Plan działania Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021-2025.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1. Podstawa prawna

Plan działania Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na rzecz poprawy zapewnienia dostępności został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz dobre praktyki odnoszące się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności:

- przepisy Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020, poz. 1062),
- przepisy Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019, poz. 848).

Rozwiązania przyjęte w obydwu ustawach wypełniają zapisy Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, z późn. zm.). Tym samym zobowiązują do zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępu do obiektów/budynków na równi z innymi obywatelami. Zapisy Ustawy wychodzą jednak znacznie szerzej i zobowiązują podmioty publiczne do zapewnienia dostępności również w zakresie cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym

Plan ma na celu podjęcie niezbędnych działań oraz wdrożenie rozwiązań służących usprawnieniu funkcjonowania UOKiK jako podmiotu publicznego. Obejmuje działania zmierzające do stałej poprawy dostępności UOKiK a także jakości świadczonych usług i obsługi interesariuszy oraz klientów Urzędu. Podjęte działania realnie wpłyną na poprawę dostępności Urzędu, jako podmiotu publicznego, jak również jako pracodawcy, zatrudniającego osoby z niepełnosprawnością. Przyjęty Plan uwzględnia problematykę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działalności UOKiK.

2. Ramy czasowe realizacji Planu

Realizacja działań wymienionych w Planie, w każdym z niżej wskazanych zakresów została już zainicjowana i jest kontynuowana. Plan stanowi próbę przyporządkowania planowanych i realizowanych działań do poszczególnych zakresów, które wskazuje Ustawa, tj. dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Zakłada się stopniowe wdrażanie działań opisanych w planie do końca 2025 roku, czyli do zakończenia przyszłego okresu, za jaki przygotowywany będzie drugi raport o stanie zapewniania dostępności przez UOKiK. Takie określenie ram czasowych pozwoli na pokazanie postępu w realizacji przez UOKiK działań na rzecz zwiększania dostępności, poprzez porównanie sytuacji obecnej, opisanej w raporcie z marca 2021 r. do sytuacji opisywanej w kolejnym raporcie.

Okresowy monitoring wdrażania działań wymienionych w Planie przewidziany jest corocznie, wraz z przygotowaniem przez koordynatora dostępności, sprawozdania z realizacji zadań koordynatora, w terminie do dnia 31 stycznia roku następującego po danym roku sprawozdawczym.

3. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewnienia dostępności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W planie na rzecz poprawy zapewniania dostępności Urzędu zostały zaproponowane kierunki działań w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym, o których jest mowa w art. 6 Ustawy. Przedstawione niżej kierunki uwzględniają zarówno potrzebę kontynuacji działań wskazanych w rekomendacjach z przeprowadzonego audytu oraz zapisów Ustawy. Dodatkowo w planie został dodany obszar zatytułowany „Pozostałe działania prowadzone w Urzędzie na rzecz poprawy dostępności", w którym wyszczególniono inne działania zmierzające do poprawy dostępności Urzędu

I. Dostępność architektoniczna.

L.p.	Obszar działania	Zakres działania	Sposób realizacji
1.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku UOKiK w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku.	Zakup urządzeń umożliwiających zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób dotykowy lub głosowy. Wdrożenie map dotykowo-barwnych lub nawigacji wewnątrz budynku centrali. Wdrożenie oznaczeń w alfabecie Braille'a w budynku centrali i delegaturach UOKiK oraz w Laboratoriach.
2.	Zapewnienie dostępu do budynku osobom korzystającym z psa asystującego lub psa przewodnika.	Stworzenie zapisów dotyczących przebywania na terenie UOKiK psa asystującego, psa przewodnika.	Opracowanie standardów zachowań w sytuacji kiedy w wydarzeniu organizowanym w siedzibie Urzędu bierze udział osoba z psem asystującym, psem przewodnikiem. Przeszkolenie pracowników odpowiedzialnych za wpuszczanie do siedziby Urzędu osób przychodzących z psem asystującym, psem przewodnikiem.
3.	Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków.	Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność architektoniczną budynków UOKiK.	Monitoring dostępności architektonicznej budynku Centrali i Delegatur UOKiK.
4.	Wejście do budynku.	Wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność architektoniczną budynków UOKiK.	Umieszczenie tablic informujących o wejściu do budynku i jego przeznaczeniu w alfabecie Braille na tabliczce umiejscowionej na wysokości 120 cm-160 cm w odległości 5 cm-10 cm od krawędzi drzwi. Oznaczenia kolorystyczne krawędzi wszystkich

			stopni przy wejściu do budynku na płaszczyźnie poziomej i pionowej.
5.	Zapewnienie dostępności osobom z wadami wzroku.	Plan tyflograficzny UOKiK	Wykonanie planu tyflograficznego dla całego budynku. Plan będzie dostępny w recepcji.
6.	Zwiększenie dostępności UOKiK dla osób niewidomych.	Zakup systemu TOTUPOINT	Montaż systemu nawigacyjno-informacyjnego TOTUPOINT w siedzibach UOKiK
7.	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji.	Dostosowanie procedury ewakuacyjnej uwzględniającej osoby z niepełnosprawnościami.	Wdrożenie Procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Realizacja szkoleń dla pracowników UOKiK odpowiedzialnych za ewakuację.

