

Załącznik  
do zarządzenia Nr  
2615/2021  
Prezydenta Miasta Krakowa  
z dnia 17 września 2021 r.

---

**Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na  
lata 2021 – 2024 na rzecz poprawy  
zapewniania dostępności osobom ze  
szczególnymi potrzebami**

---

1. Cel opracowania dokumentu.....	2
2. Podstawy prawne opracowania dokumentu.....	2
3. Dotychczasowe działania Urzędu Miasta Krakowa na rzecz zapewnienia dostępności. ....	3
4. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewnienia dostępności Urzędu Miasta Krakowa dla osób ze szczególnymi potrzebami na lata 2021-2024.....	7
5. Dostępność architektoniczna.....	8
6. Dostępność informacyjno-komunikacyjna .....	11
7. Dostępność cyfrowa .....	13
8. Inne planowane działania na rzecz poprawy dostępności UMK.....	17
9. Wdrażanie planu, monitoring i koordynacja.....	19

## 1. Cel opracowania dokumentu.

Niniejszy dokument ma na celu poprawę dostępności Urzędu Miasta Krakowa i podniesienie jakości obsługi mieszkańców, zwłaszcza osób mających szczególne potrzeby w myśl zapisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dokument systematyzuje oraz gromadzi informacje o planowanych do podjęcia działaniach jakie mają prowadzić do zapewniania możliwie najwyższego poziomu dostępności usług świadczonych dla mieszkańców. Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021 - 2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wskazuje na działania, których realizacja przyczyni się do podwyższenia poziomu dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej. Dostępne budynki, usprawnienia obsługi mieszkańców, otwarte na obsługę osób ze szczególnymi potrzebami podejście pracowników Urzędu to plan, który w sposób priorytetowy będzie realizowany przez najbliższe lata.

## 2. Podstawy prawne opracowania dokumentu.

Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021 - 2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami został opracowany na podstawie **Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**. Przy opracowywaniu niniejszego dokumentu uwzględniono także obowiązki wynikające z innych przepisów prawa mających wpływ na funkcjonowanie Urzędu.

Są to:

1. Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r., poz. 1169).
2. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483, z 2001 r. Nr 28, poz. 319, z 2006 r. Nr 200, poz. 1471, z 2009 r., Nr 114, poz. 946).
3. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062).
4. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333, 2127, 2320, z 2021 r. poz. 11, 234, 282, 784).

5. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).
6. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848).
7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065 i 1696, z 2020 r. poz. 1608 i 2351).
8. Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 2 marca 1999r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie (Dz. U. z 2016 r. poz. 124, z 2019 r. poz. 1643 i 1696).

Przywołane powyżej dokumenty zobowiązują podmioty publiczne do zapewniania osobom ze szczególnymi potrzebami dostępu na równi z innymi obywatelami do obiektów/budynków a także do zapewniania komunikacji i informacji w formie dostępnej dla wszystkich mieszkańców.

### **3. Dotychczasowe działania Urzędu Miasta Krakowa na rzecz zapewnienia dostępności.**

Rozwój miasta, różnorodne potrzeby mieszkańców, turystów, potrzeba wychodzenia z nowymi inicjatywami skierowanymi do mieszkańców, realizacja zadań publicznych, które pomogą w rehabilitacji zarówno społecznej jak i zawodowej osób z różnymi dysfunkcjami spowodowały konieczność utworzenia komórek, stanowisk, które będą odpowiedzialne za realizację zadań w tym obszarze. Biorąc pod uwagę wagę oraz ilość zadań jakie Urząd realizuje na rzecz poprawy jakości życia osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, aktualnie w ich wykonanie zaangażowanych jest kilka typów struktur. Wyróżnić wśród nich należy Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia, w ramach którego funkcjonuje Referat ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami realizujący swoje zadania w bezpośredniej współpracy z Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta Krakowa ds. Osób z Niepełnosprawnościami. Przy Wydziale działa Powiatowa Społeczna Rada ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Komisja Dialogu Społecznego ds. Osób Niepełnosprawnych jako ciała doradcze

Prezydenta Miasta Krakowa w obszarze problematyki osób z niepełnosprawnościami. Działania związane z szeroko rozumianym wsparciem oraz rehabilitacją społeczno- zawodową osób z niepełnosprawnościami wspierając działania Urzędu Miasta Krakowa, realizują: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie, placówki oświatowe, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, środowiskowe domy samopomocy, domy pomocy społecznej, warsztaty terapii zajęciowej.

