejowych oraz infrastruktury kolejowej

2.3.1 Charakterystyka bariery

Podstawowym dokumentem, który odnosi się do sytuacji osób niepełnosprawnych podróżujących koleją jest rozporządzenie 1371/2007. Mimo jasno określonych wymogów rozporządzenia dostępność infrastruktury kolejowej dla osób niepełnosprawnych wciąż nie jest w Polsce zagwarantowana i realizowana w pełnym stopniu.

Wśród głównych problemów w tym zakresie wymienia się: brak jednolitych standardów modernizacji dworców oraz nieuwzględnianie zasad projektowania uniwersalnego. Istotnym problemem jest również niepełne dostosowanie zmodernizowanych w ostatnich latach budynków. Z punktu widzenia osób niepełnosprawnych problemy może sprawiać także brak jednolitego standardu dotyczącego montażu ścieżek dotykowych, które różnią się od siebie na poszczególnych dworcach, a także częste ich zastawianie nowszymi i jednocześnie innymi wersjami. Problemy pojawiają się także w związku z taborem, który nie jest modernizowany przez wszystkich przewoźników w jednolitym tempie¹⁵.

¹⁵ Por. A. Fiedorowicz, *Kolej na pełną dostępność*, dostępne online na: <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/256780;jsessionid=9B9B1E968D2362FA3DB08ED60040E83E>, dostęp: 7 lipca 2016 r.





2.3.2 Rekomendacja prawotwórcza

W celu przezwyciężenia istniejących problemów istotne jest podjęcie działań zmierzających do opracowania jednolitego standardu zapewniania dostępności. Dzięki temu infrastruktura kolejowa tworzona mogłaby być według jednolitego wzorca i standardu. Ujednolicenie standardów w zakresie dostępności budynków kolejowych (jako budynków użyteczności publicznej) mogłoby zostać osiągnięte w ramach prac grupy eksperckiej, o której mowa w pkt. 1.5.2. i określone w ramach przepisów rozporządzenia w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki. Przy czym Ministerstwo Rozwoju poczyniło już pierwsze kroki w tym kierunku wprowadzając obowiązkową procedurę wyznaczania i dostosowania dworców do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej¹⁶.

2.4 Niedostępność stron internetowych przewoźników kolejowych

2.4.1 Charakterystyka bariery

W przeprowadzonym w lutym 2014 roku przez Fundację Widzialni badaniu, strony internetowe większości przewoźników kolejowych w Polsce zostały uznane za niespełniające standardów dostępności określonych w wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0¹⁷. Wytyczne te, opracowane przez Worldwide Web Consortium, czyli organizację, która zajmuje się ustanawianiem standardów dla funkcjonowania stron WWW w sieci Internet, stanowią wiążący na podstawie przepisów krajowych i unijnych. W Polsce rozporządzenie w sprawie KRI i Prawo telekomunikacyjne, a do tego dyrektywa dostępnościowa oraz powszechnie stosowany i uznawany na całym świecie – zbiór reguł, których stosowanie pozwala na zapewnienie dostępności stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Mimo niezadowolającego wyniku badania przedstawiciele Fundacji zauważyli jednak istotną poprawę w stosunku do badania przeprowadzonego w roku 2012.

Wydaje się, że przyczyną niskiej dostępności stron internetowych przewoźników kolejowych jest brak obowiązku dostosowania stron internetowych do wymogów WCAG 2.0. określonego w przepisach rangi ustawowej bądź rozporządzenia wykonawczego, tak jak np. zostało to zrobione w odniesieniu do przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

¹⁶ <https://www.mr.gov.pl/strony/aktualnosci/infrastruktura-coraz-bardziej-przyjazna-niepełnosprawnym/> dostęp na: 04.01.2017

¹⁷ Fundacja Widzialni, *Kolej na dostępność – wyniki rankingu stron przewoźników*, dostępne na: <http://www.widzialni.org/index.php?p=new&id=62&idg=6&kword=pkp>, dostęp: 1 lipca 2016 r.





2.4.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy rozważyć wprowadzenie obowiązku zapewnienia dostępności stron internetowych przewoźników kolejowych (jak i wszystkich innych przewoźników) ze standardem WCAG 2.0 oraz określić termin w jakim strony internetowe powinny zostać dostosowane do wymogów standardu. Szczegółowe wymogi w tym zakresie powinny zostać uregulowane w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw transportu, wydanym np. na podstawie art. 14 Prawa przewozowego. W celu wydania takiego rozporządzenia konieczna byłaby wcześniejsza nowelizacja wspomnianego przepisu prawa przewozowego polegająca np. na dodaniu ust. 3 o treści zbliżonej do następującej: „*Minister właściwy do spraw transportu określi szczegółowe warunki jakim powinny odpowiadać strony internetowe przewoźników kolejowych, w celu zapewnienia właściwej ochrony praw osób niepełnosprawnych.*”

2.5 Bariery związane z dostępem do usług administracji publicznej

2.5.1 Niedostosowanie stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne do wymogów WCAG 2.0.

2.5.2 Charakterystyka bariery

Zgodnie z § 19 rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności system teleinformatyczny podmiotu realizującego zadania publiczne, który wykorzystywany jest do prezentacji zasobów informacji powinien spełniać wytyczne WCAG 2.0 właściwe dla poziomu AA. Przepisy ww. rozporządzenia wprowadziły 3-letni okres przejściowy w celu dostosowania systemów teleinformatycznych do wskazanych wymogów. Okres ten upłynął w czerwcu 2015 roku.

Mimo tego, jak wynika z badania dostępności stron internetowych urzędów administracji publicznej, przeprowadzonego w lutym 2016 roku przez Najwyższą Izbę Kontroli we współpracy z Fundacją Integracja, jedynie 2 spośród 23 przebadanych serwisów całkowicie realizowały wymogi standardu WCAG 2.0.

Wśród przyczyn nieodpowiedniego poziomu dostosowania stron internetowych Najwyższa Izba Kontroli wskazała m. in. na: brak wiedzy wśród pracowników urzędów administracji publicznej odpowiedzialnych za prowadzenie stron internetowych oraz brak środków finansowych na budowę i modernizację serwisów internetowych. Dodatkowo, kontrolerzy NIK zwrócili uwagę na późne wydzielenie środków na wsparcie dostępności serwisów (nastąpiło to dopiero w 2014 roku, podczas gdy obowiązek podjęcia działań





dostosowawczych istniał od 2012 roku) oraz na niski poziom wydatkowania tych środków – do października 2015 roku wydano niespełna 40% z nich¹⁸.

2.5.3 Rekomendacja prawotwórcza

Niski poziom dostosowania stron internetowych wynika przede wszystkim z braku wiedzy oraz świadomości pracowników administracji publicznej w zakresie standardów dostępności treści internetowych. W tym celu należy podjąć przede wszystkim działania o charakterze informacyjnym i szkoleniowym.

W celu osiągnięcia zadowalającego poziomu dostępności treści można rozważyć wprowadzenie nowego, np. 12-miesięcznego okresu dostosowawczego w połączeniu z wdrożeniem mechanizmu dyscyplinującego dla pracowników i kierowników organów administracji publicznych, który poprzez wprowadzenie *sankcji dyscyplinarnych* wymuszałby podjęcie działań w omawianym zakresie.

2.6 Brak dostępności numeru alarmowego 112 za pomocą wiadomości tekstowych SMS

2.6.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z art. 20 ust. 1 pkt 1 lit. (b) ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest zobowiązany zapewnić kierowanie krótkich wiadomości tekstowych (sms) do numeru alarmowego 112 do właściwego terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego.

Na podstawie danych zawartych w Raporcie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji dotyczącego funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w Polsce w roku 2015 oraz komunikatów prasowych można wywnioskować, że funkcjonalność ta nie została jeszcze w pełni wdrożona w Polsce¹⁹, choć pierwotne plany Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wskazywały na chęć pełnego wdrożenia usługi do końca 2015 roku²⁰.

¹⁸ Komunikat NIK, *NIK o dostosowaniu stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami*, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/nik-o-dostosowaniu-stron-internetowych-do-potrzeb-osob-z-niepelnosprawnościami.html> [dostęp: 7 lipca 2016 r., godz. 15:00]

¹⁹ Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2015 roku, str. 27, dostępny online: <https://bip.mswia.gov.pl/bip/system-powiadamiania-ra/23937,Raport-z-funkcjonowania-systemu-powiadamiania-ratunkowego-w-2015-r.html> [dostęp: 7 lipca 2016 r.] oraz *Numer 112 będzie dostępny także przez sms*, <http://www.polskieradio.pl/7/3086/Artykul/1502439,Numer-112-dostepny-bedzie-takze-przez-SMS>, dostęp 7 lipca 2016 r.

²⁰ Pismo z dnia 17 września 2014 roku skierowane do Prezesa Polskiego Związku Głuchych, dostępne online na: <http://www.pzg.org.pl/rokdownloads/SC/Telefon%20Alarmowy%20112.pdf>, dostęp: 7 lipca 2016 r.





Niestety dane zawarte w raporcie i komunikatach prasowych nie pozwalają określić kiedy nastąpi pełne wdrożenie funkcjonalności pozwalającej na obsługę zgłoszeń SMS przez operatorów numeru alarmowego 112. Zapewnienie dostępności usługi jest zaś kluczowe w celu umożliwienia osobom głuchym dostępu do systemu powiadamiania ratunkowego, a tym samym w celu realizacji warunku dostępności wskazanego w art. 9 ust. 1 lit. (b) *in fine* KPON.

2.6.2 Rekomendacja prawotwórcza

Aktualny kształt przepisów ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego nie stanowi bariery dla wdrożenia obsługi zgłoszeń kierowanych na numer alarmowy 112 za pomocą wiadomości tekstowych SMS. Wydaje się jednak, że w celu usunięcia konieczne jest wypracowanie skonkretyzowanej polityki publicznej, której efektem będzie opracowanie ścisłego harmonogramu działań dla jak najszybszego zapewnienia pełnej funkcjonalności numeru 112.

2.7 Bariery związane z dostępem do usług telekomunikacyjnych i pocztowych

2.7.1 Uwagi wprowadzające

Zgodnie z art. 1 ust. 2 pkt. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne, jednym z jej celów jest „zapewnienie użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi dostępu do usług telekomunikacyjnych równoważnego poziomu dostępu, z jakiego korzystają inni użytkownicy końcowi”. Aby zrealizować to założenie, w art. 79c ww. ustawy nałożono na dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych obowiązek zapewnienia, w miarę możliwości technicznych, użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi dostępu do świadczonych przez siebie usług telefonicznych, na warunkach równoważnych do tych z jakich korzysta większość użytkowników końcowych. Szczegółowe wymogi w tym zakresie zostały opisane w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych.





2.8 Dostępność jednostek obsługujących użytkowników końcowych publicznie dostępnych usług telefonicznych

2.8.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z § 1 ust. 3 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych obowiązek zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dotyczy jedynie 1/6 wszystkich placówek danego dostawcy usług. Przy czym – jeżeli dany dostawca posiada jednostki obsługujące użytkowników w mieście na prawach powiatu - to w mieście takim musi znajdować się przynajmniej 1 jednostka dostosowana do obsługi osób niepełnosprawnych.

Ocena adekwatności wprowadzonego wymogu ilości jednostek dostosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych wymaga przeprowadzenia badań empirycznych. Celem badania empirycznego powinno być ustalenie czy osoby niepełnosprawne mają trudności ze znalezieniem placówki dostosowanej do ich obsługi przy tak określonym ilościowo kryterium dostępności.

2.8.2 Rekomendacja prawotwórcza

Jeżeli przeprowadzone badania empiryczne pokażą, że liczba aktualnie dostępnych jednostek zapewniających obsługę osób niepełnosprawnych jest niewystarczająca należy rozważyć zwiększenie wymaganego poziomu placówek dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych poprzez zmianę legislacyjną, obejmującą ww. parętyet.

2.9 Brak obowiązku dostosowania wszystkich lokali do potrzeb osób niepełnosprawnych

2.9.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z § 1 ust. 4 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych, jednostki, w których zapewniona jest obsługa osób niesłyszących lub niemówiących powinny być dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Jednocześnie, zgodnie z § 8 ww. rozporządzenia, obowiązek ten dotyczy tylko jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług udostępnianych użytkownikom po dniu 10 października 2014 roku.

W praktyce może więc istnieć obawa, że jednostki, które zapewniają obsługę osób niepełnosprawnych i zostały wyposażone w rozwiązania techniczne zapewniające obsługę osób niesłyszących lub niemówiących, mogły zostać zlokalizowane w lokalach





udostępnionych przed 10 października 2014 roku. Tym samym jednostki takie będą niedostępne dla osób niepełnosprawnych ruchowo, w tym także osób niesłyszących i niewidomych, które dotknięte są także niepełnosprawnością ruchową.

Warto również rozważyć zasadność ograniczenia obowiązku dostosowania lokali dla potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową jedynie do lokali, w których prowadzona jest obsługa osób z niepełnosprawnością mowy, słuchu lub wzroku. Takie ograniczenie wydaje się nieuzasadnione, szczególnie zważywszy, że KPON wprowadza obowiązek zapewnienia dostępu na równych z innymi obywatelami zasadach. Ograniczenie ilości dostępnych dla osób niepełnosprawnych placówek może więc stać w sprzeczności z tą zasadą.

2.9.2 Rekomendacja prawotwórcza

W świetle art. 5 i 9 KPON należy rozważyć wprowadzenie wymogu sukcesywnego dostosowania wszystkich placówek operatorów w celu zapewnienia dostępności dla osób niepełnosprawnych. Ograniczenie obowiązku dostosowania jednostek obsługujących użytkowników końcowych jedynie do placówek zapewniających obsługę osób niesłyszących lub niemówiących może prowadzić do sytuacji, w której dostęp do usług przez osoby niepełnosprawne nie będzie odbywał się na równi z innymi członkami społeczeństwa.

Biorąc pod uwagę stopniowalność warunku dostępności uzasadnionym jest wprowadzenie np. 2-letniego okresu przejściowego, podczas którego operatorzy będą zobowiązani do dostosowania prowadzonych placówek.

2.10 Utrudniony dostęp do tłumaczy języka migowego w placówkach operatorów telekomunikacyjnych

2.10.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z § 1 ust. 1 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych: „dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego dostawcy usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w: (...) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym”. Jednocześnie, zgodnie z § 2 ww. rozporządzenia osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego powinna zgłosić zamiar skorzystania z tego udogodnienia w wybranej przez siebie jednostce z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych. Zgłoszenie takie powinno zostać dokonane w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych, określonej





przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (§ 2 ust. 2 rozporządzenia).

Biorąc pod uwagę, że pośrednictwo tłumacza języka migowego skierowane jest do osób niesłyszących lub niemówiących, dokonanie zgłoszenia telefonicznego nie jest dla nich możliwe bez pośrednictwa osób trzecich. Dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej również może stanowić problem, ponieważ osoby niesłyszące lub niemówiące mogą mieć problem z rozumieniem języka pisanego i tworzeniem zrozumiałych komunikatów na piśmie²¹. W konsekwencji dostęp do obsługi technicznej może być utrudniony. Może to mieć szczególnie znaczenie w sytuacjach nagłych, gdy konieczne jest np. zgłoszenie awarii.

