



Polityka dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

ZATWIERDZAM

19 maja 2021 r.

Prezes

Jacek Oko

I.	Wstęp	2
II.	Dostępność głównych obszarów działalności UKE.....	3
1.	Klient.....	3
2.	Komunikacja	5
3.	Usługi	8
4.	Kadry.....	11
5.	Zarządzanie.....	12
III.	Inne	21

I. Wstęp

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów i usług), która pozwala osobom z ograniczeniami funkcjonalnymi (fizycznymi i poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi.

Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia i uczestnictwa w życiu społecznym oraz gospodarczym kraju, społeczności lokalnej, szkoły czy miejsca pracy.

Dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym indywidualnymi, wynikającymi z braku pełnej sprawności.

Dostępność dotyczy w szczególności osób:

- na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach i o ograniczonej możliwości poruszania się,
- niewidomych i słabowidzących,
- Głuchych i słabosłyszących,
- głuchoniewidomych,
- z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi,
- starszych i osłabionych chorobami,
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem, a także z rozumieniem języka pisanego lub mówionego,
- o nietypowym wzroście, w tym również dzieci,
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem,
- kobiet w ciąży.

Przyjęta Polityka dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej „Polityka”) stanowi wytyczne do realizacji zadań Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej „Urząd” lub „UKE”) zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Polityka jest dokumentem, z którym obowiązany jest zapoznać się każdy pracownik UKE.

Prezes UKE działając z poszanowaniem zapisów Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Karty Praw Osób Niepełnosprawnych oraz sprawując nadzór nad rynkiem telekomunikacyjnym i pocztowym uwzględnia problematykę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach swojej działalności.

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

II. Dostępność głównych obszarów działalności UKE

1. Klient

1.1. Dostępność architektoniczna punktu obsługi klienta, recepcji i Kancelarii w Centrali UKE oraz delegatur UKE

Standard dostępności punktów obsługi klienta, recepcji, kancelarii w Centrali UKE i delegatur UKE określa minimalne wymogi dostosowania miejsc obsługi klientów UKE oraz świadczonych w nich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Punkty obsługi klienta, recepcje, kancelarie i sale, w których organizowane są spotkania oraz zajęcia edukacyjne, znajdują się możliwie blisko głównych ciągów komunikacyjnych, najczęściej w pobliżu wejść. Umożliwiają obsługę osób poruszających się na wózku inwalidzkim poprzez zapewnienie trasy wolnej od przeszkód o minimalnej szerokości 120 cm i powierzchni manewrowej (min. 150x150 cm).

Lada recepcji, punktów obsługi klienta i kancelarii, co najmniej na odcinku o szerokości 90 cm znajduje się nie wyżej niż 90 cm od posadzki. Optymalna wysokość lada wynosi 70-80 cm. Pod blatem zapewniona jest przestrzeń umożliwiająca podjechanie pod blat przodem wózka, np. inwalidzkiego. Jeżeli przy blacie możliwe jest wypełnianie dokumentów, przestrzeń pod blatem powinna zostać obligatoryjnie zapewniona. Przestrzeń pod blatem na głębokości min. 30 cm wynosi min. 67 cm wysokości od posadzki.

W punktach obsługi klientów powinno być nieoślepiające oświetlenie. Stosowane oświetlenie w miejscach obsługi klientów umożliwia osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust.

Stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu, przenośne pętle indukcyjne SmartLoop oraz dostęp do tłumacza języka migowego online.

1.2. Świadczone udogodnienia

Celem podejmowanych przez UKE działań jest zapewnienie dostępnych rozwiązań dla klientów i pracowników Urzędu. Dlatego wprowadzamy działania zmierzające do stałej poprawy dostępności UKE, jakości świadczonych usług i obsługi klientów Urzędu.

Zarówno w Centrali UKE, jak i w delegaturach UKE można skorzystać z poniższych udogodnień:

- tłumacz online Polskiego Języka Migowego (dalej „PJM”) i Systemu Językowo-Migowego (dalej „SJM”),
- tłumacz-przewodnik SKOGN (System Komunikacji Osób Głuchoniewidomych),
- pętle indukcyjne,
- oznaczenia w alfabecie Braille'a na drzwiach do głównych pomieszczeń użytkowych,
- ramka do podpisu dla osób z dysfunkcją wzroku.

Informacja o rozkładzie pomieszczeń w budynkach zapewniona jest w sposób wizualny i głosowy (tablice informacyjne oraz odpowiednio pracownik recepcji/ochrony lub sekretariatu).

Dodatkowo w Centrali UKE:

- na wszystkich piętrach na poręczach ewakuacyjnych klatek schodowych zamontowano oznaczenia w alfabecie Braille'a,
- na piętrach zajmowanych przez UKE, w holach windowych, dostępne są plany tryflograficzne dla osób niewidomych i słabowidzących, a w recepcji na parterze można wypożyczyć mobilne plany tryflograficzne.

Szczegółowe informacje dotyczące udogodnień znajdują się w załącznikach do Polityki:

- Załącznik nr 1 - Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM,
- Załącznik nr 2 - Skrypt obsługi klienta z tłumaczem-przewodnikiem posługującym się SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych),
- Załącznik nr 3 - Skrypt obsługi klienta z niepełnosprawnością wzroku,
- Załącznik nr 4 - Skrypt obsługi klienta słabosłyszącego.

