

Marcin Gałkowski

Agnieszka Kossowska

Małgorzata Wróblewska

Małgorzata Futkowska

Justyna Kleszcz

DOSTĘPNOŚĆ PO 2019 ROKU

PODSTAWOWE REGUŁY

ZAMIAST WSTĘPU

Publikacje, które oddajemy w Państwa ręce, stanowią formę poradników. Opisałiśmy w nich, co robić i czego nie robić, aby tak przekształcić przestrzeń, by była ona dostępna dla wszystkich ludzi, niezależnie od ich możliwości psychomotorycznych, sprawności, stanu zdrowia czy kondycji psychicznej. Oczywiście Autorki i Autorzy zdają sobie sprawę z tego, że nie istnieje przestrzeń idealnie (czyli równo i w tym samym zakresie) dostępna dla każdego, z tej prostej przyczyny, że różnimy się między sobą. I to jest piękne. W pięknie tym należy jednakże poszukać takich rozwiązań, żeby wszystkim nam żyło się wygodniej, czyli mniej uciążliwie.

Z tego założenia zrodził się nasz pomysł, aby niniejszy Poradnik podzielić na dwie części. Choć nie jest to określenie idealnie odzwierciedlające zamysł Auterek i Autorów, publikację postanowiliśmy nazwać Poradnikiem Dostępności, ponieważ zasady w nim zawarte mają na celu określenie, co i w jaki sposób możemy zmienić w środowisku zastanym, aby stało się ono przyjaźniejsze dla jak największej grupy ludzi. Data wymieniona w tytule niniejszej publikacji odnosi się

oczywiście do wprowadzenia w Polsce Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz zmian, jakie ten akt prawny wniósł do naszej rzeczywistości. Niniejszy poradnik jedynie w niewielkim zakresie odnosi się do projektowania architektonicznego, ponieważ temat ten został już wnikliwie przeanalizowany i opisany w literaturze tematu. My skupiliśmy się na mniej oczywistych elementach, jak choćby tych, które pozwalają zapewnić dostępność w projektowaniu wizualnym, informacyjnym oraz we wprowadzaniu systemów informacji wizualnej w obiektach objętych Ustawą.

W pierwszej części Poradnika opisaliśmy, jak dostosować już istniejące otoczenie do potrzeb ludzi. Druga zaś wyjaśnia, czym jest dostępność, projektowanie uniwersalne i włączające (inkluzywne). Naszym zamysłem było przybliżenie Państwu zarówno pojęć i ich historii, jak i zasad i metodologii projektowania, która za nimi stoi. Pokazujemy także wybrane przykłady form użytkowych, ilustrujące zasady i metodę projektowania uniwersalnego i włączającego.

Całość uzupełnia suplement poświęcony ważnemu według nas zagadnieniu, które wykracza poza przyjęte ramy niniejszej publikacji. Został on poświęcony językowi w kontekście dostępności i inkluzywności.



SŁOWNIK POJĘĆ PODSTAWOWYCH

W niniejszym poradniku stosowane są pojęcia zgodnie z ich najpopularniejszymi, czy też najczęściej stosowanymi i najpełniejszymi definicjami. Zostały one zaczerpnięte z różnych źródeł, do których odniesienia znajdują się w bibliografii.

Użyte w poradniku określenia oznaczają:

Audiodeskrypcja

to informacja czytana przez lektora, najczęściej jako dodatkowa ścieżka dźwiękowa do pliku wideo lub obrazu. Dodawana jest w celu opisu szczegółów obrazu, których nie są w stanie dostrzec osoby niewidome lub słabowidzące i których nie da się zrozumieć słuchając wyłącznie ścieżki dźwiękowej. Zapewnia informacje o miejscu akcji, postaciach, zmianie scenerii, tekstach widocznych na ekranie i innych treściach wizualnych [27].

Bariera

to przeszkoda lub ograniczenie architektoniczne, cyfrowe lub informacyjno-komunikacyjne, które uniemożliwia lub utrudnia osobom ze szczególnymi

potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami [4].

Deskrypcja tekstowa

to tekstowy opis treści materiałów audiowizualnych [27].

Dostępność

to właściwość środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno–komunikacyjnych oraz towarów i usług, pozwalająca osobom z niepełnosprawnościami na korzystanie z nich na zasadzie równości z innymi osobami. Dostępność jest warunkiem wstępnym prowadzenia przez wiele osób z niepełnosprawnościami niezależnego życia i uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym [27]. Dostępność może być zapewniona przede wszystkim dzięki stosowaniu koncepcji uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego uprawnienia [3].

Dokumenty elektroniczne

to stanowiące odrębną całość znaczeniową zbiory danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej i zapisanych na informatycznym nośniku

danych [28] Są to między innymi dokumenty tekstowe, arkusze kalkulacyjne, prezentacje w postaci slajdów.

Język prosty

to prezentowanie informacji w sposób łatwy do zrozumienia dla większości społeczeństwa, w tym także dla osób, które słabo znają język polski. To język prosty do czytania i zrozumienia. Prosty w treści i formie, ma zastosowanie do różnych rodzajów informacji: pisanej (w tym do ilustracji), elektronicznej, mówionej [28].

Język łatwy do czytania

to prezentowanie informacji w sposób możliwy do zrozumienia dla osób z trudnościami poznawczymi (na przykład z niepełnosprawnościami intelektualnymi, chorobami lub urazami neurologicznymi). Często zawiera proste sformułowania, przykłady, ilustracje, grafiki [27].

Język migowy

jest zespołem środków stosowanych przez osoby niesłyszące w porozumiewaniu się pomiędzy sobą i z osobami słyszącymi, obejmującym właściwe danym środowiskom słownictwo oraz sposób przekazywania znaków migowych [20].

W Polsce komunikacja osób z niepełnosprawnością narządu słuchu lub wzroku odbywa się przez:

- polski język migowy (PJM) – naturalny wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób głuchych / Głuchych w Polsce,
- system językowo - migowy (SJM) – środek komunikowania się osób głuchych, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękowo-artykulacyjną,
- sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) – środek komunikowania się osób głuchych, w którym sposób przekazu komunikatu jest dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania niepełnosprawności narządu wzroku i słuchu [4].

Kanały sensoryczne w komunikacji

to zmysły biorące udział w komunikowaniu informacji: dotykowe, słuchowe, wzrokowe [27].

Kod QR

Kod QR to alfanumeryczny, dwuwymiarowy, matrycowy oraz kwadratowy kod graficzny. Kod QR przenosi informację tekstową w postaci graficznej, tj.:

udostępnia informację pisaną lub link kierujący do tej informacji [15, 29].

Komunikacja we wnioskowanej formie

to rozwiązanie lub usługi umożliwiające komunikację (werbalną i pisemną) na przykład poprzez [4]:

- korzystanie z poczty elektronicznej,
- przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
- komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, przesyłanie faksów, strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób z niepełnosprawnością.

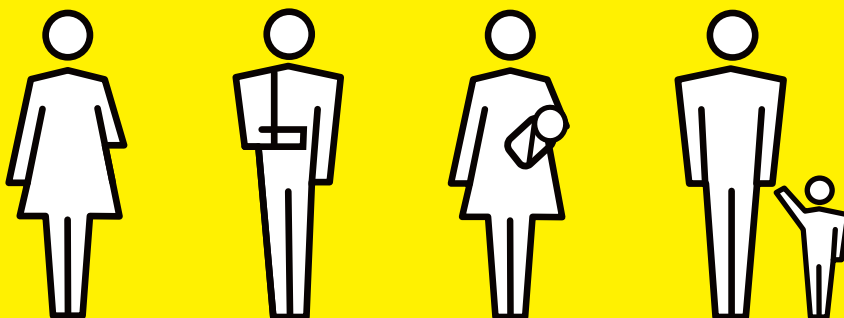
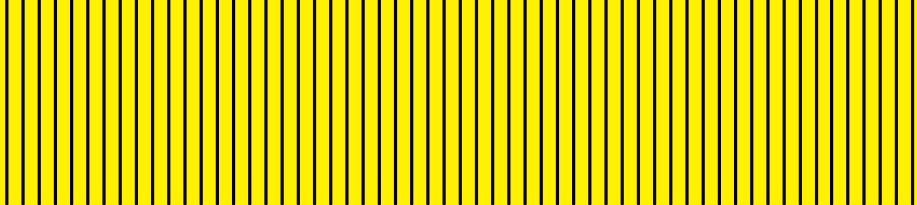
Osoba z niepełnosprawnością / niepełnosprawnościami

to osoba, która ma długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, stwarzać bariery dla pełnego dostępu do instytucji publicznych oraz uczestnictwa w życiu społecznym na jednakowych zasadach [2].

Osoba ze szczególnymi potrzebami

to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami [3]. Do osób ze szczególnymi potrzebami zalicza się także między innymi:

- osoby z niepełnosprawnościami,
- seniorów i osoby starsze czyli osoby, które ukończyły 60. rok życia,
- osoby z urazami,
- osoby po wypadkach,
- osoby w trakcie rehabilitacji,
- osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
- osoby z (małymi) dziećmi,
- osoby nisko- lub wysokorosłe,
- osoby stosujące dystans społeczny z powodów zdrowotnych.



Napisy rozszerzone

to informacja w postaci tekstu (napisy), która przedstawia to, co zawarte jest w ścieżce dźwiękowej danego pliku multimedialnego. Dodawana jest w celu przekazania znaczenia dźwięków osobom niesłyszącym. Tekst jest wyświetlany w czasie rzeczywistym tzn. jest zsynchronizowany z obrazem. Od zwykłych napisów różnią się tym, że oprócz wypowiedzianych przez postacie kwestii napisy rozszerzone zawierają również opis wszelkich istotnych dźwięków – na przykład istotne odgłosy otoczenia, westchnienie, okrzyk itp. [28]

Przykład:

Załóżmy, że jest to film fabularny, w którym rozmawiają ze sobą 2 osoby.

- To do zobaczenia jutro (mówi 1 osoba).

- Dziękuję, do widzenia (mówi 2 osoba).

Osoby odchodzą. Nagle równocześnie obydwie osoby zatrzymują się i odwracają, patrząc w jakimś kierunku. Na ekranie pojawia się napis rozszerzony: „(wystrzał z pistoletu)”.

Bez tego napisu osoba niesłysząca nie miałaby informacji o tym co zaalarmowało bohaterów, co zwróciło ich uwagę.

Szczególną odmianą są napisy rozszerzone realizowane „na żywo”. Oznacza to, że na przykład przekaz wideo

realizowany on-line w Internecie jest na bieżąco uzupełniany informacją w postaci napisów rozszerzonych. Może to być wykonywane w formule osobnego okna dialogowego (podobnie jak czat) lub za pomocą specjalnych aplikacji, które są również w stanie automatycznie zamieniać mowę na tekst.

Piktogram

to międzynarodowy znak informacyjny w formie graficznej (obrazek), jednoznacznie rozumiany przez ludzi różnych narodowości [22].