2.10.2 Rekomendacja prawotwórcza

Mając na uwadze postępujący szybko rozwój technologii oraz niskie koszty związane z zapewnieniem dostępności tłumaczy języka migowego, a także biorąc pod uwagę wnioski wyrażone w punkcie 4.3.2. powyżej, należy dążyć do zapewnienia obsługi osób niemówiących i niesłyszących we wszystkich jednostkach obsługujących użytkowników końcowych danego operatora oraz zniesienie obowiązku uprzedniego zgłoszenia zamiaru skorzystania z dostępnych w placówce udogodnień. W tym celu niezbędna jest nowelizacja § 1 i § 2 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

2.11 Ograniczona czasowo dostępność jednostek obsługujących użytkowników telekomunikacji

2.11.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z § 1 ust. 2 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych, dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Sposób sformułowania ww.

²¹ A. Gronowska, *Przemoc w ciszy. Problem przemocy wobec osób głuchych*, Niebieska linia nr 4/2009, dostępne online na: <https://www.niebieskalinia.pl/pismo/kontakt/153-czasopismo/artyluly-nl/4572-przemoc-w-ciszy-problem-przemocy-wobec-osob-gluchych?viewDesktop=true>, dostęp: 20 czerwca 2016 r. (Oznacza to, że język migowy odbierany kanałem wizualnym, rządzi się własnymi, innymi regułami gramatycznymi, logicznymi dla tego kanału. Stąd trudności u niesłyszących w nauce gramatyki języka polskiego. **Pojawiają się kłopoty w sformułowaniu poprawnie komunikatu w języku polskim, który chce się przekazać, lub ze zrozumieniem jego treści. Natomiast w naturalnym języku migowym nie stanowi to dla nich problemu.**)





przepisu jest wysoce nieprecyzyjny. Z brzmienia przepisu nie wynika bowiem obowiązek zapewnienia obsługi we wszystkich godzinach otwarcia placówki. Analiza językowa przepisu prowadzi bowiem do wniosku, że w sytuacji, w której dana placówkach czynna jest w godzinach innych niż 9 – 17, np. od 8.30 do 19, to poza tymi godzinami dostawca usług nie ma obowiązku zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych.

2.11.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy rozważyć doprecyzowanie brzmienia ww. przepisu, tak aby obowiązek zapewnienia obsługi osób niepełnosprawnych obejmował cały okres otwarcia lokalu. W tym celu niezbędna jest nowelizacja § 1 ust. 2 rozporządzenia w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

2.12 Niski poziom dostępności placówek pocztowych dla osób niepełnosprawnych

2.12.1 Charakterystyka bariery

Zgodnie z art. 62 ust. 1 pkt 1-5 Prawa pocztowego, operator wyznaczony zapewnia osobom niepełnosprawnym dostęp do usług powszechnych przez:

- a) organizację pracy placówek pocztowych umożliwiającą osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki;
- b) tworzenie w placówkach pocztowych odpowiednio oznakowanych stanowisk obsługi osób niepełnosprawnych;
- c) umieszczanie nadawczych skrzynek pocztowych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego, w szczególności nadawczych skrzynek pocztowych instalowanych w placówce pocztowej lub na nieruchomości użytkowanej przez tę placówkę;
- d) doręczanie osobom: z uszkodzeniem narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, niewidomym lub ociemniałym na ich wniosek i bez pobierania dodatkowych opłat, przesyłek listowych, przesyłek rejestrowanych, w tym przesyłek z zadeklarowaną wartością oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej;
- e) przyjmowanie od osoby niepełnosprawnej w miejscu jej zamieszkania prawidłowo opłaconej przesyłki pocztowej niebędącej przesyłką rejestrowaną.





Szczegółowe wymogi w tym zakresie zostały określone w rozporządzeniu w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego. Rozporządzenie to nie zawiera jednak żadnych szczegółowych przepisów odnoszących się do sposobu realizacji ww. usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych, poza określeniem minimalnego procentowego udziału nadawczych skrzynek pocztowych operatora wyznaczonego umieszczanych w sposób i w miejscu umożliwiającym korzystanie z nich osobie niepełnosprawnej, poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego.

Biorąc pod uwagę, że w wyniku przeprowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej konkursu, operatorem wyznaczonym do świadczenia usług powszechnych w latach 2016-2025 została Poczta Polska S.A należy zwrócić uwagę na istotne problemy, które mogą się w związku z tym pojawiać. Zgodnie bowiem z informacją o wynikach kontroli NIK „Restrukturyzacja Poczty Polskiej a dostępność usług pocztowych” w 2013 r. samodzielny dostęp osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich był możliwy tylko w 54,7% placówek²².

Zastanawiającym jest również rozbieżność pomiędzy przepisami omawianego rozporządzenia a rozporządzenia, które reguluje sposób obsługi osób niepełnosprawnych przez operatorów telekomunikacyjnych.

Ostatecznie, należy też pamiętać, że placówki pocztowe, zgodnie z Prawem budowlanym, Ustawą o rehabilitacji (art. 20a) oraz rozporządzeniem w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki, to obiekty użyteczności publicznej; niski poziom dostosowania placówek pocztowych stanowi więc kolejny dowód na brak skuteczności przepisów rozporządzenia w obecnym kształcie.

2.12.2 Rekomendacja prawotwórcza

Należy przeprowadzić badania empiryczne celem potwierdzenia czy aktualny sposób unormowania sytuacji osób niepełnosprawnych jest odpowiedni. W przypadku stwierdzenia, że aktualny poziom dostępności usług pocztowych dla osób niepełnosprawnych jest nieodpowiedni, zasadnym będzie rozważenie nowelizacji przepisów Prawa pocztowego w wyniku, której wymogi nałożone na operatora pocztowego, będą zbieżne z wymogami nałożonymi na operatorów telekomunikacyjnych. Zmiany te mogą zostać wprowadzone poprzez nowelizację art. 62 Prawa pocztowego.

²² <https://www.nik.gov.pl/plik/id.9868,vp.12155.pdf> , str 11





2.13 Bariery związane z dostępem do usług finansowych i ubezpieczeniowych

2.13.1 Charakterystyka barier

Podstawowym aktem prawnym regulującym kwestię prowadzenia działalności bankowej na terenie RP jest ustawa z dnia 29 sierpnia 2007 roku – Prawo bankowe. Oprócz aspektów związanych stanowią kompleksową regulację zasady prowadzenia działalności bankowej, tworzenia i organizacji banków, oddziałów i przedstawicielstw banków zagranicznych, a także oddziałów instytucji kredytowych oraz zasady sprawowania nadzoru bankowego, postępowania naprawczego, likwidacji i upadłości banków.

Żaden z przepisów Prawa bankowego nie odnosi się jednak do sytuacji osób niepełnosprawnych. W efekcie, w doniesieniach medialnych można odnaleźć niepokojące sygnały dotyczące możliwości korzystania z usług bankowych przez osoby niepełnosprawne. Sygnały te dotyczą: dostępności bankomatów dostosowanych do potrzeb osób niewidomych lub słabowidzących²³, poziomu dostosowania serwisów bankowości elektronicznej do wymogów WCAG 2.0. Podobny problem dotyczy także usług ubezpieczeniowych²⁴.

Od pewnego czasu można zaobserwować działania banków nakierowane na zwiększenie dostępności oferowanych usług i rozwiązań technicznych. Działania te przyjmują głównie formę niewiążących wytycznych bądź niewiążących standardów²⁵.

Doniesienia medialne wskazują także na problemy związane z niewystarczającą regulacją form zawierania czynności bankowych i ich dokumentowania.

2.13.2 Rekomendacje prawotwórcze

Należy rozważyć uzupełnienie brzmienia przepisów prawa bankowego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej o wymogi zapewnienia dostępności oferowanych usług dla osób niepełnosprawnych, polegające na:

- wprowadzeniu obowiązku dostosowania placówek bankowych i ubezpieczeniowych (o ile ubezpieczyciel takie posiada) w celu zapewnienia ich dostępności dla osób niepełnosprawnych w ciągu trwające np. 3 lata okresu dostosowawczego;

²³ Pismo Rzecznika Praw Obywatelskich do Prezesa Związku Banków Polskich z dnia 3 września 2014 r., dostępne online na: https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Do_Prezesa_ZBP_ws_dostepu_osob_niewidomych_do_uslug_bankowych.pdf, dostęp: 7 lipca 2016 r.

²⁴ Ranking dostępności stron WWW wybranych firm ubezpieczeniowych Fundacji Widzialni, dostępne online na: <http://www.widzialni.org/ranking-dostepnosci-stron-www-wybranych-firm-ubezpieczeniowych,new,mg,14,6,250>, dostęp: 7 lipca 2016 r.

²⁵ Obsługa osób z niepełnosprawnościami, informacja Związku Banków Polskich, dostępne online na: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/obsługa-osob-z-niepełnosprawnościami> [dostęp: 7 lipca 2016 r.]





- wprowadzeniu obowiązku zapewnienia rozwiązań technicznych umożliwiających obsługę osób niesłyszących i niemówiących w placówkach bankowych i ubezpieczeniowych (o ile ubezpieczyciel takie posiada);
- wprowadzeniu obowiązku dostosowania stron internetowych i systemów bankowości elektronicznej do wytycznych WCAG 2.0. przynajmniej na poziomie AA oraz wprowadzeniu obowiązku zapewnienia darmowego przeszkolenia dla osoby niepełnosprawnej przez wykwalifikowanego pracownika banku (także w miejscu zamieszkania);
- wprowadzeniu obowiązku udostępnienia dokumentacji związanej z założeniem i korzystaniem z usług bankowych, ubezpieczeniowych i inwestycyjnych (w szczególności Regulaminy oraz Tabele opłat i prowizji) w formie dostępnej dla osób niewidomych i słabo widzących na ich wyraźne żądanie w terminie maksymalnie 7 dni.

W celu wprowadzenia wyżej określonych rozwiązań niezbędne jest dodanie nowej jednostki redakcyjnej do przepisów prawa bankowego oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej, która nałoży na banki i ubezpieczycieli obowiązek zapewnienia dostępności usług dla osób niepełnosprawnych. Dodatkowo, konieczne jest wprowadzenie delegacji ustawowej dla Ministra Finansów do wydania rozporządzenia określającego szczegółowe warunki w zakresie zapewnienia dostępności usług dla osób niepełnosprawnych. Treść rozporządzenia może być wzorowana na rozporządzeniu w sprawie świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych wydanym na podstawie przepisów Prawa telekomunikacyjnego.





3. Dostępność i racjonalne usprawnienie

3.1 Organizacja przestrzeni publicznej – architektura i transport – z perspektywy uczestnictwa osób niepełnosprawnych²⁶

Odwołując się do wypowiedzi przedstawiciela instytucji ze szczebla centralnego można odnieść wrażenie, że kwestia ograniczenia barier architektonicznych i komunikacyjnych została włączona do priorytetów polityki polskiego państwa.

Jest kodeks urbanistyczno-budowlany. I nad tym pracuje nowo powołany departament polityki przestrzennej, który ma stworzyć maksymalnie przyjazne ramy sprzyjające z jednej strony budowaniu i całej planistyce i urbanistyce (...) One mówią (chodzi o dokumenty, przyp. autora raportu) o tym że wszelkiego rodzaju infrastruktura i środki transportu mają być maksymalnie przyjazne, otwarte i dostępne. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Z wywiadu wynika także optymistyczny wizerunek transportu zbiorowego w kraju, bowiem jak czytamy:

Wszystkie nowoprojektowane środki transportu, czyli tak zwany tabor jest w pełni przystosowany i sami to jako pasażerowie, codziennie dostrzegamy. Że zarówno dworce jak i środki transportu autobusy, tramwaje, trolejbusy, metro, pociągi SKM-ki, i pociągi dalekobieżne, już takie możliwości stwarzają, bo stare to nie. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

²⁶ M. Żejmis, L.I. Jurga, Pogłębiona analiza danych pozyskanych w badaniu jakościowym, KantarMilwardbrown, 2016, s. 130-139





Jednak w skali kraju przeważają jeszcze stare środki komunikacji, co mimo zauważalnej szczególnie w dużych miastach poprawie, określa zasadniczo skalę problemów z dostępem do komunikacji publicznej osób z niepełnosprawnością. Te są widoczne przede wszystkim na poziomie gmin i powiatów, aczkolwiek sytuacja jest istotnie zróżnicowana regionalnie.

Poza barierami w środkach transportu, ważnym elementem komunikacji w życiu osób niepełnosprawnych jest dostęp do adekwatnej do ich potrzeb informacji cyfrowej. Problem ten jest dostrzegany jako poważny w skali kraju, co oddaje treść następującego cytatu:

A osobną rzeczą jest dostępność serwisów internetowych. Gdzie ciągle jeszcze uczymy się, uczymy się w administracjach. Uczymy się w ogóle jako firmy. By strony internetowe spełniały te standardy (...) chodzi o standard umożliwiający czytanie bez problemów przez te systemy wzmacniające, czy przekładające język pisany na język mówiony, czy jakieś kontrastowe. Chodzi o bezproblemowe weryfikowane przez system te które zamieniają obraz na tekst. Bo jak tu nie będą zachowane standardy, to powstają niezrozumiałe przekazy, dla żadnej osoby. Ani dla osoby z ograniczoną sprawnością, ani osoby które nie są zdrowe (...) tu musi być dostępność i do usług elektronicznych. I tam ograniczanie do absolutnego minimum a najlepiej wyeliminowanie konieczności osobistego przychodzenia gdzieś do urzędu. Tylko w przypadku odbierania, czy składania wniosku. W tym kierunku dąży cała administracja publiczna. Tu widzę ewentualnie jakieś bariery. A jak chodzi o uniwersalne projekty wydaje mi się, że jesteśmy zaawansowani. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

W nawiązaniu do cytatu, można domniemywać, iż planowana cyfryzacja stron urzędowych instytucji publicznych uwzględnia potrzeby osób niepełnosprawnych z różnymi ograniczeniami. Perspektywicznie – aczkolwiek trudno prognozować w jakim czasie to nastąpi – zmniejszy się obciążenie mieszkańców naszego kraju – zarówno sprawnych jak i niesprawnych – biurokracją i zwiększy się dostęp do usług cyfrowych oferowanych przez urzędy publiczne.





Ważnym, jeśli nie dominującym obecnie środkiem komunikacji społecznej są media elektroniczne. Radio i telewizja są dostępne w każdym domu, jednak nie każdy przekaz jest dostępny osobom z określonym rodzajem niepełnosprawności. Artykuł 18a ustawy o radiofonii i telewizji stanowi, że *nadawcy programów telewizyjnych są obowiązani do zapewniania dostępności programów dla osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu wzroku oraz osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu słuchu, przez wprowadzanie odpowiednich udogodnień: audiodeskrypcji, napisów dla niesłyszących oraz tłumaczeń na język migowy, tak aby co najmniej 10% kwartalnego czasu nadawania programu, z wyłączeniem reklam i telesprzedaży, posiadało takie udogodnienia. zgodnie, z którym nadawcy mają obowiązek 10 procent swojego programu rozpowszechnić z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych²⁷. Mankamentem tej ustawy w opinii jednego z respondentów jest to, że nie precyzuje ona jakiego rodzaju udogodnienia mają się tam znaleźć.*

A zatem nie jest powiedziane, że tyle z tego ma stanowić audiodeskrypcja, czyli dla osób niewidzących, tyle język migowy, a tyle na przykład napisy. A jeżeli język migowy, to który. Dlatego, że w Polsce mamy dwa różne języki migowe. Sytuacja krótko mówiąc jest bardzo skomplikowana, a my wcale nie jesteśmy w sytuacji komfortowej. Jako regulator zdajemy sobie doskonale sprawę z tego, że są udogodnienia, które dla nadawcy są łatwiejsze do wytworzenia i są udogodnienia, które dla nadawcy są trudne do wytworzenia. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Mimo podejmowanych działań – negocjacje z nadawcami – niewiele udało się zmienić, bowiem nadawcy trzymają się litery ustawy, a ta w tej mierze jest ułomna. Niezbędne są zatem zmiany ustawowe, a perspektywy takiej zmiany są zdaniem respondenta trudne do określenia. Tym bardziej, że nie ma społecznego nacisku na zwiększenie w przekazie medialnym obecności problemów osób niepełnosprawnych. Opinia przedstawiciela o stosunku polskiego społeczeństwa do osób niepełnosprawnych i niepełnosprawności była mocno krytyczna:

²⁷Ustawa o radiofonii i telewizji z dn. 29 grudnia 1992 r., Dz. U. z 2016 r., poz. 639.