1.3. Obsługa klienta

Pracownicy recepcji wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach, które znajdują się w budynku lub w jego otoczeniu, zwłaszcza z osobami starszymi, kobietami w ciąży, osobami z dziećmi do lat 4, osobami poruszającymi się z białą laską lub z psem przewodnikiem.

Osoby z niepełnosprawnościami lub osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby z dziećmi do lat 4 obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki – pracownik UKE zaprasza osobę uprzywilejowaną do obsługi poza kolejnością.

W lokalizacjach, w których są możliwości techniczne – tworzone są kąciki dla dziecka (zlokalizowane w bezpośrednim sąsiedztwie punktu obsługi klienta, punktu kancelaryjnego lub recepcji), ułatwiające osobom z dziećmi załatwienie sprawy w Urzędzie.

We wszystkich budynkach UKE zapewniona jest możliwość przyjscia do Urzędu z psem przewodnikiem/psem asystującym bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia.

Zakres świadczonych udogodnień oraz występujących barier i utrudnień (również czasowych np. awaria windy) są na bieżąco aktualizowane w zakładce [Dostępność w budynkach Urzędu](#).

Wszystkie budynki UKE oznaczone są tablicą informacyjną oraz piktogramami informującymi o świadczonych w danym budynku udogodnieniach. Piktogramy zamieszczone są na drzwiach wejściowych Urzędu, a w przypadku gdy nie jest to możliwe – w innym widocznym miejscu. Oznaczenia budynków UKE i wzory piktogramów określa załącznik nr 5 do Polityki.

2. Komunikacja

2.1. Dostępność stron www

Wszystkie strony internetowe i aplikacje mobilne, których właścicielem lub partnerem jest UKE, powinny być zgodne z WCAG 2.1¹, na poziomie AA, zgodnie z załącznikiem nr 6 do Polityki. Powyższe zasady dotyczą również aplikacji mobilnych lub stacjonarnych stron intranetowych i ekstranetowych oraz innych narzędzi i oprogramowania stosowanych przez pracowników UKE do realizacji powierzonych zadań.

Każdorazowo przy tworzeniu, modernizacji lub innych zmianach w serwisach i aplikacjach UKE zarówno w zamówieniu, jak i warunkach umowy znajdują się zapisy dotyczące ich zgodności z określonymi w załączniku nr 6 do Polityki wymaganiami. Jednym z warunków odbioru przedmiotu zamówienia w przypadku stron i aplikacji mobilnych jest pozytywny wynik audytu dostępności realizowany przez UKE lub zlecony przez UKE niezależnemu audytorowi. Koszt audytu ponosi UKE.

2.2. Dostępność publikacji w mediach społecznościowych

Wszystkie publikowane w mediach społecznościowych (m.in. Facebook, Twitter) materiały powinny być dostępne. W szczególności dotyczy to zapewnienia treści

¹ Web Content Accessibility Guidelines

alternatywnych (tekstów alternatywnych, napisów, tłumaczeń etc.) dla publikowanych zdjęć, grafik i multimediiów.

2.3. Dostępność i zrozumiałość komunikatów oraz dokumentów

Zasady tworzenia jasnych komunikatów

Język stosowany zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak również w dokumentach, pismach i decyzjach Prezesa UKE powinien być przystępny i zrozumiały dla odbiorcy. Należy unikać tworzenia długich, złożonych zdań, żargonu technicznego i kancelaryzmów. Pracownik UKE przekazuje informację w możliwie najprostszy i najkrótszy sposób.

Do weryfikacji zrozumiałości opracowanego tekstu należy wykorzystywać narzędzia typu [Jasnopis](#), który wskaże trudniejsze fragmenty tekstu i zaproponuje poprawki.

Wszystkie opracowywane komunikaty, niezależnie od formy i miejsca publikacji:

- tworzone są łatwym i przystępnym językiem,
- posiadają właściwą strukturę,
- posiadają opisane grafiki (tekst alternatywny) oraz prawidłowo nazwane załączniki WORD, PDF, Excel (z uwzględnieniem polskich znaków i prawidłowo opisujące zawartość załącznika),
- uwzględniają warstwę tekstową w zamieszczanych dokumentach cyfrowych,
- posiadają napisy w przypadku multimediiów,
- opracowywane są zgodnie z wytycznymi komunikacyjnymi dla tworzenia materiałów na strony www UKE oraz dla współpracy z mediami, stanowiącymi załącznik nr 7 do Polityki.

W przypadku wniosku klienta wskazującego na brak lub trudności z odczytaniem opublikowanej lub adresowanej do klienta informacji – artykuł, komunikat lub inny dokument jest opracowywany w formie wskazanej przez wnioskodawcę, w tym w szczególności w postaci dostępnego dokumentu PDF, nagrania audio, w PJM, w alfabecie Braille'a lub w postaci tekstu łatwego do czytania z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.

Dostępność dokumentów cyfrowych i papierowych

Wszystkie dokumenty (niezależnie od formy ich udostępniania) tworzone są na dostępnych szablonach zgodnie z przyjętymi w UKE Zasadami tworzenia dokumentów dostępnych dla osób o szczególnych potrzebach. Wzorce publikacji UKE dostępne są w elektronicznym systemie obiegu dokumentów wykorzystywanym w Urzędzie. Szczegółowa instrukcja dotycząca tworzenia dostępnych dokumentów cyfrowych znajduje się w intranecie w zakładce [Zasady tworzenia dostępnych dokumentów](#).