W wyniku nowelizacji ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) na samorządy powiatowe został nałożony obowiązek uchwalania *Powiatowego Programu Działania na Rzecz Osób Niepełnosprawnych*. Obecny, czwarty już program na lata 2019-2022 uchwalony został uchwałą Nr XVI/323/19 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 maja 2019 r. W perspektywie czteroletniej określono szczegółowo działania dla komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskich jednostek organizacyjnych realizujących działania dla mieszkańców Krakowa, w tym osób z niepełnosprawnościami. Powiatowy Program Działania na Rzecz Osób Niepełnosprawnych powstał po przeprowadzeniu konsultacji ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami. Należy zaznaczyć, iż znacznie wykracza poza ustawowe zapisy dotyczące zapewniania dostępności. Poszczególne priorytety programu określają zakres dotyczący różnych dziedzin życia, w odniesieniu do których realizowane są miejskie polityki. Na program składają się poniższe dziedziny:

1. Wsparcie w niezależnym życiu osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin.
2. Zabezpieczenie społeczne.
3. Dostępność.
4. Edukacja, w tym edukacja włączająca.
5. Praca i zatrudnienie.
6. Zdrowie.
7. Kultura, sport i turystyka.
8. Udział w życiu publicznym i politycznym.
9. Podnoszenie świadomości.

Działania realizowane w ramach Powiatowego Programu Działania na Rzecz Osób Niepełnosprawnych zmierzają do aktywizacji osób z niepełnosprawnościami w obszarach: podnoszenia świadomości w zakresie przysługujących praw, eliminacji

zjawiska niechęci czy wrogości do osób z niepełnosprawnościami, będących przyczyną ich społecznej alienacji. Powiatowy Program odnosi się do zadań ustawowo nałożonych do realizacji na powiat, zawiera także zadania własne Gminy realizowane w związku ze zgłaszanymi przez środowisko osób z niepełnosprawnościami potrzebami.

Priorytet III Powiatowego Programu określa zadania z zakresu dostępności:

1. Zapewnienie dostępności nowobudowanej i modernizowanej infrastruktury miejskiej, w tym przez adekwatne stosowanie obowiązujących przepisów prawa dotyczących dostępności oraz uzgadnianie projektów budowlanych pod kątem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.
2. Zapewnienie dostępności planów zagospodarowania przestrzennego, w tym w zakresie dostępności przestrzeni publicznej i komunikacji (przemieszczania się) oraz przez adekwatne stosowanie regulacji dotyczących dostępności oraz uzgadnianie tych planów pod kątem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.
3. Dostępności programów rewitalizacji, w tym przez adekwatne stosowanie regulacji dotyczących dostępności oraz uzgadnianie tych programów pod kątem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.
4. Audyty dostępności i likwidacja barier w obiektach użyteczności publicznej.
5. Szkolenia dotyczące dostępności dla pracowników odpowiedzialnych za miejskie inwestycje, w tym dla pracowników administracji architektoniczno-budowlanej, kadr planowania przestrzennego oraz służb konserwatorskich.
6. Tworzenie i modernizacja serwisów internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem dostępności.
7. Audyty dostępności materiałów informacyjnych (serwisów internetowych, aplikacji mobilnych oraz materiałów elektronicznych i materiałów drukowanych).
8. Opracowanie i aktualizowanie standardów komunikacji z mieszkańcami z niepełnosprawnościami.
9. Zapewnienie usługi tłumaczenia języka migowego w kontaktach z Urzędem i podległymi jednostkami.
10. Zapewnienie rozwiązań dla osób słabosłyszących (jak pętle indukcyjne) w punktach bezpośredniej obsługi mieszkańców i punktach informacyjnych.

11. Szkolenia dla dyrektorów i pracowników podległych jednostek w zakresie dostępności komunikacji.
12. Opracowanie i aktualizowanie standardu dostępności: taboru autobusowego i tramwajowego oraz infrastruktury przystankowej i jej otoczenia (w tym dojścia do przystanku).
13. Audyty dostępności infrastruktury transportowej, szkolenia dotyczące dostępności dla służb miejskich i jednostek podległych odpowiedzialnych za transport.

Działania prowadzone przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskie jednostki organizacyjne często realizowane są we współpracy z organizacjami pozarządowymi, które są partnerem w realizacji miejskiej polityki społecznej.

Szczegółowe informacje na temat działań oraz nakładów finansowych na realizację działań gminy zawarte są w rocznych sprawozdaniach z realizacji Powiatowego Planu Działania na rzecz Osób Niepełnosprawnych, informacje te każdorazowo publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej [https://www.bip.krakow.pl/?sub\\_dok\\_id=76289](https://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=76289).

W ramach realizacji zapisów ww. ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zarządzeniem Nr 1307/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 5 czerwca 2020 r. wyznaczono Pana Bogdana Dąsala do pełnienia funkcji Koordynatora ds. dostępności.