Standard dostępności

to zestaw jakościowych i technicznych wymagań w stosunku do wsparcia finansowanego z Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych (FWON) z Ministerstwa Edukacji i Nauki, w celu zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami, możliwości pełnego dostępu na przykład do kształcenia oraz uczestnictwa w życiu społeczności akademickiej na Politechnice Opolskiej na jednakowych zasadach [30, 31].

Technologie wspierające

To sprzęt i oprogramowanie, które działa jako program użytkownika lub współdziała ze standardowymi

programami użytkownika, aby zapewnić funkcjonalności niezbędne osobom z niepełnosprawnościami, przekraczające możliwości standardowych programów użytkownika [27].

Tekst alternatywny

to dodatkowy opis, dzięki któremu wszelkie elementy nietekstowe, umieszczone na stronie internetowej, będą mogły być przetworzone przez oprogramowanie użytkownika i dostarczą komplet informacji, jakie ze sobą niosą (dotyczy to na przykład: zdjęć, obrazków, ikon, wykresów, piktogramów, animacji). Opis pokazuje się również w przypadku, gdy w przeglądarce internetowej zostanie wyłączone pokazywanie grafik i zdjęć [28].

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 i kolejne

to zbiór rekomendacji zapewniających dostęp do treści internetowych możliwie szerokiej grupie użytkowników / użytkowniczek, włączając w to osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami [26, 28].

PODSTAWA PRAWNA

Zapewnienie dostępności następuje w zakresie:

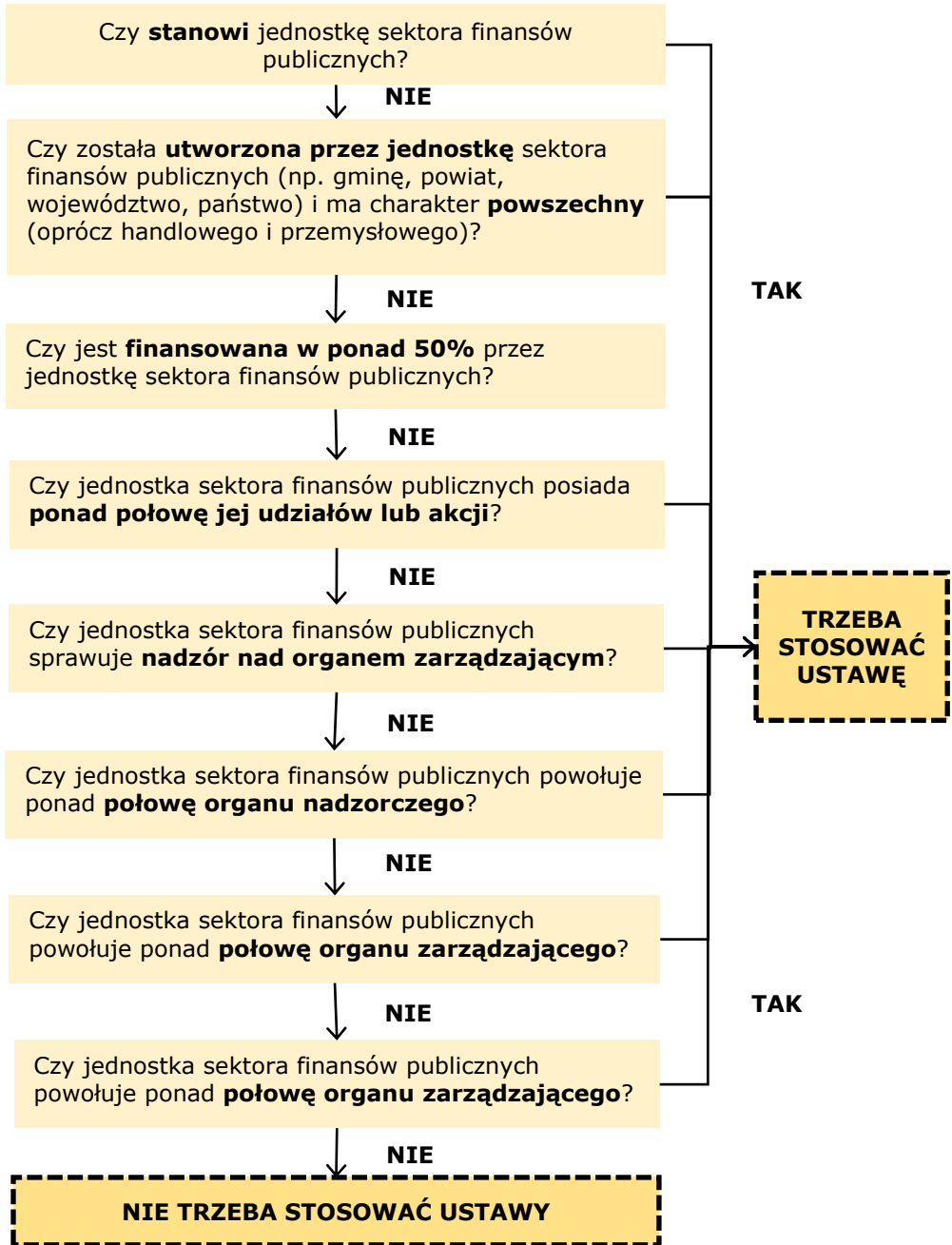
- dostępności fizycznej,
- dostępności cyfrowej.

Kto ma obowiązek zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami?:

- jednostki sektora finansów publicznych, na przykład Koleje Dolnośląskie, Urząd Skarbowy w Opolu,
- państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, na przykład publiczne szkoły podstawowe, uczelnie wyższe, urzędy państwowe,
- inne, jeżeli mają za zadanie realizację usług powszechnych, na przykład Szpital Wojewódzki w Opolu.

Czy dana instytucja ma obowiązek stosowania Ustawy o zapewnieniu dostępności?

Jeśli na którekolwiek z pytań odpowiedź brzmi TAK, to dana jednostka ma obowiązek stosować zapisy ustawy.



Rys.1 Czy dana instytucja ma obowiązek stosowania Ustawy?
 Opracowano na podstawie [3].

Czego dotyczą minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami?

Dotyczą one trzech podstawowych **rodzajów dostępności**, które odnoszą się do podstawowych sfer funkcjonowania człowieka w przestrzeni publicznej:

- architektonicznej,
- cyfrowej,
- informacyjno-komunikacyjnej.

Czego może potrzebować osoba ze szczególnymi potrzebami?

- możliwości skorzystania z windy lub podnośnika/ platformy,
- możliwości skorzystania ze specjalistycznego sprzętu (na przykład wózka, pętli indukcyjnej, oprogramowania),
- pomocy drugiej osoby w przemieszczaniu się,
- tłumaczenia na język migowy,
- pomocy psa przewodnika lub pas asystującego,
- możliwości wyciszenia i odciążenia od bodźców zewnętrznych,

- możliwości odpoczynku częstszego, niż dla osoby pełnosprawnej.

Czego dotyczy dostępność architektoniczna?

Dostępność architektoniczna pozwala każdej osobie skorzystać z przestrzeni zarówno wewnątrz budynków, jak i w przestrzeni otwartej. Dotyczy ona w szczególności:

- braku barier w poziomych i pionowych przestrzeniach komunikacyjnych budynków, na przykład w korytarzach, holach, przedsionkach, klatkach schodowych, windach,
- umożliwieniem dostępu do wszystkich pomieszczeń, oprócz technicznych, w budynku, przy pomocy różnych rozwiązań architektonicznych, technicznych oraz instalacji urządzeń,
- zapewnieniu informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- zapewnieniu wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego,
- zapewnieniu osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Czego dotyczy dostępność cyfrowa?

Dostępność cyfrowa pozwala każdej osobie pozyskać informacje zawarte na stronach internetowych podmiotów publicznych, w tym instytucji i urzędów.

Dla stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych polega ona na zapewnieniu jak najlepszej:

- funkcjonalności,
- kompatybilności,
- postrzegalności,
- zrozumiałości [5].

Może ona polegać na wprowadzeniu możliwości zmiany ustawień strony dla zwiększenia jej czytelności:

- kontrastu,
- zwiększania wielkości liter,
- zwiększania odstępów między literami,
- podświetlenia linków,
- wyłączania animacji,
- użycia czytelnych czcionek,
- zwiększenia rozmiaru kursora,
- możliwości automatycznego czytania zawartości strony.

Może ona dotyczyć również innych elementów, jak:

- publikacji materiałów wideo zawsze z napisami lub w polskim języku migowym,
- obsługi strony za pomocą jedynie klawiatury,
- publikacji wszystkich wzorów dokumentów na stronie,
- czytelnego i wyraźnego podania danych kontaktowych do instytucji, w tym adresu, numerów telefonów i adresów e-mail.

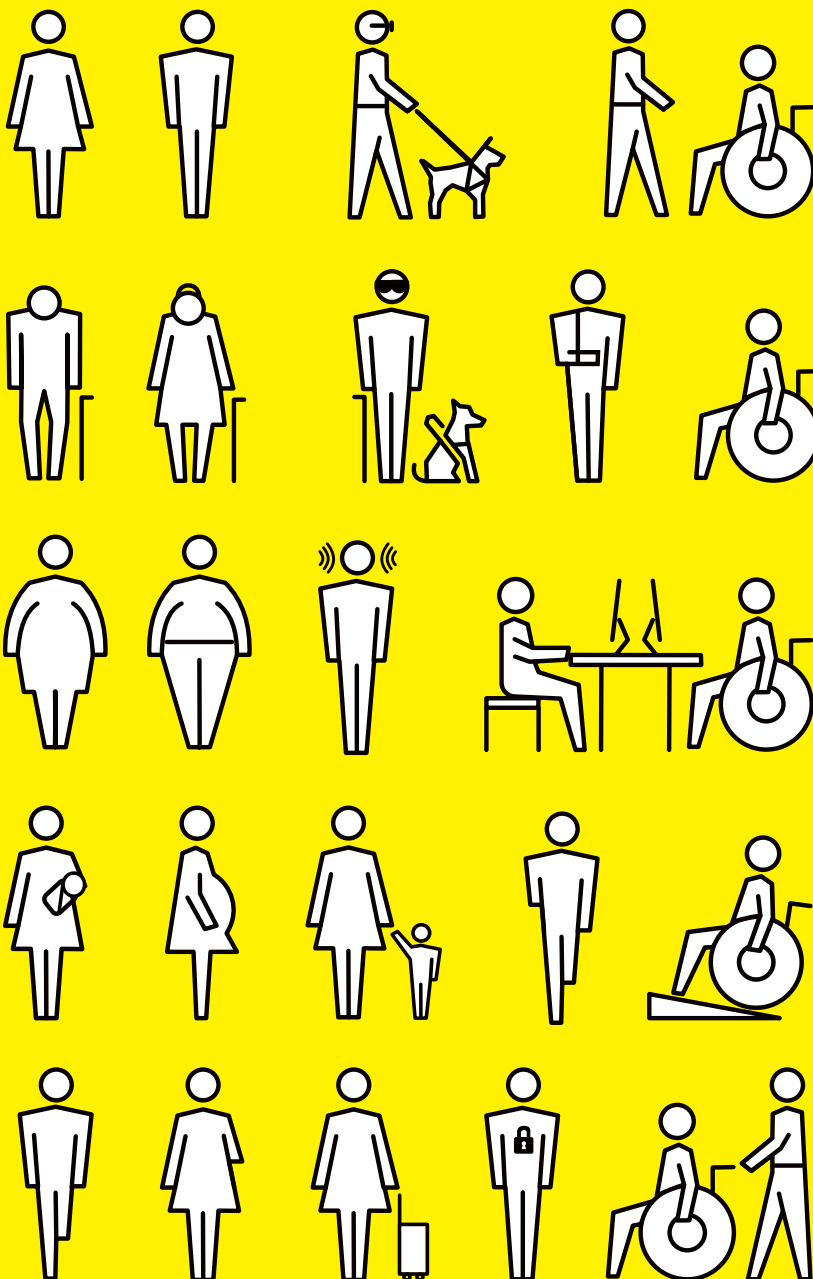
Czego dotyczy dostępność informacyjno-komunikacyjna?