Za dostępność dokumentów tworzonych w komórkach organizacyjnych UKE odpowiedzialni są naczelnicy wydziałów komórek organizacyjnych, którzy przed ostateczną akceptacją projektu dokumentu weryfikują jego zgodność z wymogami WCAG 2.1, na poziomie AA mającymi zastosowanie do dokumentów cyfrowych zgodnie z załącznikiem nr 6 i załącznikiem nr 8 do Polityki.

Weryfikacja dostępności dokumentu dotyczy wszystkich dokumentów niezależnie od formy ich udostępniania oraz adresata.

2.4. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM

Wybrane artykuły publikowane na stronach UKE (w tym w szczególności artykuły istotne z punktu widzenia konsumenta i potencjalnego pracownika) tłumaczone są na PJM. Przetłumaczone artykuły w serwisach oznaczone są logotypem, a w treści artykułu zamieszczony jest link do tłumaczenia. Dodatkowo filmy zawierają napisy. Wszystkie opracowane filmy w PJM zamieszczone są również w playliście „UKE w PJM” na kanale YouTube.

W przypadku artykułów nieprzetłumaczonych – na prośbę osoby zainteresowanej udostępniana jest treść artykułu z tłumaczeniem w PJM z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.

2.5. Zasady publikacji informacji na stronach UKE

Za dostępność publikowanych informacji na stronach internetowych UKE odpowiedzialni są wyznaczeni do tego redaktorzy oraz koordynator dostępności strony zgodnie z obowiązującym zarządzeniem Dyrektora Generalnego UKE w sprawie wyznaczenia pracowników Urzędu Komunikacji Elektronicznej redagujących stronę Urzędu Komunikacji Elektronicznej i stronę Biuletynu Informacji Publicznej oraz powołania koordynatora strony Biuletynu Informacji Publicznej.

Na podstawie ww. zarządzenia w Urzędzie zostali wyznaczeni:

- redaktorzy serwisów UKE, Biuletynu Informacji Publicznej (dalej „BIP”) UKE i Centrum Informacji Konsumentckiej (dalej „CIK”),
- koordynator BIP,
- pracownik odpowiedzialny za monitorowanie dostępności publikowanych treści na stronach Urzędu.

Zarządzenie dodatkowo precyzuje zakres zadań i odpowiedzialność wyznaczonych pracowników.

Za dostępność publikowanych na stronach UKE dokumentów cyfrowych i multimedialnych (dokumenty PDF, prezentacje multimedialne, filmy, raporty, opracowania itp.) odpowiedzialny jest dyrektor komórki organizacyjnej UKE publikujący lub kierujący

do publikacji dokument cyfrowy lub multimedia stanowiące załączniki do artykułów zamieszczanych na stronach Urzędu.

Pracownicy Wydziału Komunikacji Biura Prezesa UKE lub koordynator dostępności strony mogą odmówić publikacji artykułu lub go usunąć w przypadku, gdy nie spełnia on standardów dostępności do czasu jego poprawienia przez komórkę organizacyjną UKE publikującą lub kierującą artykuł do publikacji.

Dostępność publikowanych informacji i materiałów dotyczy również mediów społecznościowych wykorzystywanych przez UKE.

2.6. Dostępność multimediiów

Wszystkie publikowane w serwisach internetowych UKE filmy powinny być uzupełnione o napisy maksymalnie w ciągu **14 dni** od dnia ich publikacji. Przekazując film do publikacji – komórka wnioskująca powinna zapewnić warstwę tekstową filmu lub załączyć tekst do uzupełniania. Za dodawanie napisów odpowiedzialny jest Wydział Komunikacji Biura Prezesa UKE. Materiały multimedialne o charakterze edukacyjnym, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz – dodatkowo powinny być uzupełnione o audiodeskrypcję.

2.7. Dostępność wydarzeń

Organizowane lub współtworzone przez UKE wydarzenia są dostosowane do potrzeb i możliwości ich uczestników oraz uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością fizyczną, sensoryczną, intelektualną, a także osób starszych i dzieci. Zakres jak również sposób dostosowania wydarzenia zależy od adresatów wydarzenia. Za dostępność wydarzenia odpowiedzialna jest komórka organizacyjna UKE realizująca wydarzenie.

3. Usługi

Wszystkie rozwiązania dedykowane dla rynku telekomunikacyjnego, pocztowego oraz konsumentów (np. reprezentacja interesów konsumenckich, udzielanie odpowiedzi, rozpatrywanie skarg i wniosków) świadczone są z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami.

Do najważniejszych działań Prezesa UKE na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami należy zaliczyć:

- ranking dostępności stron www, aplikacji firm telekomunikacyjnych i pocztowych,
- kontrolę Biur Obsługi Klienta (dalej „BOK”) przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
- kontrolę placówek pocztowych,
- warsztaty i szkolenia z dostępności dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych,

- kampanie edukacyjno-informacyjne,
- warsztaty programowania dla dzieci,
- konsultacje społeczne.

3.1. Ranking dostępności stron www, aplikacji firm telekomunikacyjnych i pocztowych

Coroczne audyty stron internetowych, aplikacji, dotyczą stron www i aplikacji największych przedsiębiorców. W ramach audytu badana jest zgodność serwisów z obecnie obowiązującym WCAG, na poziomie AA. Raport dostępności stron i aplikacji publikowany jest na stronie UKE.

3.2. Kontrola Biur Obsługi Klienta przedsiębiorców telekomunikacyjnych

Coroczna kontrola realizowana jest przez pracowników UKE w BOK przedsiębiorców telekomunikacyjnych na terenie całego kraju. Z przeprowadzonej kontroli tworzony jest Raport dostępności BOK i publikowany na stronie UKE. Ocenie poddawana jest dostępność architektoniczna BOK oraz zakres i jakość świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych udogodnień dla osób z niepełnosprawnością.