Mając na uwadze sukcesywne wdrażanie zapisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, celem inwentaryzacji branżowych aspektów w 2020 roku przeprowadzono walidację administrowanych przez miasto stron internetowych i umieszczono na nich aktualną deklarację dostępności w ramach obowiązku wynikającego z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o *dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*. Jednocześnie zarządzeniem Nr 2296/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 16 września 2020 r. powołano Zespół Zadaniowy ds. przeprowadzenia audytu dostępności architektonicznej budynków Urzędu Miasta Krakowa i ich otoczenia. W ramach wykonanych przez zespół prac powstały raporty z audytów poszczególnych lokalizacji zawierające rekomendacje w zakresie prac koniecznych do wykonania oraz wstępny kosztorys. Wyniki audytu zostały przedstawione w Raporcie o stanie zapewniania dostępności złożonym

przez Gminę Miejską Kraków 31 marca 2021 r., zgodnie z obowiązkiem składania co cztery lata raportu o stanie zapewniania dostępności wynikającym z art. 11 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

#### **4. Kierunki działań w ramach planu działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021-2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.**

Dzięki sukcesywnym działaniom podejmowanym przez władze Miasta, ukierunkowanym na poprawę jakości życia mieszkańców ze szczególnymi potrzebami, Urząd Miasta Krakowa niezwłocznie przyjął do realizacji zadania wynikające z wejścia w życie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Niniejszy plan wyznacza kierunki działań w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym, wynikających z wymagań określonych w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

— W zakresie dostępności architektonicznej:

- a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b) instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,
- c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
- d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573),
- e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

— W zakresie dostępności cyfrowej:



Spełnianie wymagań określonych w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o *dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*.

— W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

- a) obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza języka migowego przez strony internetowe i aplikacje,
- b) instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- c) 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,
- d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

## **5. Dostępność architektoniczna.**

Urząd Miasta Krakowa realizuje swoje zadania w 31 lokalizacjach na terenie Krakowa. Część budynków jest własnością Gminy Miejskiej Kraków, niektóre zadania natomiast realizowane są w przestrzeniach wynajmowanych.

We wszystkich budynkach w roku 2020 zostały przeprowadzone szczegółowe audyty dostępności architektonicznej. Na podstawie zgromadzonych danych zostały sporządzone raporty, które wskazują na konieczne do zrealizowania prace w zakresie dostosowania budynków do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres audytu odnosił się zarówno do przepisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane, wytycznych Ministerstwa Infrastruktury oraz dobrych praktyk zalecanych przez eksperckie organizacje pozarządowe, zajmujące się problematyką dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Część budynków, w których realizowane są zadania

Urzędu Miasta Krakowa spełnia minimalne wymagania wynikające z zapisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a poprawy wymagają jedynie elementy należące do dobrych praktyk. Niektóre lokalizacje Urzędu Miasta Krakowa znajdują się w budynkach zabytkowych, w których konieczne jest wykonanie prac przy współpracy z Konserwatorem zabytków, w celu zapewnienia warunków do korzystania z nich przez osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Odnosząc się natomiast do art. 6 pkt 1 lit. c ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w brzmieniu „zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy”, przyjęto wytyczne Ministerstwa Funduszy i Współpracy Regionalnej, dotyczące braku konieczności posiadania dodatkowej informacji głosowej lub dotykowej w przypadku gdy w pobliżu wejścia do budynku dyżur pełni portier (<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/koordynatorzy-dostepnosci/raport-o-zapewnieniu-dostepnosci/>).

Należy dodać, że plany budynków Urzędu, w których prowadzona jest obsługa klientów, zamieszczone są na stronie internetowej BIP MK: [plany budynków urzędu](#).

**W ramach poprawy dostępności architektonicznej budynków, w których zadania realizuje Urząd Miasta Krakowa zgodnie z rekomendacjami dotyczącymi koniecznych do przeprowadzenia prac (zawartymi w audytach dostępności) na lata 2021-2024 zostały zaplanowane niniejsze zadania:**

1. Wyznaczenie i prawidłowe oznaczenie miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami.
2. Wykonanie tablic informujących o lokalizacji wejścia dostosowanego dla osób z niepełnosprawnościami.
3. Dostosowanie wejścia (drzwi) do budynku.
4. Wykonanie lub remont pochylni prowadzących do budynków.
5. Wykonanie lub obniżenie domofonów przy drzwiach wejściowych.
6. Oznaczenie kontrastowe szklanych powierzchni, w tym drzwi wejściowych.
7. Oznaczenie kontrastowego schodów przed budynkami.
8. Wykonanie poręczy przy schodach.
9. Przygotowanie tablic informacyjnych oraz dotykowych planów tyflograficznych.