Dostępność informacyjno-komunikacyjna pozwala każdej osobie uzyskać informacje, skorzystać na równych prawach i w równym zakresie (choć nie zawsze tak samo) z potrzebnych jej usług publicznych poprzez:

- zapewnienie obsługi z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, np. telefon, e-mail, wiadomość tekstowa (np. SMS, MMS lub komunikator tekstowy), komunikację audiowizualną, przesyłanie faksów, dostosowanie stron internetowych do standardu dostępności,

- instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, np. wideotłumacza, pętli indukcyjnych lub systemów FM,
- zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
- zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Systemu znaków graficznych: Małgorzata Futkowska



Co można zrobić, jeśli podmiot publiczny jest niedostępny?

- poinformować podmiot publiczny o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej poprzez formularz informacji o braku dostępności
(informacja o braku dostępności nie musi dotyczyć osobiście zgłaszającego!),
- wystąpić z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, poprzez formularz wniosku o zapewnienie dostępności
**(wniosek o zapewnienie dostępności musi dotyczyć zgłaszającego;
wniosek można składać tylko do podmiotów publicznych).**



● Rys.2 Schemat postępowania w procedurze administracyjnej przy zapewnianiu dostępności podmiotów publicznych. Opracowano na podstawie [3].

Co powinien zawierać formularz informacji o braku dostępności?:

- imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
- opcjonalnie - adres korespondencyjny osoby zgłaszającej,
- datę i miejscowość zgłoszenia,
- nazwę i adres do korespondencji podmiotu publicznego, którego dotyczy brak dostępności,
- treść informacji, czyli na czym polega brak dostępności, czyli co dokładnie jest nie dostępne i dlaczego,
- opcjonalnie - podpis osoby zgłaszającej.

Wniosek należy:

- wysłać pocztą,
- wysłać elektronicznie przez platformę e-PUAP,
- przekazać osobiście do siedziby danego podmiotu; można to zrobić przy pomocy innej osoby.

Przykładowa informacja:

Opole, 01.08.2023 r.

Politechnika Opolska
Ul. Prószkowska 76
45-758 Opole

Informacja o braku dostępności

Uprzejmie informuję o braku dostępności Państwa podmiotu dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podmiot nie spełnia wymogów dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej ponieważ:

- *Jestem osobą niesłyszącą.*
- *Jestem studentem Politechniki.*
- *Nie mogę korzystać z zajęć w budynku przy ul. Starej 1.*
- *Nie mam dostępu do administracji mojego kierunku.*
- *Niezbędne dla mnie informacje nie są dostępne na stronie internetowej kierunku.*

W budynku tym nie ma dostępu do tłumacza języka migowego, nie ma zamontowanej pętli indukcyjnej.

*Podpis:
Jan Kowalski*

Co powinien zawierać wniosek o zapewnienie dostępności?:

- imię i nazwisko osoby wnioskującej,
- adres korespondencyjny osoby wnioskującej, numer telefonu i adres e-mail (jeśli posiadasz),
- nazwę i adres do korespondencji podmiotu publicznego, którego dotyczy wniosek,
- treść wniosku, czyli na czym polega bariera, czyli co dokładnie jest nie dostępne i dlaczego oraz w jakim celu potrzebuję zapewnienia dostępności,
- wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy,
- podpis osoby zgłaszającej.

Przykładowy wniosek:

Jan Kowalski	Opole, 01.08.2023 r.
Ul. Nowa 1 00-000 Opole Polska Tel. 500-000-000 Adres e-mail: jan.kowalski@poczta.pl	Politechnika Opolska Ul. Prószkowska 76 45-758 Opole
Wniosek o zapewnienie dostępności	
1. Jaką barierę dostępności wykazują:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Jestem osobą z niepełnosprawnością poruszającą się na wózku. ● Jestem studentem Politechniki na kierunku architektura. ● Nie mogę korzystać z zajęć w budynku przy ul. Starej 1. ● Nie mam dostępu do administracji mojego kierunku. ● Nie mogę wjechać do budynku. ● Jedyne wejście do budynku prowadzi przez schody. ● Nie ma zapewnionego podjazdu. ● Nie mogę zaparkować przed budynkiem ponieważ nie ma wyznaczonego miejsca postojowego dla osoby niepełnosprawnej. ● W budynku nie ma windy, a dziekanat znajduje się na trzecim piętrze. ● W budynku nie ma toalety dostosowanej dla osób niepełnosprawnych. 	
2. Potrzebuję zapewnienia dostępności, żeby:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Móc uczestniczyć w zajęciach dydaktycznych na moim kierunku studiów. ● Mieć dostęp do administracji mojego kierunku. 	
3. Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Wyznaczenie miejsca postojowego dla osoby niepełnosprawnej przed wejściem do budynku. ● Budowę podjazdu do budynku. ● Budowę dostępnej windy prowadzącej na wszystkie piętra budynku. ● Budowę toalety dostępnej dla osób niepełnosprawnych. 	
Oświadczenie	
Mój status:	
<input type="checkbox"/> Osoba ze szczególnymi potrzebami <input type="checkbox"/> Przedstawiciel ustawy osoby ze szczególnymi potrzebami	
Sposób kontaktu:	
<input type="checkbox"/> Listownie na adres wskazany we wniosku <input type="checkbox"/> Elektronicznie, poprzez konto ePUAP <input type="checkbox"/> Elektronicznie, na adres email <input type="checkbox"/> Inny	
Załączniki:	
Liczba dokumentów:	
Data i podpis: 01.08.2023 r., Jan Kowalski	

Ile czasu ma podmiot publiczny na zapewnienie dostępności w zakresie wskazanym we wniosku?

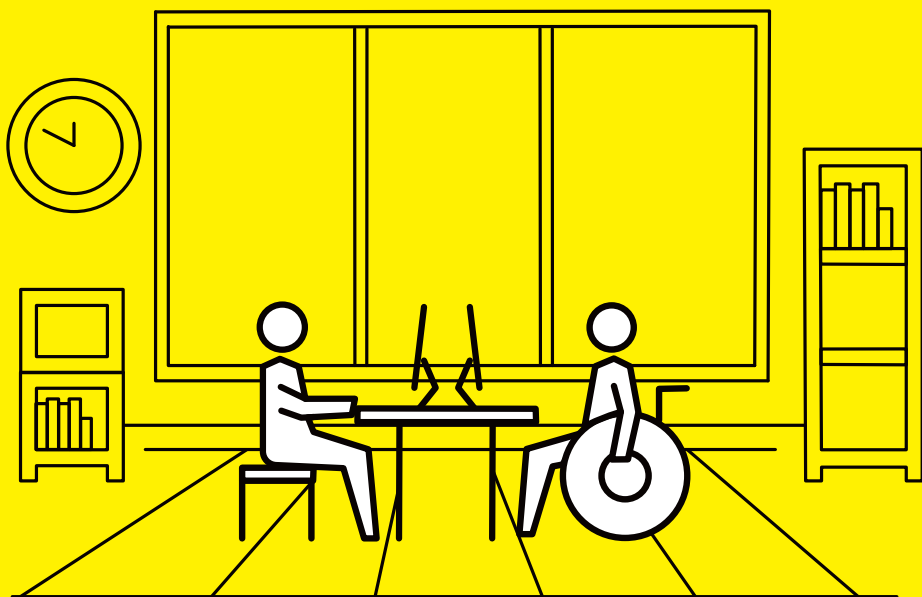
- 14 dni,
- jeśli nie ma takiej możliwości w tym terminie - podmiot powiadamia wnioskodawcę o przyczynach oraz wyznacza nowy termin maksymalnie 2 miesiące od daty złożenia wniosku,
- jeśli nie ma takiej możliwości - podmiot powiadamia wnioskodawcę oraz zapewnia dostęp alternatywny.

Na czym polega dostęp alternatywny?

Dostęp alternatywny polega na innym, niż wnioskowany, sposobie zapewnienia dostępności w tym zakresie, który był opisany we wniosku.

Może on polegać na:

- zapewnieniu wsparcia innej osoby, np. pracownika danej instytucji,
- zapewnieniu wsparcia technicznego np. kontakt on-line w urzędnikiem,
- wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację danej potrzeby np. spotkanie z urzędnikiem poza budynkiem urzędu.



Co to jest skarga na brak dostępności i czemu służy?

Skargę wnosi się do podmiotu, który nie zapewnił wnioskującemu dostępności.

Kiedy można wnieść skargę?

