

**Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej we Wrocławiu**

(podstawa prawna: Ustawa z dn. 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz. U. z 2019, poz. 1696)

Lp.	Zakres podejmowanych czynności, stosownie do wymogów ustawowych	Sposób realizacji	Działania szczegółowe	Osoba odpowiedzialna	Termin podjęcia działań
1.	Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami (art. 14 ust. 2 pkt 1)	- podejmowanie działań w celu wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami w sytuacjach indywidualnych (m.in. udzielanie informacji)	- Zapewnienie tzw. dostępu alternatywnego - reagowanie na potrzeby związane z dostępnością w sytuacjach indywidualnych	koordynator	Kompetencja stała
2.	Przygotowanie i koordynacja wdrożenia <u>planu działania</u> na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zapewnieniu dostępności (art. 14 ust. 2 pkt 2)	1) przygotowanie planu działania <ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami</li> <li>• określenie działań w zakresie poprawy realizacji zadań w zakresie dostępności</li> </ul> 2) zatwierdzenie planu działania przez Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej we Wrocławiu 3) zamieszczenie planu działania w Biuletynie Informacji Publicznej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu 4) koordynacja wdrożenia planu	Ad.1) Publikacja na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej danych kontaktowych koordynatora do spraw dostępności (art. 14 ust. 5) - stworzenie i opublikowanie tzw. deklaracji dostępności - utworzenie planu na podstawie uprzedniej analizy dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej - ocena stanu obiektów, usług świadczonych przez podmiot oraz danych zawartych w BIP oraz następcza analiza	koordynator (we współpracy z osobą zatrudnioną na samodzielnym stanowisku ds. informatycznych)	Pkt 1-3 do 31.03.2021 r.

			możliwości zapewnienia w powyższym zakresie większej dostępności - publikacja zatwierdzonego planu działania w BIP		
3.	Monitorowanie działalności podmiotu w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (art. 14 ust. 2 pkt 3)	- zbieranie informacji od podmiotów zewnętrznych dotyczących istniejących barier - analiza zgromadzonego materiału	- Sporządzenie raportu o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; - przedłożenie raportu do zatwierdzenia Dolnośląskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej do zatwierdzenia - przedstawienie raportu Wojewodzie Dolnośląskiemu	koordynator	Kompetencja stała; raport do 31.03.2020 r.

Zaakceptował:

Z-ca Dolnośląskiego Wojewódzkiego  
Inspektora Inspekcji Handlowej

*mgr inż. Marek Gorawski*  
Z-ca Dolnośląskiego Wojewódzkiego  
Inspektora Inspekcji Handlowej

Dolnośląski Wojewódzki  
Inspektor Inspekcji Handlowej  
We Wrocławiu

Sporządziła:

Monika Marciniak  
Koordynator ds.  
dostępności

Załącznik:

Ocena dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej we Wrocławiu

- I. **Ocena dostępności architektonicznej budynku Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, usytuowanego przy ul. Ofiar Oświęcimskich 15A, 50-069 Wrocław**
- II. **Ocena dostępności cyfrowej budynku Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, usytuowanego przy ul. Ofiar Oświęcimskich 15A, 50-069 Wrocław**
- III. **Ocena dostępności informacyjno-komunikacyjnej budynku Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, usytuowanego przy ul. Ofiar Oświęcimskich 15A, 50-069 Wrocław**

#### **Ad. I**

Budynek Inspektoratu złożony jest 5 kondygnacji. Na teren budynku można dostać się wejściem od strony ul. Ofiar Oświęcimskich. Utrudnienie dla osób niepełnosprawnych mogą stanowić schody, nie ma także podjazdu dla wózków inwalidzkich. Nazwa urzędu może nie być w pełni czytelna dla osób niedowidzących, nie ma również oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych.

Budynek Inspektoratu nie spełnia wymogu wizualnego i dotykowego lub głosowego informowania o rozkładzie pomieszczeń. Ww. informacja ma wyłącznie formę tablicy informacyjnej o standardowych właściwościach, co stanowić może barierę dla osób niewidzących i niedowidzących (brak informacji dotykowych lub głosowych), jak również osób z przejściowymi problemami ze wzrokiem.

Na parterze, naprzeciwko wejścia do budynku, znajduje się punkt informacyjny. Sekretariat umiejscowiony jest na pierwszym piętrze.

W budynku znajduje się klatka schodowa z poręczami, nie ma windy ani podjazdu dla wózków inwalidzkich, co w znacznym stopniu ogranicza dostęp osób ze szczególnymi potrzebami do poziomu 1, gdzie mieści się sekretariat Inspektoratu oraz istnieje możliwość złożenia skarg bądź wniosków do Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej we Wrocławiu, jak również stanowić może ewentualną barierę dla osób ze szczególnymi potrzebami spośród pracowników Inspektoratu.