My żyjemy w społeczeństwie, które nie chce widzieć niepełnosprawności. Boi się i nie chce jej widzieć. Rodziny, które wychodzą z niepełnosprawnymi dziećmi, rodzicami, bliskimi itd., to jest w pewnym sensie akt odwagi z ich strony. Niestety taka jest prawda. W związku z tym nadawcy, którzy do swoich jakiś ważnych, sztandarowych audycji wprowadzają osoby niepełnosprawne podejmują pewne ryzyko też. Bo to się gorzej ogląda taką osobę niepełnosprawną niż kogoś pięknego. Taki model funkcjonuje. Oni muszą być wszyscy młodzi, piękni, eleganccy, a tu nagle ktoś kaleki ma być jakąś ważną postacią. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Respondenci reprezentujący instytucje publiczne na poziomie lokalnym zwracali uwagę na dotkliwość barier architektonicznych w wielu miastach i gminach. Wprawdzie wiele się zmieniło na korzyść, ale nadal jest to poważna bariera ograniczająca dostęp osób niepełnosprawnych zarówno do urzędów, instytucji finansowych, placówek kultury i rekreacji. I tak jedna z respondentek stwierdziła co następuje:

Istnieją bariery architektoniczne. Teraz aktualnie jest w budowie winda w budynku urzędu miasta. Ma być oddana do końca tego roku. Cały czas był duży problem. Bo tam jest duża ilość stopni. Osoby niepełnosprawne nie miały możliwości dostania się do budynku. Pracownicy wychodzili, ale nie zawsze na dworze można załatwić wszystkie sprawy(...) Ale jest dużo punktów w mieście, gdzie jeszcze nie ma podjazdu (...) poczta, bank (...) biblioteka nie ma podjazdu. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. wielkopolskie)

Także zlokalizowanie prozaicznych usług, z których potencjalnie mieszkańcy korzystają często jak np. fryzjer jest nierzadko barierą, o czym mówiły inne respondentki:

Uważam, że są utrudnienia, nawet wejście gdzieś, są schody, fryzjer, nie wszędzie są podjazdy dla wózków inwalidzkich, więc też to jak najbardziej jest utrudnienie, tak? (Zogniskowany wywiad grupowy, woj. mazowieckie).





W wywiadzie grupowym został również poruszony brak możliwości wjazdu wózkiem inwalidzkim do sądu, pracownicy MOPS-u mówiły o konieczności wnoszenia swoich podopiecznych do gmachu. O znaczącej poprawie w procesie niwelowania barier architektonicznych mówili m. in. respondenci z miejscowości w województwie śląskim i zachodniopomorskim. Wykonawcy nowo powstających budynków, zarówno mieszkalnych jak i użyteczności publicznej są zobligowane do projektowania komunikacji wewnętrznej umożliwiającej swobodne poruszanie się osób na wózkach i z innymi ograniczeniami, natomiast problemem dla wielu władz samorządowych pozostają stare kamienice czy inne budynki, gdzie likwidowanie barier architektonicznych jest skomplikowane technicznie oraz bardzo kosztowne. Mimo znaczącej uwagi, jaką do tej kwestii przywiązują władze samorządowe, w wielu z nich problemem pozostają finanse; sytuacja ekonomiczna gmin i powiatów jest w Polsce bardzo zróżnicowana, a możliwości pozyskiwania środków zewnętrznych ograniczone, wobec zmniejszenia liczby i wartości projektów realizowanych w ramach środków Unii Europejskiej. Można ostrożnie sformułować wniosek, iż likwidowanie barier architektonicznych w planach rozwoju powiatów i gmin jest ważnym i stałym zadaniem, ale dynamika zmian jest zależna od zasobności budżetów lokalnych samorządów.

3.2 Dostęp do dóbr i usług w zakresie organizacji życia codziennego, kultury, sportu i rekreacji w społeczności lokalnej oraz do instytucji użyteczności publicznej

Uczestnictwo osób niepełnosprawnych odzwierciedlające włączający model integracji społecznej zakłada otwartość i dostępność nie tylko instytucji medycznych, edukacyjnych i pomocowych, ale także instytucji związanych z zaspokajaniem potrzeb dnia codziennego, usług związanych z higieną, prowadzeniem gospodarstwa domowego, oferty kulturalnej i rekreacyjnej. I nie chodzi tutaj o specjalną ofertę adresowaną do różnych kategorii osób niepełnosprawnych - aczkolwiek ta oferta jest także ważna – ale o ofertę adresowaną do wszystkich mieszkańców.

Tej kwestii poświęcono sporo miejsca w analizowanych wywiadach. Można wskazać kilka wątków przedstawiania tego problemu przez respondentów.





Jednym z nich była kwestia dystansu osób niepełnosprawnych wobec uczestnictwa w otwartej przestrzeni publicznej. Uwarunkowania tego dystansu mają zróżnicowane podłoże, można wskazać zarówno czynniki ekonomiczne, społeczne, kulturowe jak i psychologiczne. I tak w gronie respondentów były osoby zwracające uwagę na koncentrację dużej części osób niepełnosprawnych na zaspokajaniu potrzeb egzystencjalnych i zdrowotnych oraz brak czy niedostatek odczuwania wagi potrzeb „wyższego rzędu” u pewnej grupy osób niepełnosprawnych; ta kategoria nie jest zorientowana na uczestnictwo w szeroko rozumianej kulturze. Trafnie odzwierciedla ten problem następująca wypowiedź:

Nie potrzebują te rodziny tak naprawdę, ale tam są problemy naprawdę, bo i choroby alkoholowe, i choroby umysłowe, i zaniedbania dzieci (...) tutaj byłaby bardzo daleka do tego droga, żeby najpierw ich wyprowadzić tutaj. Biermy też pod uwagę to, że kultura to jest już potrzeba wyższa, czyli muszą być zaspokojone wszystkie dogłębne potrzeby. (Zogniskowany wywiad grupowy, woj. mazowieckie)

W pracy socjalnej z takimi rodzinami dużym problemem jest uzyskanie zgody rodziców na udział ich dzieci – wyrwanie dzieci z tego środowiska – aby włączyć je do różnego rodzaju aktywności pozwalających na obcowanie np. ze sztuką, filmem, sportem.

Innym czynnikiem jest obawa jak zareagują na obecność osoby niepełnosprawnej osoby prowadzące usługi czy sklepy, nie mówiąc o bardziej „ekskluzywnej” publiczności np. na koncertach czy na spektaklu teatralnym. Nieznajomość ograniczeń osób niepełnosprawnych jest dużym problemem: nawet drobne negatywne doświadczenia z reakcją na ich niepełnosprawność rodzi lęk i obawy o reakcję otoczenia. Ale jest także ograniczeniem osób sprawnych, które nie wiedzą jak się zachować w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi. Problem ten oddaje trafnie poniższy cytat:

Ciężko jest takim osobom niepełnosprawnym. Tutaj chyba to społeczeństwo też stawia te bariery. To nie tylko są bariery związane z ich chorobą, z tym, że nie widzą, nie słyszą czy mają inne upośledzenia. Ludzie inni stawiają bariery i nie pozwalają im normalnie





funkcjonować. Nie są otwarci, nie są pomocni. Boją się przede wszystkim. Tak, boją się, bo nie znają. Boją się podejść, boją się rozmawiać, bo nawet taka sytuacja jest, że jest osoba na wózku i jest osoba chodząca i to jest na zasadzie głupie stwierdzenie, że idziemy, to się zaczyna. Czy idziemy, czy jedziemy, czy w jaki sposób mamy się komunikować z tą osobą. Czy na przykład podchodzi osoba, która jest niedosłysząca, więc jest problem w komunikacji werbalnej, nie mniej jednak jest to dalej kontakt, bo ja chcę zrozumieć co chce mi ta osoba powiedzieć, ja widzę, że ta osoba chce mi coś powiedzieć, ale znowu nie wie, czy ja ją zrozumieć, więc tu jest faktycznie taki kontakt. (Zogniskowany wywiad grupowy, woj. mazowieckie)

Jeszcze innym problemem jest zwyczajny brak refleksji właścicieli lokali usługowych czy gastronomicznych o osobach niepełnosprawnych, szczególnie z niepełnosprawnością ruchową i urządzenie wewnątrz faktycznie ograniczających korzystanie z nich przez osoby na wózkach. Sytuację taką pokazuje poniższy cytat:

Mają piękny podjazd, taki najazd na górną część kawiarni, dużo miejsca, świetna kawa i na górze tego podjazdu jest wielki kwietnik tarasujący wyjazd. I koniec. Nawet jak ktoś na wózek się tam pofatyguje to wjedzie w kwiaty. Oczywiście pytamy kelnerkę kto to wymyślił, że oni nie mają co zrobić z tym kwiatkiem a nikt na wózek i tak nie przyjeżdża, więc rozumiem, że gdyby ktoś przyjechał to kelnerka łapie za kwiatka i go przestawia. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Niepełnosprawność może też być czynnikiem ograniczającym uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej pozostałych członków rodziny:

Kiedy jest w rodzinie osoba z niepełnosprawnością, to cała ta rodzina w jakimś sensie jest rodziną z niepełnosprawnością (...). zajęcie opieką nad tą osobą, która jest opieką 24 godziny na dobę, bardzo ciężką pracą fizyczną, ale również i ogromnym wysiłkiem psychicznym. To oni niekiedy też nie mają miejsca w sferze społecznej. Ponieważ nie mają dostatecznych opiekunów do tych osób, bo sami by chętnie wyszli do kina i teatru, ale nie wyjdą, wobec





tego oni też są wykluczeni i to jest bardzo szeroki temat. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Wiele lokalnych instytucji we współpracy z organizacjami społecznymi realizuje tradycyjne, środowiskowe imprezy nastawione na określone kategorie mieszkańców, w tym także osoby niepełnosprawne czy osoby starsze - Międzynarodowy Dzień Osób Niepełnosprawnych, Dni Seniora, Dni Kobiet, Mikołajki, imprezy kulturalno – integrujące organizowane przez różne organizacje jak np. Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów.

Jest zapotrzebowanie na tego typu uroczystości, są one „oswojone” przez określone środowiska i jak powiedziała jedna respondentka:

Każda osoba niepełnosprawna ma swoje oczekiwania i potrzeby. Potrzeby są ogromne tylko należałoby podejść indywidualnie a nie generalizować. Wiadomo, że osoba niepełnosprawna ruchowo ma inne potrzeby niż osoba niewidoma czy niesłysząca. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. śląskie)

Ta instytucja mogła pochwalić się także innymi ukierunkowanymi na osoby niepełnosprawne działaniami jak Olimpiada skupiająca około 300 osób, głównie niepełnosprawnych, opiekunów, nauczycieli ze szkół, organizowanie corocznych obchodów Międzynarodowego Dnia Osób Niepełnosprawnych, na których prezentowane są występy osób niepełnosprawnych, prelekcje, włączenie się teatru Dzieci Zagłębia prowadzonego przez powiat i miasto, który udostępnia w tym dniu za darmo salę. Takie przedsięwzięcie skupia też kilkaset osób, osoby mają tam drobne podarunki, słodkie poczęstunki. Respondentka wskazywała, że w takich imprezach uczestniczą także osoby pełnosprawne, głównie uczniowie, wolontariusze, co sprzyja oswojeniu się z problemem niepełnosprawności młodego pokolenia. Wydaje się, że równoległe z działaniami aktywizującymi osoby niepełnosprawne do udziału w otwartych dla całej społeczności lokalnej ofercie sportowej, kulturalnej czy usługowej, powinny być prowadzone dobrze znane w praktyce lokalnej formy





działalności kulturalnej czy rekreacyjnej, do której mieszkańcy, czy określone grupy mieszkańców się przyzwyczaili i dobrze się na nich czują.

Dobrym podsumowaniem problemu z uczestnictwem osób niepełnosprawnych w społeczności lokalnej, w szeroko rozumianej przestrzeni publicznej, może być wypowiedź która generalnie ocenia sytuację w tym obszarze jako dalece niezadawalającą.

Bo dostępność to jedna rzecz, a druga, to ta oferta kulturalna dla osób z niepełnośprawnymi (...) ja sobie ciągle myślę, że te osoby, niezależnie czy mówimy o kulturze czy o sporcie, czy o rekreacji, krótko mówić o przyjemnościach w życiu. Wciąż mają ich za mało. To znaczy ja ich nie widzę w przestrzeni publicznych, Jak zobaczę te osoby w dużej liczbie w sferze, w naszej przestrzeni publicznej i one będą siedziały w restauracjach, będą piły kawę, wychodziły z galerii, wychodziły z kina, siedziały na ławce i kontemplowały rzeczywistość wokoło i cieszyły się tym, że świeci słońce to ja uznam, że jest dobrze. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. mazowieckie)

Warto także odnieść się do wpływu instytucji publicznych i organizacji społecznych na proces aktywizowania osób niepełnosprawnych do uczestnictwa w życiu społeczności lokalnej. To przede wszystkim pomoc w zapewnieniu osoby towarzyszącej w tych przypadkach, gdzie samodzielność osoby niepełnosprawnej jest ograniczona, to także szeroka gama instrumentów propagujących aktywność i uczestnictwo, to współpraca z organizacjami pozarządowymi, szkołami, wolontariuszami. Ponadto coraz szersza jest obecność osób niepełnosprawnych w gremiach podejmujących decyzje na szczeblu lokalnym, ewaluacja podejmowanych działań umożliwiającą wyciąganie wniosków i korygowanie planów i instrumentów działania.