10. Obniżenie ład w punktach obsługi klienta.
11. Oznaczenie kontrastowe potencjalnie niebezpiecznych miejsc w korytarzach.
12. Umożliwienie omińnięcia różnic poziomów w korytarzach.
13. Oznaczenie kontrastowe i wykonanie elementów antypoślizgowych na klatkach schodowych w budynkach.
14. Poszerzenie drzwi do pomieszczeń biurowych.
15. Wykonanie wind, podnośników lub platform w celu udostępnienia wyższych kondygnacji.
16. Wykonanie lub poprawa dostosowania toalet dla osób z niepełnosprawnościami.
17. Instalacja dźwiękowych i świetlnych instalacji alarmowych.
18. Wyposażenie budynków w sprzęt ewakuacyjny.

Przedstawione powyżej inwestycje i racjonalne usprawnienia prowadzone będą zgodnie z rekomendacjami opisanymi w raportach z audytów w następujących lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa:

1. pl. Wszystkich Świętych 3 - 4
2. pl. Wszystkich Świętych 11
3. Rynek Podgórski 1
4. al. Powstania Warszawskiego 10 (Centrum Administracyjne)
5. al. Powstania Warszawskiego 10 (wieżowiec)
6. os. Zgody 2
7. ul. Wielicka 28a
8. ul. Stachowicza 18
9. ul. Basztowa 20
10. ul. Biskupia 18
11. ul. Bracka 1
12. ul. Bracka 10
13. ul. Czerwieńskiego 16
14. ul. Grunwaldzka 8
15. ul. Kasprowicza 29
16. ul. Lubelska 27
17. ul. Lubelska 29
18. ul. Dekerta 24

- 19. ul. Nowohucka 1
- 20. pl. Na Stawach 1
- 21. ul. Wielopole 1
- 22. ul. Wielopole 17
- 23. ul. Św. Krzyża 1
- 24. ul. Sarego 4
- 25. ul. Mogilska 41
- 26. os. Centrum C 10
- 27. ul. Na Załączu 2
- 28. ul. Rozrywki 26
- 29. Punkt Obsługi Mieszkańców ul. Kamieńskiego 11
- 30. Punkt Obsługi Mieszkańców ul. Stawowa 61
- 31. Punkt Obsługi Mieszkańców ul. Bora-Komorowskiego 11

## **6. Dostępność informacyjno–komunikacyjna**

Urząd Miasta Krakowa we wszystkich Wydziałach zapewnia obsługę informacyjno-komunikacyjną z mieszkańcami za pomocą:

1. Kontaktu telefonicznego.
2. Kontaktu korespondencyjnego.
3. Przesyłania faksów.
4. Przesyłania wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub poczty elektronicznej.
5. W komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa zamontowano 40 kompletów pętli indukcyjnych zgodnie z poniższym wykazem:

<b>Wydział Geodezji</b>
ul. Grunwaldzka 8, pok. nr 9, stanowisko nr 4
<b>Urząd Stanu Cywilnego</b>
ul. Lubelska 27, parter, pok. nr 1
ul. Lubelska 29, parter
ul. Wadowicka 8W, parter
os. Zgody 2, III piętro, pok. nr 326-332
<b>Wydział Architektury i Urbanistyki</b>
ul. Mogilska 41, pokój nr 4 – stanowiska informacyjne
ul. Mogilska 41, parter – dziennik podawczy
<b>Wydział Skarbu Miasta</b>
ul. Kasprowiczka 29, Punkt Obsługi Mieszkańców, stanowisko informacyjno-podawcze
<b>Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców</b>
al. Powstania Warszawskiego 10, Referat Rejestracji Pojazdów, Centrum Administracyjne parter, stanowisko nr 8
al. Powstania Warszawskiego 10, Referat Praw Jazdy, Centrum Administracyjne I piętro, stanowiska nr 57-59
os. Zgody 2, Referat Rejestracji pojazdów, I piętro, stanowisko nr 10
ul. Wielicka 28a, Referat Rejestracji Pojazdów, II piętro, stanowisko nr 14
<b>Wydział Podatków i Opłat</b>
al. Powstania Warszawskiego 10, kasa
al. Powstania Warszawskiego 10, Punkt Obsługi Podatnika
ul. Wielicka 28a, Punkt Obsługi Podatnika
ul. Wielicka 28a, kasa
os. Zgody 2, Punkt Obsługi Podatnika
os. Zgody 2, kasa
ul. Lubelska 27, kasa
ul. Grunwaldzka 8, kasa
ul. Nowohucka 1, Punkt Obsługi Podatnika
ul. Nowohucka 1, kasa
<b>Wydział Spraw Administracyjnych</b>
al. Powstania Warszawskiego 10, pokój nr 715
al. Powstania Warszawskiego 10, Centrum Administracyjne, stanowisko nr 59 lub 64
al. Powstania Warszawskiego 10, Centrum Administracyjne, boks nr 77
ul. Wielicka 28a, I piętro, stanowisko nr 2
ul. Wielicka 28a, I piętro, stanowisko nr 7
os. Zgody 2, pokój nr 15
os. Zgody 2, pokój nr 18
Galeria Bronowice, ul. Stawowa 61, lokal nr 193, Punkt Obsługi Mieszkańców
ul. Wielicka 28a, pokój nr 19
Galeria Serenada, al. gen. Bora-Komorowskiego 41, lokal nr B213, Punkt Obsługi Mieszkańców

