



RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH



# Świat dostępny dla wszystkich



INFOLINIA OBYWATELSKA

800 676 676

## **Każda i każdy z nas ma prawo być traktowany na równi z innymi.**

Informacje, usługi i instytucje finansowane z pieniędzy publicznych muszą być dostępne również dla tych, którzy mają szczególne potrzeby – osób głuchych, niewidomych, z niepełnosprawnością intelektualną, korzystających z wózków, osób w spektrum autyzmu, osób starszych, rodziców i opiekunów małych dzieci, osób o tymczasowo ograniczonej sprawności i innych.

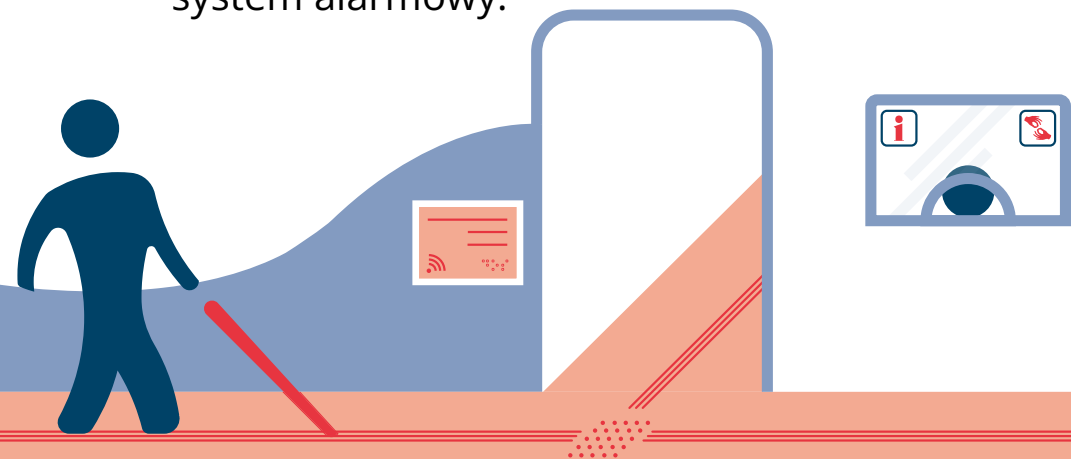
Jeśli napotykasz na barierę, która utrudnia Ci zrozumienie, komunikowanie się, poruszanie się po budynku, masz prawo ją zgłosić i wymagać zapewnienia dostępności. Wsparcie, które zaoferuje instytucja powinno zapewniać Ci bezpieczeństwo i równe traktowanie.

# Czego możesz oczekiwać:



- Jeśli chcesz osobiście udać się do urzędu lub organizacji, możesz poprosić o **zorganizowanie spotkania w taki sposób, aby było to dogodne dla Ciebie.**
- Instytucje mają obowiązek **dostosować przestrzeń publiczną i sposób świadczenia usług do Twoich potrzeb,** aby korzystanie z nich nie stanowiło dla Ciebie problemu.
- Budynek, w którym załatwiasz ważną sprawę, **powinien być przystosowany do swobodnego poruszania się.** Na korytarzu nie powinny znajdować się żadne przedmioty, które mogą to utrudniać.

- Przed wejściem powinien być **podjazd**, a w budynku **winda**.
- W budynku powinna znajdować się **informacja o pomieszczeniach**, przedstawiona tak, aby osoba niewidoma, słabowidząca, w spektrum autyzmu czy osoba głucha mogła trafić do każdego miejsca. **Taka informacja powinna być dostępna przez dotyk, głosowo, graficznie oraz do przeczytania.**
- **Informacja o tym, jak opuścić budynek w sytuacji niebezpiecznej (np. pożaru) powinna być czytelna i zrozumiała.** Oprócz sygnałów dźwiękowych budynek powinien być wyposażony w świetlny system alarmowy.



- Jeśli w poruszaniu się towarzyszy Ci **pies asystent**, on również może wejść z Tobą do budynku.
- **Strony internetowe** oraz **aplikacje mobilne** powinny **zapewnić dostępność wszystkich ważnych informacji**; uwzględniać opcję audiodeskrypcji dla osób niewidomych oraz tłumaczenie na polski język migowy. Napisy na stronie powinny być pisane prostym językiem, mieć odpowiednią wielkość i kontrastowy kolor.
- **Dokumenty** na stronach internetowych, w szczególności skany, muszą być opublikowane w **formie umożliwiającej ich odczytanie przez oprogramowanie rozpoznające tekst**.



# Co możesz zrobić, aby zapewnić dostępność sobie i innym:



- **W każdej instytucji jest koordynator/ka ds. dostępności, do którego/której możesz się zwracać ze wszystkimi problemami.** Możesz zrobić to samodzielnie lub poprosić o pomoc inną osobę.
- Możesz **złożyć wniosek o zapewnienie dostępności.** We wniosku piszesz, jakie warunki trzeba spełnić, abyś mógł/mogła bez problemu uzyskać dostęp do informacji lub usługi. **Instytucja w ciągu 14 dni musi rozwiązać zgłoszony problem.** Jeśli dostępność nie może być zapewniona w tym terminie, instytucja powinna podać nowy termin. Zapewnienie dostępności nie może trwać dłużej niż dwa miesiące.

- Jeśli Twoja prośba po 30 dniach nie została rozpatrzona, nie został poprawiony dostęp, którego oczekujesz, **możesz złożyć skargę do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).**

PFRON musi zrobić wszystko, aby pomóc Ci bez przeszkód załatwić sprawę.

Ma obowiązek zadziałać tak, by było to dla Ciebie korzystne i dogodne. Odmowa zapewnienia dostępności może mieć miejsce tylko w przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych – nie należą do nich przyczyny finansowe.

**Zwracając uwagę na dostępność, zabiegasz o swoje prawa. Wspierasz też inne osoby, które nie mają Twojej wiedzy. W ten sposób zmieniasz świat na bardziej dostępny dla wszystkich!**

**BIURO TERENOWE  
GDAŃSK**

ul. Chmielna 54/57  
80 - 748 Gdańsk  
☎ + 48 58 76 47 306  
✉ gdansk@brpo.gov.pl

**BIURO RPO  
WARSZAWA**

al. Solidarności 77  
00 - 090 Warszawa  
☎ + 48 22 55 17 700  
✉ biurorzecznika@brpo.gov.pl

**BIURO TERENOWE  
WROCLAW**

ul. Wierzbowa 5  
50 - 056 Wrocław  
☎ + 48 71 34 69 100  
✉ wroclaw@brpo.gov.pl

**BIURO TERENOWE  
KATOWICE**

ul. Jagiellońska 25  
40 - 032 Katowice  
☎ + 48 32 72 86 800  
✉ katowice@brpo.gov.pl

**bip.brpo.gov.pl**



BiuroRPO



Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich



@rpowdrodze