3.3. Kontrola placówek pocztowych

Coroczna kontrola realizowana przez pracowników UKE w wybranych placówkach pocztowych operatora wyznaczonego (aktualnie Poczta Polska S.A.).

Celem kontroli jest weryfikacja zapewnienia dostępu do świadczonych przez Poczta Polska S.A. usług powszechnych dla osób z niepełnosprawnościami. Wyniki kontroli dostępności placówek pocztowych publikowane są na stronie UKE.

3.4. Warsztaty i szkolenia z dostępności dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych

Warsztaty realizowane są w ramach posiadanych przez UKE możliwości finansowych oraz uzależnione są od zainteresowania ze strony przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych. Warsztaty dotyczą w szczególności:

- dostępności stron www i aplikacji mobilnych,
- dostępności dokumentów cyfrowych,
- obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- możliwości i sposobów świadczenia udogodnień.

3.5. Kampanie edukacyjno-informacyjne

Wszystkie działania edukacyjno-informacyjne kierowane do dzieci i dorosłych dostępne są dla osób z niepełnosprawnościami.

Zajęcia dostosowywane są do potrzeb ich uczestników, m.in. dla osób Głuchych, i prowadzone są w PJM. Wszelkie materiały dla osób Głuchych oraz słabosłyszących opracowywane są przez pracownika UKE – natywnego użytkownika PJM. Materiały edukacyjne dostępne są na stronach UKE.

3.6. Warsztaty programowania dla dzieci

W ramach projektu „Koduj z UKE” organizowane są warsztaty dla dzieci z niepełnosprawnościami na terenie całego kraju. Każdorazowo warsztaty realizuje się z uwzględnieniem niepełnosprawności dzieci uczestniczących w zajęciach, w tym przede wszystkim dzieci z niepełnosprawnością intelektualną, ruchową, wzroku i słuchu.

3.7. Konsultacje społeczne

W przypadku zamieszczania materiałów zewnętrznych, np. stanowisk w ramach konsultacji społecznych lub materiałów edukacyjno-informacyjnych dostarczanych przez partnerów zewnętrznych, powinna być zapewniona ich zgodność z WCAG 2.1, na poziomie AA.

Każdorazowo zaproszenie do konsultacji zawiera zapis:

Przekazywane w ramach konsultacji społecznych stanowiska w postaci elektronicznej powinny mieć postać dostępnego dokumentu PDF. W przypadku złożenia stanowiska w postaci papierowej prosimy o jego uzupełnienie w postaci dostępnego dokumentu PDF, WORD lub innego edytora tekstu. Ułatwi to osobom z niepełnosprawnością wzroku odczytanie pisma przez programy czytające dla osób niewidomych lub niedowidzących.

Z zasadami tworzenia dostępnych dokumentów mogą Państwo zapoznać się na naszej [stronie w zakładce Dostępność](#).

W przypadku publikacji niedostępnej wersji dokumentu cyfrowego (np. skan pisma bez warstwy tekstowej) – na prośbę osoby zainteresowanej treść skanu udostępniana jest przynajmniej w edytowalnej wersji. Dodatkowo w zakładce [Dostępność](#) zamieszczona jest instrukcja oraz przykładowe (darmowe) narzędzie do konwersji plików PDF i obrazów (JPG, BMP, TIFF, GIF) do edytowalnych formatów Word, Excel i Text.

W przypadku konsultacji projektów ważnych z punktu widzenia konsumentów oraz osób o szczególnych potrzebach, każdorazowo zaproszenie do konsultacji powinno zostać skierowane do organizacji działających na ich rzecz. Wykaz organizacji zamieszczony jest w załączniku nr 9 do Polityki.

4. Kadry

4.1. Proces rekrutacji

UKE zachęca osoby z niepełnosprawnościami do udziału w naborach na wolne stanowiska w Urzędzie. UKE jest pracodawcą równych szans i wszystkie aplikacje rozpatrywane są bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.

Ogłoszenia o pracę publikowane są na stronie BIP UKE i BIP Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a także przekazywane są do publikacji na portalu <https://sprawniwpracy.com/> (portal rekrutacyjny skierowany do osób z niepełnosprawnością).

Wszystkie ogłoszenia o pracę oraz wyniki rekrutacji, zamieszczane na stronie UKE, publikowane są w formacie dostępnego dokumentu cyfrowego. Każde ogłoszenie zawiera informację o wskaźniku zatrudnienia osób z niepełnosprawnością wraz z informacją o pierwszeństwie ich zatrudnienia.

Dokumenty rekrutacyjne można złożyć w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (rekrutacja@uke.gov.pl) lub [Platformy Usług Elektronicznych](#).

Dla ułatwienia na [stronie BIP UKE](#) zamieszczone są wzory oświadczeń niezbędnych w procesie rekrutacji, jak również wszystkie najważniejsze informacje dotyczące procesu rekrutacji oraz pracy w UKE.

Najważniejsze informacje dotyczące rekrutacji dostępne są w PJM.

W przypadku otrzymania aplikacji kandydata z niepełnosprawnością – wszystkie elementy rekrutacji (test wiedzy, test językowy, test kompetencyjny i rozmowa kwalifikacyjna) są dostosowywane do jego potrzeb w uzgodnieniu z kandydatem.