<b>Wydział Organizacji i Nadzoru</b>
pl. Wszystkich Świętych 3-4, Referat Kancelaria Magistratu, Centralny Punkt Informacji
<b>Krakowskie Centrum Świadczeń</b>
ul. Stachowicza 18, parter, pokój nr 01, stanowisko nr 14
ul. Stachowicza 18, parter, Sala Obsługi, stanowisko nr 4
os. Zgody 2, I piętro, pokój nr 119
<b>Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia</b>
ul. Dekerta 24, Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, Sala Obsługi, stanowisko nr 1
ul. Dekerta 24, Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności, Sala Obsługi, stanowisko nr 4
ul. Dekerta 24, Referat ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami, Sala Obsługi, stanowisko nr 5
ul. Dekerta 24, Referat ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami, pokój nr 13

6. Na stronie internetowej BIP MK opublikowana jest lista miejsc, gdzie jest możliwa obsługa przez pracowników posługujących się językiem migowym [obsługa w języku migowym](#)
7. Strony BIP MK mają możliwość odczytywania przez programy asystujące.
8. Na stronie BIP MK poświęconej obsłudze osób z niepełnosprawnościami znajduje się dodatkowy plik odczytujący procedury obsługi klienta: [tekst odczytywany maszynowo](#)
9. Urząd na stronach BIP MK publikuje procedury załatwiania różnego rodzaju spraw w poszczególnych komórkach organizacyjnych, przedstawione na nagraniu video w Polskim Języku Migowym [nagranie w PJM](#).

#### **Planowane działania na rzecz poprawy dostępności:**

1. Systematyczne publikowanie kolejnych procedur w języku migowym.
2. Dokonywanie analizy publikacji dokumentów na stronach internetowych BIP MK w tekście łatwym.
3. Rozeznanie potrzeb w zakresie montażu kolejnych pętli indukcyjnych lub urządzeń wspomagających słuch.

## **7. Dostępność cyfrowa**

Urząd Miasta Krakowa jest administratorem następujących stron internetowych i aplikacji mobilnych:

1. [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl),
2. [www.krakowskienoce.pl](http://www.krakowskienoce.pl),
3. [www.convention.krakow.pl](http://www.convention.krakow.pl),
4. [www.krakow.pl/ccb\\_en](http://www.krakow.pl/ccb_en),
5. [www.business.krakow.pl](http://www.business.krakow.pl),
6. [www.ngo.krakow.pl](http://www.ngo.krakow.pl),
7. [www.krk.krakow.pl](http://www.krk.krakow.pl),
8. [www.krakow.pl/bezbarier/](http://www.krakow.pl/bezbarier/),
9. [www.dlaseniora./krakow.pl/](http://www.dlaseniora./krakow.pl/),
10. [www.ue.krakow.pl](http://www.ue.krakow.pl),
11. [www.sprawypoleczne.krakow.pl](http://www.sprawypoleczne.krakow.pl),
12. [www.rewitalizacja.krakow.pl](http://www.rewitalizacja.krakow.pl),
13. [www.portaledukacyjny.krakow.pl](http://www.portaledukacyjny.krakow.pl),
14. [www.budzet.krakow.pl](http://www.budzet.krakow.pl),
15. [www.krakow.pl/archiwum\\_posiedzen\\_RMK](http://www.krakow.pl/archiwum_posiedzen_RMK),
16. [www.kulinarny.krakow.pl](http://www.kulinarny.krakow.pl),
17. [www.otwarty.krakow.pl](http://www.otwarty.krakow.pl),
18. [www.brd.krakow.pl](http://www.brd.krakow.pl),
19. [www.kpp.um.krakow.pl](http://www.kpp.um.krakow.pl),
20. [www.dialogspoleczny.krakow.pl](http://www.dialogspoleczny.krakow.pl),
21. [www.msip.krakow.pl](http://www.msip.krakow.pl),
22. [www.eco.krakow.pl](http://www.eco.krakow.pl),
23. [www.stm.krakow.pl](http://www.stm.krakow.pl),
24. [www.krakowheritage.pl](http://www.krakowheritage.pl),
25. [www.kpp.um.krakow.pl](http://www.kpp.um.krakow.pl),
26. [www.dialogspoleczny.krakow.pl](http://www.dialogspoleczny.krakow.pl),
27. [www.msip.krakow.pl](http://www.msip.krakow.pl),
28. [www.eco.krakow.pl](http://www.eco.krakow.pl),
29. [www.stm.krakow.pl](http://www.stm.krakow.pl),
30. [www.parkikulturowe.krakow.pl](http://www.parkikulturowe.krakow.pl),
31. [www.inwestycje.krakow.pl](http://www.inwestycje.krakow.pl),
32. [www.rynek.krakow.pl](http://www.rynek.krakow.pl),