Tym niemniej, petenci zainteresowani uzyskaniem porady konsumenckiej, złożeniem wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego bądź też skargi objętej właściwością rzeczową Inspekcji Handlowej przyjmowani są w wyznaczonych godzinach od poniedziałku do piątku w pomieszczeniu usytuowanym na parterze budynku.

W budynku brak jest toalet przystosowanych dla osób niepełnosprawnych, jak również pętli indukcyjnych.

Istnieje możliwość wejścia do budynku z psem asystującym.

**Wnioski:** Budynek posiada liczne bariery architektoniczne o poziomym i pionowym charakterze. Największą barierą architektoniczną budynku Inspektoratu stanowi wejście do budynku (wyłącznie schody, brak podjazdu dla wózków inwalidzkich). Problematyczne, szczególnie dla osób wykazujących szczególne potrzeby w zakresie zmysłu wzroku, może być także odnalezienie miejsca, w którym znajduje się domofon, którego naciśnięcie jest niezbędne, aby dostać się na teren budynku. Należy rozważyć także możliwość dostosowania budynku, szczególnie w zakresie podjazdu, informacji o rozkładzie pomieszczeń także w wersji dotykowej lub słuchowej, jak również windy.

Koniecznym jest jednak wskazanie, że budynek Inspektoratu, między innymi z racji swojego położenia, jak również rozmieszczenia pomieszczeń oraz klatki schodowej, nie wykazuje podatności na zmiany o

charakterze przestrzennym, szczególnie w perspektywie wewnętrznej (ograniczona możliwość dostosowania budynku pod względem dostępności architektonicznej), co znacznie utrudnia (o ile nie uniemożliwia) dokonanie adaptacji budynku zgodnie z wymogami ustawowymi.

## **Ad. II**

Inspektorat prowadzi wyłącznie Biuletyn Informacji Publicznej. Jego układ, jak również przyjęty schemat zamieszczania treści (oraz ich forma) w znacznej części są zgodne z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej oraz wytycznych, do których ustawa się odwołuje (tj. WCAG 2.1). Strona posiada szereg udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, między innymi różne warianty czcionek, w jakich wyświetla się opublikowany tekst, możliwość ich kilkustopniowego zwiększenia, zmiany koloru czcionki bądź koloru tła, co ułatwia odczytywanie treści przez osoby z problemami w zakresie zmysłu wzroku. Aktualnie w biuletynie nie są zamieszczone mapy ani materiały graficzne, które wymagałyby opatrzenia napisami, jak również mogłyby stanowić potencjalne ryzyko dla osób dotkniętych padaczką (dot. ruchomych grafik).

Biuletyn zachowuje standardy związane z odpowiednim podkreślaniem i podświetlaniem odnośników zamieszczonych na stronie.

**Wnioski:** Strona nie jest jednak całkowicie zgodna ze standardami WCAG 2.1 z tej racji, że niektóre pliki (doc., pdf) mogą nie być w pełni dostępne cyfrowo, jak również mogą występować grafiki bez tekstu alternatywnego. Specyfika prowadzonych postępowań ADR oraz związanych z działalnością Stałego Sądu Polubownego, funkcjonującego przy Inspektoracie, wymaga jednak, by na stronie zamieszczone były formularze i wnioski w formacie doc. czy pdf, co może stanowić barierę dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## **Ad. III**

Inspektorat zapewnia obsługę interesantów osobiście w siedzibie Inspektoratu, jak również przewiduje możliwość kontaktu za pośrednictwem telefonu (numery kontaktowe znajdują się w Biuletynie Informacji Publicznej Inspektoratu) – poradnictwo konsumenckie, możliwość zgłaszania nieprawidłowości w zakresie spraw objętych właściwością rzeczową Inspekcji Handlowej – a także faksu i poczty elektronicznej.

Nie jest przewidziana w budynku Inspektoratu możliwość skorzystania z usługi tłumacza języka migowego na miejscu. W budynku nie są przewidziane udogodnienia informacyjno-komunikacyjne takie jak pętle indukcyjne, system Bluetooth, systemy FM czy też systemy na podczerwień. Także Biuletyn Informacji Publicznej nie zawiera treści w polskim języku migowym (PJM) w postaci pliku wideo, w którym przedstawione byłyby podstawowe informacje dotyczące działalności i kompetencji Inspektoratu.

**Wnioski:** Budynek Inspektoratu wykazuje dostępność w aspekcie informacyjno-komunikacyjnym na poziomie dopuszczalnym, aczkolwiek podstawowym, co powinno ulec przystosowaniu. Tym niemniej, z racji właściwości oraz specyfiki Inspekcji Handlowej jako podmiotu realizującego zadania publiczne, dostosowanie budynku w tym zakresie, szczególnie tempo, w jakich zmiany mogłyby być wprowadzane, należy dostosować także do możliwości finansowych jednostki.