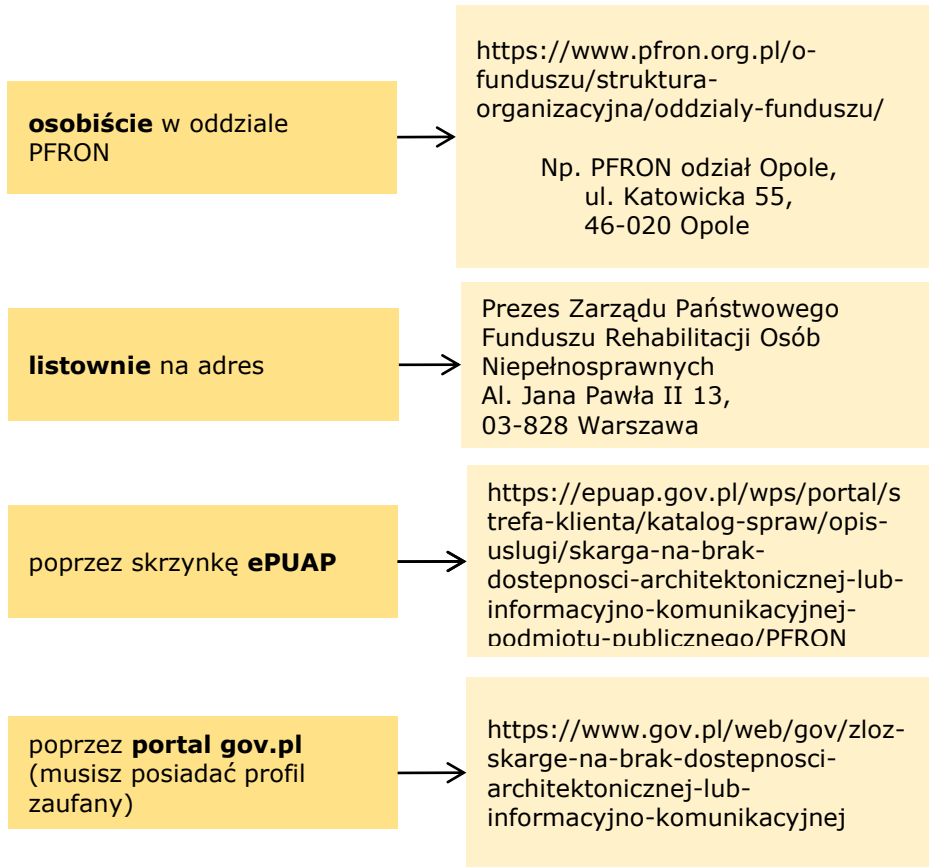
Skargę o brak dostępności wnosi się, jeśli podmiot nie zapewnił dostępności:

- w sposób wskazany we wniosku i w terminie 14 dni od daty jego złożenia,
- w terminie do 2 miesięcy po powiadomieniu wnioskodawcy,
- z powodów określonych w odpowiedzi i zaproponował dostęp alternatywny.

Skargę wnosi się w terminie **30 dni** od dnia:

- w którym upłynął termin 14 dni na zapewnienie dostępności,
- wskazanego w powiadomieniu,
- w którym otrzymało się odpowiedź na wniosek o zapewnienie dostępności.

Skargę wnosi się do **Prezesa Zarządu PRFON:**



Rys.3 Sposób wniesienia skargi na brak dostępności. Opracowano na podstawie [3].

Przykład:

Wniosek o zapewnienie dostępności wysłano e-mailem	01 lipca 2023 r.
Termin , w którym instytucja miała usunąć barierę lub odpisać na pismo	15 lipca 2023 r.
Termin, w którym można złożyć skargę	16 lipca - 14 sierpnia 2023 r.

Co powinna zawierać skarga na brak dostępności?

- imię i nazwisko osoby składającej skargę,
- adres korespondencyjny osoby składającej skargę, numer telefonu i adres e-mail (jeśli skarżący posiada),
- nazwę i adres do korespondencji podmiotu publicznego, którego dotyczy skarga,
- treść skargi, czyli na czym polega bariera, czyli co dokładnie jest nie dostępne i dlaczego oraz w jakim celu potrzebuję zapewnienia dostępności,
- wskazanie preferowanego sposobu kontaktu,
- podpis osoby zgłaszającej.



Co mogę zrobić, jeśli nie zgadzam się z decyzją Prezesa PFRON?

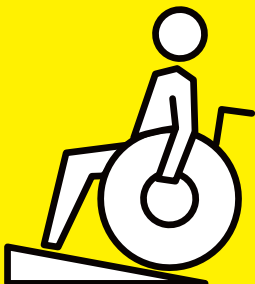
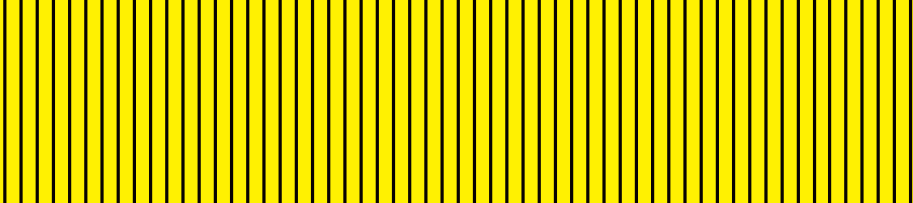
Skargę na decyzję Prezesa PFRON można wnieść do **Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie**. Skargę składa się do PFRON, podobnie jak skardze na brak dostępności. Wnioskodawca ma na to **30 dni** od daty otrzymania decyzji Prezesa PFRON.

Jaka jest kara za niezrealizowanie nakazu zapewnienia dostępności?

Naczelnik urzędu skarbowego właściwy miejscowo ze względu na siedzibę podmiotu nakłada grzywnę w celu przymuszenia [6].

Grzywna w stosunku do osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej nie może jednorazowo przekroczyć kwoty 50 000 zł. Grzywna może być w danej sprawie nakładana wielokrotnie i łącznie nie może przekroczyć 200 000 zł [7].

Środki uzyskane z grzywien, są przekazywane na rachunek Funduszu Dostępności.



DOSTĘPNOŚĆ NA CO DZIEŃ

W niniejszym poradniku nie ujęto szczegółowych zasad zapewniania dostępności architektonicznej, a jedynie jej postawę prawną opisaną w poprzednim rozdziale.

Sposoby zapewniania dostępności architektonicznej zostały opisane w szeregu dokumentów, z których najważniejsze wymieniono w bibliografii [10-12, 16, 17, 19, 21].

Poniżej przedstawiono przede wszystkim zasady tworzenia oraz prezentowania treści multimedialnych: w formie dokumentu elektronicznego i pisanego, treści audio i wideo w taki sposób, aby w sposób jak najpełniejszy zwiększyć ich dostępność dla jak najszerszej grupy użytkowników.

Dokument elektroniczny

Czcionka

W informacji tekstowej powinno korzystać się z czcionki bezszeryfowej, czyli takiej w której nie stosuje się ozdobników w postaci szeryfów - zakończeń głównych linii liter danego kroju czcionki, które są prostopadłe lub ukośne do linii litery [23-25]. Czcionka bezszeryfowa to m.in.: Arial, Calibri, Tahoma, Verdana.

W dokumentach pisanych należy zrezygnować z korzystania z bezszeryfowych czcionek o zwężonym i/lub wąskim kroju, takich jak: Arial Narrow, Calibri i Bahnschrift Condensated oraz z cieniowania czcionki. Preferowana wielkość pisma wynosi co najmniej 12 punktów (typograficznych) dla tekstu podstawowego, a dla prezentacji multimedialnych - przynajmniej 18 - 20 punktów (typograficznych).

Równanie (justowanie) tekstu należy stosować do lewej strony. Jest to korzystne dla osób słabowidzących, ponieważ ułatwia oprogramowaniom powiększającym i udźwiękawiającym odczytywanie treści. W szczególnych wypadkach można równać do prawej (data) lub do środka (tytuł).

Przez interlinię rozumiemy odległość pomiędzy górnymi (lub dolnymi) krawędziami sąsiednich wierszy. Miarą interlinii w edytorach tekstu jest, między innymi, wysokość wiersza. Interlinia powinna wynosić pomiędzy 1,3 a 1,5 wiersza, a odstęp między wierszami - $17/13$ wysokości wiersza (=ok 1,31 wiersza).Jednocześnie istotne jest, aby w dokumentach tworzonych elektronicznie nie stosować funkcji dzielenia wyrazów,

która utrudnia odczytywanie tekstu z wykorzystaniem narzędzi wspomagających.

Do rozsuwania znaków literowych należy używać funkcji „tekst rozstrzelony” ponieważ wtedy oprogramowania powiększające i udźwiękawiające odczytują treść. Kiedy odstępy te wstawiane są poprzez dodawanie spacji między literami, wtedy czytnik ekranu odczytywać będzie każdą z liter jako oddzielny wyraz.

Należy unikać pisania WIELKIMI LITERAMI całych zdań. Optymalną formą zaznaczenia tekstu w celu zwiększenia jego widoczności jest jego pogrubienie [1].

Kontrast

W dokumentach elektronicznych należy stosować współczynnik kontrastu między tekstem a tłem co najmniej 4,5:1, a dla dużego tekstu (to jest dla czcionki o wielkości co najmniej 18 punktów tyflograficznych) co najmniej 3:1. Zasady tej nie trzeba stosować, jeśli tekst pełni funkcję dekoracyjną, jest częścią logotypu lub nazwy własnej produktu (marki).

Do wyliczania współczynnika kontrastu można korzystać z darmowego oprogramowania dostępnego na stronach:

- <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser>,
- <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>.

Nagłówki (tytuły, śródtytuły)

W tekście należy stosować nagłówki, tj. informację zawierającą kilka słów, które zapowiadają treść następującego po niej fragmentu tekstu. Elementy te w listach oraz tabelach w prezentacjach należy tworzyć przy użyciu dedykowanych temu narzędzi, takich jak: odpowiednie style dla nagłówków, narzędzia tabel, wybór list itp., dostępnych w edytorze tekstu lub programie do tworzenia prezentacji multimedialnych.

Nazwy nagłówków w dokumencie powinny być różnorodne, mieć jednoznacznie brzmiące sformułowanie oraz zajmować jeden wiersz. Należy używać funkcji „powtórz wiersz nagłówka na nowych stronach”, w szczególności gdy nagłówek dotyczy tabeli, ponieważ wtedy wiersz nagłówka automatycznie zostanie powtórzony na kolejnej stronie, co zwiększa czytelność tekstu zwłaszcza o większej objętości.

W przypadku stron internetowych należy natomiast stosować odpowiednie znaczniki wyróżniające nagłówki, odpowiednio formatowane.

Tabele

Do tworzenia tabel należy używać wyłącznie narzędzi w edytorach tekstów lub w programach dedykowanych do składu publikacji itp. Ważne jest, aby określać wiersz nagłówkowy tabeli, a w przypadku wyróżniania kolorem tła wiersza nagłówkowego lub pierwszej kolumny - zadbać o zapewnienie kontrastu. Ze względu na małą szerokość kolumn w porównaniu do szerokości strony może być problemem występowanie różnych odstępów między wyrazami w różnych wierszach w wypadku justowania tekstu.

Listy punktowe lub numerowane

Do tworzenia list należy używać narzędzi automatycznych w edytorach tekstu w przypadku wymieniania kategorii obiektów, przykładów itp. Narzędzia te zwiększają czytelność dokumentu i łatwość jego zrozumienia. Sam symbol punktora z listy punktowej oraz numer pozycji z listy numerowanej powinny być wysunięte na lewo względem tekstu dla zwiększenia jego czytelności. W tym celu należy korzystać z symbolu punktora, który jest wypełniony. Formatowanie list powinno być takie samo w całym dokumencie, dlatego w wypadku bardziej złożonych

układów tekstu wskazane jest zastosowanie listy wielopoziomowej. Istotne jest, aby unikać używania nietypowych symboli punktora oraz takich symboli, które pokazują tylko kontur kształtu symbolu jak „ ° ”. Jednocześnie jednak stosowanie takich symboli, jak „ - ” (dywiz lub łącznik - minus) lub „-” (półpauza) może być błędnie odczytane przez użytkownika.