Informacje dotyczące prowadzonych naborów dostępne są pod numerami telefonów (22) 53 49 489, (22) 53 49 227 oraz (22) 53 49 124 (możliwość skorzystania z tłumacza PJM/SJM) oraz pod adresem poczty elektronicznej rekrutacja@uke.gov.pl.

4.2. Współczynnik zatrudnienia

UKE dąży do osiągnięcia 6% wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami zgodnie z przepisami [o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych](#). Celem UKE jest stworzenie warunków pracy umożliwiających komfortową pracę wszystkim zatrudnionym, bez względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności.

4.3. Dostosowanie stanowiska

Każdorazowo stanowisko pracy osoby z niepełnosprawnością dostosowywane jest do potrzeb i możliwości pracy osoby nowozatrudnionej lub pracownika z nabytą w trakcie zatrudniania niepełnosprawnością. Za zapewnienie dostosowania stanowiska pracy odpowiedzialny jest dyrektor komórki organizacyjnej UKE zatrudniającej osobę z niepełnosprawnościami.

4.4. Telepraca

Możliwość oraz zasady wykonywania pracy w formie telepracy przez pracowników określa zarządzenie Dyrektora Generalnego UKE w sprawie ustalenia regulaminu wykonywania pracy w formie telepracy przez pracowników Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4.5. Elastyczne godziny pracy

Dzienny czas pracy w UKE wynosi 8 godzin na dobę i średnio 40 godzin tygodniowo, a w przypadku pracowników z niepełnosprawnościami z orzeczeniem o niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym wynosi 7 godzin na dobę i 35 godzin tygodniowo. Pracę należy rozpocząć w godzinach 7.00 - 9.00.

5. Zarządzanie

5.1. Dostępność architektoniczna

Obszary dostępności architektonicznej

UKE dokłada wszelkich starań dla zapewnienia pełnej dostępności użytkowanych budynków dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego:

- równy dostęp (equitable use) – rozwiązanie powinno być użyteczne i atrakcyjne dla ludzi o różnych możliwościach fizycznych,
- elastyczność użytkowania (flexibility in use) – rozwiązanie powinno uwzględniać potrzeby i możliwości różnych użytkowników (np. stół z możliwością regulacji wysokości blatu oraz uwzględnienie możliwości obsługi przez osoby prawo- i leworęczne),
- prostota i intuicyjność (simple and intuitive) – sposób korzystania z rozwiązania powinien być łatwy do zrozumienia i niezależny od doświadczeń, wiedzy, znajomości języka czy stopnia koncentracji użytkownika (np. proste, obrazkowe instrukcje obsługi; intuicyjne menu urządzeń elektronicznych),
- czytelna informacja (perceptible information) – informacja powinna być czytelna niezależnie od warunków otoczenia oraz możliwości sensorycznych użytkowników

(np. wyróżnienia kolorystyczne lub nadawanie symboli poszczególnym strefom budynków),

- tolerancja na błędy (tolerance for error) – rozwiązanie powinno minimalizować niebezpieczeństwo i negatywne konsekwencje przypadkowych lub niezamierzonych działań użytkownika (np. czytelne ostrzeżenia o zagrożeniach podczas użytkowania),
- minimalizowanie wysiłku fizycznego (low physical effort) – korzystanie z rozwiązania powinno być możliwe w sposób efektywny, wygodny i niepowodujący zmęczenia u użytkownika (np. duże i kontrastowe oznaczenia niewymagające skupienia wzroku; przyciski i panele umieszczone na wysokości niewymagającej nadmiernego wyciągania rąk; otwierane automatycznie drzwi),
- parametry i wielkość przestrzeni umożliwiające dostęp i użytkowanie (size and space for approach and use) – przestrzeń i parametry danego rozwiązania powinny umożliwiać korzystanie z niego niezależnie od parametrów ciała, postury i mobilności użytkownika (np. zapewnienie szerszych bramek kontroli dostępu dla osób poruszających się na wózku),
- percepcja równości (perception of equality) – projekt powinien minimalizować możliwość postrzegania indywidualnego jako dyskryminującego. Odnosi się to w szczególności do zastosowania rozwiązań jako takich, których użytkowanie wpływa na postrzeganie siebie w kategoriach inności, poprzez uwypuklenie różnic wynikających z niepełnosprawności jako cechy niewspółmiernie nas wyróżniającej, np. wejście do budynku dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest innym niż wejście główne¹.

Dostępność architektoniczna budynków UKE

Dostępność architektoniczna rozumiana jest jako przestrzeń dla klientów zewnętrznych, jak również pracowników UKE i dotyczy w szczególności:

- otoczenia przed budynkiem (dostępność ciągów komunikacyjnych wokół budynku; dojście do budynku powinno być oznaczone prowadnicami na odcinku od chodnika do drzwi wejściowych),
- miejsc parkingowych (zapewnienie wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami),
- oznaczenia zewnętrznego budynku (tablice informacyjne, piktogramy),
- wejścia do budynku (dostępność wejść do budynku oraz bramek dostępowych),
- ciągów komunikacyjnych (trasy wolne od przeszkód, przestrzeń manewrowa),
- kolorystyki (zapewnienie odpowiedniego kontrastu),