Od 2008 roku większość lub prawie wszystkie MOPS-y z terenu powiatu realizują projekt skierowany do osób niepełnosprawnych, gdzie jest możliwość różnego typu wsparcia jak kursy, szkolenia zawodowe, treningi kompetencji, doradztwo zawodowe, ale osoby





niepełnosprawne są mile widziane na każdym etapie życia społecznego. Są zapraszani przedstawiciele osób niepełnosprawnych na sesje miast, gmin, więc mają możliwość zabrania głosu w swojej sprawie lub ogólnej sprawie lokalnej, więc jest coraz lepiej. Jeśli chodzi o placówki to corocznie robimy ewaluację Powiatowego Programu na rzecz Osób Niepełnosprawnych, którego celem jest zdiagnozowanie potrzeb osób niepełnosprawnych oraz ich realizacja. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. śląskie)

Wypracowują też metody integracji społecznej adekwatne do specyfiki środowiska, w którym pracują, metody, które łączą wszystkie środowiska np. straż pożarna, koło gospodyń wiejskich, stowarzyszenia, i nie podkreślają wyjątkowości uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu lokalnej społeczności:

W takiej miejscowości jak (miejscowość) większość się opiera na relacjach takich, że się znamy w środowisku. Nie jesteśmy anonimowi, to nie jest tak, że my nie zdajemy sobie sprawy, że na imprezę przyszła jedna czy druga osoba, może nie mamy do końca wiedzy, bo kwestia orzeczenia o niepełnosprawności to jest jak gdyby prawna. Forma obserwacyjna jest troszeczkę inna. Także tu nikt nie legitymuje się nam, że ja jestem osobą niepełnosprawną. Bo my w ten sposób nie podchodzimy do tego tematu. Stąd wydarzenia, które organizujemy one są nienazywane tak działania na rzecz osób niepełnosprawnych. Myślę, że celem wszystkich, którzy organizują, jest to żeby te osoby nie czuły się podkreślone, wyłączone. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. łódzkie)

Podsumowując analizę wywiadów dotyczących udziału osób niepełnosprawnych w życiu społeczności lokalnej można powiedzieć, że jest to trudny proces wymagający przełamania wielu barier mentalnych i po stronie osób niepełnosprawnych i po stronie osób sprawnych, wymagający żmudnej edukacji, dostępu do informacji, oczywiście większych nakładów finansowych. Integracja społeczna osób niepełnosprawnych jest celem instytucji publicznych i organizacji społecznych, jest przedmiotem starań wielu pracowników socjalnych, radnych i





innych przedstawicieli samorządów i władz miejskich, udział w tym procesie biorą szkoły i wolontariusze.

Dużo się dzieje, bo bardzo dużo jest organizowanych różnych imprez integracyjnych i to są imprezy integracyjne, które są organizowane też w środowisku lokalnym, ale też na szczeblu powiatowym i wybiegamy już teraz coraz dalej. (Pogłębiony wywiad indywidualny, woj. wielkopolskie)

Ale nadal potrzeby są ogromne, bo aktualny stan włączenia społecznego osób niepełnosprawnych do przestrzeni publicznej jest po pierwsze mocno zróżnicowany regionalnie, po drugie nie obejmuje osób niepełnosprawnych z wielu kategoriami ograniczeń, po trzecie wreszcie nie znajduje wystarczającego wsparcia w zapleczu infrastrukturalnym, w priorytetach finansowania potrzeb społecznych i w świadomości społecznej.

3.3. Dostępność – definicje

Dyskryminacja ze względu na niepełnosprawność rozumiana jest jako „jakiegokolwiek różnicowanie, wykluczanie lub ograniczanie ze względu na niepełnosprawność, którego celem lub skutkiem jest naruszenie lub zniweczenie uznania, korzystania lub wykonywania wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności w dziedzinie polityki, gospodarki, społecznej, kulturalnej, obywatelskiej lub w jakiegokolwiek innej, na zasadzie równości z innymi osobami. Obejmuje to wszelkie przejawy dyskryminacji, w tym odmowę racjonalnego usprawnienia.” Racjonalne usprawnienie to „konieczne i odpowiednie zmiany oraz dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, rozpatrywane osobno dla każdego konkretnego przypadku”. Przykłady racjonalnych usprawnień podanych wg wytycznych MIRR, które mogą zostać sfinansowane w ramach projektów europejskich:

a. pokrycie kosztów specjalistycznego transportu;





- b. dostosowanie architektoniczne budynków niedostępnych (np. zmiana miejsca realizacji projektu; budowa tymczasowych podjazdów; montaż platform, wind, podnośników; właściwe oznakowanie budynków poprzez wprowadzanie elementów kontrastowych i wypukłych dla osób niewidomych i słabowidzących, itp.);
- c. dostosowanie infrastruktury komputerowej (np. wynajęcie lub zakup i instalacja programów powiększających, mówiących, kamer do kontaktu z osobą posługującą się językiem migowym, drukarek materiałów w alfabecie Braille'a);
- d. dostosowanie akustyczne (wynajęcie lub zakup i montaż systemów wspomagających słyszenie, np. pętli indukcyjnych, systemów FM);
- e. zapewnienie asystenta-tłumacza na język łątwy; asystenta osoby z niepełnosprawnością; tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika osoby głuchoniewidomej; przewodnika osoby niewidomej;
- f. alternatywne formy przygotowania materiałów projektowych (szkoleniowych, informacyjnych, np. wersje elektroniczne dokumentów, wersje w druku powiększonym, wersje pisane alfabetem Braille'a, wersje w języku łątwym, nagranie tłumaczenia na język migowy na nośniku elektronicznym, itp.);
- g. zmiany procedur;
- h. wydłużenie czasu wsparcia (wynikające np. z konieczności wolniejszego tłumaczenia na język migowy, wolnego mówienia, odczytywania komunikatów z ust, stosowania języka łątwego itp.);
- i. dostosowanie posiłków, uwzględnianie specyficznych potrzeb żywieniowych wynikających z niepełnosprawności.

Dostępność dotyczy także finansowanych z pieniędzy unijnych stron internetowych, publikowanych dokumentów i informacji, multimediiów, czy szkoleń e-learningowych. Tak jak np. strony internetowe administracji publicznej muszą one być zgodne ze standardami dostępności. Spotkania otwarte oraz wszystkie inne wydarzenia, do udziału w których zgłosiły się osoby z niepełnosprawnościami, mają być realizowane w budynkach dostępnych architektonicznie.





Organizatorzy konferencji powinni pytać w formularzach zgłoszeniowych o specjalne potrzeby uczestników. Zgłoszenie specjalnej potrzeby obliguje organizatora do jej spełnienia w możliwie największym stopniu. Zgodnie z wytycznymi MIRR, w szczególności poprzez zapewnienie dostępności:

a. sal konferencyjnych dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami (dostępne windy/ podjazdy, wyraźne oznakowanie, pomieszczenia sanitarne dostępne dla osób z niepełnosprawnością,

windy zaopatrzone w przyciski a nie w sensory dotykowe, itp.);

b. dokumentów i innych materiałów – należy unikać skanów dokumentów na rzecz wersji plików

w postaci umożliwiającej przeszukiwanie treści (np. PDF wyposażony w warstwę tekstową, Word), które pozwalają na odczytanie dokumentów przez czytniki dla osób z dysfunkcją wzroku;

c. materiałów informacyjnych w różnych formatach, np. w druku powiększonym, pisanych brajlem,

w wersji elektronicznej, w języku łatwym, nagrania tłumaczenia na język migowy na nośniku elektronicznym, z audiodeskrypcją itp.;

d. transmisji audiowizualnej na żywo (napisów lub tłumaczenia migowego);

e. systemów wspomagających słyszenie (pętle indukcyjne, systemy FM);

f. usług asystenta osobistego;

g. dzięki możliwości wstępu z psem asystującym;

h. przez spełnienie innych warunków wynikających z potrzeb osoby z niepełnosprawnością, która zgłosiła chęć uczestnictwa w spotkaniu.

4. Dostępność i uniwersalne projektowanie

Przepis art. 9 Konwencji wyraża zasadę dostępności, czyli jednego z kluczowych zagadnień związanych z prawami osób z niepełnosprawnościami. Zgodnie z nim „*aby umożliwić osobom niepełnosprawnym niezależne życie i pełny udział we wszystkich sferach*





życia, Państwa Strony podejmą odpowiednie środki w celu zapewnienia im, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich. Środki te, obejmujące rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier w zakresie dostępności, stosują się między innymi do budynków, dróg, transportu oraz innych urządzeń wewnętrznych i zewnętrznych, w tym szkół, mieszkań, instytucji zapewniających opiekę medyczną i miejsc pracy, informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych i służb ratowniczych. Państwa podejmą również odpowiednie środki w celu opracowywania, ogłaszania i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zapewnienia, że instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, będą brały pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób niepełnosprawnych, zapewnienia wszystkim zainteresowanym osobom szkolenia na temat kwestii dostępności dla osób niepełnosprawnych, zapewnienia w ogólnodostępnych budynkach i innych obiektach oznakowania w alfabecie Braille'a oraz w formach łatwych do czytania i zrozumienia, zapewnienia różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, w tym przewodników, lektorów i profesjonalnych tłumaczy języka migowego, w celu ułatwienia dostępu do ogólnodostępnych budynków i innych obiektów publicznych, popierania innych odpowiednich form pomocy i wsparcia osób niepełnosprawnych, aby zapewnić im dostęp do informacji, popierania dostępu osób niepełnosprawnych do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, w tym do Internetu, popierania, od wstępnego etapu, projektowania, rozwoju, produkcji i dystrybucji dostępnych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, tak aby technologie te i systemy były dostępne po najniższych kosztach”.

Podstawowym warunkiem zwiększenia udziału osób z niepełnosprawnościami w życiu publicznym jest zapewnienie im równego dostępu do różnych form aktywności poprzez





przyjęcie rozwiązań dostosowujących je do specyficznych potrzeb tej grupy osób. Państwa będące sygnatariuszami Konwencji zobowiązały się umożliwić osobom z niepełnosprawnościami niezależne życie i pełny udział we wszystkich sferach życia. W tym celu muszą podjąć odpowiednie środki w różnych obszarach funkcjonowania społeczności. Zapewnienie dostępności osobom z niepełnosprawnościami wymaga zapewnienia, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do m.in. środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich. Środki te obejmują rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier. Tak szeroki obszar potencjalnych działań oznacza analizę sytuacji i ewentualnie podjęcie działań dostosowujących dotyczących budynków, dróg, transportu oraz innych urządzeń wewnętrznych i zewnętrznych, w tym szkół, mieszkań, instytucji zapewniających opiekę medyczną i miejsc pracy oraz informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych i służb ratowniczych.

4.1 Koncepcja projektowania uniwersalnego

Gdy w latach 90. XX wieku powstawała koncepcja projektowania uniwersalnego²⁸, jej twórcy mówili tak: *„Projektowanie uniwersalne jest prostą koncepcją, ale wymagającą fundamentalnej zmiany w myśleniu. Tradycyjnie, projekt odnosił się do przeciętnego użytkownika, dając w efekcie świat dostępny dla niewielu. Projektowanie uniwersalne dąży do ogarnięcia jak największego zakresu wymiarów, możliwości i siły ciała [człowieka], tak by nie były potrzebne późniejsze adaptacje lub wyspecjalizowana wiedza. Intencją projektowania uniwersalnego jest to by uprościć każdemu życie, dzięki takiemu wytwarzaniu produktów, zapewnienia takiej komunikacji i jakości środowiska wybudowanego, które mogą być – razem i każde z osobna – użytkowane przez możliwie największą liczbę ludzi”²⁹.*

²⁸ Twórcą nazwy był w roku 1988 Ronald L. Mace, architekt i założyciel Centrum Projektowania Uniwersalnego (Center for Accessible Housing, następnie nazwanego Center for Universal Design w Raleigh, USA) [za:] M. Dujardin, Introduction [w:] The Scientific Contact Forum on Universal Design Education, Brussels, May 17, 2002, Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschap en Kunsten, Universa Press, Belgium, s. 7.

²⁹ M. Dujardin, Introduction [w:] The Scientific Contact Forum on Universal Design Education, Brussels, May 17, 2002, Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschap en Kunsten, Universa Press, Belgium, s. 7.





Uniwersalne projektowanie jest strategicznym podejściem do planowania i projektowania zarówno produktów jak i odpowiedniego otoczenia, mających na celu promowanie społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa. Uniwersalne projektowanie jest definiowane w następujący sposób:

„Uniwersalne projektowanie to projektowanie produktów oraz otoczenia tak, aby były one dostępne dla wszystkich ludzi, w największym możliwym stopniu, bez potrzeby adaptacji bądź wyspecjalizowanego projektowania”.

Uniwersalne projektowanie jest strategią normatywną, dostarczającą podstaw do specyfikacji właściwości produktów i otoczenia tak, aby mogły być one użytkowane w równym stopniu przez wszystkich członków społeczeństwa.

Wartość poszczególnych rozwiązań w uniwersalnym projektowaniu powinna być oceniana w kontekście ogólnym. W zamierzeniu, strategię tę wprowadza się w wymiarze społecznym. Powinna być ona także integralną częścią spójnych działań projektowych. Jednym z głównych celów strategii uniwersalnego projektowania jest promowanie równości i zapewnienie pełnego uczestnictwa w życiu społecznym osobom z obniżoną funkcjonalnością poprzez usuwanie istniejących barier i zapobieganie powstawaniu nowych. Koncepcja uniwersalnego projektowania wytycza nowe szlaki myślowe; jest oparta na zasadzie równości w większym stopniu niż koncepcja ogólnej dostępności dla osób z obniżoną funkcjonalnością. Terminy: „obniżona funkcjonalność” (*reduced functionality*) lub „osłabienie funkcjonowania” (*functional impairment*) oznaczają, iż dana część ciała człowieka lub jedna z jego funkcji fizycznych bądź poznawczych została całkowicie zniszczona, uszkodzona lub znacznie osłabiona. O „niepełnosprawności” mówimy, kiedy powstaje dysproporcja pomiędzy możliwościami danej jednostki a układem otoczenia lub też wymaganiami społeczeństwa dotyczącymi funkcjonalności. Podczas gdy uzyskanie ogólnej dostępności dla osób niepełnosprawnych jest możliwe za pomocą specjalistycznych rozwiązań, zasada uniwersalnego projektowania przewiduje, iż podstawowe działania i rozwiązania będą z założenia odpowiadały potrzebom wszystkich użytkowników. Projektowanie jest zatem pojmowane jako wspólny termin na określenie wszystkich działań, które dotyczą





kształtowania otoczenia. Obejmuje to planowanie w ramach społeczności lokalnej, użytkowanie gruntów, architekturę, prace budowlane, produkcję i wiele innych. Projektowanie uniwersalne to ciągle wyraz postawy innowacyjnej w projektowaniu architektonicznym i urbanistycznym w ramach promowania odniesienia włączania osób niepełnosprawnych w pełen nurt życia społecznego na płaszczyźnie kulturowej³⁰.

Zgodnie z założeniami projektowania uniwersalnego myślenie o dostępności i mobilności w najbliższym otoczeniu powinno być oparte o 8 zasad³¹:

1. Użyteczność dla ludzi o różnej sprawności (ang. *Equitable Use*)
2. Elastyczność w użytkowaniu (ang. *Flexibility in Use*)
3. Proste i intuicyjne użytkowanie (ang. *Simple and Intuitive Use*)
4. Czytelna informacja (ang. *Perceptible Information*)
5. Tolerancja na błędy (ang. *Tolerance for Error*)
6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku (ang. *Low Physical Effort*)
7. Wielkość i przestrzeń odpowiednia dla dostępu i użytkowania (ang. *Size and Space for Approach and User*)³²
8. Percepcja równości

Regułę z pkt 8 definiuje się w następujący sposób: „Projekt winien minimalizować możliwość postrzegania indywidualnego jako dyskryminujące”³³ jest to zgodne z art. 9 i 19 Konwencji, które wskazują na samodzielne i na równych prawach korzystanie ze środowiska zurbanizowanego, usług, produktów i dostępu do TIK w sposób, który nie prowadzi do dyskryminacji i stygmatyzacji z uwagi na niepełnosprawność.