Kolumny tekstu

Powinno się unikać podziału tekstu na kolumny ponieważ zmniejsza to dostępność informacji. Stosowanie kolumny jest dopuszczalne, gdy wiersz liczy ponad 80 znaków.

Hiperłącza

Przy podawaniu hiperłączy (linków) należy nadać im nazwę (opis alternatywny), która precyzyjnie zdefiniuje ich przeznaczenie. Jednocześnie należy unikać wstawiania pełnych adresów linków.

Przekazywanie informacji z wykorzystaniem koloru

Powinno stosować się znaki w innym kolorze niż czarny, gdy jest potrzeba zasygnalizowania, że:

- przekazywana treść informacji jest inna od poprzedniej lub jest ważna,
- wskazywana jest czynność do wykonania,
- konieczna jest reakcja czytelnika / czytelniczki,
- konieczne jest wyróżnienie elementów wizualnych.

Informacje przekazywane za pomocą koloru muszą być dodatkowo udostępnione także w treści tekstowej, w tekście alternatywnym lub programistycznie. Pola do wypełnienia w formularzu nie mogą być wskazane wyłącznie kolorem tła jak: „wypełnij kolorowe pola”. Konieczne jest napisanie dodatkowej informacji o treści takiej jak: „wypełnij puste pola”, a samo pole musi zachowywać odpowiedni kontrast.

Podział kanałów komunikacji

Istotne jest, aby dostosować kanał przekazywania informacji do możliwości osób z różnymi dysfunkcjami tak, żeby możliwie zwiększyć efektywność przekazywania treści, zachowując prostotę przekazu. Dlatego też powinno stosować się następujące sposoby przekazywania informacji:

- dla osób z niepełnosprawnością słuchu (słabosłyszące oraz g / Głuche): materiały z

napisami i w języku migowym zamiast tłumaczenia na język migowy,

- dla osób z niepełnosprawnością wzroku (słabowidzące oraz niewidome): materiały w języku mówionym przedstawiane w radiu, na nagraniach audio lub wideo oraz materiały tekstowe w wersji elektronicznej.

Nagrania audio (media audio odtwarzane)

Nagrania audio przekazują przede wszystkim mowę. Dla nagrania udostępnianego drogą elektroniczną należy zapewnić jego transkrypcję tekstową napisaną tzw. łatwym tekstem. Ważne, aby zapewnić możliwość włączenia lub wyłączenia transkrypcji w dowolnym momencie odtwarzania nagrania audio, a samo nagranie powinno zawierać informację mówiącą, jak to zrobić.

Dla nagrania audio udostępnianego na ekranie lub monitorze należy zapewnić napisy rozszerzone zsynchronizowane ze ścieżką audio i zawierające pełny zapis dialogów i wypowiedzi, a także opisy dźwięków istotnych dla zrozumienia treści.

Napisy rozszerzone powinny spełniać przynajmniej poniższe wymagania:

- powinny być umieszczone w dolnej części ekranu,
- czcionka użyta do napisów powinna być bezszeryfowa, czytelna oraz w kolorze białym,
- wiersz napisów powinien zawierać maksymalnie 40 znaków,
- jednocześnie mogą być wyświetlane dwa wiersze tekstu, a jeżeli główny przekaz zawiera wypowiedzi, to można pokazywać trzy wiersze,
- kwestie dialogowe należy poprzedzić myślnikiem, a jeżeli trudno ustalić na podstawie obrazu, kto jest autorem wypowiedzi, wtedy osobę oznacza się kolorem lub identyfikuje w inny sposób (imię, pseudonim, postać).

Istotnym elementem przekazu audio jest również zapewnienie właściwego kontrastu głośności dźwięków mowy i tła. Dla nagrań audio, które przekazują przede wszystkim mowę, głośność dźwięków tła powinna być przynajmniej o 20 dB niższa niż głośność mowy, która stanowi główną treść.

Nagrania wideo (media wideo odtwarzane)

Nagrania zawierającego dźwięk i obraz powinny posiadać również napisy tekstowe i nagranie audio.

Nagrania filmów

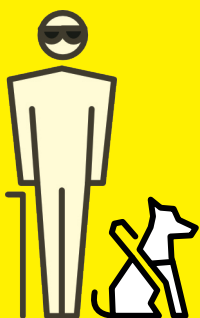
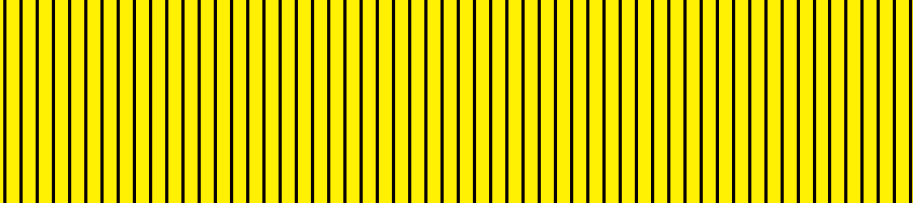
Nagrania zawierające dźwięk i ruchomy obraz (audio – video) powinny mieć zapewnioną audiodeskrypcję.

Audiodeskrypcja powinna spełniać przynajmniej poniższe wymagania:

- lektor opisuje to, co widać, bez interpretacji, chyba, że okaże się to niezbędne dla zrozumienia treści,
- wypowiedzi lektora umieszczane są na ścieżce dźwiękowej w taki sposób, by nie przeszkadzały w słuchaniu wypowiedzi na głównej ścieżce,
- głos lektora nie powinien być znacząco głośniejszy ani cichszy od podstawowej ścieżki dźwiękowej,
- jeśli w nagraniu znajdują się napisy, to powinny być odczytane przez lektora.

Napisy w języku migowym

W uznanych przez autora lub użytkowników za najistotniejsze dla danego zagadnienia nagraniach i transmisjach w czasie rzeczywistym zawierających informacje słowne powinno zapewnić się tłumaczenia na język migowy.



Tłumaczenie na język migowy powinno spełniać przynajmniej poniższe wymagania:

- tłumaczenie odbywa się na język migowy polski (PJM) lub inny, jeśli jest taka potrzeba,
- unika tłumaczenia w systemie językowo – migowym (SJM),
- postać tłumacza/tłumaczki widoczna jest przynajmniej od pasa w górę,
- postać tłumacza/tłumaczki umieszczona jest w prawym dolnym rogu ekranu.

Ostatnia zasada nie dotyczy sytuacji, gdy tłumacz/tłumaczka jest jedynym elementem obrazu.

Dokument pisany

Standard Easy to read („łatwy tekst”) powstał w celu realizacji Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych [2]. Zgodnie z jej zapisami wszystkie osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, mają prawo do wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostępu do informacji.

Standard Easy to read został opracowany przez organizację Inclusion Europe – Europejskie Zrzeszenie

Stowarzyszeń Osób Niepełnosprawnych Intelektualnie i ich Rodzin [13, 14]. W Polsce jest on traktowany jako przykład dobrych praktyk.

Publikacje i treści zapisane na stronach internetowych, które zostały opracowane według zasad zapisanych w standardzie Easy to read są oznaczone logo tekstu łatwego czytania.

Standard Easy to read jest zalecany do użytkowania ponieważ ułatwia czytanie i rozumienie treści przez:

- osoby, dla których język polski nie jest językiem ojczystym,
- osoby g/Głuche,
- osoby w spektrum autyzmu,
- osoby z doświadczeniem choroby przewlekłej,
- osoby z trudnościami w nauce,
- osoby starsze.

Dostępność cyfrowa i dostępność informacyjno-komunikacyjna są ze sobą powiązane z uwagi na powszechny dostęp do Internetu oraz do wersji elektronicznych różnego typu dokumentów w instytucjach.

Tekst napisany zgodnie z zasadami zapisanymi w „łatwym tekście” będzie istotnie różnił się od prostego języka używanego w dokumentach:

- formatowaniem,
- wykorzystaniem ilustracji,
- większym uproszczeniem treści,
- konsultowaniem komunikatu z potencjalnym odbiorcą w celu sprawdzenia, czy informacja jest dla niego zrozumiała [18].

Informacja napisana w sposób prosty i zrozumiały pomaga ludziom szybko znaleźć wiadomość, jakiej potrzebują dla podjęcia decyzji.

Jak przedstawiać treści

Oprócz sposobu zapisu treści oraz kanałów ich przekazywania, na dostępność przekazu bardzo duży wpływ ma sama jego forma. Poniżej przedstawiono zasady prezentowania treści w sposób zapewniający największe ułatwienie w odbiorze.

Kompozycja i format

W wypadku kompozycji i formatowania dokumentów należy:

- korzystać z formatu łatwego do czytania, użytkowania i kopiowania; zalecany jest format A4 lub A5,
- używać czcionek bezszeryfowych, np. Verdana, Arial,
- używać czcionki o szerokim rozstawie liter, np. Verdana,
- używać dużej wielkości czcionki, co najmniej 14 punktów tyflograficznych,
- używać jednego typu czcionki w całym dokumencie,
- używaj śródtytułów (nagłówków), śródtytuł powinien zawierać informację o czym jest treść danego tekstu,
- używać odstępów pomiędzy poszczególnymi akapitami,
- używać ostrożnie kolorowego tła,
- korzystać z numerowania stron,
- informację o numerze strony umieszczać w górnej części dokumentu,

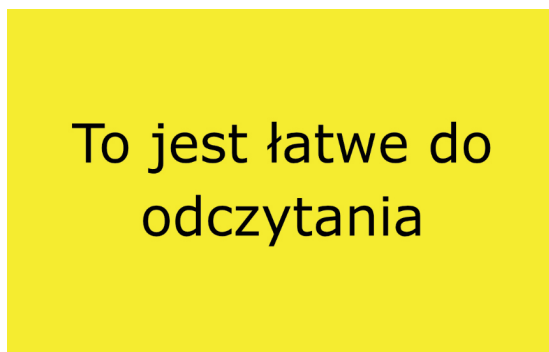
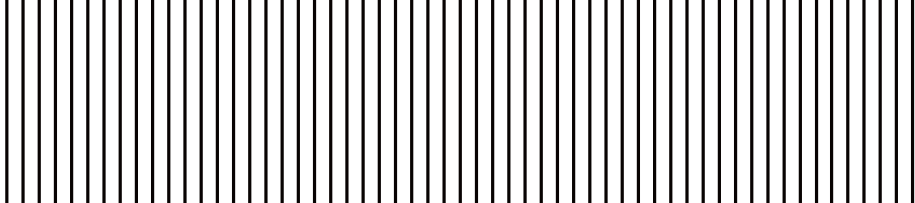
- Stosować zapis numerów stron w formie „strona 2 z 4”, co pozwala użytkownicze / użytkownikowi zorientować się, czy ma wszystkie strony dokumentu;
- unikać pisania kursywą,
- unikać pisania WIELKIMI LITERAMI,
- unikać podkreśleń w tekście,
- unikać dużej objętości dokumentu (tekst długi może być trudny do zrozumienia; jeśli to możliwe, warto podzielić tekst na kilka części),
- unikać zapisywania tekstu w kolumnach, jeśli jest to możliwe,
- unikać korzystania z akapitów,
- unikać, jeśli jest to możliwe, kolorowych czcionek ponieważ:
 - ◆ niektórzy ludzie nie widzą różnic między kolorami,
 - ◆ niektórzy mogą chcieć kserować dokument (może być wtedy tylko czarno-biały, kolory nie wyjdą dobrze w kopii),
- niektóre kolory są źle widoczne na niektórych tłach,

- ważne informacje umieszczać w sposób łatwy do znalezienia:
 - ◆ umieszczać tę informację na początku tekstu,
 - ◆ podawać tylko tyle informacji, ile to konieczne,
 - ◆ wyróżniać informację pogrubieniem tekstu lub umieścić ją w ramce,
- używać wyrównania tekstu do lewej strony.