II. Dostępność cyfrowa.

L.p.	Obszar działania	Zakres działania	Sposób realizacji
1.	Dostosowanie funkcjonalności stron internetowych do wymagań ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych do standardów WCAG 2.1. Dostępność stron www. aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych dokumentów cyfrowych. Przegląd stron www pod kątem spełniania standardów WCAG 2.1 oraz posiadania Deklaracji Dostępności.	Szkolenie wszystkich pracowników tworzących dokumenty cyfrowe. Coroczna aktualizacja Deklaracji Dostępności. Audyt stron internetowych.
		Audyt dokumentów cyfrowych.	Przeprowadzony co 3 lata, do 31 grudnia każdego roku.
		Redagowanie treści dostępnej strony www.	Szkolenia dla redaktorów stron www., koordynatora ds. dostępności oraz pracowników komórek organizacyjnych UOKiK publikujących informacje na stronach internetowych.
		Zapewnienie dostępnych multimediów.	Szkolenie dla redaktorów stron www i pracowników Departamentu Komunikacji. Dodawanie napisów do filmów publikowanych w serwisach internetowych UOKiK. Konsultacje z NGO w sprawie wsparcia redakcyjnego.
		Używanie prostego języka.	Szkolenia i publikacja w Intranecie UOKiK materiałów szkoleniowych na temat używania prostego języka (Easy to Read).

III. Dostępność informacyjno- komunikacyjna.

L.p.	Obszar działania	Zakres działania	Sposób realizacji
1.	Dostęp do informacji w postaci komunikacji audiowizualnej, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.	Zapewnienie, dla osób ze szczególnymi potrzebami komunikatora internetowego na stronie internetowej Urzędu.	Zamieszczenie na stronie Urzędu, w zakładce „Informacje dla osób z niepełnosprawnościami", komunikatu na temat możliwości kontaktu z Urzędem za pomocą komunikatora internetowego.
2.	Dostęp do informacji i obsługa osób głuchych oraz głuchoniemych	Zapewnienie tłumaczy polskiego języka migowego (PJM), napisów w materiałach audiowizualnych umieszczanych przez Urząd na stronach internetowych.	Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online w Centrali i Delegaturach UOKiK oraz poprzez stronę internetową UOKiK. Tłumaczenie wybranych artykułów na polski język migowy. Publikacja filmów w polskim języku migowym na platformach zewnętrznych (You Tube, Vimeo).
3.	Dostęp do informacji i umożliwienie kontaktu z Urzędem osobom głuchoniewidomym.	Obsługa osób głuchoniewidomych.	Zapewnienie tłumacza – przewodnika dla osób głuchoniewidomych odwiedzających Urząd na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
4.	Dostęp do informacji i obsługa osób słabosłyszących	Obsługa osób słabosłyszących.	Montaż pętli indukcyjnych w Centrali i Delegaturach UOKiK.

5.	Raport o stanie dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	Monitoring UOKiK w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług. Opracowanie Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	Badanie i audyty dostępności UOKiK. Publikacja na BIP UOKiK Raportu o stanie dostępności UOKiK oraz Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Realizacja szkoleń wśród pracowników w zakresie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
6.	Dostępność wśród pracowników	Promocja dostępności wśród pracowników UOKiK	Utworzenie dedykowanej zakładki poświęconej dostępności w intranecie UOKiK.

IV. Pozostałe działania prowadzone w Urzędzie na rzecz poprawy dostępności.

L.P.	Obszar działania	Zakres działania	Sposób realizacji
1.	Zapewnienie dostępności UOKiK dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działaniach.	Realizacja zadań UOKiK zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.	Powołanie Koordynatora ds. dostępności. Realizacja zapisów zadań koordynatora zgodnie z zapisami ustawy.
		Stworzenie procedury rozpatrzenia wniosku o kontakt w formie jakiej oczekuje od Urzędu osoba ze szczególnymi potrzebami.	Opracowanie i opisanie sposobu postepowania w przypadku otrzymania wniosku o zapewnienie dostępności
		Realizacja art. 4 ust. 3 Ustawy.	Opracowanie propozycji klauzul o zapewnieniu dostępności, do zastosowania w umowach zawieranych przez Urząd z wykonawcami.
		Realizacja rozdz. 4 Ustawy w ramach postępowania skargowego.	Opracowanie procedury przyjmowania i rozpatrywania wniosków w ramach postępowania skargowego o zapewnienie dostępności.
		Podnoszenie świadomości pracowników Urzędu na temat różnych rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością.	Organizacja szkoleń dla pracowników na temat: savoir vivre w kontakcie z osobami mającymi różne rodzaje niepełnosprawności. Wymagania dotyczące opracowywania materiałów udostępnianych stronach internetowych i aplikacjach

			mobilnych podmiotów publicznych.
		Działania na rzecz konsumentów z niepełnosprawnościami (np. stanowiska w sporach konsumenckich, udzielanie odpowiedzi, rozpatrywanie skarg i wniosków). Monitoring jakości świadczonych usług konsumentom ze szczególnymi potrzebami. Działania edukacyjne. Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.	Opracowanie rekomendacji dla rynku konsumenckiego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Udział (ewentualny) w pracach Rady Dostępności przy Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej. Udział (ewentualny) w pracach grup roboczych powołanych przy Radzie Dostępności.