³⁰ Ewa Kuryłowicz, Uniwersalność rozwiązań architektonicznych w kontekście otwierania środowiska wybudowanego dla wszystkich, jako wyraz i efekt postawy innowacyjnej – normalność w architekturze, Studia BAS Nr 2(42) 2015, s. 203–217

³¹ http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/poster.pdf

³² Jako twórców siedmiu zasad projektowania uniwersalnego przyjmuje się: Bettye Rosse Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Storyi Gregg Vanderheiden: The Principles of Universal Design [online]. NC State University, 1997r.

³³ źródło: Konrad Kaletsch, 2009, The Eighth Principle of Universal Design [w:] Design for All [online]. Newsletter Design For All, Vol-4 march 2009. New Delhi: Institute of India 2009, str. 67–72. [dostęp: 25 czerwca 2009]. Dostęp w Word Wide Web: http://www.designforall.in/newsletter_March2009.pdf





Przykłady rozwiązań zaprojektowanych uniwersalnie:





4.2 Uniwersalne projektowanie – definicja

Państwa, które przyjęły Konwencję, zobowiązały się również do podjęcia odpowiednich środków w celu opracowywania, ogłaszania i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych. Oznacza to systemowe podejście i stały nadzór nad procesem realizacji praw osób z niepełnosprawnościami. Fakt, że Konwencja nakłada obowiązki na państwa nie oznacza, że państwa nie mogą w celu urzeczywistnienia zagwarantowanych nią praw nakładać obowiązków na obywateli/obywatelki. Także instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, muszą brać pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Dostępność wiąże się też m.in. z zapewnieniem w ogólnodostępnych budynkach i innych obiektach oznakowania w alfabecie Braille'a oraz w formach łatwych do czytania i zrozumienia, zapewnienia różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, popieraniem dostępu osób z niepełnosprawnościami do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz wspieraniem innych odpowiednich form pomocy i wsparcia osób z niepełnosprawnościami.

W latach 60. zaczęto powoli myśleć o dostosowywaniu przestrzeni do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Przez kolejnych 40 lat w Stanach Zjednoczonych, Europie Zachodniej, Skandynawii czy Australii na podstawie kolejnych badań tworzone nowe prawo. Miało ono nie tylko wskazywać prawidłowe rozwiązania problemów, ale również obligować do stosowania tych zasad w praktyce. Wśród najistotniejszych norm należy wymienić *Americans with Disabilities Act (ADA)* z 1990 roku z dodatkowo opublikowanymi w 1991 i wciąż aktualizowanymi wytycznymi *ADA Standards for Accessible Design*, a także brytyjski *Disability Discrimination Act (DDA)* z 1995. Najważniejszy jest jednak efekt wielu lat badań oraz stosowania ich wyników w praktyce. W celu stworzenia odpowiednich przepisów, konieczne było opracowanie szczegółowych tabel antropometrycznych, uwzględniających nie tylko wymiary przeciętnego człowieka, ale również dzieci w różnym wieku, ludzi poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz z innymi rodzajami niepełnosprawności.





Dzięki tym badaniom wiemy dzisiaj, jak bardzo zróżnicowane są potrzeby poszczególnych osób, w jaki sposób dostępność przestrzeni wpływa na wygodę korzystania z niej przez wszystkich, również ludzi sprawnych i, w końcu, jak wielkim błędem było przyjmowanie wzoru przeciętnego człowieka jako miary dla otaczającej nas przestrzeni. Niestety, okazało się również, że potrzeby różnych grup mogą się wzajemnie wykluczać, np. brak krawężników przy przejściach dla pieszych pozwala osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich przejście na drugą stronę ulicy, ale jest groźny dla niewidomych, ponieważ niemożliwe staje się określenie granicy pomiędzy chodnikiem a jezdnią. By zapewnić samodzielne życie i pełny udział w życiu społecznym osobom z niepełnosprawnościami, państwo powinno umożliwić wszystkim równy dostęp do obiektów i usług powszechnie oferowanych. Chodzi tu m.in. o dostęp do transportu, informacji, komunikacji, a także innych powszechnie oferowanych usług. Dotyczy to także dostępu do budynków, dróg, środków transportu, szkół, szpitali czy miejsc pracy.

Rząd powinien podjąć kroki, by:

- promować i monitorować proces wdrażania minimum standardów dotyczących dostępności, także poprzez odpowiednie szkolenia,
 - przedsiębiorstwa prywatne brały pod uwagę dostępność swoich usług dla osób z niepełnosprawnościami,
- w budynkach publicznych stosować oznakowanie w alfabecie Braille'a i w łatwej do odczytania formie,
- zapewnić pomoc przewodników, lektorów, tłumaczy języka migowego, tak by ułatwić osobom z niepełnosprawnościami dostęp do obiektów i usług publicznych,
 - promować dostępność najnowszych technologii i systemów komunikacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami, a także uwzględniać ich potrzeby przy projektowaniu i dystrybucji nowych technologii, tak by były one dostępne dla nich od samego początku.





4.3 Główne zasady projektowania uniwersalnego

Produkty i otoczenie

Strategię uniwersalnego projektowania można zastosować przy tworzeniu produktów i otoczenia we wszystkich sektorach i dziedzinach. Termin: „otoczenie” odnosi się do wszystkich rodzajów środowisk kształtowanych przez człowieka.

Termin „produkty” obejmuje tu również produkty i oprogramowanie nowych technologii informatycznych i komunikacyjnych a także produkty wykorzystywane przy świadczeniu usług. Wymagania uniwersalnego projektowania w sektorze usług są powiązane z fizycznymi i technicznymi warunkami wpływającymi na możliwość dostępu bądź użytkowania danej usługi. W dziedzinie edukacji, uniwersalne projektowanie powiązane jest z fizycznymi i technicznymi warunkami otoczenia, w którym prowadzone jest nauczanie.

Możliwe do użytku przez wszystkich ludzi

Możliwość użytkowania przez wszystkich ludzi powinna być traktowana jako punkt wyjścia przy projektowaniu. Produkty i otoczenie powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby mogły być one użytkowane przez osoby w każdym wieku, z różnymi możliwościami, umiejętnościami i stopniem sprawności. Czynniki związane ze zdolnością poruszania się, widzenia, słyszenia, pojmowania a także wrażliwość na środowisko (np. astma lub alergie) są bardzo ważne w tym kontekście.

W największym możliwym stopniu

Kluczowym aspektem strategii uniwersalnego projektowania jest poszukiwanie coraz lepszych rozwiązań. Uniwersalne projektowanie jest strategią innowacyjną. Technologia, wiedza i poziom świadomości społecznej przechodzą szybkie zmiany. Uniwersalne projektowanie jest również dynamicznym procesem, który odzwierciedla potrzebę dalszego uwzględniania nowych środków służących redukowaniu istniejących ograniczeń.





Gdy strategia uniwersalnego projektowania wchodzi w konflikt z innymi regulacjami statutowymi, takimi jak względy bezpieczeństwa czy też zasady konserwacji obiektów, należy szukać rozwiązań mających na celu spełnienie wymagań uniwersalnego projektowania w jak największym możliwym stopniu.

Bez potrzeby adaptacji bądź specjalistycznego projektowania

Sformułowanie to podkreśla, iż podstawowym założeniem podczas projektowania produktu jest możliwość jego użytkowania przez wszystkich ludzi, przy uwzględnieniu użycia osobistych pomocy technicznych, takich jak wózki, aparaty słuchowe i inne.

Według tej zasady, nie powinno już być potrzeby dodatkowej adaptacji produktu do potrzeb poszczególnych grup osób niepełnosprawnych. Nie należy ustanawiać rozwiązań przeznaczonych specjalnie dla osób niepełnosprawnych, nie powinno się też podkreślać w żaden sposób, iż produkt został zaprojektowany specjalnie na potrzeby osób z obniżoną funkcjonalnością.

W myśl zasad uniwersalnego projektowania zalecane jest także odchodzenie od rozwiązań mających na celu zrekompensowanie niedostatków (takich jak np. krzesła dźwigowe).

Dzięki rozwojowi nowoczesnych technologii czynności do tej pory wykonywane przez ludzi, coraz częściej wykonywane są przez maszyny. Wprowadzanie rozwiązań „samoobsługowych” powinno być oparte na zasadzie uniwersalnego projektowania, przy jednoczesnym zapewnieniu możliwości korzystania z pomocy i obsługi.

4.4 Uniwersalne projektowanie w wymiarze społecznym

Uniwersalne projektowanie a inne zadania społeczne

Uniwersalne projektowanie wspomaga osiągnięcie pożądanych celów społecznych, takich jak zrównoważony rozwój, ochrona różnorodności oraz środowiska naturalnego, zapewnianie bezpieczeństwa użytkownika lub pomocy w razie nagłych wypadków, dbałość o estetykę produktów i wiele innych. Należy dołożyć wszelkich starań, aby cele wyznaczone w tych i innych sferach życia społecznego były realizowane zgodnie ze strategią uniwersalnego





projektowania. Strategia uniwersalnego projektowania propaguje zrównoważony rozwój, głównie w jego wymiarze społecznym.

4.5 Rozwój strategii i dalsze działania

Strategia uniwersalnego projektowania wymaga interdyscyplinarności w działaniach związanych z jej planowaniem, wprowadzaniem i kontrolą. Jasno określone zasady udziału w realizowaniu projektów są niezbędne, aby zachęcić jak największą liczbę użytkowników do uczestnictwa. Co więcej, zasady te odgrywają kluczową rolę w demokratycznym procesie podejmowania decyzji. Wprowadzanie koncepcji uniwersalnego projektowania nie musi pociągać za sobą tworzenia nowych procedur, wymaga natomiast czynnego udziału grup użytkowników pewnych produktów oraz osób przebywających w określonych otoczeniach, a także zrzeszających ich organizacji. Kluczowe są tu informacje i spostrzeżenia dostarczane przez osoby niepełnosprawne. Odpowiednie organizacje, reprezentujące ich interesy, powinny odgrywać ważną rolę w rozwoju, wprowadzaniu i kontroli funkcjonowania strategii. Bezpośredni udział wyżej wymienionych podmiotów nie jest niezbędny w przypadku prostych zadań, dla których są już wprowadzone satysfakcjonujące, wypróbowane rozwiązania. W przypadku szeroko zakrojonych przedsięwzięć, takich jak planowanie w myśl Ustawy o Planowaniu i Budownictwie (*Planning and Building Act*), wprowadzanie innowacyjnych strategii rozwoju czy zgłaszanie zastrzeżeń względem zasad uniwersalnego projektowania, uczestnictwo jak największej liczby podmiotów jest wymagane dla zapewnienia, że podjęte decyzje są konstruktywne i możliwe do wprowadzenia w życie. Uniwersalne projektowanie wymaga w praktyce daleko posuniętej dokładności zarówno w projektowaniu jak i w realizacji projektów oraz konserwacji produktów i obiektów. Margines błędu jest tu bardzo niewielki, ponieważ niewłaściwa realizacja projektu, nieprawidłowa konserwacja lub użytkowanie obiektu niezgodnie z jego przeznaczeniem mogą doprowadzić do jego zniszczenia. Zabiegi konserwacyjne powinny być przeprowadzane systematycznie, bez względu na porę roku.





5. Osoby z niepełnosprawnością a technologie informacyjno-komunikacyjne³⁴

Możemy rozróżnić wśród technologii informacyjno-komunikacyjnych dwie kategorie: technologie powszechnego użytku oraz technologie wspomagające (asystujące). Do pierwszych należą wszystkie urządzenia i oprogramowanie, które powstało dla wszystkich użytkowników. Technologie asystujące zaś to urządzenia i oprogramowanie dedykowane osobom niepełnosprawnym, których celem jest kompensacja niepełnosprawności. Coraz częściej zdarza się jednak, że technologie wspomagające są integralną częścią technologii powszechnego użytku, co jest zgodne z zasadami uniwersalnego projektowania technologii. Osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami korzystają zazwyczaj z tych samych technologii, co przeciętny użytkownik. Pojawiają się jednak pewne różnice, np. komunikator Owoo, z którego chętnie korzystają osoby głuche, a który jest mało rozpowszechniony wśród innych użytkowników sieci. Analogicznie, osoby niewidome stosunkowo częściej korzystają z komunikatora Miranda ze względu na dostępność i konfigurowalność interfejsu. Dostępność ma szczególne znaczenie dla osób niewidomych i pod tym kątem dobierane są aplikacje klienckie, w tym przeglądarki internetowe. Osoby niewidome nie korzystają z przeglądarki Opera, dominują zaś Firefox i Internet Explorer.

Podobnie jest w przypadku platform systemowych – dominującym systemem stacjonarnym jest MS Windows w różnych odmianach, rośnie popularność OS X (Apple) i marginalnie traktowane odmiany GNU Linux. Jest to zatem obraz zbliżony do tego, z czego korzystają inni użytkownicy. Nieco inaczej wygląda sytuacja technologii mobilnych, gdzie rodzaj implementowanych rozwiązań wspomagających determinuje ich wybór. Na przykład wśród niewidomych użytkowników przez wiele lat dominował, a właściwie monopolizował rynek system Symbian instalowany na telefonach Nokia. Od wprowadzenia w systemach iOS (3GS) i Android (v 1.6) rozwiązań wspomagających zaczęły się nieśmiało pojawiać także urządzenia z tymi systemami. Obecnie popularność obu platform gwałtownie rośnie, natomiast nikt nie

³⁴ J. Zadrożny, Na styku niepełnosprawności i technologii informacyjno-komunikacyjnych, http://www.wdialogu.uw.edu.pl/images/Rezultaty/Dostepnosc_narzedzi_IT.pdf





jest zainteresowany platformą Windows Phone czy Blackberry. Wkrótce może się to zmienić, bo w obu zaczęto wdrażać rozwiązania wspomagające.

Na wybór urządzeń wpływają zaimplementowane w nich rozwiązania wspomagające skierowane do konkretnej grupy użytkowników, możliwość dostosowania danego urządzenia do własnych potrzeb, specyficzne rozwiązania, jak i funkcje oraz cena. W rozwiązaniach wspomagających przoduje zdecydowanie firma Apple, która w systemie iOS zaimplementowała rozwiązania dla osób niewidomych (VoiceOver), słabowidzących (Zoom, kontrast, pogrubienie czcionek), korzystających z aparatów słuchowych, z niedosłuchem jednostronnym, transmisję tekstową (TTY) dla niesłyszących.

Technologie wspomagające

Na zbiór technologii wspomagających składa się szerokie spektrum urządzeń i oprogramowania, którego celem powstania było umożliwienie osobom z różnego rodzaju niepełnosprawnościami korzystania z informacji. Do tego katalogu można włączyć także rozwiązania, które powstały jako rozwiązania powszechnego użytku, a stały się technologiami wspomagającymi ze względu na unikalne funkcje. Tak stało się na przykład z programami OCR (ang. Optical Character Recognition), które powstały na potrzeby digitalizacji papierowych dokumentów, a stały się wsparciem dla osób niewidomych, bo pozwalały na czytanie zwykłego druku.

Czytniki ekranu

Czytnik ekranu (ang. screen reader) to oprogramowanie, które dokonuje interpretacji informacji wyświetlanej na ekranie urządzenia (komputer, smartfon itp.) i przekazuje ją niewidomemu użytkownikowi. Przekazywana informacja zawiera następujące elementy: rolę elementu (tekst, przycisk, pole wyboru, pole edycyjne itp.), nazwę(etykieta, treść itp.) oraz wartość (zaznaczone, zawartość pola, stan itp.) Wszystkie te informacje pochodzą z graficznego interfejsu użytkownika (GUI), a ściślej –z dostępciościowego API zaimplementowanego w danym systemie. Część czytników ekranu ma możliwość





odczytywania informacji wprost, dzięki podmienieniu sterownika karty graficznej oraz zastosowaniu OCR, ale są to rozwiązania zawodne. Dlatego kluczowe dla prawidłowego działania czytników ekranu jest tworzenie interfejsów użytkownika zgodnie z zasadami dostępności, w szczególności by każdy element interfejsu miał interpretację tekstową i był dostępny z poziomu klawiatury.