¹ Zasada sformułowana przez Konrada Keletsch

- oznaczenia wewnętrznego (ciągi komunikacyjne, przestrzenie szklane, drogi ewakuacyjne, oznakowanie wizualne krawędzi stopni schodów). Drzwi wejściowe do budynku oraz ściany i elementy wyposażenia (blaty, automaty, stoły, ławy) powinny być oznaczone żółtym pasem, łatwym do dostrzeżenia dla osób słabowidzących. Wszystkie włączniki światła, klimatyzacji, czytniki kart lub inne urządzenia sterujące powinny być oznaczone kontrastowo. Należy stosować oznakowania umożliwiające osobie niewidomej oraz osobie niedowidzącej samodzielne uzyskanie informacji na temat poszczególnych pomieszczeń oraz miejsca położenia tych pomieszczeń w budynku, w szczególności drzwi na korytarzach, do części wspólnych, jak np. pokoje socjalne, toalety, sale konferencyjne, powinny być oznaczone za pomocą pisma Braille'a lub systemem wypukłych znaków lub systemem dźwiękowym,
- wind (drzwi, system dźwiękowy, komunikacja głosowa, informacja wizualna, oznaczenia przycisków, lustro),
- recepcji, kancelarii, sal konferencyjnych i szkoleniowych,
- stanowisk pracy (zapewnienie dostępności stanowisk dla pracowników z niepełnosprawnościami),
- oświetlenia (uruchomianie oświetlenia na korytarzach za pomocą czujników ruchu, zapewnienie odpowiedniego oświetlenia miejsca pracy oraz miejsc obsługi klientów),
- aranżacji i wykończenia (np. właściwa wysokość włączników i manipulatorów),
- toalet (dostępność toalet dla osób z niepełnosprawnościami minimum na kondygnacjach dla klientów zewnętrznych oraz pracy pracowników UKE). Przynajmniej jedna z toalet dla osób z niepełnosprawnościami powinna być wyposażona w przewijak dla niemowląt wraz z węzłem sanitarnym oraz podstawki dla dzieci umożliwiające korzystanie z toalety. Toalety z przewijakiem powinny być dodatkowo oznaczone i umożliwiać swobodny wjazd wózkiem dziecięcym.

5.2. Zamówienia publiczne

Klauzule społeczne i dostępność w zamówieniach publicznych

Kierownicy komórek organizacyjnych UKE obowiązani są, każdy w zakresie swojej właściwości rzeczowej, do przygotowywania informacji o planowanych zamówieniach podległych im komórek w danym roku w oparciu o zatwierdzony plan finansowy. Zgodnie z zarządzeniem wprowadzającym Zasady postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych wstępną analizę zastosowania klauzul społecznych przeprowadza Dyrektor Biura Administracji UKE, natomiast pogłębioną analizę przeprowadza kierownik komórki wnioskującej o przeprowadzenie postępowania zgodnie z załącznikiem nr 10 do Polityki. Pogłębiona analiza dotyczy zamówień, których szacunkowa wartość zamówienia przekracza 60 000 zł brutto i wstępna analiza wskazała na możliwość zastosowania aspektów społecznych.

Wymagania w zakresie stosowania aspektów społecznych powinny być związane z charakterem przedmiotu zamówienia. Jeżeli zamówienie udzielane jest w częściach, klauzule społeczne mogą odnosić się jedynie do tej części, w której jest to właściwe.

Dostępność w zamówieniach publicznych

W przypadku zamówień publicznych (niezależnie od wartości zamówienia) dotyczących:

- stron www,
- aplikacji mobilnych,
- intranetu i ekstranetu,
- materiałów multimedialnych,
- cyfrowych materiałów informacyjno-edukacyjnych, w tym plakatów i ulotek,
- opracowań cyfrowych (dokumentów, raportów, badań, analiz) opracowywanych na potrzeby klientów zewnętrznych),
- systemów, oprogramowania służących do realizacji zadań pracowników UKE

warunkiem bezwzględny jest zapewnienie przez wykonawcę zgodności przedmiotu zamówienia ze standardem WCAG 2.1, na poziomie AA, zgodnie z wymaganiami określonymi w załączniku nr 6 do Polityki w zakresie mającym zastosowanie do przedmiotu zamówienia. Za uwzględnienie zgodności przedmiotu zamówienia z WCAG 2.1, na poziomie AA w zamówieniu publicznym, odpowiedzialny jest kierownik komórki organizacyjnej UKE wnioskującej o zamówienia publiczne. Jednym z warunków odbioru przedmiotu zamówienia jest potwierdzenie jego zgodności z WCAG 2.1, na poziomie AA. Zgodność może być potwierdzona na podstawie załącznika nr 6 do Polityki przez kierownika komórki organizacyjnej UKE wnioskującej o zamówienie w zakresie cyfrowych materiałów informacyjno-edukacyjnych oraz opracowań cyfrowych lub niezależnego audytora realizującego badanie na zlecenie Urzędu. Koszty audytu ponosi UKE.

Każdorazowo przy zamówieniach publicznych na prace remontowo-budowlane, modernizacyjne, aranżacyjne budynków UKE, uwzględniane są zasady projektowania uniwersalnego. Za obowiązujące w UKE wytyczne dostępności architektonicznej przyjęto opracowanie Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju [Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami](#).

W przypadku zamówień na prace remontowo-budowlane powyżej 60 000 zł, wymagających opracowania projektów lub planów przed przystąpieniem do prac i w zależności od charakteru zamówienia, wymagany jest audyt projektu wraz z audytem weryfikacyjnym (w przypadku konieczności wprowadzania zamian w projekcie). Koszt audytu ponosi UKE.