33. [www.jestemaktywny.krakow.pl](http://www.jestemaktywny.krakow.pl),
34. [www.dlabiznesu.krakow.pl](http://www.dlabiznesu.krakow.pl),
35. [www.jedzenie.krakow.pl](http://www.jedzenie.krakow.pl),
36. [www.mlodziuz.krakow.pl](http://www.mlodziuz.krakow.pl),
37. [www.dzielnica1.krakow.pl](http://www.dzielnica1.krakow.pl),
38. [www.dzielnica2.krakow.pl](http://www.dzielnica2.krakow.pl),
39. [www.dzielnica3.krakow.pl](http://www.dzielnica3.krakow.pl),
40. [www.dzielnica4.krakow.pl](http://www.dzielnica4.krakow.pl),
41. [www.dzielnica5.krakow.pl](http://www.dzielnica5.krakow.pl),
42. [www.dzielnica6.krakow.pl](http://www.dzielnica6.krakow.pl),
43. [www.dzielnica7.krakow.pl](http://www.dzielnica7.krakow.pl),
44. [www.dzielnica8.krakow.pl](http://www.dzielnica8.krakow.pl),
45. [www.dzielnica9.krakow.pl](http://www.dzielnica9.krakow.pl),
46. [www.dzielnica10.krakow.pl](http://www.dzielnica10.krakow.pl),
47. [www.dzielnica11.krakow.pl](http://www.dzielnica11.krakow.pl),
48. [www.dzielnica12.krakow.pl](http://www.dzielnica12.krakow.pl),
49. [www.dzielnica13.krakow.pl](http://www.dzielnica13.krakow.pl),
50. [www.dzielnica14.krakow.pl](http://www.dzielnica14.krakow.pl),
51. [www.dzielnica15.krakow.pl](http://www.dzielnica15.krakow.pl),
52. [www.dzielnica16.krakow.pl](http://www.dzielnica16.krakow.pl),
53. [www.dzielnica17.krakow.pl](http://www.dzielnica17.krakow.pl),
54. [www.dzielnica18.krakow.pl](http://www.dzielnica18.krakow.pl),
55. [www.umawianiewizyt.um.krakow.pl](http://www.umawianiewizyt.um.krakow.pl),
56. [www.portalklientaau.um.krakow.pl](http://www.portalklientaau.um.krakow.pl),
57. <https://historicalcity.eu/>

Uwagi i wnioski do ww. stron:

1. Strona [www.umawianiewizyt.um.krakow.pl](http://www.umawianiewizyt.um.krakow.pl) jest zgodna ze standardem WCAG 2.1.
2. Dostosowywanie stron funkcjonujących w Urzędzie Miasta Krakowa do standardu WCAG 2.1 jest procesem ciągłym. Wiele stron zawiera treści o charakterze archiwalnym, które są wyłączone z obowiązku dostosowania wynikającego z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji



mobilnych podmiotów publicznych. Zgodnie z przeprowadzonymi audytami dostępności cyfrowej, pozostałe strony internetowe zostały oznaczone w Raporcie o stanie dostępności jako strony częściowo dostępne ([Link do raportu na BIP](#)).

3. Na poszczególnych stronach www, których Urząd jest administratorem nie ma jednolitego standardu dodawania napisów i opisów alternatywnych w plikach graficznych i multimedialnych.
4. Analiza błędów najczęściej występujących na stronach www Urzędu wskazuje, że w różnym natężeniu, najczęstsze niespełnione kryteria sukcesu na poziomach A i AA standardu WCAG 2.1 dotyczą:
  - a) relacji i informacji (Poziom A - Możliwość adaptacji – Odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości),
  - b) możliwości dostosowania czasu (Poziom A – Wystarczająca ilość czasu),
  - c) możliwości pominięcia bloków (poziom A – Możliwość nawigacji),
  - d) aktywacji ruchem (poziom A – Sposób wprowadzania danych),
  - e) określenia prawidłowej wartości (Poziom AA – Możliwość adaptacji),
  - f) audiodeskrypcji (poziom AA – dostępność mediów zmiennych w czasie),
  - g) sugestii korekcji błędów (poziom AA – Pomoc przy wprowadzaniu informacji),
  - h) komunikatu o stanie (poziom AA – Kompatybilność).