Synteza mowy

Synteza mowy to urządzenie, a obecnie raczej oprogramowanie, które potrafi przekształcić strumień tekstu na mowę ludzką lub coś do niej podobnego. Strumień tekstu jest przesyłany najczęściej z czytnika ekranu, chociaż zdarzają się aplikacje typu self-voicing, które robią to bezpośrednio. Sposób komunikowania się z oprogramowaniem z syntezatorem mowy oparty jest najczęściej o zstandaryzowany interfejs systemowy, na przykład MS Speech API lub Speech Dispatcher. dla niesprawnych manualnie (Assistive Touch i obsługa switchów) i poznawczo (dostęp nadzorowany). Jest to więc najbardziej rozbudowany o takie funkcje system, przeciwko któremu przemawiają jednak wysoka cena i niekiedy względy ideologiczne. Android wyposażono w mniej tego typu rozwiązań, ale ich liczba ciągle rośnie. Większości z nich pozbawione są pozostałe mobilne systemy, chociaż nieśmiało zaczynają się pojawiać one także w BB OS i WP8.

Monitory i drukarki brajlowskie

Monitory brajlowskie (ang. refreshable braille display) są urządzeniami potrafiącymi prezentować informację tekstową w postaci alfabetu punktowego. Sześciopunktowe lub ośmiopunktowe moduły pozwalają na wyświetlenie pojedynczego znaku, zaś ich liczba w rzędzie determinuje zarówno komfort używania, jak i cenę. W każdym module znajdują się metalowe lub plastikowe sztyfty, które są wysuwane ponad powierzchnię obudowy monitora i są możliwe do odczytania za pomocą opuszka palca. Piezoelektryczne elementy sterujące pozwalają na ich precyzyjne podnoszenie i opuszczanie w zależności od sygnału przekazywanego z urządzenia sterującego. Monitor brajlowski otrzymuje zazwyczaj informacje do wyświetlenia z czytnika ekranu. Monitor brajlowski może być rozbudowany o





własną klawiaturę, wewnętrzne oprogramowanie i staje się urządzeniem samodzielnym nazywanym notatnikiem brajlowskim.

Do utrwalania wydruków w alfabecie brajla służą drukarki brajlowskie (ang. braille embosser). Po uprzedniej translacji tekstu mogą wytłoczyć na papierze lub folii znaki alfabetu brajla za pomocą metalowych igieł. Tą samą techniką wytłaczania można uzyskać wypukłe wydruki rysunków (ang. tactile graphics).

Urządzenia i programy powiększające

Urządzenia powiększające to rozwiązania optyczne (lupy) oraz elektroniczne (powiększalniki telewizyjne i lupy elektroniczne). Ich zadaniem jest powiększenie obrazu do możliwości percepcyjnych osoby słabowidzącej. Rozwiązania elektroniczne mają większe możliwości, ponieważ obróbka sygnału wizyjnego pozwala na sterowanie kolorami, filtrami i innymi elementami poprawiającymi obraz. Obraz taki można również zapisać do późniejszego oglądania, a także do rozpoznania, jeżeli jest to tekst.

Programy powiększające (ang. magnifiers) to oprogramowania potrafiące przekształcić obraz wyświetlany na ekranie urządzenia i dostosować go do indywidualnych potrzeb użytkownika. Wbrew nazwie nie służy jedynie do powiększania obrazu, ale najczęściej potrafi także zmodyfikować kolorystykę, wygładzić czcionki, a także odczytać informacje za pomocą syntezy mowy. Powiększony obraz, a właściwie jego fragment wyświetlany jest w głównej części ekranu i może być przesuwany za pomocą myszy lub klawiatury. Potrafi także śledzić kursor myszy oraz fokus klawiatury i podążać za nimi automatycznie.

Urządzenia wspomagające słyszenie

Osoby z ubytkami słuchu, nawet bardzo poważnymi, mogą wzmocnić słyszenie za pomocą aparatu słuchowego. Jest to urządzenie wzmacniające dźwięk i przekazujące go dalej po odpowiednim przetworzeniu. Aparat zazwyczaj wyposażony jest w filtry, które są dostrajane do potrzeb konkretnego użytkownika. Elementem dodatkowym, chociaż bardzo ważnym, jest wyposażenie dodatkowe. Są to rozwiązania o charakterze indywidualnym (systemy FM) i zbiorowym (pętle indukcyjne). Oba rozwiązania pełnią tę samą funkcję –przekazywania





mowy ludzkiej z mikrofonu bezpośrednio do aparatu słuchowego. Dzięki temu aparat słuchowy nie wzmacnia hałasów tła, a jedynie sam głos.

Osoby niesłyszące korzystają z urządzeń, w których sygnały dźwiękowe zastąpione zostają sygnałami wizualnymi lub dotykowymi. Należą do nich budziki wibracyjne, telefony, dzwonki do drzwi błyskające światłem i podobne rozwiązania. Mało popularne, choć wciąż używane, są rozwiązania oparte o przesyłanie tekstu, czyli tzw. tekstofony.

Rozwiązania wspierające komunikację w języku migowym

Osoby, które preferują komunikowanie się w języku migowym lub systemie językowo-migowym, korzystają z rozwiązań dedykowanych i powszechnego użytku. Do technologii powszechnego użytku można zaliczyć komunikatory audio wideo, na przykład wspomniany Owoo lub Skype, które pozwalają na przekazywanie obrazu na odległość. Istnieją też rozwiązania dedykowane, na przykład witryna www.wideotlumacz.pl, której zadaniem jest wsparcie w komunikowaniu się osób głuchych z otoczeniem. Rozwiązanie to jest technicznie podobne do zwykłego komunikatora audio wideo, ale połączony na stałe z tłumaczem języka migowego, który dokonuje na żywo tłumaczenia osoby mówiącej werbalnie na język migowy i odwrotnie.

Oprogramowanie wspomagające czytanie i rozumienie tekstu

Osoby mające problemy z czytaniem, w tym na przykład dyslektyczne, mogą skorzystać z oprogramowania ułatwiającego czytanie. W Polsce są to rozwiązania niemal nieznane, ale w krajach anglojęzycznych dosyć rozpowszechnione. Oprogramowanie takie potrafi wspomagać czytanie poprzez przeformatowanie tekstu: powiększenie, zmianę fontów, kolorystyki, podświetlanie fragmentów i odczytywanie na głos w sposób zsynchronizowany z wyświetlaniem. Oprócz tego narzędzia takie dostarczają słowniki: wyrazów bliskoznacznych, wyrazów obcych i inne, które pozwalają w każdej chwili wyjaśnić niezrozumiałe słowa. Projektowane są nawet specjalne czcionki, które mają wspomagać czytanie, na przykład Open Dyslexia, chociaż badania nie potwierdzają pozytywnego wpływu takich czcionek na czytanie.





Rozwiązania wspomagające komunikację niewerbalną

Osoby mające problemy z werbalizowaniem informacji mogą korzystać z technologii określanych jako AAC (ang. Augmentative and alternative communication). Dają one możliwość osobom dotkniętym którąś z licznych odmian autyzmu lub z innego powodu nie mówiących, komunikowania się z otoczeniem. Narzędzia takie mogą służyć także osobom niepełnosprawnym intelektualnie.

Najczęściej takie rozwiązania oparte są o zestaw ikon symbolizujących różne pojęcia (czynności, przedmioty, osoby itp.), z których użytkownik może wybierać. W ten sposób może przekazywać informacje do otoczenia, nawet nie potrafiąc pisać lub posługiwać się językiem migowym. Obecnie są to zazwyczaj aplikacje instalowane na tabletach z ekranami dotykowymi, co pozwala na połączenie ikon z nagraniami lub syntezą mowy. Dla osób w normie intelektualnej, a nie mogących mówić, zaprojektowano rozwiązania oparte o zwykły tekst i predefiniowane komunikaty.

Rozwiązania wspomagające wprowadzanie danych

Osoby niesprawne manualnie dysponują rozwiązaniami wspomagającymi poruszanie kursora myszy i pisanie tekstu. Najprostszy rozwiązaniami są klawiatury ze ściankami pomiędzy klawiszami ograniczającymi możliwość omyłkowego wciskania kilku klawiszy jednocześnie. Dostępne są także powiększone klawiatury, w których klawisze są dwukrotnie większe od standardowych. Sterowanie myszą można wspomagać poprzez zastąpienie myszki trackballem z dużą kulą manipulacyjną lub powiększoną myszą. Jeżeli ktoś ma jeszcze większe problemy z rękoma, może użyć wskaźnika montowanego na głowie. Ruchami głowy steruje się kursorem myszy, a kliknięcia symuluje wdmuchnięciami w specjalny ustnik. Dostępne są też rozwiązania pozwalające na sterowanie kursorem za pomocą ruchów gałek ocznych i klikanie za pomocą mrugania. Problemy ze sterowaniem kursorem można dodatkowo ograniczyć poprzez inteligentne sterowniki, które wykrywają mimowolne ruchy i nie uwzględniają ich przy sterowaniu oraz dociągają kursor do obiektów graficznych. Istotnym rozwiązaniem technicznym są tzw. switche, czyli urządzenia lub aplikacje, które





mają tylko dwa stany: wciśnięty i odpuszczony. Najczęściej są to duże przyciski, chociaż coraz więcej pojawia się rozwiązań programowych, korzystających z ekranu dotykowego, kamery i innych standardowych peryferiów. Switch działa w taki sposób, że aktywuje pojedynczą funkcję, na przykład naciśnięcie klawisza. Odpowiednie oprogramowanie automatycznie, w regulowanych interwałach, przesuwają kursor i oczekuje na naciśnięcie switcha. W ten sposób dane może wprowadzać także osoba o bardzo niewielkich możliwościach ruchowych.

Dostępność treści i interfejsów

Dostępność stron internetowych to cecha wynikająca z ich budowy, umożliwiająca pełny, samodzielny, bezpieczny i efektywny dostęp do treści i funkcjonalności, uwzględniająca specyfikę pracy różnych grup użytkowników. Przez pełny dostęp należy rozumieć to, iż każda informacja i usługa na danej stronie będzie możliwa do odczytania i wykorzystania przez każdego użytkownika korzystającego z powszechnie stosowanych technologii. Samodzielny dostęp oznacza, iż informacje lub usługi mogą zostać wykorzystane przez każdego użytkownika bez potrzeby angażowania innych osób. Bezpieczny dostęp oznacza, że korzystanie z informacji lub usług nie narusza zasad bezpieczeństwa. Efektywny dostęp oznacza, że nie jest wymagany znacząco wyższy wydatek pracy, czasu lub finansowy na osiągnięcie porównywalnego efektu

Technologie wspomagające mogą być wykorzystane wówczas, gdy treści i interfejsy są wykonane zgodnie z zasadami dostępności. Dokumentów opisujących takie zasady i wytyczne powstało wiele, jednak najszerszej uznanymi są Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Stały się one także międzynarodowym standardem ISO 40500/2012 i zostały wpisane w polskie prawo dzięki rozporządzeniu Rady Ministrów o Krajowych Ramach Interoperacyjności.

Podstawowe zasady

Na najwyższym poziomie specyfikacji znajdują się cztery zasady, doskonale korelujące z przytoczonymi na początku trzema rodzajami niepełnosprawności:





Zasada nr 1: Postrzegalność —informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom w sposób dostępny dla ich zmysłów.

Zasada nr 2: Funkcjonalność —komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia.

Zasada nr 3: Zrozumiałość —informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe.

Zasada nr 4: Solidność —Treść musi być solidnie opublikowana, tak, by mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowania użytkownika, w tym technologie wspomagające.

Można zatem dostrzec, że pierwsza zasada odnosi się do niepełnosprawności sensorycznych, druga -motorycznych, trzecia -poznawczych i czwarta do technologii asystujących.





Dwanaście wytycznych

W ramach czterech zasad zaproponowano 12 wytycznych operacjonalizujących zasady główne.

Są to:

Wytyczna 1.1 Alternatywa w postaci tekstu: Dla każdej treści nietekstowej należy dostarczyć alternatywną treść w formie tekstu, która może być zamieniona przez użytkownika w inne formy (np. powiększony druk, brajl, mowa syntetyczna, symbole lub język uproszczony).

Wytyczna 1.2 Media zmienne w czasie: Należy dostarczyć alternatywę dla mediów zmiennych w czasie.

Wytyczna 1.3 Możliwość adaptacji: Należy tworzyć treści, które mogą być prezentowane na różne sposoby (np. uproszczony układ wizualny), bez utraty informacji czy struktury.

Wytyczna 1.4 Możliwość rozróżnienia: Użytkownik powinien móc dobrze widzieć bądź słyszeć treści —mieć możliwość oddzielenia informacji od tła.

Wytyczna 2.1 Dostępność z klawiatury: Zapewnij dostępność wszystkich funkcjonalności za pomocą klawiatury.

Wytyczna 2.2 Wystarczająca ilość czasu: Zapewnij użytkownikom wystarczająco dużo czasu na przeczytanie i skorzystanie z treści.

Wytyczna 2.3 Ataki padaczki: Nie należy projektować treści w taki sposób, aby prowokować ataki padaczki.

Wytyczna 2.4 Możliwość nawigacji: Dostarczenie narzędzi ułatwiających użytkownikowi nawigowanie, znajdowanie treści i ustalanie, gdzie się w danym momencie znajduje.

Wytyczna 3.1 Możliwość odczytania: Treść powinna być zrozumiała i możliwa do odczytania.

Wytyczna 3.2 Przewidywalność: Strony internetowe powinny otwierać się i działać w przewidywalny sposób.

Wytyczna 3.3 Pomoc przy wprowadzaniu informacji: Istnieje wsparcie dla użytkownika, by





mógł uniknąć błędów lub je skorygować.

Wytyczna 4.1 Kompatybilność: Zmaksymalizowanie kompatybilności.

Dostępność dokumentów

Konsultacje społeczne opierają się na analizie dokumentów, w tym zawierających informacje nie będące tekstem. Podstawowym problemem dostępności jest zatem zastosowanie odpowiedniego formatu oraz poziomu dostępności dla dokumentów elektronicznych. Można wskazać następujące zasady tworzenia i publikowania takich dokumentów:

- Tekst musi być jawny i nie można go zastępować skanami (obrazami) tekstu. Jest to szczególnie problematyczne, gdy obieg dokumentów w urzędzie jest papierowy, a nie elektroniczny. Dokumenty należy zdigitalizować i dokonać stosownych korekt, by nie pojawiły się błędy.
- Należy stosować możliwie szeroko semantyczne oznaczanie informacji w dokumentach. W szczególności dotyczy to tabel, tytułów sekcji, przypisów i cytatów oraz –o ile taka technika jest stosowana –komentarzy.
- Istotna informacja nie może być wyróżniana na jeden sposób, na przykład kolorem, ponieważ może być niedostępna dla części odbiorców. Dotyczy to oznaczania elementów usuniętych, zmienionych, komentowanych, istotnych itp.
- Informacje graficzne powinny być zawsze uzupełnione o informację tekstową, która niesie pełną informację o obrazie. Taki opis alternatywny wymaga sporego nakładu pracy i wiedzy o opisywanym obiekcie. Szczególną trudność mogą sprawić obiekty takie, jak mapy, diagramy, projekty architektoniczne, infografiki, wykresy.