Wytyczne dotyczące udzielania zamówień publicznych

Niezależnie od przedmiotu zamówienia – w kontekście jego dostępności należy zapewnić możliwość weryfikacji, że wykonawca:

- zna i stosuje wymogi dostępności,
- będzie w stanie je wdrożyć przynajmniej na wymaganym zamówieniem poziomie.

W tym celu należy:

- nałożyć na wykonawcę obowiązek zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia w opisie przedmiotu zamówienia i w umowie,
- zapewnić miarodajne dla stron umowy potwierdzenie dostępności przedmiotu zamówienia (np. audyt, badanie dostępności, potwierdzenie zgodności przez kierownika komórki organizacyjnej UKE), jako jeden z warunków odbioru przedmiotu zamówienia.

Wymogi dostępności powinny stanowić kryterium oceny ofert (dot. zamówień publicznych, w ramach których UKE obowiązany jest do zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia dla klientów i pracowników z niepełnosprawnościami), a określenie wagi tego kryterium w zależności od charakteru zamówienia należy do kierownika komórki organizacyjnej UKE wnoszącego o zamówienie publiczne.

W przypadku wykonawców posiadających doświadczenie wraz z udokumentowanymi wynikami swojej pracy potwierdzającymi realizację zadań zgodnie ze standardami dostępności, możliwe jest odstąpienie od realizacji niezależnego audytu spełnienia wymogów dostępności przedmiotu zamówienia. .

5.3. Budżet

Plan budżetu UKE

Plan budżetu UKE uwzględnia działania związane z realizacją Polityki, w szczególności zapewniając, w miarę możliwości finansowych UKE, środki na rzecz dostępności:

- architektonicznej,
- cyfrowej,
- informacyjno-komunikacyjnej,
- obsługi osób z ze szczególnymi potrzebami,
- miejsca pracy i narzędzi dla pracowników UKE,
- rynku telekomunikacyjnego i pocztowego.

5.4. Szkolenia

Kompetencje pracowników w zakresie dostępności budowane są przez szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne, które dotyczą głównie:

- obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- dostępności cyfrowej stron www, aplikacji i dokumentów,
- wrażliwości na niepełnosprawność,
- pracy i zatrudniania osób z niepełnosprawnościami,
- dostępności w zamówieniach publicznych,
- obsługi narzędzi wspomagających/ułatwiających komunikację z osobami z niepełnosprawnościami.

Szkolenia w zakresie dostępności realizowane są na podstawie analizy potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu. Dyrektorzy komórek organizacyjnych UKE zgłaszają propozycje szkoleń do corocznego planu szkoleń.

Szkolenia obowiązkowe

Szkolenia będące podstawą do zapewnienia dostępności UKE wpisane są do planu szkoleń Urzędu, zgodnie z załącznikiem nr 11 do Polityki.

Za organizację szkoleń odpowiedzialny jest Wydział Kadr i Rozwoju Biura Administracji UKE.

Dostępność szkoleń

W przypadku, gdy w szkoleniach biorą udział pracownicy UKE z niepełnosprawnościami, szkolenie oraz materiały szkoleniowe powinny być przygotowane w dostępnej dla nich formie. Informacje o udziale pracownika z niepełnosprawnościami wraz z wytycznymi dostosowania szkolenia i materiałów wykonawca szkolenia powinien uzyskać przed realizacją szkolenia na etapie zamówienia publicznego. Za dostępność szkolenia i materiałów szkoleniowych odpowiedzialny jest Wydział Kadr i Rozwoju Biura Administracji UKE na podstawie informacji uzyskanych od kierownika komórki organizacyjnej UKE wnioskującego o szkolenie.

5.5. Monitoring

Monitoring dostępności UKE

Do 31 grudnia każdego roku dyrektorzy delegatur UKE oraz Dyrektor Biura Administracji UKE we współpracy z koordynatorem do spraw dostępności dokonują przeglądu i aktualizacji informacji zamieszczonych w zakładce [Dostępność w budynkach Urzędu](#). Przegląd dostępności dokonywany jest zgodnie z załącznikiem nr 12 do Polityki.

Na podstawie corocznego przeglądu dyrektorzy delegatur UKE oraz Dyrektor Biura Administracji UKE we współpracy z koordynatorem do spraw dostępności opracowują plan działania na rzecz poprawy dostępności UKE, który powinien zostać przez nich uwzględniony w informacji o planowanych zamówieniach publicznych podległych im komórek w danym roku w oparciu o zatwierdzony plan finansowy.

Plan działania na rzecz poprawy dostępności

Plan działania na rzecz poprawy dostępności dotyczy w szczególności:

- usuwania barier w dostępie do obiektów, informacji i usług UKE, a także zapobiegania ich powstawaniu,
- publikacji informacji o działalności prowadzonej przez Prezesa UKE w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

Podstawowe wymagane obszary przy opracowaniu planu działania na rzecz poprawy dostępności:

1) architektonicznej:

- instalacja urządzeń oraz zastosowanie środków technicznych w budynku, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnością ruchową fizyczny dostęp do minimum tych pomieszczeń budynku, w których odbywa się obsługa klientów oraz przebywają pracownicy UKE z niepełnosprawnościami,
- instalacja oznaczeń, urządzeń lub innych środków technicznych, które umożliwiają osobie niewidomej oraz osobie niedowidzącej samodzielne uzyskanie informacji na temat poszczególnych pomieszczeń w budynku wraz z określeniem lokalizacji tych pomieszczeń w budynku,
- zapewnienie osobie z niepełnosprawnościami, w tym osobie korzystającej z psa przewodnika lub psa asystującego, wstępu do budynków, a także do poruszania się po tych budynkach, zgodnie z przepisami ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;

