



**Plan działania
Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie
na rzecz poprawy dostępności
osobom ze szczególnymi potrzebami
na lata 2024 - 2027**

Szczecin, 4 stycznia 2024 roku

Wstęp

Przygotowaliśmy plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Obejmuje on dostępność:

- architektoniczną,
- cyfrową,
- informacyjno-komunikacyjną.

Podstawa prawna

- ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami sporządzona 13 grudnia 2006 r. w Nowym Jorku
- ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych
- ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się

Na kształt procedur, które dotyczą obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego w zakresie dostępności mają także wpływ przepisy powszechne, które regulują sposób funkcjonowania Urzędu oraz przepisy wewnętrzne dostępności.

Przepisy regulujące sposób funkcjonowania Urzędu

- ustawa o Krajowej Administracji Skarbowej
- ustawa Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Skarbowej
- ustawa o służbie cywilnej
- ustawa Ordynacja podatkowa
- ustawa Kodeks postępowania administracyjnego
- ustawa Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi
- ustawa o postępowaniu egzekucyjnym w administracji
- ustawa o rachunkowości
- ustawa o finansach publicznych
- ustawa o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników
- ustawa Kodeks karny skarbowy
- ustawa o dostępie do informacji publicznej
- ustawa o ochronie informacji niejawnych
- ustawa o ochronie danych osobowych
- ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
- regulamin organizacyjny Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie

Dokumenty wewnętrzne dotyczące dostępności

- instrukcja bezpieczeństwa pożarowego dla budynku Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie usytuowanego przy ulicy Rydla 65 (załącznik do zarządzenia nr 225/2022 Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie)

- pismo organizacyjne nr 4/2023 Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie w sprawie wyznaczenia koordynatora jakości obsługi bezpośrednio
- pismo organizacyjne nr 6/2023 Naczelnika Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie w sprawie powołania zespołu w projekcie „Procedury bez barier”
- postępowanie pracowników Trzeciego Urzędu Skarbowego po ogłoszeniu ewakuacji (załącznik nr 12 do Instrukcji bezpieczeństwa pożarowego dla budynku Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie, usytuowanego przy ulicy Rydla 54)
- standardy multikanałowej obsługi klienta
- standardy obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

Osoby ze szczególnymi potrzebami

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, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Wśród osób ze szczególnymi potrzebami można wyróżnić osoby, m.in.:

- o ograniczonej możliwości poruszania się, poruszające się za pomocą wózków, o kulach,
- z niepełnosprawnością wzroku,
- z niepełnosprawnością słuchu,
- głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- z zaburzeniami psychicznymi,
- z niepełnosprawnością intelektualną, deficytami poznawczymi,
- z trudnościami w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego),
- niskorosłe, wysokorosłe,
- starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- w ciąży,
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osłabione chorobami, z czasowymi problemami zdrowotnymi,
- z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Aktualny stan

- obsługujemy klientów w budynku, który mieści się przy ul. L. Rydla 65 w Szczecinie,
- obsługujemy klientów na jednym poziomie (parter); wyodrębniliśmy: punkt podawczy, salę obsługi oraz trzy pokoje do obsługi indywidualnej, w tym osób z niepełnosprawnością ruchu,
- współpracujemy z zewnętrzną firmą ochroniarską – pracownicy ochrony w razie potrzeby udzielają pomocy klientom,
- jesteśmy dobrze skomunikowani z pozostałą częścią miasta, w niedalekiej odległości znajdują się przystanki autobusowe linii 66, 79, 84, 93, B,

- posiadamy wyodrębniony parking wewnętrzny z wyznaczonymi miejscami parkingowymi dla osób z niepełnosprawnościami, dodatkowo w pobliżu jest miejski parking z takimi miejscami,
- przy wejściu do budynku znajduje się podjazd dla wózków,
- udostępniliśmy dla klientów dwa stanowiska komputerowe,
- toaleta jest częściowo dostosowana dla osób z niepełnosprawnością ruchu,
- posiadamy tablice informacyjne,
- stosujemy standardy prostego języka,
- posiadamy stronę internetową z deklaracją dostępności oraz z informacjami m.in. o obsłudze klienta z niepełnosprawnościami.

Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności

Systematycznie podejmujemy działania, żeby zwiększyć dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dzięki nim nabraliśmy doświadczenia i możemy lepiej zaplanować kolejne.

Działania w obszarze dostępności architektonicznej

- audyt dostępności architektonicznej,
- miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami,
- podjazd,
- poręcze na różnych wysokościach przy wejściu i podjeździe,
- stojak na rowery,
- urna na dokumenty,
- pokoje przeznaczone do obsługi indywidualnej,
- kącik dziecka,
- lupy dla osób słabowidzących,
- uchwyty na kule, laski,
- podkładka do podpisu,
- ramki do podpisu,
- tusz do złożenia podpisu przez osobę, która nie może pisać,
- miska dla psa.

Działania w obszarze dostępności cyfrowej

- strona Biuletynu Informacji Publicznej (BIP),
- napisy do filmów oraz opis alternatywny zdjęć na stronie internetowej Urzędu.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- deklaracja dostępności,
- koordynator do spraw jakości obsługi klienta,
- informacja o działalności Urzędu w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
- informacja o koordynatorze dostępności,
- informacja o wnioskowaniu o dostępność,
- informacja o sposobach kontaktu z Urzędem,

- informacje o Urzędzie, o dostępie do informacji publicznej oraz jak złożyć skargę w języku migowym,
- informacja o wnioskowaniu o tłumacza PJM,
- badanie potrzeb szkoleniowych pracowników z zakresu dostępności,
- szkolenia wewnętrzne z zakresu dostępności,
- informacja o podejmowanych działaniach w zakresie dostępności,
- zapewnienie wstępu do budynku osobie z psem asystującym,
- procedury ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami,
- informacja o rozkładzie pomieszczeń.

Cel i działania

Celem planu jest stopniowe zwiększanie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Cel ten zrealizujemy poprzez następujące działania:

Działania w obszarze dostępności architektonicznej

- modernizacja przejścia z miejsca parkingowego za szlabanem do chodnika,
- modernizacja parkingu dla rowerów,
- modernizacja wejścia do budynku,
- modernizacja pomieszczeń, które zapewniają obsługę klienta ze szczególnymi potrzebami,
- modernizacja toalety przeznaczonej dla osób z niepełnosprawnościami,
- oznakowanie przezroczystych (szklanych) powierzchni oraz schodów wewnętrznych,
- pokój dla rodzica z dzieckiem.

Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- aktualizacja deklaracji dostępności,
- aktualizacja treści na stronie internetowej pod kątem prostego języka,
- informowanie pracowników o działaniach z obszaru dostępności,
- nawiązanie współpracy z tłumaczami PJM,
- pętla indukcyjna,
- ujednolicenie druków dla klienta,
- informacja o sposobie kontaktu z osobą, która umożliwi wjazd na parking.

Harmonogram realizacji

Dostępność architektoniczna

1. Modernizacja parkingu dla rowerów.

Sposób realizacji: oznakowanie i utwardzenie

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2027 r.

Koszt: średni

2. Modernizacja pomieszczeń, które zapewniają obsługę klienta ze szczególnymi potrzebami.

Sposób realizacji:

- poszerzenie przejścia i wstawienie drzwi do pokoi indywidualnych,
- zamontowanie tabliczek informacyjnych z napisami braille'a,
- zmiana wysokości blatu na stanowisku na sali obsługi.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2027 r.

Koszt: średni

3. Modernizacja przejścia z miejsca parkingowego za szlabanem do chodnika.

Sposób realizacji:

- oznakowanie krawężników i kratki do studzienki - kontrastowym kolorem,
- zbudowanie chodnika łączącego parking z obecnym chodnikiem.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2027 r.