**Proces dostosowywania stron planowany jest do realizacji w sposób ciągły zgodnie z niniejszym planem do 2024 roku:**

- 1) Zaplanowano opublikowanie deklaracji dostępności dla Aplikacji Mobilnej Kraków.
- 2) W terminie do końca 2021 roku zaplanowano zmianę układu graficznego stron administrowanych przez Miejską Platformę Internetową, z uwagi na trudności dostępności w starej wersji graficznej.
- 3) Zaplanowano ujednoczenie opisów alternatywnych, napisów rozszerzonych oraz audiodeskrypcji. W tym celu zaplanowano przeszkolenie pracowników odpowiedzialnych za przygotowanie materiałów, które publikowane są na stronach internetowych.

- 4) Przyjęto, iż każdorazowo po znaczących zmianach na stronach internetowych, dokonywana będzie aktualizacja deklaracji dostępności. W przypadku braku takich zmian, zgodnie z zapisami *ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*, taka aktualizacja będzie przeprowadzona co najmniej raz w roku, nie później niż do dnia 31 marca.

## **8. Inne planowane działania na rzecz poprawy dostępności UMK.**

### **— Organizacja szkoleń:**

Pracownicy Urzędu Miasta Krakowa systematycznie biorą udział w szkoleniach, także związanych z dostępnością. Na wrzesień 2021 r. zaplanowano przeszkolenie 300 pracowników, w tym dyrektorów Wydziałów z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w myśl zapisów *ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*. W kolejnych latach kontynuowane będą szkolenia pracowników w zakresie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresach różnych dziedzin, w ramach których realizowane są zadania przez Urząd Miasta Krakowa.

### **— Realizacja zadań finansowanych ze środków publicznych:**

Zgodnie z brzmieniem art. 4 ust. 3 *ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, tj. „*W przypadku zlecenia lub powierzenia, na podstawie umowy, realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne, podmiot publiczny jest obowiązany do określenia w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych lub zamówień publicznych, z uwzględnieniem minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6*”, poleceniem służbowym Nr 19/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 2 sierpnia 2021 r. w sprawie określania w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w przypadku zlecenia lub powierzenia realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych, kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa zostali zobowiązani do przeprowadzenia analizy swoich branżowych

procedur oraz dokumentów i podjęcia odpowiednich działań w zakresie wymogów wynikających z ww. przepisu prawa.

— **Opracowanie procedur:**

Obowiązujące w komórkach UMK i jednostkach miejskich procedury, regulaminy wzory umów oraz opisy przedmiotów zamówienia zostaną dostosowane do zapisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

1. W Urzędzie Miasta Krakowa funkcjonują procedury szczegółowo opisujące obsługę osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się ([obsługa osób głuchych](#)). Procedury załatwiania poszczególnych spraw przetłumaczone zostały na język migowy [procedury UMK w Języku migowym](#).
2. Zgodnie z zapisem art. 7 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, *„W indywidualnym przypadku, jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie, o którym mowa w art. 6 pkt 1 i 3, podmiot ten jest obowiązany zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny”*. Aktualnie w trakcie aktualizacji jest Karta Usługi *„Zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami”* wraz z wzorem wniosku o zapewnienie dostępności, dokumenty od września będą dostępne dla mieszkańców na stronach internetowych Miasta.
3. Poleceniem służbowym nr 19/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 2 sierpnia 2021 r. w sprawie określania w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w przypadku zlecenia lub powierzania realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych, wszystkie komórki organizacyjne UMK zostały zobowiązane do dokonania analizy i zmian w zakresie wynikającym z art. 4-7 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz art. 100 ustawy Prawo zamówień publicznych.
4. Uchwałą nr LX/1788/21 Rady Miasta Krakowa z dnia 30 czerwca 2021 r., Prezydent Miasta Krakowa został zobowiązany do podjęcia wszelkich możliwych i prawem dopuszczalnych działań, mających na celu sporządzenie miejskich

standardów dostępności dla osób o specjalnych potrzebach w przestrzeni publicznej, które będą uwzględniane w projektach inwestycyjnych Miasta, celem stworzenia przestrzeni uniwersalnej. Przygotowanie dokumentu zostało zaplanowane na rok 2022.

## **9. Wdrażanie planu, monitoring i koordynacja.**

Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021 – 2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jest dokumentem perspektywicznym a jego celem jest wskazanie działań Gminy Miejskiej Kraków mających doprowadzić do poprawy stanu dostępności Urzędu Miasta Krakowa.

*Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* zostanie przyjęty zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa.

Planowanie zadań w ramach niniejszego dokumentu będzie odbywało się poprzez tworzenie corocznych harmonogramów zadań. Roczny harmonogram zadań będzie dokumentem, w którym poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa odpowiedzialne za realizację zadań w danym obszarze określą zaplanowane na dany rok budżetowy zadania uwzględniając środki finansowe zaplanowane na ich realizację. Harmonogram będzie dokumentem wewnętrznym Urzędu Miasta Krakowa, pozwalającym monitorować stan realizacji zadań w okresie od 2021 do 2024 roku.

Z realizacji zadań zaplanowanych w harmonogramie po zakończonym roku opracowywane będzie sprawozdanie z realizacji zadań mające na celu weryfikację stanu wdrożenia zapisów ustawowych w Urzędzie Miasta Krakowa.

Z uwagi na wieloletni charakter dokumentu, poszczególne działania przyjęte planem mogą zmienić formę. Dopuszczalne także jest modyfikowanie zadań opisanych w planie, oraz podejmowanie nowych. Działania te będą sukcesywnie wprowadzane do rocznych harmonogramów.

Monitoringiem realizacji planu zajmuje się Koordynator ds. dostępności wraz z Referatem ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami będącym w strukturach Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Urzędu Miasta Krakowa. Komórki organizacyjne, w kompetencjach których leżą zadania przyjęte niniejszym Planem działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021 – 2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek realizować zadania a

także informować Koordynatora ds. dostępności o przewidywanych zagrożeniach związanych z realizacją zaplanowanych corocznie działań.

W związku z wymaganiami określonymi w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku *o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* dotyczącymi dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno- komunikacyjnej zadania ujęte w planie realizowane są przez:

- Centrum Obsługi Informatycznej (IT),
- Wydział Obsługi Urzędu (OU),
- Wydział Organizacji i Nadzoru (OR).

Należy założyć, iż w ramach bieżących potrzeb realizowane będą zadania nie zaplanowane w niniejszym dokumencie a związane z poprawą dostępności. Komórki organizacyjne odpowiedzialne za ich realizację będą zobligowane do ujęcia ich w corocznych harmonogramach oraz sprawozdaniach, o czym będą na bieżąco informowane przez Koordynatora ds. dostępności.

Za monitoring realizacji zaplanowanych zadań w ramach Planu działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021 - 2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami odpowiada Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia (SZ).

Centrum Obsługi Informatycznej, Wydział Obsługi Urzędu, Wydział Organizacji i Nadzoru niniejszym planem zostają zobligowane do corocznego tworzenia harmonogramu zadań w ramach niniejszego planu i przekazywania harmonogramu do Koordynatora ds. dostępności w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia w terminie do 28 lutego danego roku a także do tworzenia corocznego sprawozdania z realizacji zadań ujętych w harmonogramie na dany rok i przekazywania sprawozdania do Koordynatora ds. dostępności w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia w terminie do 28 lutego, w roku 2024 do 29 lutego.

Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia wraz z Koordynatorem ds. dostępności w terminie do 30 marca danego roku zobligowany jest do corocznego opracowania całościowego harmonogramu oraz sprawozdania w ramach materiału przekazanego z Centrum Obsługi Informatycznej, Wydziału Obsługi Urzędu, Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Harmonogramy oraz sprawozdania mają na celu gromadzenie bieżących danych w zakresie wdrażania zapisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku *o zapewnianiu*

*dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* oraz stanowią materiał pomocniczy do opracowania raportu o stanie zapewniania dostępności podmiotów publicznych osobom ze szczególnymi potrzebami, do złożenia którego Urząd Miasta Krakowa jest zobligowany ww. ustawą w 2025 roku.

**Osoby do kontaktu w Urzędzie Miasta Krakowa w sprawie Planu działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2021-2024 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:**

Koordinator ds. dostępności - Pan Bogdan Dąsal:

ul. Jana Dekerta 24,

30-703 Kraków

Piętro 3 pok. 12

Telefon: 12 616 5007,

e-mail: [Bogdan.Dasal@um.krakow.pl](mailto:Bogdan.Dasal@um.krakow.pl)

Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia – Pani Elżbieta Kois – Żurek:

ul. Jana Dekerta 24,

30-703 Kraków

Telefon: 12-616-5119

E-mail: [Elzbieta.Kois-Zurek@um.krakow.pl](mailto:Elzbieta.Kois-Zurek@um.krakow.pl)

Kierownik Referatu ds. Problematyki Osób z Niepełnosprawnościami - Pani Izabela Wójcik:

ul. Jana Dekerta 24,

30-703 Kraków

Tel.: 12 616 51 18

E-mail: [Izabela.Wojcik1@um.krakow.pl](mailto:Izabela.Wojcik1@um.krakow.pl)