Przykład:

Ten tekst jest wyrównany do lewej strony. Łatwo go czytać ponieważ odległości między wyrazami są tej samej wielkości w całym akapicie.

Ten tekst jest wyrównany do lewej i do prawej. Trudno go czytać ponieważ odległości pomiędzy wyrazami są różnej wielkości w całym akapicie.



Rys.4

Przykład treści łatwych i trudnych do odczytania ze względu na właściwość tła.

Wyrazy

W doborze słownictwa należy kierować się zasadami:

- używać wyrazów powszechnie znanych,
- wyrazy trudne, specjalistyczne tłumaczyć innymi słowami (należy zrobić to od razu po użyciu danego wyrazu; końcu dokumentu warto dodać listę tych wyrazów i ich wyjaśnienia);
- wyjaśniając trudne wyrazy należy podać przykład znany z codziennego życia, jeśli to możliwe;
- korzystać z tych samych wyrazów na opisywanie tych samych rzeczy i zjawisk w całym dokumencie,
- unikać metafor ponieważ nie są one zrozumiałe dla wszystkich (metafora to zdanie, które nie znaczy dokładnie tego samego co mówi się lub pisze, na przykład: pogoda pod psem, łabędzi śpiew, biały kruk),
- unikać używania skrótów, a jeśli jest to konieczne, należy je wyjaśnić – napisać całe słowo (na przykład: UE – Unia Europejska),
- jeśli jest to możliwe, korzystać z określeń ogólnych, na przykład: mało, bardzo dużo zamiast określeń

liczbowych, gdyż procenty i duże liczby są trudne do zrozumienia,

- być ostrożnym z użyciem zaimków,
- unikać używania przypisów,

Przykład:

- ◆ Jan Kowalski¹ przemawiał na zebraniu.
- ◆ Jan Kowalski jest prezesem firmy NIC.

Jan Kowalski przemawiał na zebraniu.

Zdania

W konstruowaniu zdań należy kierować się zasadami:

- zawsze używać krótkich zdań,

Przykład:

- ◆ Wczoraj kupiłem zielono-żółty (nowy!) rower dla mojego syna, który ma na imię Michał.
- ◆ Mój syn ma na imię Michał.

Wczoraj kupiłem mu nowy rower.

Rower jest zielony i żółty.

- zawsze zaczynać nowe zdanie w nowej linijce,

¹ Prezes firmy NIC.

- jeśli zdanie jest dłuższe, podzielić je w takim miejscu, w którym naturalnie robimy pauzę,

Przykład:

- ◆ To zdanie jest napisane w sposób łatwy do przeczytania.
 - ◆ To zdanie jest napisane w sposób trudny do przeczytania.
- jeśli to możliwe, używać zdań twierdzących w miejsce przeczeń,

Przykład:

- ◆ Nie powinieneś wychodzić przed końcem zebrania.
 - ◆ Powinieneś zostać do końca zebrania.
- unikać strony biernej,

Przykład:

- ◆ Decyzja zostanie podjęta przez dyrektora w ciągu 7 dni.
 - ◆ Dyrektor podejmie decyzję w ciągu 7 dni.
- unikać znaków specjalnych, takich jak: /, &, \$, #,
 - unikać skrótów: tzw., np., l. poj., etc.

Jak przedstawiać lub porządkować informacje

W sposobie prezentowania informacji należy:

- porządkować informacje w sposób łatwy do zrozumienia,
- grupować razem wszystkie informacje na ten sam temat,
- powtarzać ważne informacje,
- powtarzać trudne wyrazy po kilka razy w jednym akapicie – unikać używania synonimów.

Ilustracje

Wielu ludziom trudno jest czytać tekst. Aby ułatwić im zrozumienie tekstu można załączyć ilustracje obrazujące treść.

Ilustracjami mogą być:

- ◆ zdjęcia,
- ◆ rysunki,
- ◆ piktogramy (symbole).

W sposobie wykorzystania ilustracji w tekście należy:

- korzystać zawsze z ilustracji odpowiednich dla osób, do których jest kierowany tekst,

- korzystać z tej samej ilustracji dla zobrazowania tej samej rzeczy w całym dokumencie,
- korzystać z ilustracji, która przedstawia małą rzecz.

Tekst pisany

W kształtowaniu tekstu pisanego należy:

- unikać umieszczania dużej ilości tekstu na jednej stronie,
- unikać korzystania z akapitów,
- korzystać z numerowania stron w dokumencie,
- korzystać z ilustracji obrazujących treść (mogą to być zdjęcia, rysunki, symbole),
- jeśli konieczne jest użycie tabeli lub wykresu, należy starać się, by były proste i czytelne, zawsze opisane i wyjaśnione,
- unikać stosowania liczebników porządkowych,

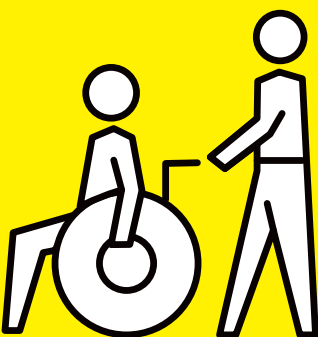
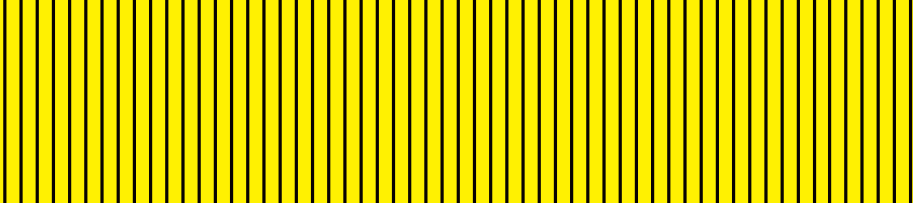
Przykład:

- ◆ To było już 5 - te (piąte) spotkanie na ten temat w tym roku.
- ◆ Już 5 spotkań na ten temat odbyło się w tym roku.
- korzystać z zapisywania liczb z wykorzystaniem cyfr zamiast słowami,

- unikać cyfr rzymskich,
- jeśli to możliwe, pisać pełne daty,

Przykład:

- ◆ 12.10.2010.
- ◆ 12 października 2010 roku.



PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK

Kilka przykładów zapewnienia dostępności w budynkach istniejących oraz nowo projektowanych.

Muzeum Czartoryskich w Krakowie

inwestor	Fundacja Książąt Czartoryskich, Muzeum Narodowe w Krakowie
projektant	Biuro Projektów Lewicki Łatak
adres	ul. Pijarska 15, Kraków, Polska
data powstania budynku	Koniec XIX w.
projekt	2007-2018
realizacja	2010-2019
strona www	https://mnk.pl/deklaracja-dostepnosci

Zastosowane rozwiązania w zakresie dostępności:

architektonicznej

- wszystkie poziomy dostępne są dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu, zarówno w zakresie sal ekspozycyjnych, jak i sali edukacyjnej oraz wykładowej:
 - windy z panelami dostosowanymi do obsługi również przez osoby niewidome,

- odpowiednio szerokie korytarze,
- pokonywanie nierówności poziomów w przestrzeniach ekspozycyjnych poprzez rampy wyposażone w pochwyty nie utrudniające korzystania z przestrzeni również osobom pełnosprawnym,
- toaleta dla osób niepełnosprawnych dostępna na parterze budynku,
- zastosowanie kontrastowych rozwiązań kolorystycznych ułatwiających poruszanie się w przestrzeni osobom niedowidzącym,
- wprowadzenie drogi dla osób niewidomych oznaczonej pasami i polami uwagi,
- wprowadzenie mebla mobilnego z materiałami edukacyjnymi oraz kopiami wybranych eksponatów dostępnego w przestrzeni ogólnodostępnej na parterze, z opisami w języku brajla,
- opracowanie ścieżki sensorycznej w ramach ekspozycji z kopiami wystawianych dzieł lub w formie tyflografiki.

cyfrowej

- zamieszczone na stronie po 23.09.2019 r. publikacje w formie plików PDF są dostępne cyfrowo w całości,
- zdjęcia wykorzystywane do realizacji bieżących zadań muzeum posiadają opis alternatywny,
- strona posiada następujące ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - wersję kontrastową,
 - możliwość zmiany rozmiaru tekstu,
 - widoczny fokus,
 - wyróżnienie odnośników,
- udostępnienie aplikacji mobilnej „Muzeum Książąt Czartoryskich” dla systemu Android i iOS.

informacyjno-komunikacyjne

- udostępnienie audiodeskrypcji dla przestrzeni muzealnej, historii i zbiorów muzeum oraz wybranych eksponatów, w tym dla Sali Czartoryskich, Sztuki czasów Rembrandta i Damy z gronostajem oraz Sztuki średniowiecza,
- dostęp do zwiedzania wybranych sal muzealnych wirtualnie w ramach spacerów on-line w pięciu wersjach:

- języku polskim z lektorem,
- języku angielskim z lektorem,
- języku migowym,
- audiodeskrypcji,
- języku uproszczonym (ETR),
- dostęp do przenośnej pętli indukcyjnej po wcześniejszym zgłoszeniu min. 7 dni przed planowaną wizytą,
- obsługa tłumacza Polskiego Języka Migowego po wcześniejszym zgłoszeniu min. 7 dni przed planowaną wizytą,
- zapewnienie kontaktu mailowego (dostepnosc@mnk.pl) lub SMS (609 430 129),
- udostępnienie filmów w PJM o oddziałach MNW.

inne

- wprowadzenie cichych godzin,
- udostępnienie koszyków sensorycznych,
- zniżki dla osób niepełnosprawnych.