2) cyfrowej – zgodność z WCAG 2.1, na poziomie AA lub wyższym:

- stron intranetowych lub ekstranetowych,
- aplikacji mobilnych i stacjonarnych tworzonych lub współtworzonych przez UKE,
- dokumentów elektronicznych i multimediiów zamieszczanych na stronie internetowej,
- wewnętrznych aplikacji mobilnych lub stacjonarnych stron intranetowych i ekstranetowych,
- innych narzędzi i oprogramowania stosowanych przez pracowników UKE do realizacji powierzonych zadań;

3) informacyjnej:

- obsługa osób Głuchych i głuchoniewidomych w formatach określonych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się,
- umożliwienie dostępu do urzędzeń obsługujących osoby słabosłyszące, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urzędzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- zapewnienie odpowiednich kompetencji pracowników, urzędzeń lub innych środków technicznych, które umożliwiają osobie niesłyszącej lub niedosłyszącej skorzystanie z usług UKE,
- niezwłoczne zapewnienie, na żądanie wnioskodawcy, informacji o zakresie działalności UKE, w formie wskazanej przez wnioskodawcę, w tym w szczególności w postaci nagrania audio, w PJM, w alfabecie Braille'a lub w postaci tekstu łatwego do czytania,
- zapewnienie, na żądanie wnioskodawcy, komunikacji w formie przez niego wnioskowanej, z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.

Badanie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

Minimum raz na dwa lata w Centrali UKE i delegaturach UKE przeprowadzane jest badanie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami metodą tajemniczego klienta. Badanie ma na celu ocenę:

- jakości obsługi klienta (bezpośredniej oraz z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość),
- jakości świadczonych udogodnień,
- wiedzy pracowników UKE w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami,
- dostępności budynków i miejsc obsługi,
- przyjętych w UKE procedur w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.

Badanie realizowane jest przez organizacje działające na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

Certyfikacja dostępności UKE

Celem certyfikacji jest potwierdzenie przez UKE dostępności architektonicznej i cyfrowej miejsca prowadzonej działalności, obsługi klienta i jakości świadczonych usług, w tym również cyfrowych.

Certyfikacji powinien dokonać podmiot, niezależny od UKE, posiadający niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostępności oraz certyfikowania podmiotów publicznych i świadczonych przez nich usług.

Koordinator ds. dostępności

Prezes UKE wyznacza spośród osób posiadających wiedzę i umiejętności w zakresie zapewnienia dostępności, co najmniej jednego koordynatora do spraw dostępności.

Niezbędne kwalifikacje

Osoba odpowiedzialna za wdrażanie standardów dostępności w UKE posługuje się wiedzą z zakresu dostępności, definiuje rozwiązania w zakresie dostępności Urzędu oraz charakteryzuje funkcjonowanie osób ze szczególnymi potrzebami. Stosuje przepisy, wytyczne, standardy i normy w zakresie dostępności we wszystkich obszarach działalności UKE. Współtworzy politykę i plan dostępności Urzędu oraz zarządza dostępnością we wszystkich głównych jej aspektach (stron www, aplikacji, multimediiów, dokumentów cyfrowych, dostępności architektonicznej, zatrudnienia i pracy z osobami z niepełnosprawnościami, obsługi klientów zewnętrznych i wewnętrznych, kompetencji pracowników w zakresie obsługi i współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, zamówień publicznych i wdrażania nowych produktów oraz usług). Dobiera narzędzia i rozwiązania mające zastosowanie w UKE.

Zakres zadań

Do zadań koordynatora do spraw dostępności należy w szczególności:

- wsparcie osób z niepełnosprawnościami w dostępie i korzystaniu z usług świadczonych przez Prezesa UKE,
- ustalanie oraz wdrażanie planu działania na rzecz poprawy dostępności Urzędu,
- współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności zamieszczone są w załączniku nr 13 do Polityki oraz na stronie [BIP UKE](#).

5.6. Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami

Zarówno przyjęte w UKE procedury ewakuacyjne, jak również dostosowanie budynków zapewnia sprawną i bezpieczną ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami przebywających na terenie Urzędu. Przy tworzeniu oraz aktualizacji procedur ewakuacyjnych należy zwrócić uwagę na:

- przystosowanie dróg ewakuacyjnych do poruszania się osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności,

- lokalizację stanowisk pracy osób z niepełnosprawnościami; jeśli jest to możliwe, wskazana jest lokalizacja na najniższej kondygnacji naziemnej budynku,
- dostosowanie rodzaju i techniki ewakuacji do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami, w tym również dzieci i osób starszych przebywających na terenie UKE,
- wyznaczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami pracowników na czas ewakuacji,
- opracowanie odpowiednich sposobów informowania o zagrożeniu,
- uwzględnienie wymagań bezpieczeństwa osób ze szczególnymi potrzebami w procedurach ewakuacji i postępowania na wypadek pożaru lub innego zagrożenia, a także przeszkolenie z tego zakresu pracowników UKE,
- przeprowadzanie ćwiczeń ewakuacyjnych z udziałem pracowników z niepełnosprawnościami.

Procedura ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami stanowi załącznik nr 14 do Polityki.

III. Inne

Niniejsza Polityka zastępuje Politykę dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej z 2 września 2019 r.

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Departament Polityki Konsumenckiej

T: +48 22 53 49 225

F: +48 22 53 49 175

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl