

MINISTERSTWO PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

**PEŁNOMOCNIK RZĄDU
DO SPRAW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH**

Raport

**z badania na temat dostępności budynków
administracji rządowej i urzędów centralnych
dla osób niepełnosprawnych**

Warszawa, marzec 2008 r.

Opracowanie:

Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych

1. Wprowadzenie

Osoby niepełnosprawne stykają się z urzędem w dwóch sytuacjach: będąc jego klientami lub pracownikami. W związku z rosnącą świadomością wielkości populacji osób niepełnosprawnych w społeczeństwie polskim (ok. 15% obywateli Polski) powszechnie dziś już niemal wiadomo, że obiekty użyteczności publicznej należy projektować, budować i utrzymywać w sposób zapewniający niezbędne warunki do korzystania z niego przez osoby o ograniczonej sprawności. Jednakże pomimo szeregu podejmowanych działań, zmierzających do przestrzegania zasady niedyskryminacji osób niepełnosprawnych w życiu publicznym, a także gwarancji realizacji praw związanych z ich pełnym udziałem w życiu społecznym i zawodowym, w tym prawa do życia wolnego od barier funkcjonalnych, nie można uznać stanu udostępnienia budynków administracji publicznej dla osób niepełnosprawnych za idealny, bowiem w powszechnej opinii wiele urzędów i obiektów użyteczności publicznej nadal nie jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Powyższa diagnoza stanowiła punkt wyjścia do badania przeprowadzonego przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych w styczniu 2008 r. Pełnomocnik Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych wystąpił do Ministrów i Kierowników niektórych urzędów centralnych z prośbą o przekazanie informacji na temat rzeczywistego stanu dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych ogólnodostępnych części budynków zajmowanych przez podległy im aparat administracyjny.

Celem przedmiotowego badania było nie tylko dokonanie oceny stanu dostosowania budynków, ale również późniejsze udostępnienie osobom niepełnosprawnym informacji na temat dostosowania poszczególnych urzędów zajmowanych przez administrację rządową i urzędy centralne, mających siedzibę w Warszawie (zarówno budynków, jak i ich otoczenia).

Niniejszy raport jest rezultatem analiz wykonanych na podstawie danych z badania ankietowego. Informacje w nim zamieszczone pokazują w sposób zwięzły główne problemy administracji stojące na drodze do pełnej nowoczesności, demokratyzacji świadczonych usług i ich pełnej powszechności, jak również adaptacji nowego podejścia do klienta i pracownika, związanego z rozumieniem jego potrzeb.

2. Analiza materiału

Badanie zrealizowano przy pomocy narzędzia badawczego, którym była standaryzowana ankieta. Ankieta dotyczyła jedynie budynków ministerstw i urzędów centralnych mieszczących się w Warszawie. Pytania ankiety były dychotomiczne, umożliwiając jedynie udzielenie odpowiedzi twierdzącej lub przeczącej. Taka konstrukcja pytań pozwoliła zawęzić wybór odpowiedzi i uniknąć tendencji do omijania przez respondentów „niewygodnych” problemów. W celu umożliwienia ankietowanym szerszego wypowiedzenia się lub udzielenia wyjaśnień przewidziano miejsce na dodatkowe informacje i komentarze.

Ankieta brała pod uwagę stan obecny, a nie intencje lub plany na przyszłość, czy też osiągnięcia w tej dziedzinie z wybranego okresu. Wskaźnikiem dostosowania był fakt posiadania, bądź nie posiadania konkretnych rodzajów dostosowań budynku wymienionych w ankiecie. Taka metodologia pozwoliła skupić się na najważniejszych problemach.

Respondentom dano nieco swobody w dokonaniu oceny, czy zajmowane przez nich budynki spełniają konkretne wymogi. Tam, gdzie taka ocena przystosowań związanych ze stosowaniem prawa budowlanego mogła okazać się trudna do zweryfikowania poproszono o dokonywanie oceny dostosowań w oparciu o normy wynikające z przepisów *ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. Nr 156, poz. 1118, z późn. zm.)*. Należy wyjść z założenia, że to w interesie każdego urzędu leży zapewnienie możliwości korzystania z usług publicznych wszystkim obywatelom i w związku z tym każdy urząd powinien planować wszelkie działania budowlane i adaptacyjne tak, aby wychodziły one na przeciw również potrzebom osób niepełnosprawnych jako znacznej części społeczeństwa.

Ankieta podzielona została na 4 moduły. Każdy z nich odnosił się do odrębnego typu niepełnosprawności, reprezentującego podstawowe dysfunkcje, utrudniające swobodne i bezpieczne przemieszczanie się i załatwienie sprawy w urzędzie należącym do administracji publicznej. Pierwsza część dotyczyła osób niepełnosprawnych ruchowo (fizycznie), druga i trzecia do osób posiadających dysfunkcje o podłożu sensorycznym (niewidomi, niesłyszący), a czwarta do osób niepełnosprawnych intelektualnie (upośledzonych umysłowo).

Ankiety otrzymały wszystkie ministerstwa, 11 urzędów centralnych oraz 4 urzędy administracji państwowej, których nie można zaliczyć do administracji rządowej¹. Każdy

¹ lista ankietowanych urzędów znajduje się w Załączniku nr 1

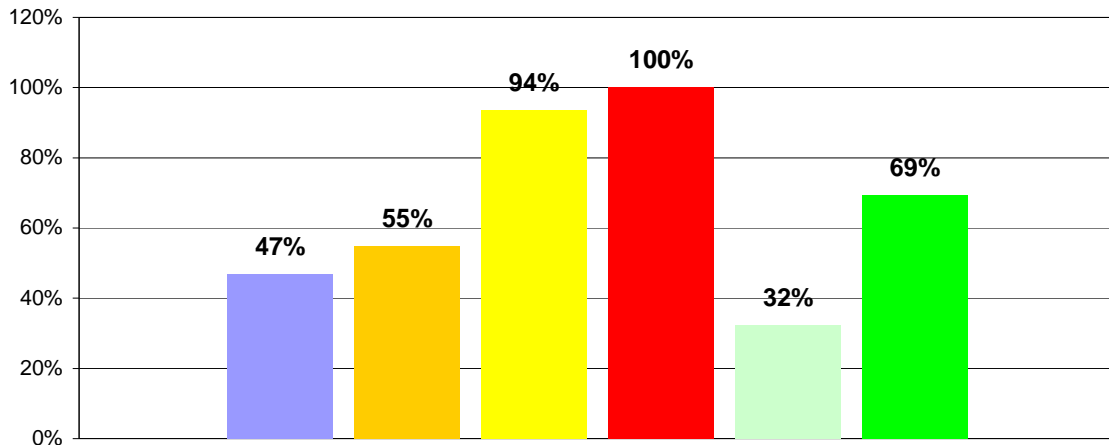
ankietowany urząd poproszony był o wypełnienie dla każdego zajmowanego budynku oddzielnej ankiety. Łącznie Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych zebrało 62 odpowiedzi, które stanowiły zbiór późniejszych analiz. 14 z 33 ankietowanych podmiotów opisało więcej niż jeden zajmowany budynek. Wszystkie opisane budynki spełniają funkcje biurowe. 3 urzędy zajmowały również pomieszczenia w budynkach mieszkalnych. Ponadto w ankietach opisano budynki sztabowe, a także jedno archiwum.

a) Osoby niepełnosprawne ruchowo

Osoby niepełnosprawne ruchowo niewątpliwie należą do grupy osób niepełnosprawnych, która ma szczególne trudności w załatwianiu spraw urzędowych ze względu na ograniczenia, jakie wiążą się z fizyczną dostępnością powierzchni budynku urzędowego i licznymi barierami architektonicznymi, jakie wciąż są obecne w tych budynkach. Do grupy osób niepełnosprawnych ruchowo zaliczają się nie tylko osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, ale również osoby poruszające się przy pomocy kul, lasek i innych pomocy w chodzeniu.

Na wykresie poniżej przedstawiono poziom dostosowania otoczenia budynków zajmowanych przez administrację rządową i urzędy centralne. Najbardziej oczywistą formą dostosowania otoczenia w kontekście likwidacji barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych ruchowo jest zapewnienie utwardzonego dojścia (dojazdu) do budynku. Wszystkie objęte badaniem budynki spełniły ten wymóg. 94% z tych budynków posiada bramy (furtki) o prawidłowej szerokości (co najmniej 90 cm), umożliwiające wjazd na teren posesji osobie na wózku inwalidzkim. Jeśli chodzi jednak o informacje dla osób chcących dostać się do budynku trzeba zauważyć, że tylko około 1/3 z budynków zainwestowała w znaki wskazujące dogodnie dla osoby na wózku wejście do budynku. W otoczeniu niewielu ponad połowy budynków (55%) obniżono krawężnik i w ten sposób stworzono warunki umożliwiające przemieszczanie się m.in. na terenie parkingu osobie niepełnosprawnej ruchowo i zapewniono swobodne dotarcie z parkingu do budynku. Osoba niepełnosprawna ruchowo może liczyć na osobistą pomoc pracownika w otoczeniu budynków w 69% przypadków. Niecała połowa z budynków (47%) posiada parking, który ma oznakowane miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych.

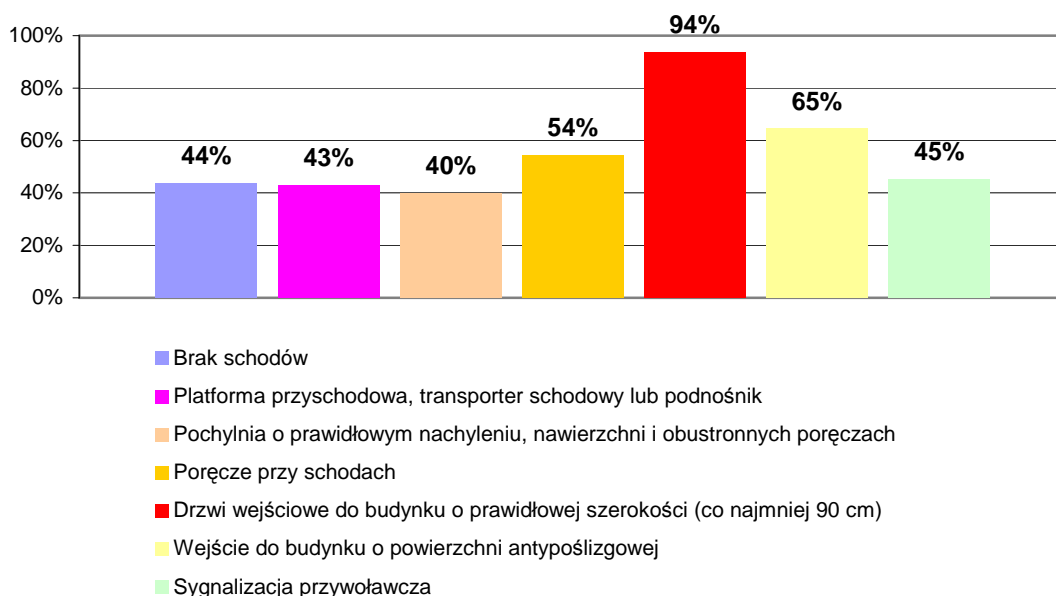
Udogodnienia w otoczeniu budynków dla osób niepełnosprawnych ruchowo



- Parking przy budynku posiadający oznakowane stanowiska/miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych
- Obniżony krawężnik umożliwiający przemieszczanie się na terenie parkingu i swobodne dotarcie z parkingu do budynku
- Prawidłowa szerokość bram i furtek prowadzących do wejść do budynku (co najmniej 90 cm)
- Utwardzone dojście do budynku
- Znaki informacyjne wskazujące dogodne wejście do budynku
- Osobista pomoc pracownika w przemieszczaniu się w otoczeniu budynku

Urzędy dbają o to, aby zajmowane przez nie budynki miały drzwi wejściowe o prawidłowej szerokości. Drzwi umożliwiające wjazd do budynku osobie na wózku inwalidzkim ma 94% z przebadanych budynków. 65% budynków ma wejście o powierzchni antypoślizgowej, a 45% z nich dysponuje obecnie sygnalizacją przywoławczą. W 44% budynków przy wejściu nie ma schodów. W takiej sytuacji nie ma również konieczności zapewnienia poręczy, budowy pochylni, a także instalowania podnośnika, transportera przychodowego czy też platformy przyschodowej. Gdy do wejścia do budynku prowadzą jednak schody należy zapewnić ww. instalacje służące likwidacji bariery. Platformę przyschodową, transporter schodowy lub podnośnik zapewniło w tej grupie 43% budynków, natomiast pochylnię o prawidłowym nachyleniu, nawierzchni i obustronnych poręczach w 40% z nich. Poręcze przy schodach są nieco częściej stosowaną formą likwidacji barier. Rozwiązanie to dotyczy wejść w 54% budynków ze schodami.

Dostosowanie wejść do budynków dla osób niepełnosprawnych ruchowo

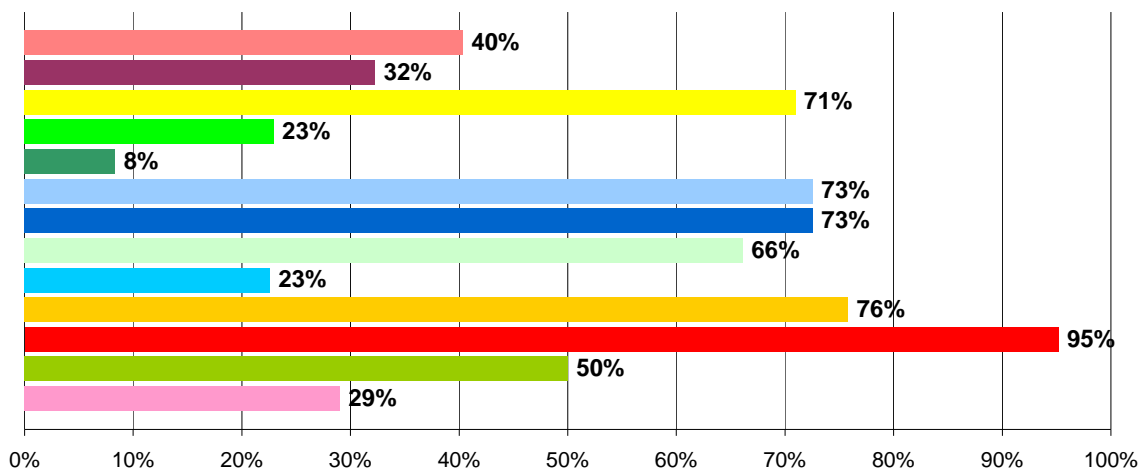


Należy podkreślić, że budynki rządowe oraz budynki należące do urzędów centralnych generalnie zaprojektowane są zgodnie z wymogami dostępności. Aż 95% z nich ma ciągi komunikacyjne o odpowiedniej szerokości, a ponad $\frac{3}{4}$ z tych obiektów (76%) wyposażonych jest w drzwi wewnętrzne o odpowiedniej szerokości. Większość badanych instytucji dba również o to, aby podłogi miały powierzchnię antypoślizgową (73% budynków) i nie było wewnątrz budynku różnic poziomów podłóg (również 73% budynków). W 71% przypadków windy umożliwiają osobie niepełnosprawnej poruszającej się na wózku wjazd na wyższe piętro. Brak schodów w budynku dotyczy już jednak tylko 23% urzędów. Platformy przyschodowe, transportery czy podnośniki wewnątrz budynku to również rzadkość. Zapewniono je w 23% obiektów. Najmniej stosowaną formą likwidacji barier architektonicznych wewnątrz budynku jest stosowanie pochylni. Takie dostosowanie występuje w 4 obiektach. Dostosowanie niewymagające większych kosztów, jednakże istotne z punktu widzenia osób poruszających się na wózku, np. umieszczanie przycisków i wyłączników elektryczności na odpowiedniej wysokości występowały w 32% budynków, natomiast umieszczanie znaków informacyjnych wskazujących dogodny sposób przemieszczania się po terenie budynku wykorzystano 40% budynków.

Połowa ankieterowanych zapewniła o pełnej dostępności dla osób niepełnosprawnych ruchowo wszystkich pomieszczeń, biur i gabinetów w budynku, zajmowanym przez własny urząd, natomiast w 29% badanych budynkach udostępniono jedynie część powierzchni do

powszechnego użytku. Oznacza to, że w 21% przebadanych obiektach nie ma żadnego pomieszczenia, do którego może dostać się osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim.

Dostosowanie komunikacji wewnątrz budynków dla osób niepełnosprawnych ruchowo



- Przyciski lub wyłączniki umieszczone na wysokości, umożliwiającej swobodne korzystanie z nich
- Znaki informacyjne wskazujące dogodny sposób przemieszczania się po terenie budynku
- Windy umożliwiające wjazd na wózku inwalidzkim
- Platformy przyschodowe, transportery schodowe lub podnośniki wewnątrz budynku
- Pochylnie wewnątrz budynku
- Powierzchnia antypoślizgowa podłóg
- Brak różnic poziomów podłóg
- Brak progów
- Brak schodów
- Drzwi wewnętrzne o odpowiedniej szerokości (co najmniej 90 cm)
- Odpowiednia szerokość ciągów komunikacyjnych (umożliwiająca poruszanie się na wózku inwalidzkim)
- Dostępność pomieszczeń, biur, gabinetów - wszystkie
- Dostępność pomieszczeń, biur, gabinetów - kilka

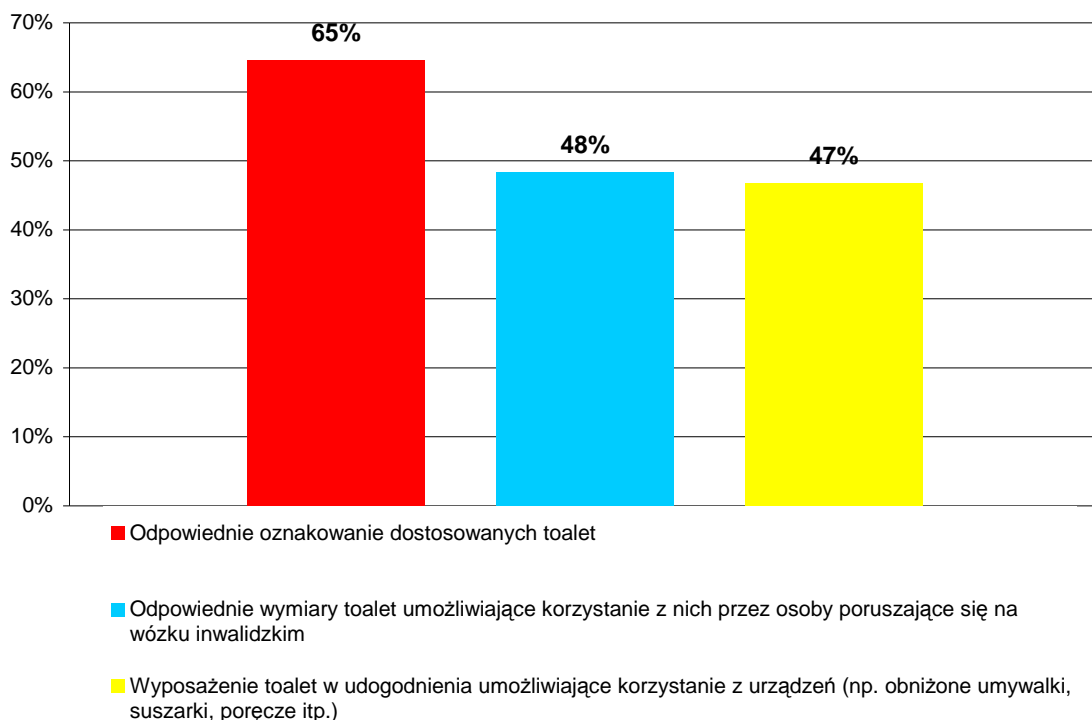
Toalety znajdujące się w ogólnodostępnej części budynku stanowią dziś oczywisty element każdego użytkowanego obiektu. Nie w każdym budynku zajmowanym przez resorty czy urzędy centralne standard ten jest jednakże obecnie utrzymany.

Toaleta dla osób niepełnosprawnych czy starszych powinna być urządzona tak, by nawet osoba o ograniczonej sprawności fizycznej mogła z niej swobodnie korzystać bez konieczności pomocy osób trzecich. Ponadto toaleta w pełni dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo musi być przede wszystkim odpowiednio oznakowana. Warunek taki spełnia 65% objętych badaniem podmiotów.

Poza tym toaleta przeznaczona dla osób niepełnosprawnych powinna być pomieszczeniem o parametrach umożliwiających swobodnie przemieszczanie się. Znaczne utrudnienia wynikają z ograniczonej przestrzeni tych pomieszczeń. Podstawą swobody ruchu i łatwego korzystania z urządzeń sanitarnych jest odpowiednia przestrzeń manewrowa (koło o średnicy 1,5 m), pozwalająca na pełny obrót wózka. Należy pamiętać również o zachowaniu odpowiednich odległości pomiędzy elementami wyposażenia, a także minimalnej przestrzeni manewrowej pośrodku pomieszczenia. Z badania wynika, że toalety o odpowiednich wymiarach posiada 48% budynków.

Ponadto pomieszczenie higieniczno-sanitarne powinno być wyposażone w niezbędne pomoce higieniczno-sanitarne i inne urządzenia, takie jak np. poręcze, obniżone umywalki, suszarki, będące nie tylko udogodnieniem dla osób niepełnosprawnych ruchowo, ale czynnikiem warunkującym w ogóle możliwość skorzystania z toalety. Umywalka dla osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku powinna pozwalać na umycie rąk w pozycji siedzącej. W łazience, z której korzystają osoby niepełnosprawne powinny być konieczne zamontowane poręcze ułatwiające obsługę. Wszystkie elementy wyposażenia elektrycznego powinny znajdować się odpowiednio nisko (od 40 do 140 cm ponad podłogą), tak by znajdowały się w zasięgu rąk osoby na wózku. Wysokość elementów wyposażenia, na które przesiada się osoba niepełnosprawna powinna być zbliżona do wysokości wózka (około 50 cm). W około połowie budynków (47%) dostosowała pomieszczenia higieniczno-sanitarne dostosowano również pod tym kątem.

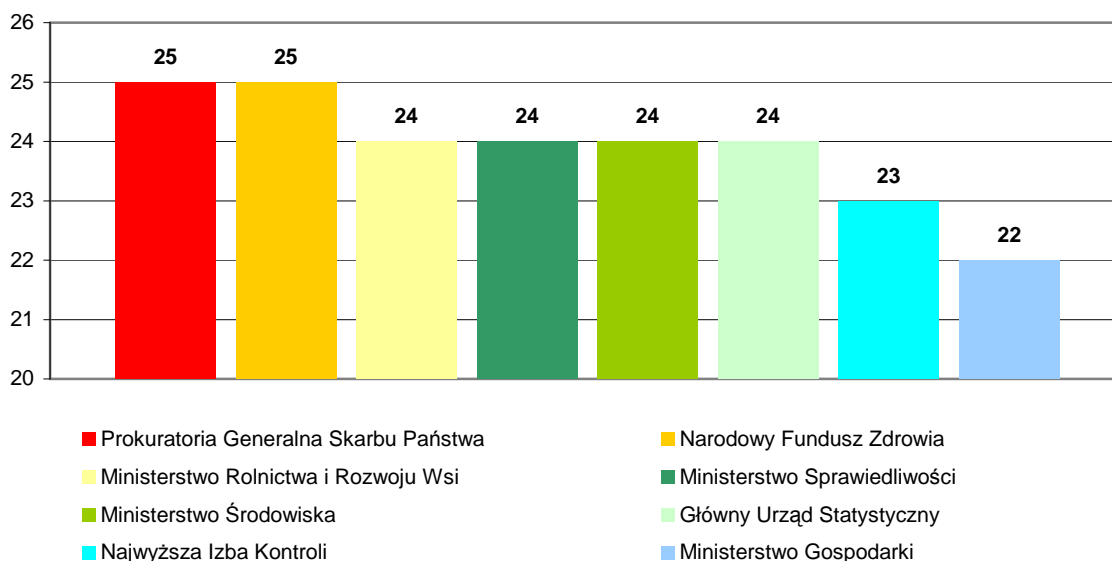
Dostosowanie toalet do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo



Prawdziwym wyzwaniem dla administracji publicznej jest dziś sprawna obsługa klienta, przede wszystkim klienta niepełnosprawnego. Pewnym udogodnieniem w tej sferze może być stworzenie stanowiska do obsługi klientów z ladą o odpowiedniej wysokości dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. W 23% z badanych budynków takie rozwiązanie zostało wdrożone. Nadal jednak najbardziej powszechnym rozwiązaniem jest osobista pomoc pracownika administracji w załatwieniu sprawy urzędowej. Taka pomoc świadczona jest na terenie 50 z 62 budynków (82%).

Najlepiej dostosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo budynkami są obiekty zajmowane przez Prokuratorię Generalną Skarbu Państwa oraz Narodowy Fundusz Zdrowia, które zastosowały ex equo 25 z 31 zaproponowanych w ankiecie sposobów dostosowań / pomocy osobom z niepełnosprawnością ruchową. Średnio ministerstwa i urzędy spełniały 17 z 31 opisanych w ankiecie wymogów. Również wysoko powyżej średniej liczba dostosowań występuje w budynkach Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Ministerstwa Sprawiedliwości, Ministerstwa Środowiska, Głównego Urzędu Statystycznego, Ministerstwa Gospodarki oraz Najwyższej Izby Kontroli.

Ministerstwa i urzędy o największej liczbie dostosowań do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo

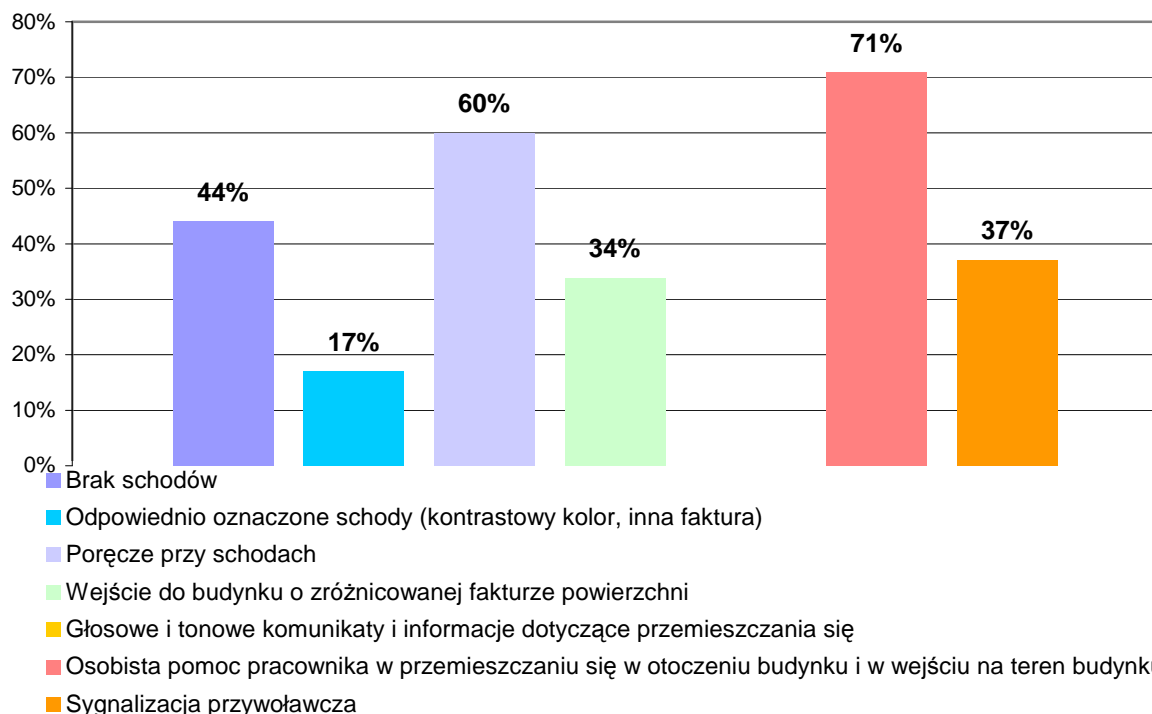


b) Osoby niewidome i niedowidzące

Dla osób z dysfunkcją wzroku problem z poruszaniem się lub załatwieniem sprawy urzędowej może okazać się niezwykle trudny. Należy wziąć pod uwagę, że stopień niedowidzenia może być zróżnicowany: od osłabionego widzenia, poprzez resztki wzroku, po zupełną ślepotę. Rolę zmysłu wzroku, u osób z dysfunkcją wzroku zastępuje w znacznej mierze zmysł dotyku i zmysł słuchu. Ponadto osoby niewidome rozpoznają przy poruszaniu się charakterystyczne nierówności i właściwość podłoża.

Jak widać na poniższym wykresie, najbardziej popularną formę dostosowania budynku do potrzeb osoby niewidomej lub niedowidzącej stanowi osobista pomoc pracownika w przemieszczaniu się w otoczeniu budynku i w wejściu na jego teren (71% budynków). Żaden z badanych podmiotów nie wprowadził w swojej instytucji głosowych czy też tonowych komunikatów i informacji dotyczących przemieszczania się. W zbliżonym stopniu stosowane są następujące formy dostosowania: brak schodów (44% badanych budynków), sygnalizacja przywoławcza (37% budynków) oraz wejście do budynków o zróżnicowanej fakturze powierzchni (34% budynków). Gdy jednak schody pozostają nadal barierą urzędy oznaczają schody kontaktowymi kolorami, czy też modyfikują fakturę schodów (17% wskazań), a także montują poręcze przy schodach (60% budynków).

Dostosowanie wejść do budynków wraz z otoczeniem dla osób niewidomych i niedowidzących



Wewnątrz budynku administracji publicznej osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą liczyć, podobnie jak osoby niepełnosprawne ruchowo przede wszystkim na dodatkową osobistą pomoc pracownika urzędu. Pomoc taka zapewniona jest w 42 budynkach, co stanowi 68% przebadanych obiektów. Brak specyficznych form dostosowania często rekompensuje obecność recepcjonisty, który służy pomocą.

Stosunkowo często oferowanym sposobem dostosowania budynków do potrzeb osób niewidomych są również tablice informacyjne o kontrastowych kolorach i powiększonym druku (37% wskazań). Odpowiednio oświetlone korytarze, czy też brak schodów, wykazano w kilkunastu przebadanych budynkach.

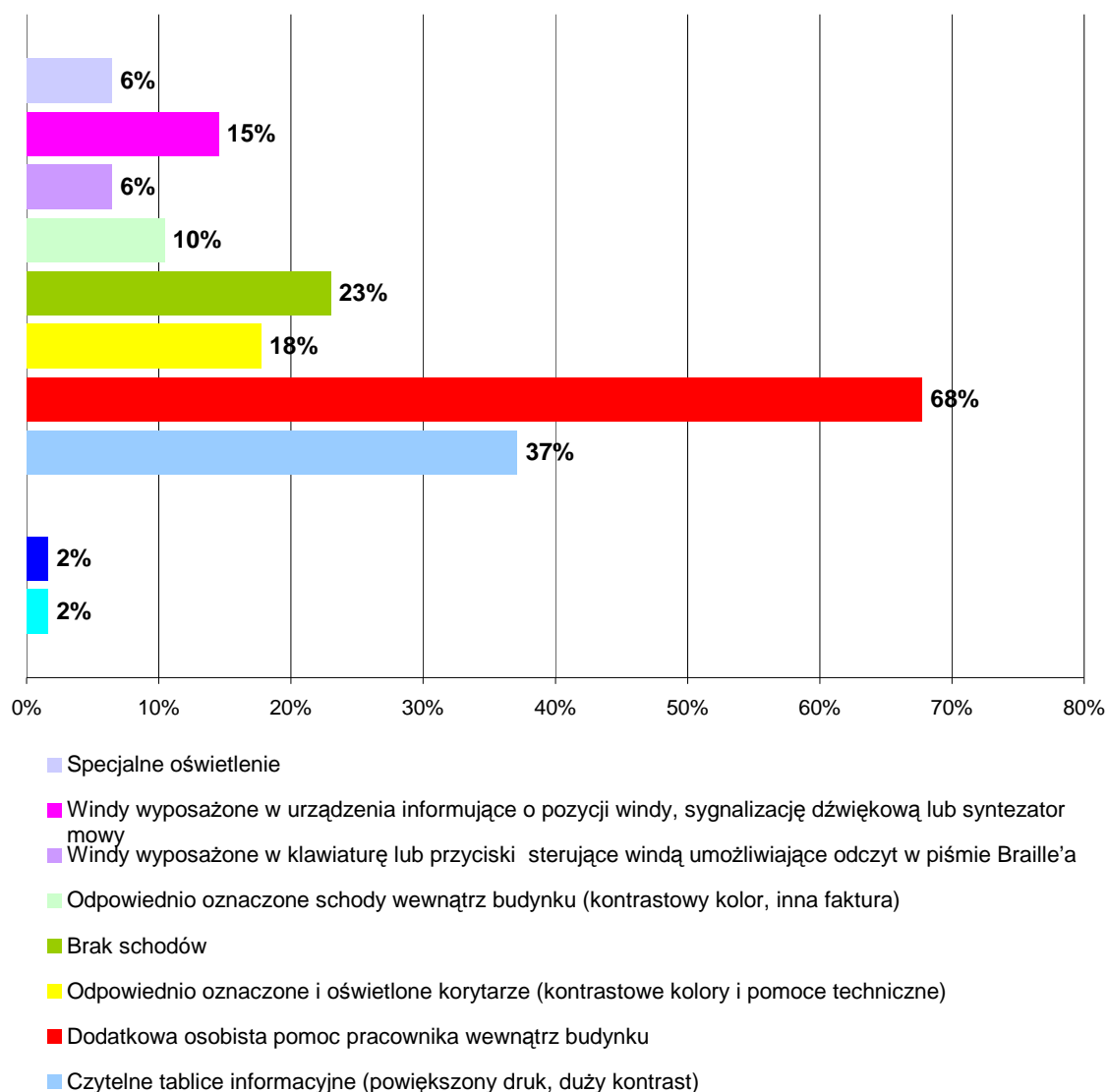
Nieco inaczej sytuacja przedstawia się w odniesieniu do wydawałoby się oczywistych kanałów komunikacji z osobą niewidomą – dźwięku i pisma Braille'a. Zarówno jeden i drugi sposób komunikacji znalazł zastosowanie jedynie wewnątrz 1 budynku. Żaden budynek nie posiada natomiast dźwiękowego systemu kierowania ruchem klientów.

Windy w budynkach wyposażone są w niektórych przypadkach (15% budynków) w urządzenia informujące o pozycji dźwigu, sygnalizację dźwiękową, czy też syntezytor

mowy. Jedynie w 6 % z budynków windy wyposażone są w klawiaturę lub przyciski sterujące dźwigiem umożliwiające odczyt w piśmie Braille'a.

Do rzadkości należą odpowiednio oznaczone schody znajdujące się wewnątrz budynku (10% wskazań) lub specjalne oświetlenie (6% wskazań). Wiadomo jednak, że osoby niedowidzące, będące klientami w urzędzie albo pracujące w urzędzie, powinny mieć zapewnione oświetlenie o odpowiedniej mocy.

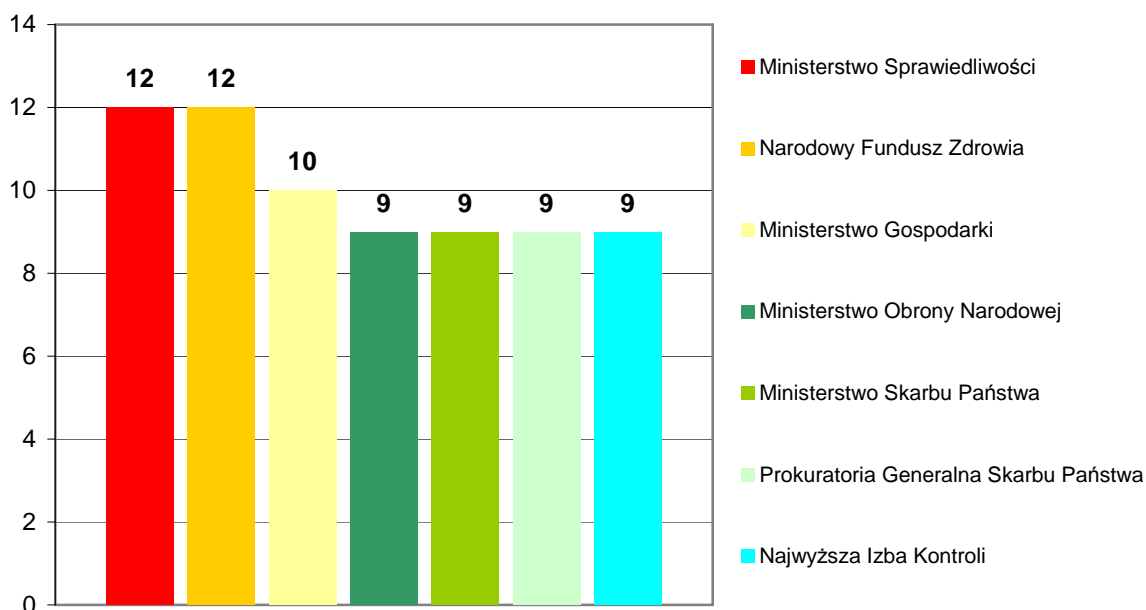
Dostosowanie komunikacji wewnątrz budynków do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących



Dużym niedostosowaniem do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku cechują się toalety. Żadna toaleta w budynkach, które objęte były badaniem, nie została oznakowana ani pismem Braille’a, ani nie została dotąd specjalnie oświetlona. W budynkach bardziej zadbano o obsługę klienta. Niemal połowa opisanych budynków zajmowanych przez administrację rządową i urzędy centralne (44% z nich) wydzieliło specjalne stanowisko do obsługi klienta, w tym również niewidomego. Najbardziej popularnym sposobem pomocy osobie niewidomej w orientacji na terenie budynku, czy załatwieniu konkretnej sprawy, jest osobista asysta pracownika. Rozwiązanie takie zapewniono w 82% z badanych budynków.

Najlepiej dostosowanymi budynkami do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących są obiekty zajmowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości i Narodowy Fundusz Zdrowia, które zastosowały ex equo 12 z 21 zaproponowanych w ankiecie sposobów dostosowania obiektów i pomocy osobom niewidomym i niedowidzącym. Średnio ministerstwa i urzędy spełniały 5 z 21 wymogów. Wysoko powyżej średniej uplasowało się również Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Obrony Narodowej, Ministerstwo Skarbu Państwa, Prokuratoria Generalna Skarbu Państwa oraz Najwyższa Izba Kontroli.

Ministerstwa i urzędy o największej liczbie dostosowań do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących



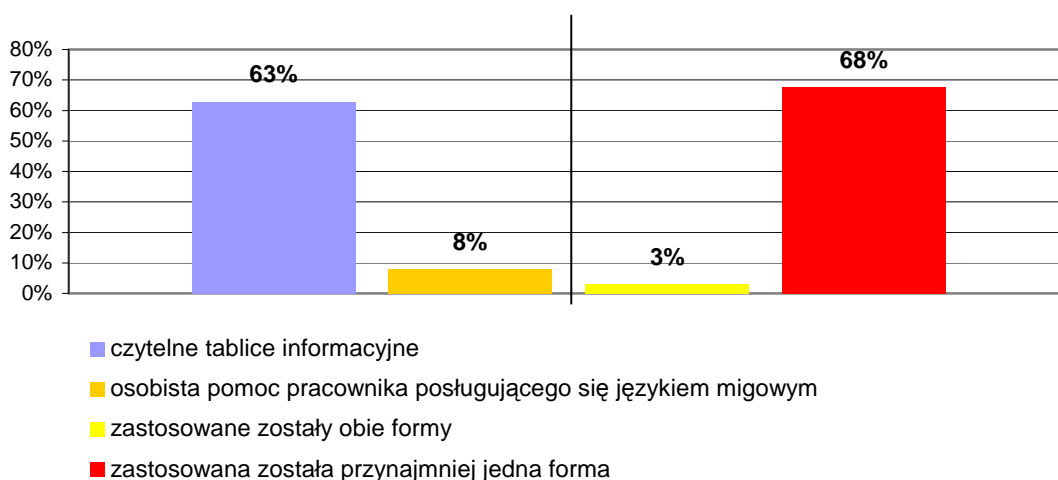
c) Osoby niesłyszące i słabosłyszące

Osoby niesłyszące poruszające się na terenie budynku użyteczności publicznej i jego okolicy zastępują nie funkcjonujący zmysł słuchu - wzrokiem i dotykiem. Osoby te nie mają większych problemów wynikających z architektury budynku i jego otoczenia. Szczególne trudności może im jednak sprawiać komunikowanie się z urzędnikiem, bądź innym pracownikiem urzędu oraz odnalezienie właściwej drogi lub uzyskanie jakiegokolwiek innej informacji. Szczególnie istotne jest więc zadbanie o to, aby wszelkiego typu komunikaty pisemne były czytelne, proste i jasne.

Z badania wynika, że pomoc zapewniona poprzez umieszczenie czytelnych tablic informacyjnych w urzędzie jest zdecydowanie bardziej rozpowszechniona niż komunikacja z klientem niepełnosprawnym za pomocą języka migowego. Ułatwienie takie przewiduje 63% poddanych analizie budynków. Jedynie w 5 obiektach (8%) zajmowanych przez urzędy publiczne (Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Ministerstwo Sprawiedliwości, Narodowy Fundusz Zdrowia, Urząd Zamówień Publicznych) zatrudniono lub oddelegowano osobę posługującą się językiem migowym do pomocy osobie z dysfunkcją słuchu.

Tylko dwa budynki (Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Narodowy Fundusz Zdrowia) są przygotowane na wizytę osoby niedosłyszącej bądź głuchej, zarówno dzięki bardzo czytelnej informacji i komunikatów, jak również zapewniając pomoc pracownika znającego język migowy. W 68% budynków zastosowano przynajmniej jeden z dwóch ww. sposobów dostosowania budynku do potrzeb osób z dysfunkcją słuchu.

Udogodnienia przewidziane dla osób niesłyszących i słabosłyszących



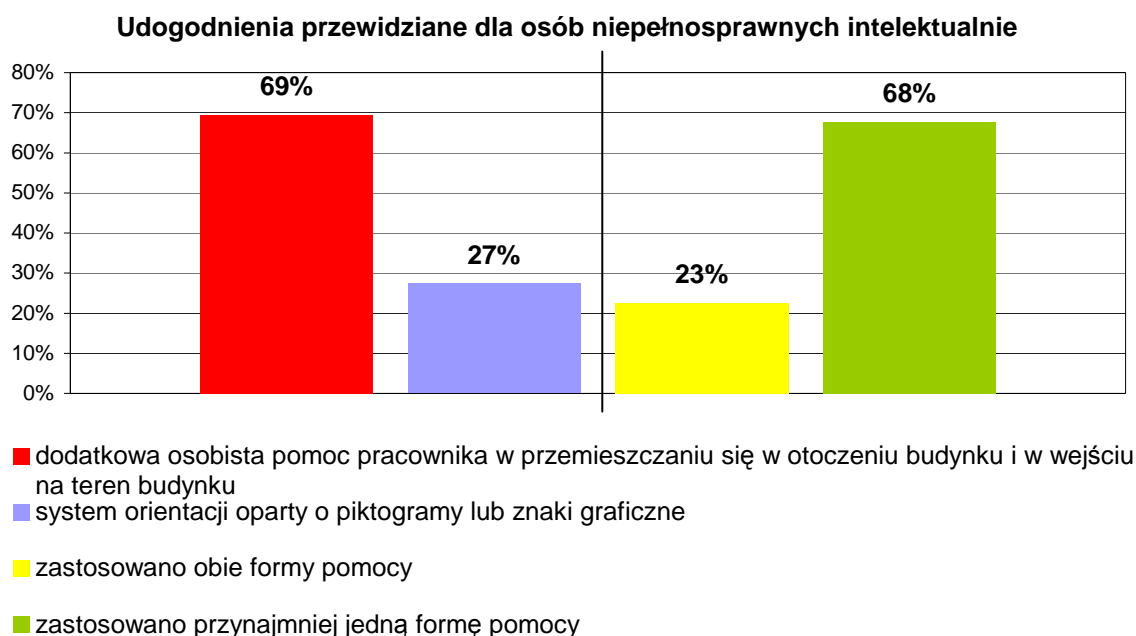
d) Osoby niepełnosprawne intelektualnie (upośledzone umysłowo)

Osoby z zaburzonym poziomem rozwoju muszą być wspomagane komunikacją alternatywną. Pomoc dla osób upośledzonych umysłowo może odbywać się m.in. dzięki piktogramom lub znakom graficznym, które służą organizacji zachowania osób na terenie urzędu i przekazywaniu różnych innych treści.

Piktogramy to najbardziej pierwotna forma pisma obrazkowego, która przedstawia znaki określające dowolną treść, rzecz, zdarzenia lub sygnały. Podstawową zaletą ich stosowania jest możliwość zastąpienia pewnych informacji, ostrzeżeń i pouczeń poprzez znaki graficzne, które ułatwiają zapamiętanie i późniejsze odtworzenie tych wiadomości na zasadzie skojarzeń z tym znakiem. Systemem orientacji przeznaczonym dla osób z upośledzeniem umysłowym opartym o piktogramy lub znaki graficzne dysponowało 17 budynków (27%).

Osoby upośledzone umysłowo mogą jednakże liczyć przede wszystkim na dodatkową, osobistą pomoc pracownika urzędu w przemieszczaniu się w otoczeniu budynku i w wejściu na teren budynku. Tak jest w przypadku 43 z opisanych budynków (69%).

Obie formy pomocy w orientacji na terenie budynku stosowane są w 14 z opisanych budynków (23%), natomiast przynajmniej jedną z tych dwóch form pomocy zapewniło klientom w 42 z 62 obiektów (68%).



3. Dodatkowe informacje i komentarze

Wyniki badania należy uzupełnić o dodatkowe informacje i komentarze, które zamieściły w ankiecie osoby reprezentujące ministerstwa i urzędy centralne objęte badaniem. Przede wszystkim należy podkreślić, że ankietowani przedstawiali również inne, zastosowane przez własne urzędy rozwiązania lub sposoby rozwiązania istniejących problemów, nie ujęte w strukturze ankiety, np. system monitoringu kamer oraz zobowiązanie pracowników ochrony do obejmowania opieką osób niepełnosprawnych już na parkingu i zapewnienia im dalszej asysty przy poruszaniu się po gmachu urzędu.

Jak zwracali uwagę ankietowani, w części parterowej niektórych budynków, w bezpośrednim sąsiedztwie wejścia głównego zlokalizowane są pokoje przyjęć interesantów. Dzięki takiej organizacji pracy urzędu, zdaniem ankietowanych, nie ma potrzeby przeprowadzania dodatkowych inwestycji technicznych i ułatwia się jednocześnie korzystanie z obiektu osobom niepełnosprawnym.

Urzędy zwracały również uwagę na przeszkody, jakie pojawiają się w kontekście prac nad przystosowywaniem zabytkowego budynku. Przykładowo, w jednym z urzędów w trakcie starań o wykonanie podjazdu dla wózków inwalidzkich przy głównym wejściu do budynku nie uzyskał zgody Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków.

Niestety zauważalna jest wciąż tendencja do usprawiedliwiania faktu niedostosowania budynków zajmowanych przez ministerstwa i urzędy centralne do potrzeb osób niepełnosprawnych. Część ankietowanych instytucji informowała np., że ich biura przeznaczone są dla pracowników nie mających kontaktu z osobami niepełnosprawnymi. Równie często pojawiały się komentarze, że urząd nie obsługuje w ogóle interesantów, chociaż sporadycznym gościom asystuje zapraszający pracownik lub pracownik obsługi budynku, a następnie właściwy pracownik urzędu. Wynika z tego przykry wniosek, że wiele z ministerstw i urzędów centralnych nie myśli o osobach niepełnosprawnych w kategoriach zatrudniania, a postrzegają osoby niepełnosprawne jedynie w kategoriach potencjalnych klientów (świadczeniobiorców) własnej instytucji.

Wskazywano również na fakt, że urząd bądź ministerstwo wynajmuje pomieszczenia biurowe, nie jest administratorem i nie należy do jego kompetencji odpowiednie wyposażenie i przystosowanie budynku oraz jego otoczenia.

4. Podsumowanie

Badanie wykazało, że żadne z ministerstw i urzędów centralnych nie jest dostosowane w pełni do potrzeb osób niepełnosprawnych o zróżnicowanych rodzajach schorzeń (narządy: ruchu, wzroku i słuchu oraz upośledzenie umysłowe). Podejmowane przez administrację rządową w ciągu kilku lat różne działania w zakresie likwidacji barier funkcjonalnych utrudniających, a nawet i uniemożliwiających osobom niepełnosprawnym samodzielne korzystanie z usług resortów i urzędów, a także podejmowanie w nich pracy mają charakter mniej lub bardziej fragmentaryczny.

Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym w resortach i urzędach jest skoncentrowana przede wszystkim na likwidowaniu najbardziej oczywistych barier architektonicznych. Natomiast w sferze informacji i komunikowania się z osobą niepełnosprawną pomoc w urzędzie jest często działaniem podejmowanym wówczas, gdy zaistnieje taka potrzeba. Świadczy o tym fakt, że najczęściej stosowanym rodzajem wsparcia dla osoby niepełnosprawnej w załatwieniu sprawy urzędowej jest osobista pomoc pracownika urzędu. Nadal nie ma wystarczających udogodnień i dostosowań w sferze komunikacji (np. choćby czytelnych tablic informacyjnych o powiększonym druku i dużym kontraście), które sprawiłyby, że osoba niepełnosprawna będzie mogła samodzielnie załatwić proste czynności, dostać się bez trudności do odpowiedniej komórki organizacyjnej resortu lub urzędu, a nawet podjąć pracę w administracji rządowej.

Z analizy nadesłanych ankiet jednoznacznie wynika, że osoba niepełnosprawna natrafia już na bariery z chwilą, gdy znajdzie się w otoczeniu samego budynku resortu lub urzędu. Wprawdzie nawierzchnia wokół budynku jest utwardzona, bramy i furtki mają odpowiednią szerokość, aby móc samodzielnie poruszać się na wózku inwalidzkim na terenie urzędu, to jednak 50 proc. resortów i urzędów centralnych nie posiada parkingów z oznakowanych stanowiskami/miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych.

Jeżeli już osoba niepełnosprawna ruchowo dotrze do budynku to napotyka w większości instytucji na kolejną barierę – kilka schodów prowadzących do drzwi wejściowych, które już poszerzono. Widoczny jest więc brak zachowania logiki we wprowadzaniu jakichkolwiek dostosowań, czy udogodnień. Na domiar złego budynki, które mają podjazdy lub platformy przyschodowe i odpowiednio szerokie drzwi wejściowe, wewnątrz nie są w pełni przystosowane. Problem związany z pokonywaniem schodów i dostaniem się na poszczególne kondygnacje budynków zajmowanych przez ministerstwa

i urzędy pozostaje nierozwiązany w jeszcze większym stopniu niż przy wejściach do tych budynków. Niepokoić może również niski stopień dostosowania toalet dla osób niepełnosprawnych pod względem ich oznaczenia, zapewnienia odpowiedniej przestrzeni i wyposażenia.

Należy pamiętać, że już pojedyncza bariera funkcjonalna może całkowicie uniemożliwić osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim samodzielny dostęp do części budynku, w której znajdują się inne udogodnienia.

Ministerstwa i urzędy centralne nie są również dobrze przygotowane na wizytę osób niewidomych i niedowidzących oraz z dysfunkcją słuchu. Specyficzne dostosowania czy pomoce dla osób niewidomych i niedowidzących, takie jak wejścia do budynków o zróżnicowanej fakturze powierzchni znajdują zastosowanie sporadycznie. Natomiast pomoc osobie niesłyszącej sprowadza się głównie do zapewnienia czytelnych tablic informacyjnych, a do rzadkości należy zapewnienie pomocy osób (urzędników) posługującej się językiem migowym. Osobom niepełnosprawnym intelektualnie w załatwieniu sprawy potrafi pomóc niewiele ministerstw, czy urzędów, np. dzięki wprowadzeniu systemu orientacji opartego o piktogramy.

Z analizy nadesłanych ankiet wynika również refleksja o charakterze ogólnym - systemowym. Odnosi się wrażenie, że działania w zakresie likwidacji barier funkcjonalnych utrudniających osobom niepełnosprawnym w korzystaniu z usług publicznych lub uniemożliwiających wykonywanie pracy w tych instytucjach, podejmowane są przez resorty i urzędy centralne przy okazji przeprowadzanych remontów lub modernizacji części danego budynku. Nie ma kompleksowej koncepcji i planu oraz wieloletniego harmonogramu likwidacji tych barier funkcjonalnych, a co za tym idzie i nie ma zaplanowanych w budżetach tych instytucji odpowiednich środków lub też nie wydziela się ich z ogólnej puli środków przeznaczonych na utrzymanie i drobne remonty budynków. Brak koncepcji (wizji) oznacza brak działania w sferze, która nie wymaga nakładów finansowych, np. tablice informacyjne z powiększonym drukiem i o kontrastowych kolorach, piktogramy, informacja o przystosowanych toaletach, czy wreszcie informacja na stronach internetowych danego resortu lub urzędu o możliwości załatwienia sprawy osoby niepełnosprawnej.

5. Wnioski

Wyniki badania wskazują na konieczność pilnego podjęcia działań związanych z wprowadzaniem ułatwień dla osób niepełnosprawnych i dalszego dostosowywania budynków zajmowanych przez administrację publiczną do potrzeb osób niepełnosprawnych poprzez likwidowanie barier w 3 głównych obszarach:

1. Prawnym

Należy stworzyć warunki do sprawniejszej egzekucji przepisów *ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. Nr 156, poz. 1118 z późn. zm.)* odnośnie nowo budowanych, a także modernizowanych budynków.

Potrzebne jest również stworzenie programu rządowego lub programu PFRON, którego celem byłoby usuwanie w sposób kompleksowy i systematyczny (wraz z określeniem harmonogramu i terminów) barier funkcjonalnych w obiektach użyteczności publicznej i zaplanowanie w budżetach na dany rok odpowiednich środków na ten cel.

2. Mentalnym

Należy podejmować działania informacyjne i szkolenia zmierzające do zmiany świadomości urzędników merytorycznych pracujących w administracji publicznej (w tym również dyrektorów generalnych) w zakresie znajomości problematyki barier funkcjonalnych i sposobów ich likwidowania. Ponadto należy dostarczać wiedzę z zakresu potrzeby likwidacji barier funkcjonalnych pracownikom odpowiedzialnym za administrowanie resortami i urzędami centralnymi, gdyż nie dostrzegają oni, że taka potrzeba w ogóle istnieje.

3. Finansowym

Należy skorygować istniejący ustawowy system obligujący resorty i urzędy do zatrudniania osób niepełnosprawnych w urzędach administracji publicznej. Obecnie w budżetach resortów i urzędów centralnych planuje się wpłaty na PFRON za

niezatrudnianie osób niepełnosprawnych, zamiast zaplanować środki na stopniową (z roku na rok) likwidację barier funkcjonalnych, aby móc zatrudniać osoby niepełnosprawne i zgodnie z wymogami *ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. Nr 123, poz. 776 z późn. zm.)* nie dokonywać tych wpłat.

Załącznik nr 1. Lista ankietowanych ministerstw i urzędów

Ministerstwo / Urząd	Liczba opisanych budynków
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	4
Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji	1
Ministerstwo Gospodarki	2
Ministerstwo Edukacji Narodowej	1
Ministerstwo Finansów	1
Ministerstwo Infrastruktury	3
Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego	1
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego	1
Ministerstwo Obrony Narodowej	4
Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	3
Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi	1
Ministerstwo Rozwoju Regionalnego	2
Ministerstwo Skarbu Państwa	1
Ministerstwo Sportu i Turystyki	1
Ministerstwo Spraw Zagranicznych	3
Ministerstwo Sprawiedliwości	6
Ministerstwo Środowiska	1
Ministerstwo Zdrowia	3
Urząd Komitetu Integracji Europejskiej	5
Rzecznik Praw Obywatelskich	2
Prokuratura Generalna Skarbu Państwa	1
Główny Inspektorat Nadzoru Budowlanego	1
Państwowa Inspekcja Pracy	1
Urząd do Spraw Kombatantów i Osób Represjonowanych	1
Zakład Ubezpieczeń Społecznych	1
Narodowy Fundusz Zdrowia	2
Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego	1
Główny Urząd Statystyczny	1
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	1
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa	1
Urząd Zamówień Publicznych	1
Urząd Komunikacji Elektronicznej	2
Najwyższa Izba Kontroli	2
Razem	62