Dostępność multimedialnych

Multimedia w konsultacjach społecznych to przede wszystkim transmisje i nagrania, ale wymagania dotyczą tak samo spotkań na żywo.





W materiałach, w których istotny jest przekaz głosu, niezbędne jest stosowanie napisów. Dotyczy to zarówno nagrań (napisy zamknięte), transmisji (transkrypcja na żywo), jak i spotkań. Bez tego osoby niesłyszące i słabosłyszące nie mogą brać udziału w wydarzeniu i przyjmować informacji.

W nagraniach, transmisjach i podczas spotkań na żywo trzeba stosować audiodeskrypcję. Zazwyczaj nie musi być ona rozbudowana, ale informacje wizualne (grafiki, slajdy, sytuacje) muszą być deskrybowane dla osób niewidomych i słabowidzących.

Nagrania, transmisje zawierające komunikaty mówione oraz spotkania na żywo powinny być uzupełnione o tłumaczenia na język migowy. Bez tej formy komunikowania się nie da się włączyć dużej części osób niesłyszących. Platforma powinna posiadać API pozwalające na włączenie zewnętrznych usług tłumaczeniowych dostępnych na rynku.

Nagrania i transmisje zawierające informacje głosowe powinny być uzupełniane o napisy dla osób niesłyszących lub transkrypcję tekstową, na przykład w postaci zsynchronizowanego chatu. Dodawanie tekstu na żywo możliwe jest za pomocą respeakingu, czyli wspomaganego przetwarzania mowy na tekst lub przez wpisywanie tekstu za pomocą klawiatury, również ze wspomaganiami.

Odpowiedni język komunikacji

Informacje skierowane do obywateli powinny być formułowane w zrozumiały dla nich sposób. W związku z tym język powinien być prosty, pozbawiony żargonu i hermetycznych pojęć, skróty powinny być rozwijane przynajmniej przy pierwszym użyciu. Na potrzeby osób niesłyszących należy przetłumaczyć materiały na język migowy oraz zapewnić możliwość odpowiadania także w tym języku. Wymaga to stałej współpracy z tłumaczami języka migowego. Jeżeli w konsultacje mają być włączone także osoby z niepełnosprawnością intelektualną, to język należy jeszcze uprościć. Tworzy się w ten sposób materiał łatwy do czytania (ang. Easy-to-read), który ma swoje zasady, opisane w odrębnych publikacjach. Zasady opisują zarówno sposób redagowania treści, jak i formę prezentacji, która jest niemal tożsama z zasadami tworzenia dokumentów dla osób słabowidzących.





Ponad poziom AA WCAG 2.0

Platforma do konsultacji społecznych musi w pełni spełniać wymagania WCAG 2.0 na poziomie AA. Musi jednak spełniać także inne wymagania, znajdujące się na poziomie AAA lub poza WCAG 2.0.

Są to:

SC 1.2.6: język migowy w nagraniach dźwiękowych,

SC 1.4.6: wzmocniony kontrast wizualny,

SC 1.4.7: niska głośność lub brak tła dźwiękowego,

SC 1.4.8: prezentacja wizualna (możliwość dostosowania sposobu wyświetlania),

SC 2.4.8: lokalizacja,

SC 3.1.3: nietypowe słowa,

SC 3.1.4: skróty,

SC 3.1.5: poziom umiejętności czytania (poziom ukończonego gimnazjum),

SC 3.3.5: pomoc (przede wszystkim kontekstowa),

tłumaczenia tekstów na język migowy,

tłumaczenia tekstów na format easy-to read.





6. Dostęp do informacji i komunikacji³⁵

Konwencja przewiduje, że Państwa-Strony podejmą „stosowne kroki” w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu, na równych zasadach z innymi obywatelami, do informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych. Zapewnienie równego dostępu, ale również rozpoznawanie i usuwanie przeszkód i barier na drodze do dostępności ma w szczególności dotyczyć usług informacyjnych, komunikacyjnych i innych, w tym usług elektronicznych, jak również usług w zakresie pomocy w nagłych wypadkach.

Dostęp do informacji publicznej (również dla osób, które nie są obywatelami) jest w Polsce – teoretycznie – gwarantowany przepisami Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. 1997, nr 78 poz. 483 z późn. zm.). Zgodnie z art. 61:

„Obywatel ma prawo do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne. Prawo to obejmuje również uzyskiwanie informacji o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego a także innych osób oraz jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa”.

Jednocześnie dostęp do informacji wykracza poza dostęp do informacji publicznej; w art. 51 ust. 3 Konstytucji przewidziano również, że *„każdy ma prawo dostępu do dotyczących go urzędowych dokumentów i zbiorów danych”*. Ograniczenie tego prawa może określić ustawa. W sytuacji, gdy informacje i zbiory danych są przetwarzane, w tym udostępniane, za pomocą systemów teleinformatycznych, lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej obok pytania „co udostępniać” ważne jest również pytanie „jak to robić”.

Problem jest złożony, gdyż dostępność usług „społeczeństwa informacyjnego” (a więc również technologii i systemów komunikacyjnych informacyjnych) w dużej mierze związana jest z rozwiązaniami technologicznymi (w szczególności wiąże się z problematyką standardów technicznych, a także informatyzacji administracji publicznej). W Unii

³⁵ P. Wąglowski, Dostęp do informacji i komunikacji międzyludzkiej w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych, w: Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, Kraków 2008, ss. 81-86





Europejskiej toczą się konsultacje na temat strategii e-Inclusion (praktycznie już zakończono proces konsultacji i trwa opracowywanie efektów), ale Polskę czeka też implementowanie szeregu dyrektyw: do końca 2007 r. mieliśmy w Polsce implementować przepisy Dyrektywy Rady 2000/43/WE z dnia 29 czerwca 2000 r. w sprawie równego traktowania osób bez względu na pochodzenie rasowe lub etniczne (Dz. U. L 180 z 19.07.2000), do 15 sierpnia 2008 r. państwa członkowskie UE zobowiązały się wdrożyć Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/54/WE z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie wprowadzenia w życie zasady równego traktowania kobiet i mężczyzn w dziedzinie zatrudnienia i pracy (Dz. U. L 204/23 z 26.7.2006), a jest jeszcze Dyrektywa Rady 2000/78/WE z 27 listopada 2000 r. ustanawiająca ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudniania i pracy (Dz. U. L 303 z 2.12.2000). Te wszystkie przepisy dotyczą problemu dyskryminacji. Jednak polski system prawny nie daje obywatelom praktycznej drogi dochodzenia praw w sytuacji, gdy pewne ich grupy są dyskryminowane ze względu na zastosowaną przez administrację publiczną technologię udostępniania informacji. W doktrynie prawa dostrzeżono, że prawo do informacji musi uwzględniać również formę udostępnienia tej informacji. Problematyka ta została – przykładowo – dostrzeżona w wystąpieniu Rzecznika Praw Obywatelskich (4442/88/VI), którą przywołuje W. Taras w głosie do Wyroku Naczelnego Sądu Administracyjnego – Ośrodek Zamiejskowy w Lublinie z dnia 20 listopada 2001 r. II SA/Lu 629/2000 (glosa publikowana w OSP 2002/10 st r. 533):

„Najczęściej to Rzecznik Praw Obywatelskich zajmuje się problematyką językową w kontekście dostępności informacji urzędowych związanych ze sferą praw i obowiązków obywateli. Nikt już nie kwestionuje obowiązku organów administracji publicznej udzielania zainteresowanym informacji, w szczególności w zakresie odpowiednim do ich sytuacji faktycznej i prawnej. Natomiast możliwe są przypadki, w których istotne społecznie informacje będą rozpowszechniane zgodnie z wymogami prawnymi, jednakże w taki sposób, aby, jak najmniejsza liczba osób była w stanie do nich dotrzeć lub je zrozumieć. Z tego powodu Rzecznik podniósł w jednym z wystąpień (RPO 4442/88/VI), że nie wystarczy zapewnić obywatelom prawną możliwość otrzymania pouczenia od właściwego organu, potrzebne jest ponadto zagwarantowanie komunikatywności przekazanych informacji. Służyć





ma temu forma informacji, np. pouczenie nie może być drukowane na urzędowym blankiecie zbyt drobną czcionką, oraz jej językowa przystępność, tak aby daną informację zrozumiał przeciętny obywatel.”

Te same rozważania można odnieść do formy publikowania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej jako „ujednoliconego” urzędowego publikatora teleinformatycznego, a także wszelkich innych form kontaktów między obywatelami a publiczną administracją (np. udostępnianie informacji na wniosek, możliwość korzystania z systemów teleinformatycznych w celu składania podań i wniosków, korzystanie z urzędomatów itp.).

Prawo dostępu do informacji publicznej zostało skonkretyzowane w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2001 nr 112 poz. 1198 z późn. zm.), a w art. 4 ust. 1 ustawa nakłada na władze publiczne oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne wymienione w tym przepisie obowiązek udostępniania informacji publicznej. „Prawo do informacji publicznej” – zgodnie z ustawą – przysługuje każdemu, a więc nie tylko obywatelowi Rzeczypospolitej Polskiej.

Jedną z form udostępniania informacji publicznych jest ogłaszanie informacji publicznych, w tym dokumentów urzędowych, w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) – urzędowym publikatorze teleinformatycznym, który – zgodnie z założeniami prawodawcy – powstał „w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej”, a miał przyjąć postać „ujednoliconego systemu stron w sieci teleinformatycznej”. W praktyce przyjęło się myśleć o Biuletynie Informacji Publicznej jako o systemie stron internetowych. Zasady tworzenia stron podmiotowych BIP zostały unormowane w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz. U. 2007 nr 10 poz. 68), które zastąpiło analogiczne rozporządzenie z dnia 17 maja 2002 r., a które zostało wydane na podstawie delegacji ustawowej z art. 9 ust. 4 i 5 Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Rozporządzenie to – zgodnie z delegacją – miało zostać wydane, „*mając na względzie sprawność i jednolitość działania systemu stron Biuletynu Informacji Publicznej, a także uwzględniając konieczność równego traktowania rozwiązań informatycznych oraz potrzebę umożliwienia realizacji prawa do*





stosowania przez podmioty obowiązane do przekazywania informacji oprogramowania bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu opłat licencyjnych”. Nie przewidziano jednak, by system stron BIP był tak przygotowany, by osoby mające prawo dostępu do informacji nie były dyskryminowane przy realizacji tego prawa. W Internecie rywalizują ze sobą różne „sposoby” udostępniania informacji. Międzynarodową organizacją zajmującą się ustalaniem, publikacją i popularyzacją standardów technicznych dotyczących publikacji informacji w Internecie jest The World Wide Web Consortium (W3C). Z racji globalnego charakteru sieci Internet, wobec ciągłego rozwoju technik komunikacyjnych i niezależności organizacji standaryzacyjnych od systemu powszechnie obowiązującego prawa w danym państwie, pojawia się problem normatywnego wskazania formy elektronicznej publikacji informacji w sieciach takich, jak Internet. Z takimi problemami boryka się również Unia Europejska, która – dostrzegając kłopot ustalania technicznych standardów publikacji i przekazywania informacji w Internecie, w przyjętych 25 września 2001 r. zasadach porozumiewania się organów Unii z ich otoczeniem: *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of Regions* – określiła wymagania w zakresie dostępności serwisów internetowych administracji publicznej oraz ich zawartości (*Europe 2002: Accessibility of Public Web Sites and their Content*). Dokument ten wiąże się z przyjętym przez Radę w czerwcu 2000 r. manifestem eEurope Action Plan 2002 postulującym szybkie poszerzenie wykorzystania Internetu. W marcu 2004 r. konsorcjum W3C opublikowało projekt drugiej wersji zaleceń dla twórców serwisów dostępnych dla każdego Web Content Accessibility Guidelines 2.0. Zalecenia te wydane zostały w istocie przez The Web Accessibility Initiative (WAI) – jedną z pięciu „inicjatyw” konsorcjum W3C, wspierana przez ponad 500 organizacji i firm z ponad 30 krajów. Zasady WAI stanowią przykład najlepszej praktyki tworzenia takich zasobów i powstały z uwzględnieniem sugestii wielu podmiotów rozwijających technologie internetowe – w tym firm zajmujących się rozwojem infrastruktury technicznej Internetu, podmiotów rozwijających narzędzia do przeglądania zasobów, projektantów serwisów (zarówno graficznych, jak i strukturalnych). Unia Europejska uznała zasady WAI za standard globalny, rekomendując go krajom członkowskim.





Dostęp do informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych.

Zasady, o których mowa, nie ograniczają się jedynie do kwestii technicznych, a dotyczą również problematyki z zakresu logistyki (przygotowywania zasobów informacyjnych), zarządzania informacją, kształcenia osób odpowiedzialnych za system udostępniania informacji (na każdym etapie przygotowywania i udostępniania informacji i projektowania systemów teleinformatycznych). Pozostawienie w systemie powszechnie obowiązującego prawa możliwości stosowania dowolnej technologii informatycznej, a także – w konsekwencji – zastosowanie określonej technologii informatycznej z otwartego, nie dość sprecyzowanego katalogu rozwiązań w procesie udostępniania informacji może powodować dyskryminację pośrednią. Jednym z postulatów zmierzających do przeciwdziałania takiej dyskryminacji jest wprowadzenie do systemu prawa zasad „neutralności technologicznej”. Zgodnie z art. 189 ust. 2 pkt Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.): zagwarantowanie neutralności technologicznej przyjmowanych norm prawnych należy do kompetencji Prezesa UKE. Celem samej ustawy Prawo telekomunikacyjne jest „stworzenie warunków dla (...) zapewnienia neutralności technologicznej”. Podobnych norm nie ma w innych gałęziach prawa, w szczególności w systemie prawa dotyczącego informatyzacji. Zamiast zasad „neutralności technologicznej” i stosowania „otwartych standardów”, które nie preferowałyby konkretnych, często własnościowych (a więc również takich, których wdrożenia udostępniane są na zasadach komercyjnych np. programy komputerowe, systemy interfejsowe wykorzystujące daną technologię) rozwiązań w Polsce sytuację usiłuje się uregulować za pomocą „formalnej dostępności technologii”, tj. za pomocą „minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych”, albo „minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej”.

W Ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. 2005 nr 64 poz. 565 z późn. zm.) polski ustawodawca postanowił określić m.in. zasady:





- ustalania minimalnych, gwarantujących otwartość standardów informatycznych, wymagań dla systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych oraz dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi,
- dostosowania systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych do minimalnych, gwarantujących otwartość standardów informatycznych, wymagań dla systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych,
- dostosowania rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej z podmiotami publicznymi do minimalnych, gwarantujących otwartość standardów informatycznych, wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji z podmiotami publicznymi,
- wymiany informacji drogą elektroniczną, w tym dokumentów elektronicznych, pomiędzy podmiotami publicznymi a podmiotami nie będącymi podmiotami publicznymi,
- ustalania i publikacji specyfikacji rozwiązań stosowanych w oprogramowaniu umożliwiającym łączenie i wymianę informacji, w tym przesłanie dokumentów elektronicznych, pomiędzy systemami teleinformatycznymi podmiotów publicznych a systemami podmiotów nie będącymi podmiotami publicznymi.

Celem określenia tych zasad ma być „ochrona interesu publicznego, w tym zachowania przez Państwo możliwości swobody wyboru technologii w procesach informatyzacji realizacji zadań publicznych”. Jednak ustawodawca nie dostrzegł problemu dyskryminacji pośredniej, do której dochodzi przez zastosowanie „niedostępnej”, w szczególności dla osób niepełnosprawnych, technologii służącej do publikowania lub innego udostępniania informacji w postaci elektronicznej (używania środków komunikacji elektronicznej; w tej kategorii mieszczą się również wszelkiego rodzaju systemy interfejsowe, formaty dokumentów itp.). Zgodnie z art. 13 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne nałożono na podmiot publiczny obowiązek używania do realizacji zadań publicznych systemów teleinformatycznych spełniających „minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych”. W przypadku, gdy podmiot publiczny realizujący zadania publiczne, wykorzystuje do tego system teleinformatyczny albo używa





środków komunikacji elektronicznej do przekazywania danych pomiędzy tym podmiotem a podmiotem nie będącym organem administracji rządowej (np. obywatelem), poza „minimalnymi wymaganiami” podmiot ten powinien zapewnić także, aby system teleinformatyczny służący do wymiany danych pomiędzy tym podmiotem a podmiotami nie będącymi organami administracji rządowej spełniał również „wymóg równego traktowania rozwiązań informatycznych”. Ten postulat dotyczy raczej problematyki z dziedziny uczciwej konkurencji, nie zaś równego traktowania osób, które wchodzi w interakcję z szeroko pojętą administracją publiczną (albo są w niej zatrudnione). Ustawa przewidziała również kategorię „minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w formie elektronicznej”. W efekcie spełnienie „formalnego” obowiązku stosowania „minimalnych wymagań” zastępuje zakaz dyskryminacji ze względu na technologię, co może samo w sobie stanowić taką dyskryminację.

Państwa, które przyjęły Konwencję, zobowiązały się również do podjęcia odpowiednich środków w celu opracowywania, ogłaszania i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych. Oznacza to systemowe podejście i stały nadzór nad procesem realizacji praw osób z niepełnosprawnościami. Fakt, że Konwencja nakłada obowiązki na państwa nie oznacza, że państwa nie mogą w celu urzeczywistnienia zagwarantowanych nią praw nakładać obowiązków na obywateli/obywatelki. Także instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, muszą brać pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Dostępność wiąże się też m.in. z zapewnieniem w ogólnodostępnych budynkach i innych obiektach oznakowania w alfabecie Braille'a oraz w formach łatwych do czytania i zrozumienia, zapewnienia różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, popieraniem dostępu osób z niepełnosprawnościami do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz wspieraniem innych odpowiednich form pomocy i wsparcia osób z niepełnosprawnościami.





Aneks 1. Sprawozdanie Rzecznika Praw Obywatelskich

Wprowadzenie – krótka charakterystyka

Prawo osób z niepełnosprawnościami do pełnego i niedyskryminacyjnego dostępu do informacji oraz wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii realizuje się w trzech podstawowych obszarach. Po pierwsze należy zwrócić uwagę na działania państwa, które mają na celu nakłonienie instytucji prywatnych do dostarczania informacji i usług w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych. Po drugie istotne są środki podjęte w celu oficjalnego uznania języka migowego i zagwarantowania korzystania przez osoby z niepełnosprawnościami we wszystkich sprawach urzędowych z wybranych przez nie środków komunikacji, takich jak język migowy, alfabet Braille'a, komunikacja wspomagająca (augmentatywna) i alternatywna oraz wszelkie inne dostępne środki. Wreszcie warunkiem realizacji praw osób z niepełnosprawnościami jest dostępność publicznych stron internetowych zgodnych ze standardami Web Accessibility Initiative (WAI). Kwestie związane z dostępnością środków masowego przekazu zostały omówione w części sprawozdania poświęconej realizacji art. 30 KPON.

Artykuł 21 – Wolność wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostęp do informacji

Postępy i sukcesy w realizacji wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostępu do informacji W ostatnich latach w polskim systemie prawnym nastąpił szereg istotnych zmian mających na celu poprawę realizacji prawa osób z niepełnosprawnościami do dostępu do informacji oraz wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii. Jednym z przykładów takich zmian jest nowelizacja ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w efekcie której zobowiązano dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych do zapewnienia, w miarę możliwości technicznych, użytkownikom będącym osobami niepełnosprawnymi dostępu do





świadczonych przez siebie usług telefonicznych równoważnego dostępowi do usług telefonicznych, z jakiego korzysta większość użytkowników.

Ponadto w roku 2011 uchwalono ustawę o języku migowym, która zmieniła status języka migowego. Podstawowym obowiązkiem wynikającym z ustawy jest zapewnienie przez organy administracji publicznej, na wniosek osoby głuchej lub głuchoniewidomej, usługi tłumacza języka migowego lub SKOGN (systemy komunikacji osób głuchoniewidomych) w terminie trzech dni. Alternatywnie, urząd ma możliwość zatrudnienia pracownika znającego język migowy. Inne obowiązki to informowanie o usłudze i możliwości jej zamówienia, zapewnianie dokumentów niezbędnych do załatwienia sprawy w dostępnej dla osoby uprawnionej formie oraz zapewnienie możliwości komunikowania się z urzędem w wybranej formie (poczta elektroniczna, faks, wiadomości tekstowe). Ważnym rozwiązaniem jest także umożliwienie otrzymania dofinansowania na szkolenie z języka migowego oraz SKOGN przez osoby głuche i głuchoniewidome, a także członków ich rodzin oraz inne osoby mające stały kontakt z osobami uprawnionymi. Widoczne postępy poczyniono także w zakresie dostępności publicznych stron internetowych. Na podstawie przepisów ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności określono minimalne wymagania dla systemów informatycznych, w tym sposoby zapewnienia dostępu do zasobów informacji podmiotów publicznych dla osób z niepełnosprawnościami. Rozporządzenie to określa ponadto sposoby postępowania podmiotów realizujących zadania publiczne, które mają na celu zapewnienie obywatelom oraz przedsiębiorcom dostępności usług świadczonych przez te podmioty w postaci elektronicznej. Standard w tym zakresie stanowią wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, które podmioty realizujące zadania publiczne muszą uwzględniać w procesie projektowania stron internetowych, na których publikują przetwarzane przez siebie treści z uwzględnieniem poziomu AA. Zasady udzielania informacji publicznej regulowane są w drodze ustawy o dostępie do informacji publicznej. Zgodnie z tą ustawą wprowadzono narzędzie o nazwie Biuletyn Informacji Publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej to ujednoczony system stron





internetowych, stworzony w celu powszechnego udostępniania informacji publicznej. Zgodnie z przywołanym powyżej rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności strony. Biuletynu Informacji Publicznej muszą spełniać standardy dostępności dla użytkowników z niepełnosprawnościami, w tym zwłaszcza HTML 4.01, XHTML 1.0 lub HTML 3.2 oraz WCAG 2.0. Systemy informatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne muszą być dostosowane do wymagań w nich określonych do końca pierwszego kwartału 2015 r.

Najważniejsze problemy i bariery w realizacji wolności wypowiedania się i wyrażania opinii oraz dostępu do informacji – wyniki badań

A. Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej

Mimo że ustawa o języku migowym stanowi ogromny krok w kierunku ułatwienia funkcjonowania osobom głuchym i głuchoniewidomym oraz wdrożenia art. 21 Konwencji, Rzecznik dostrzega istotne wady tej regulacji. Przepisy ustawy są w wielu miejscach nieprecyzyjne, a ustawodawca nie przewidział instrumentów pozwalających na wyegzekwowanie skutecznego wypełnienia nałożonych na urzędy obowiązków. Dużą wadą regulacji jest także nałożenie obowiązku zapewnienia usługi tłumacza wyłącznie na organy administracji publicznej. Z tego względu, takiej usługi nie muszą zapewniać przykładowo szpitale i przychodnie oraz szkoły (dla kontaktu z rodzicami uczniów), niezależnie od tego, czy świadczą usługi prywatnie czy finansowane są one ze środków publicznych. Obowiązku zapewnienia tłumacza nie mają także tzw. samorządowe osoby prawne, którymi są m.in. wojewódzkie ośrodki ruchu drogowego przeprowadzające egzaminy na prawo jazdy.

W roku 2013 Rzecznik Praw Obywatelskich przeprowadził kontrolę realizacji przepisów ustawy o języku migowym. Wyniki badania wskazują, że poziom wdrożenia ustawy jest bardzo niski. W przypadku osób głuchych, odsetek urzędów deklarujących możliwość skorzystania z pomocy wyznaczonego tłumacza wyniósł 73%, z czego w 41% funkcję tłumacza pełniłby wyłącznie przeszkolony urzędnik. W przypadku osób głuchoniewidomych





analogiczne wartości wyniosły 22% oraz 3%. Oznacza to, że w przypadku osób głuchych ponad jedna czwarta urzędów (27%) nie wywiązuje się z obowiązków nałożonych na nie w drodze ustawy o języku migowym, a w przypadku osób głuchoniewidomych liczba ta rośnie do ponad trzech czwartych (78%). Warto także zauważyć, że choć ustawodawca dopuszcza obsługę osób głuchych lub głuchoniewidomych przez przeszkolonego w tym zakresie pracownika to urzędnik taki rzadko kiedy będzie w stanie zastąpić certyfikowanego tłumacza. Powszechną praktyką jest bowiem organizowanie szkoleń z zakresu języka migowego (najczęściej systemu językowo-migowego, który nie jest naturalnym językiem osób głuchych) dla pracowników urzędów, które to szkolenia obejmują zazwyczaj około 60 godzin zajęć sprowadzających się do podstawowych znaków i zwrotów w języku migowym. Nie pozwala to na sprawną obsługę osoby głuchej nawet w zakresie najprostszych spraw życia codziennego. W związku z powyższym, przeszkolony urzędnik powinien uzupełniać, nie zaś zastępować tłumacza zawodowego. Możliwość skorzystania z pomocy zarówno przeszkolonego urzędnika, jak i certyfikowanego tłumacza, deklarowało jednak jedynie 10% urzędów w stosunku do osób głuchych i zaledwie 1% w stosunku do osób głuchoniewidomych. obowiązek informacyjny – poinformowanie w przyjęty w danym podmiocie sposób, a w szczególności na stronie internetowej oraz w budynku urzędu, o dostępnej usłudze tłumacza oraz o sposobie jej zamówienia przez osobę głuchą. Otrzymane wyniki pokazują, że tłumacz był dostępny w 73% urzędów, a tylko 29% z nich zamieściło na ten temat informację na stronie internetowej. W przypadku osób głuchoniewidomych, na 22% urzędów deklarujących dostępność usługi tłumacza, 19% zamieściło odpowiednią informację na stronie internetowej. Tylko nieliczne urzędy udostępniają informacje na powyższy temat w języku migowym. Oprócz usługi tłumacza ustawa o języku migowym nakłada obowiązek zapewnienia innych usług pozwalających na komunikowanie się z urzędem. Dostępność tych metod jest jednak niska, nawet bowiem komunikowanie się za pomocą powszechnej obecnie formy – poczty elektronicznej – zadeklarowało tylko 79% urzędów. Relatywnie niski poziom dostępności środków wspierających komunikowanie się musi budzić uzasadniony niepokój. Współcześnie Internet stał się podstawową metodą komunikacji, stąd możliwość skontaktowania się z urzędem drogą poczty elektronicznej jest





szczególnie istotna. Mając to na uwadze, dostępność tej formy komunikacji na poziomie 79% nie jest wynikiem satysfakcjonującym. Należałoby raczej zauważyć, że aż jedna piąta przebadanych urzędów nie oferuje tej formy komunikacji. Przy braku innych środków wspierających komunikowanie się, konieczna staje się osobista wizyta w urzędzie. Należy zauważyć, że zgodnie z art. 83 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.) każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Na tej podstawie każdy ma obowiązek respektowania praw osób niepełnosprawnych – również organy administracji publicznej. Można wskazać iż brakuje przepisów egzekucyjnych nakładających kary za niestosowanie się do przepisów.

B. Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnościami

W roku 2013 Rzecznik Praw Obywatelskich opublikował raport z badań dotyczących dostępności stron internetowych instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnościami. Badania przeprowadzono w ostatnim kwartale 2012 r. (a więc tuż po ratyfikowaniu Konwencji przez Polskę) oraz w lipcu 2013 r. W następstwie kontroli okazało się, że ani jeden spośród badanych portali nie był w 100% dostępny dla osób z niepełnosprawnościami oraz innych osób narażonych na wykluczenie cyfrowe. Podstawowe wnioski płynące z raportu są następujące:

- 70,5% badanych publicznych serwisów internetowych było trudno dostępnych dla osób wykluczonych cyfrowo;
- na 23,9% portali sporadycznie występowały różne problemy w dostępie do informacji;
- 5,5% badanych serwisów nie było dostępnych w najmniejszym stopniu;
- jedynie 2,3% publicznych serwisów internetowych było dostępnych dla większości osób niepełnosprawnych i wykluczonych cyfrowo.

Jednocześnie porównanie wyników badań z roku 2012 i 2013 pozwala na wyciągnięcie następujących wniosków:





- coraz więcej publicznych serwisów internetowych jest udostępnianych osobom cyfrowo wykluczonym;
- wzrost liczby dostępnych serwisów na przestrzeni 6 miesięcy wyniósł 1,5%;
- wzrost liczby serwisów dostępnych ze sporadycznie występującymi barierami w dostępie do informacji na przestrzeni 6 miesięcy wyniósł 2,3%;
- kierunek zmian jest pozytywny, lecz ich tempo jest niewystarczające – przy zachowaniu dotychczasowego wskaźnika wzrostu w 2015 r.176 jedynie 7,8%, zamiast zakładanych 100%, publicznych serwisów będzie dostępnych dla osób cyfrowo wykluczonych.

Rekomendacje Rzecznika Praw Obywatelskich

W ocenie Rzecznika w celu realizacji wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii przez osoby z niepełnosprawnościami oraz prawa do informacji, niezbędne jest:

- zintensyfikowanie działań zmierzających do nakłonienia instytucji prywatnych różnych sektorów do dostarczania informacji i usług w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami;
- istotne poszerzenie katalogu podmiotów zobowiązanych do udostępnienia usług tłumacza PJM, SJM i SKOBN tak, aby obowiązek ten dotyczył wszystkich instytucji finansowanych ze środków publicznych a w dalszej perspektywie także instytucji prywatnych oferujących usługi dla ogółu społeczeństwa;
- istotne poprawienie praktyki stosowania ustawy o języku migowym tak, aby uprawnienia osób głuchych i głuchoniewidomych mogły być faktycznie realizowane – zintensyfikowanych działań wymaga w szczególności sytuacja w obszarze służby zdrowia;
- położenie większego nacisku na kształcenie w zakresie polskiego języka migowego (PJM), jako naturalnego języka osób głuchych;
- umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami korzystanie w sprawach urzędowych z alfabetu Braille’a, komunikacji wspomagającej (augmentatywnej) i alternatywnej;
- znaczne przyspieszenie dostosowywania stron internetowych instytucji publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami;





- przeprowadzanie szkoleń technicznych z zakresu dostępności i standardu WCAG 2.0 dla osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie systemów wymiany informacji oraz serwisów internetowych;
- przeprowadzanie regularnych kontroli poziomu dostępności publicznych stron internetowych.