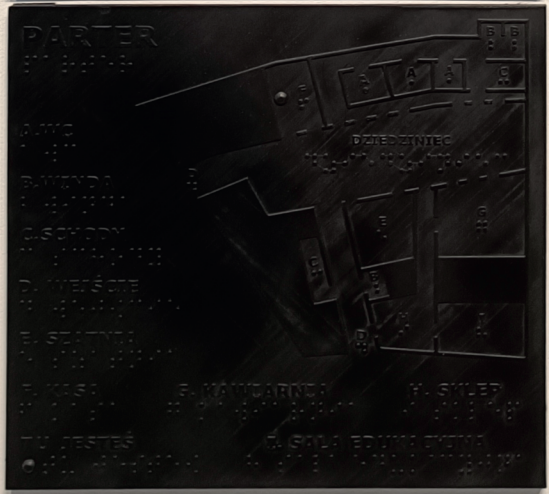
● Foto Justyna Kleszcz

Rys.5

Dziedziniec Muzeum Czartoryskich w Krakowie - widok na meble mobilne, tyflomapy wykonane w kontrastowym kolorze umieszczone na parterze budynku.

TEKST ALTERNATYWNY:

Odwiedzający Muzeum Czartoryskich w Krakowie siedzący w przeszklonym, zadaszonym dziedzińcu muzealnym. W tle widoczne białe meble mobilne oraz kładka na trzecim piętrze.





● Foto Justyna Kleszcz

Rys.6

Tyflomapy wykonane w kontrastowym kolorze umieszczone na parterze budynku Muzeum Czartoryskich w Krakowie.

TEKST ALTERNATYWNY:

Fotografia przedstawiająca grafitowe tyflomapy trzech pięter muzealnych umieszczone na kremowej ścianie.





Foto JustynanKleszcz

Rys.8

Rozwiązanie służące pokonaniu różnicy poziomów wewnątrz sal ekspozycyjnych muzeum. Rozwiązania kolorystyczne, wykonanie pochwytów, oznaczenia

TEKST ALTERNATYWNY:

Klatka schodowa z podobnym rozwiązaniem poręczy z oznaczonymi ścieżkami i polami uwagi.



Foto Justyna Kleszcz

Rys.7

Rozwiązanie służące pokonaniu różnicy poziomów wewnątrz sal ekspozycyjnych muzeum. Rozwiązania kolorystyczne, wykonanie pochwytów, oznaczenia ścieżek i pola uwagi.

TEKST ALTERNATYWNY:

Rampa oraz schody służące pokonaniu różnicy wysokości wewnątrz przestrzeni ekspozycyjnej muzeum. Drewniana posadzka oraz schody kontrastują z grafitową rampą i barierkami. Mosiężne pochwytów są wpuszczone w ścianę.





● Foto Justyna Kleszcz

Rys.10

Elementy ścieżki sensorycznej w przestrzeniach ekspozycyjnych - oznaczenie, sposób wykonania.

TEKST ALTERNATYWNY:

Element ścieżki sensorycznej z repliką skrzydła husarskiego przymocowany do kontrastowego postumentu na tle czerwonej ściany, oznaczony elementami ścieżki uwagi.

Katedra św. Pawła w Londynie

inwestor	Katedra św. Pawła
projektant	Caroe Architecture Limited
adres	St. Paul's Churchyard, Londyn, Wielka Brytania
data powstania budynku	1675-1711
projekt	2018-2019
realizacja	2020-2022
strona www	https://www.stpauls.co.uk/ http://vocaleyeyes.co.uk/venues/st-pauls-cathedral/#player=837&track=31

Zastosowane rozwiązania w zakresie dostępności:

architektonicznej

- przebudowa północnego wejścia do katedry w celu zniwelowania 2-metrowej różnicy terenu,
- wykonanie dwóch sinusoidalnych ramp po dwóch stronach schodów zewnętrznych, o właściwej

szerokości i nachyleniu, wyposażonych w stosowne pochwyty dopasowane do historycznego charakteru budynku,

- zastosowanie pochwyków ciągłych,
- wprowadzenie dodatkowego oświetlenia stopni, rampy i portyku,
- budowa zintegrowanych z projektem ławek z podłokietnikami o zmiennej wysokości,
- zastosowanie kontrastowych rozwiązań materiałowych,
- budowa prototypowej rampy do testowania rozwiązań użytych na stałe katedrze, użytej m.in. w 2012 r. w czasie Paraolimpiady w Londynie,
- budowa wewnętrznego przedsionka dla ułatwienia dostępu,
- toalety dla osób niepełnosprawnych z podziałem na płeć dostępne z poziomu krypty.

cyfrowej

- na stronie zamieszczono dział dedykowany dostępności,
- możliwość ciągnięcia ze strony mapy dostępności w

formacie pdf z oznaczeniem punktu dostępu oraz możliwych utrudnień w dostępie do obiektu i jego otoczenia.

informacyjno-komunikacyjne

- udostępnienie audiodeskrypcji przy zwiedzaniu budynku na miejscu oraz na podmiotowej stronie,
- możliwość dotykania eksponatów (rzeźb),
- wprowadzenie do programu zwierzania z przewodnikiem w formie „oprowadzania dotykowego” dostępnego po wcześniejszej rezerwacji,
- udostępnienie materiałów, w tym opisów i regulaminów w języku angielskim w alfabecie brajla,
- dostęp do przenośnej pętli indukcyjnej bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia,
- dostęp do zwiedzania z przewodnikiem multimedialnym udostępnianym na miejscu w:
 - języku angielskim z lektorem,
 - brytyjskim języku migowym,
 - audiodeskrypcji,
- zapewnienie kontaktu mailowego (admissions@stpaulscathedral.org.uk) oraz

telefonicznego (0207 246 8357).

inne

- zniżki dla osób niepełnosprawnych,
- pełny dostęp do budynku z psem asystującym.



Foto Graham Lacdao

Rys.11

Wejście północne do katedry św. Pawła w Londynie.

TEKST ALTERNATYWNY:

Schody i dwie rampy po bokach, na planie elipsy, prowadzą do wejścia do katedry św. Pawła w Londynie. W tle widoczne ciemne drzwi wejściowe.



© Carpe Architecture Ltd



● Foto Irving & Nichols Photography

Rys.12

Północne wejście do katedry św. Pawła w Londynie.
Widok na schody i rampy.

TEKST ALTERNATYWNY:

W widoku z góry widać schody zewnętrzne oraz rampy prowadzące do kościoła. Rampy i schody sągranitowe, posiadająkontrastowe barierki i poręcze.





● Foto Irving & Nichols Photography

Rys.13

Północne wejście do katedryśw. Pawła w Londynie.
Widok na przedsionek wewnętrzny.

TEKST ALTERNATYWNY:

Na zdjęciu widać brązowy przedsionek na planie elipsy
który wykonany jest z drewna.



Foto Irving & Nichols Photography

Rys.14

Nowy przedsionek przy wejściu północnym do katedry św. Pawła w Londynie.

TEKST ALTERNATYWNY:

Przez otwarte drzwi przedsionka widać drzwi wejściowe do katedry. Brązowy przedsionek na planie elipsy jest wykonany z drewna. Wyraźnie kontrastuje z jasnymi ścianami i podłogą katedry. Na drodze przejścia nie ma żadnych różnic poziomów.

**Wydział Lingwistyki Stosowanej i Neofilologii
Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie**

inwestor	Uniwersytet Warszawski
projektant	Autorska Pracownia Architektury Kuryłowicz & Associates Sp. z o.o.
adres	ul. Dobra 55, Warszawa, Polska
projekt	2006-2022
realizacja	2011-2022
strona www	https://wls.uw.edu.pl/ https://budynki.bon.uw.edu.pl/

Zastosowane rozwiązania w zakresie dostępności:

architektonicznej

- wszystkie poziomy dostępne są dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu, zarówno w zakresie sal dydaktycznych, jak i administracyjnych:
 - windy z panelami dostosowanymi do obsługi również przez osoby niewidome,
 - odpowiednio szerokie korytarze,
 - pokonywanie nierówności poziomów pomiędzy

etapem I i II realizacji za pomocą pochylni włączonych w ciągi komunikacyjne ogólnodostępne,

- toalety dla osób niepełnosprawnych dostępne na każdej kondygnacji budynku,
- zastosowanie kontrastowych rozwiązań kolorystycznych (grafit, jasna szarość, zamiennie żółty, pomarańczowy, czerwony i zielony) oraz doświetlenie światłem dziennym przestrzeni służących komunikacji, ułatwiających poruszanie się osobom niedowidzącym,
- oznaczenie elementów takich, jak drzwi wejściowe do pomieszczeń, wind itp. kontrastowym kolorem,
- w zaprojektowanym systemie informacji wizualnej wykorzystano elementy o dużym kontraście, główne elementy w formie tekstu wypukłego mocowanego na ścianie, wykonanego z materiału znacznie różniącego się fakturą i teksturą od powierzchni ścian,
- jak największe uczytelnienie planu budynku poprzez wydzielenie pasa sal dydaktycznych

wzdłuż głównej, najszerszej drogi komunikacyjnej oraz pokoi administracyjnych i pracowniczych dookoła atriów,

- wprowadzenie oznaczenia elementów komunikacji dla osób niewidomych i polami uwagi wykonanymi dodatkowo w kontrastowym kolorze,
- miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych zostały wyznaczone przy ulicy, przy wejściu od strony ul. Dobrej.

cyfrowej

- strona posiada następujące ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - wersję kontrastową,
 - możliwość zmiany rozmiaru tekstu,
 - widoczny fokus,
 - wyróżnienie odnośników.

informacyjno-komunikacyjnej

- duże sale wykładowe oraz sala wielofunkcyjna zostały wyposażone w pętlę indukcyjną,
- wszystkie pomieszczenia oznaczone zostały tabliczkami z numerem pomieszczenia i nazwą

podpisaną brajlem,

- obsługa tłumacza polskiego języka migowego po wcześniejszym zgłoszeniu min. 1 dzień przed dyżurem tłumacza; tłumacz dyżuruje w Biurze Osób z Niepełnosprawnościami 2 dni w tygodniu w wyznaczonych godzinach; kontakt możliwy osobiście lub zdalnie,
- obsługa tłumacza polskiego języka migowego w trakcie zajęć po złożeniu odpowiedniego wniosku,
- zapewnienie kontaktu mailowego z administracją budynku (k.kochman@wn.uw.edu.pl) lub telefonicznie z administracją lub portiernią 882 166 094, 22 55 26 029, 22 55 26 097).

inne

- pełny dostęp do budynku z psem asystującym.



Foto Nate Cook

Rys.15

Korytarz w części administracyjnej budynku. Rozwiązania kolorystyczne oparte na dużej kontrastowości elementów.

TEKST ALTERNATYWNY:

Korytarz uczelni z pokojami biurowymi po obu stronach. Korytarz zakończony jest oknem. Pod oknem siedzi student na żółtym fotelu i czyta. Miejsca do siedzenia wyznaczone są żółtą posadzką. Podłoga jest ciemnoszara, ściany białe, a drzwi do pokoi - grafitowe.



Foto Nate Cook

Rys.16

Przestrzeń wspólna dla studentów w przestrzeni atrium, wykonana w kontrastowym kolorze.