Koszt: wysoki

4. Modernizacja toalety dla klientów.

Sposób realizacji:

- remont (w tym dostosowanie dla osób z niepełnosprawnościami),
- oznaczenie (piktogram),
- zamontowanie tabliczki informacyjnej z napisem braille'a,
- wyposażenie (np. haczyki, uchwyt na kule, laski, lustro uchylne).

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2027 r.

Koszt: wysoki

5. Modernizacja wejścia do budynku.

Sposób realizacji:

- oznaczenie w kolorze kontrastowym progów oraz klamek drzwi,
- zamontowanie punktów uwagi lub pomalowanie pasa na początku i na końcu podjazdu,
- zamontowanie punktów uwagi przy schodach (górnym, dolnym),
- pomalowanie poręczy przy podjeździe,
- zamontowanie na poręczach tabliczek braille'a z napisem „Trzeci Urząd Skarbowy w Szczecinie”,
- oznakowanie pierwszego i ostatniego stopnia,
- wymiana wycieraczek na stopniach i przed wejściem,
- wymiana drzwi wejściowych.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2027 r.

Koszt: wysoki

6. Oznakowanie przezroczystych (szklanych) powierzchni oraz schodów wewnętrznych.

Sposób realizacji:

- oznakowanie pierwszego i ostatniego stopnia schodów,
- oznakowanie drzwi wewnętrznych, zewnętrznych oraz w ciągu komunikacyjnym prowadzącym do sali obsługi.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2026 r.

Koszt: niski

7. Pokój rodzica z dzieckiem.

Sposób realizacji:

- wygospodarowanie pomieszczenia,
- wyposażenie pomieszczenia (np. przewijak, zabawki, czajnik, mikrofalówka).

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2026 r.

Koszt: wysoki

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

1. Aktualizacja deklaracji dostępności.

Realizujący zadanie: Koordynator do spraw dostępności we współpracy z Zespołem do spraw dostępności

Termin: 10.04.2024 r.

Koszt: bezkosztowo

2. Aktualizacja treści na stronie internetowej pod kątem prostego języka.

Realizujący zadanie: Koordynator do spraw dostępności we współpracy z przewodniczącą Zespołu do spraw dostępności

Termin: 31.12.2025 r.

Koszt: bezkosztowo

3. Informacja o sposobie kontaktu z osobą, która umożliwi wjazd na parking, np. na stronie BIP, przy umawianiu wizyty.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2024 r.

Koszt: bezkosztowo

4. Informowanie pracowników o działaniach z obszaru dostępności.

Sposób realizacji:

- rozpoznanie potrzeb szkoleniowych pracowników,
- szkolenia wewnętrzne,
- „pigułki wiedzy”,
- komunikaty o wprowadzonych rozwiązaniach,
- szkolenie pracowników sali obsługi z podstawowych zwrotów w języku migowym,
- zapoznanie ze standardami ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.

Realizujący zadanie: Koordynator do spraw dostępności we współpracy z Zespołem do spraw dostępności.

Termin: na bieżąco

Koszt: bezkosztowo

5. Pętla indukcyjna

Sposób realizacji:

- zakup,
- szkolenie z użytkowania.

Realizujący zadanie: SWW

Termin: 31.12.2024 r.

Koszt: średni

6. Ujednolicenie druków dla klienta

Realizujący zadanie: Koordynator ds. dostępności we współpracy z Zespołem do spraw dostępności

Termin: 31.12.2024 r.

Koszt: bezkosztowo

Plan przygotował koordynator dostępności
wraz z przewodniczącą Zespołu do spraw dostępności

Plan zatwierdził
Naczelnik Trzeciego Urzędu Skarbowego w Szczecinie

Zatwierdził

Dyrektor Izby Administracji Skarbowej w Szczecinie

.....