TEKST ALTERNATYWNY:

Wysoki hol o szarej posadzce. Po lewej stronie szklana fasada i żebietowa słupy i rygle. Po prawej - antresola ze szklaną barierką. Po bokach stoją żółte meble: po prawej ławki, po lewej fotele. Za barierką z prawej strony widać amfiteatralną salę pomalowaną na żółto.



Foto Nate Cook

Rys.17

Pola i linie uwagi przed klatką schodową w głównym korytarzu.

TEKST ALTERNATYWNY:

Z przodu czarne pole uwagi na szarej podłodze przed zejściem na otwartą klatkę schodową na środku korytarza. Po lewej stronie biała ściana z czarnymi drzwiami, po prawej stronie - żółty pas ławek pod oknami. Za nimi widać wewnętrzny dziedziniec.



Autor. T.Pniewski (AAPAKA)

Rys.18

Połączenie kampusu Uniwersytetu Warszawskiego z projektowanym budynkiem.

TEKST ALTERNATYWNY:

Widok z lotu ptaka na Warszawę. Z prawj strony Wisła. Żółta oś oznacza połączenie budynku Biblioteki Uniwersyteckiej, przez Wydział Lingwistyki Stosowanej do budynków głównego kampusu Uniwersytetu Warszawskiego. Autorem rysunku jest Tomasz Pniewski.

BIBLIOGRAFIA

Przepisy unijne:

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz. Urz. UE L 327 z 02.12.2016).

Przepisy krajowe:

2. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U . 2012 r. poz. 1169).
3. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2022 r. poz. 2240).
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2017 r. poz. 1824).
5. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U .2023 r. poz. 82).

6. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 1960 Nr 30 poz. 168, Dz. U. z 2023 r. poz. 775).
7. Ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2022 r. poz. 479).
8. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 r. poz. 57).

Publikacje:

9. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, „Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami. Analiza i zalecenia”, Warszawa 2015,
https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/BIULETYN_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf
10. BRUTKOWSKI M., JORDAN S., KUNC K., ROBAKOWSKA E., SUBOCZ M. „Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami uwzględniając koncepcję uniwersalnego projektowania - poradnik”,

Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa,
Warszawa 2017.

11. BUDNY J. „Dostosowanie budynków użyteczności publicznej - teoria i narzędzia”, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa, 2009.
12. HYJEK M., AUGUSTYNIAK M., TOTA-STAWARCZYK P. „Dostępność. Bezpieczna ewakuacja”, Fundacja Polska Bez Barrier, Warszawa 2022.
13. "Information for all: European standards for making information easy to read", Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, 2015.
https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2015/03/Informacja-dla-wszystkich-internet_0.pdf
14. „Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia” wydane przez PSONI i Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych,
<https://psoni.org.pl/>
15. IWICKA E. „Rodzaje kodów kreskowych”, w: T. Janiak (red.) „Kody kreskowe: rodzaje, standardy, sprzęt, zastosowania: praca zbiorowa”, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2000, s.60-62.

16. KOWALSKI K. „Panele sterujące w windach”,
Fundacja Integracja, Warszawa 2022.
17. KOWALSKI K. „Projektowanie bez barier - wytyczne”,
Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa,
2010.
18. „Nie piszcie nic o nas bez nas ! Angażowanie osób z
niepełnosprawnością intelektualną w opracowywanie
tekstów łatwych do czytania”, Polskie
Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem
Umysłowym, Warszawa 2012.
[https://psoni.org.pl/wp-
content/uploads/2015/09/Nie-piszcie-nic-o-nas-bez-
nas-internet_0.pdf](https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Nie-piszcie-nic-o-nas-bez-nas-internet_0.pdf)
19. STĘPIEŃ B. „Dostępność architektoniczna i
informacyjno-komunikacyjna infrastruktury
transportowej”, 2021.
[https://www.uzp.gov.pl/__data/assets/pdf_file/001
2/52500/Dostepnosc-architektoniczna-i-
informacyjno-komunikacyjna-infrastruktury-
transportu.pdf](https://www.uzp.gov.pl/__data/assets/pdf_file/0012/52500/Dostepnosc-architektoniczna-i-informacyjno-komunikacyjna-infrastruktury-transportu.pdf)
20. SZCZEPANKOWSKI B., KONCEWICZ D. „Język
migowy w terapii”, Wyższa Szkoła Pedagogiczna w
Łodzi, Edukacyjna Grupa Projektowa, Łódź 2008.

21. SZCZYGIELSKA M., TRZECIAKIEWICZ M.,
KASPERKOWIAK M., „Dostępne wydarzenia w
praktyce”, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego,
Warszawa 2015.
22. WÓJTOWICZ M. „Piktogram jako nośnik informacji w
pasażerskim transporcie zbiorowym”. Gransport
Miejski i Regionalny, 2019, nr 11/12, s. 8-14.

Inne dokumenty:

23. PN – EN ISO 3098 – 0: 2002 Dokumentacja
techniczna wyrobu – Pismo. Część 0: Zasady ogólne
24. PN – EN ISO 3098 – 2: 2002 Dokumentacja
techniczna wyrobu – Pismo. Część 2: Alfabet
łaciński, cyfry i znaki
25. PN – EN ISO 3098 – 5: 2002 Dokumentacja
techniczna wyrobu – Pismo. Część 5: Pismo alfabetu
łacińskiego, cyfry i znaki projektowaniu
wspomagany komputerowo (CAD).
26. Standard WCAG 2.1,
<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/wcag-21-w-skrocie>
27. „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”, Minister Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018,
https://www.poir.gov.pl/media/86002/wytyczne_rownosc_szans.pdf (dostęp: 01.08.2023).

28. „Wytyczne dotyczące realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027”, Minister Funduszy i Polityki Regionalnej, Warszawa 2022,
<https://www.power.gov.pl/media/113155/wytyczne.pdf> (dostęp: 01.08.2023).

29. „Czym są kody QR i jak działają”, <https://www.qr-online.pl/kody-qr.html> (dostęp: 01.08.2023).

Dokumenty powiązane:

30. Standard dostępności cyfrowej Politechniki Opolskiej.

31. Standard informacyjno – komunikacyjny Politechniki Opolskiej

Adresy oddziałów PFRON

Dolnośląski

ul. Szewska 6/7
50-053 Wrocław
wroclaw@pfron.org.pl
telefon 71 346 74 40

Kujawsko-Pomorski

ul. Szosa Chełmińska 30
87-100 Toruń
torun@pfron.org.pl
telefon 56 681 44 00

Lubelski

ul. W. Kunickiego 59
20-422 Lublin
lublin@pfron.org.pl
telefon 81 466 76 00

Lubuski

ul. Boh. Westerplatte 11
65-034 Zielona Góra
zielonagora@pfron.org.pl
telefon 68 422 78 00

Łódzki

ul. Kilińskiego 169
90-353 Łódź
pfron.lodz@pfron.org.pl
telefon 42 205 01 00

Małopolski	ul. Na Zjeździe 11 (piętro 12) 30-527 Kraków krakow@pfron.org.pl telefon 12 312 14 00
Mazowiecki	Jana Pawła II 13 00-828 Warszawa warszawa@pfron.org.pl telefon 22 311 83 12
Opolski	ul. Katowicka 55 45-061 Opole opole@pfron.org.pl telefon 77 887 20 00
Podkarpacki	ul. Rejtana 10 35-310 Rzeszów rzeszow@pfron.org.pl telefon 17 283 93 00
Podlaski	ul. Fabryczna 2 15-483 Białystok bialystok@pfron.org.pl telefon 85 733 87 00
Pomorski	Al. Grunwaldzka 184 80-266 Gdańsk gdansk@pfron.org.pl telefon: 58 350 05 00

Śląski

Pl. Grunwaldzki 8-10/8
40-950 Katowice
katowice@pfron.org.pl
telefon 32 493 21 00

Świętokrzyski

Al. IX Wieków Kielc 3
25-516 Kielce
kielce@pfron.org.pl
telefon 41 230 97 00

**Warmińsko-
Mazurski**

ul. A. Mickiewicza 21/23
10-508 Olsztyn
olsztyn@pfron.org.pl
telefon 89 722 90 00

Wielkopolski

ul. Lindego 6
60-573 Poznań
poznan@pfron.org.pl
telefon 61 666 46 00

Zachodniopomorski

ul. Janosika 17
71-424 Szczecin
szczecin@pfron.org.pl
telefon 91 350 97 00

SPIS TREŚCI

ZAMIAST WSTĘPU	3
Rozdział I SŁOWNIK POJĘĆ PODSTAWOWYCH	9
Audiodeskrypcja	9
Bariera	9
Deskrypcja tekstowa	10
Dostępność	10
Dokumenty elektroniczne	10
Język prosty	11
Język łatwy do czytania	11
Język migowy	11
Kanały sensoryczne w komunikacji	12
Kod QR	12
Komunikacja we wnioskowanej formie	13
Osoba z niepełnosprawnością / niepełnosprawnościami	13
Osoba ze szczególnymi potrzebami	14
Napisy rozszerzone	17
Piktogram	18
Standard dostępności	18
Technologie wspierające	18
Tekst alternatywny	19
Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 i kolejne	19
Rozdział II PODSTAWA PRAWNA	20

Zapewnienie dostępności następuje w zakresie 20

Kto ma obowiązek zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami? 20

Czy dana instytucja ma obowiązek stosowania Ustawy o zapewnieniu dostępności? 20

Czego dotyczą minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami? 22

Czego może potrzebować osoba ze szczególnymi potrzebami? 22

Czego dotyczy dostępność architektoniczna? 23

Czego dotyczy dostępność cyfrowa? 24

Czego dotyczy dostępność informacyjno-komunikacyjna? 25

Co można zrobić, jeśli podmiot publiczny jest niedostępny? 28

Co powinien zawierać formularz informacji o braku dostępności? 30

Co powinien zawierać wniosek o zapewnienie dostępności? 32

Ile czasu ma podmiot publiczny na zapewnienie dostępności w zakresie wskazanym we wniosku? 34

Na czym polega dostęp alternatywny? 34

Co to jest skarga na brak dostępności i czemu służy? 36

Kiedy można wnieść skargę? 36

Co powinna zawierać skarga na brak dostępności? 38

Co mogę zrobić, jeśli nie zgadzam się z decyzją Prezesa PFRON?	40
Jaka jest kara za niezrealizowanie nakazu zapewnienia dostępności?	40
Rozdział III DOSTĘPNOŚĆ NA CO DZIEŃ	43
Dokument elektroniczny	43
Dokument pisany	55
Rozdział IV PRZYKŁADY DOBRYCH PRAKTYK	71
Muzeum Czartoryskich w Krakowie	73
Katedra św. Pawła w Londynie	87
Wydział Lingwistyki Stosowanej i Neofilologii Uniwersytetu Warszawskiego w Warszawie	99
BIBLIOGRAFIA	107
Przepisy unijne:	107
Przepisy krajowe:	107
Publikacje:	108
Inne dokumenty:	111
Dokumenty powiązane:	112
Adresy oddziałów PFRON	113
SPIS TREŚCI	116