

**Protokół z posiedzenia Zespołu do spraw wykonywania postanowień Konwencji**  
**o prawach osób niepełnosprawnych, które odbyło się 30 września 2014 r.**  
**w budynku Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej,**  
**Warszawa, ul. Nowogrodzka 1/3/5.**

W spotkaniu wzięło udział 29 osób – lista obecności w załączeniu (załącznik nr 1).

Spotkanie otworzył przewodniczący zespołu pan Jarosław Duda – Pełnomocnik Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, który zaproponował następujący porządek obrad:

1. Wprowadzenie
2. Informacja dotycząca podstaw prawnych przekazywania informacji drogą elektroniczną oraz wymogów dotyczących dostępności do tej informacji dla osób niepełnosprawnych. Działania resortu administracji i cyfryzacji zmierzające do rzeczywistego wyegzekwowania obowiązków nałożonych w tym zakresie przepisami prawa.
  - *Podstawy prawne przekazywania informacji drogą elektroniczną oraz jej dostępność* – pan Konrad Malinowski, Departament Informatyzacji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (dalej MAiC);
  - *Obsługa zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy „112” za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (sms)* – pani Maria Skarzyńska, Departament do spraw Usuwania Skutków Klęsk Żywiolowych i Zarządzania Kryzysowego, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.
3. Informacja na temat działań resortu spraw wewnętrznych na rzecz rozpoznania i eliminacji przeszkód i barier w zakresie dostępności osób niepełnosprawnych do służb ratowniczych oraz przygotowania tych służb do postępowania z osobami niepełnosprawnymi (specyfika postępowania z osobami z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w sytuacjach zagrożenia) – pani Urszula Dubejko, zastępca dyrektora Biura Kadr, Szkoleń i Organizacji w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych.
4. Dyskusja otwarta i wolne wnioski.

**Ad. 1.**

Przewodniczący Zespołu przywitał obecnych na posiedzeniu członków Zespołu oraz zaproszonych gości – przedstawicieli ministerstw i organizacji pozarządowych.

Na wstępie Przewodniczący poinformował, że 12 września br. Rada Ministrów przyjęła pierwsze Sprawozdanie Rządu Polskiego z działań podjętych w celu wprowadzenia w życie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych. Sprawozdanie przygotowało MPiPS we współpracy z właściwymi ministerstwami i instytucjami. 24 września zostało ono przekazane do komitetu ds. osób niepełnosprawnych w ONZ, co oznacza, że Polska zrealizowała w terminie nałożony na nią obowiązek złożenia sprawozdania. Przy tej okazji Przewodniczący podziękował swoim współpracownikom i wszystkim, którzy przyczynili się do tego, uczestnicząc w pracach i dyskusjach komisji polityki społecznej i rodziny w MPiPS i w Sejmie.

Przewodniczący przypomniał, że w związku z wdrożeniem postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych Polska zobowiązana jest do podejmowania określonych

działań w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym pełnej dostępności. Przypomniął, że w artykule 9 Konwencji mowa jest o dostępie do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także innych urządzeń i usług.

Przewodniczący poprosił przedstawicieli resortów o zaprezentowanie obowiązujących przepisów i rozwiązań w tym zakresie.

Wobec braku uwag do porządku posiedzenia, Przewodniczący poprosił o zabranie głosu pana Konrada Malinowskiego z Departamentu Informatyzacji Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji.

## **Ad.2.**

Pan Konrad Malinowski przedstawił rozwiązania dot. sposobów przekazywania informacji drogą elektroniczną (prezentacja – załącznik nr 2 do protokołu). Omówił akty prawne pozwalające na funkcjonowanie e-administracji i przedstawił główne zmiany oraz korzyści płynące z nowelizacji ustawy o informatyzacji. Pokrótce zapoznał zebranych z zasadami funkcjonowania e-usług administracji publicznej na platformie ePUAP. Omówił również temat dostępności informacji w kontekście komunikacji, usług elektronicznych i informatycznych.

Podsumowując, pan K. Malinowski odniósł się do znanych ministerstwu postulatów organizacji pozarządowych dotyczących wprowadzenia do rozporządzenia sankcji za nieprzestrzeganie przepisów. Zasugerował, że skorzystanie z dostępnych już środków mogłoby okazać się bardziej skuteczne niż nowelizacja przepisów, których proces procedowania i wprowadzania byłby dłuższy niż wykorzystanie istniejących już narzędzi.

Przewodniczący podziękował za prezentację i otworzył dyskusję, zachęcając do zabierania głosu.

Pan Jacek Zadrożny z Fundacji Vis Maior pochwalił MAiC za wprowadzenie w konkursach dla NGO obowiązku dostosowania materiałów do wymogów WCAG2.0. W kwestii funkcjonowania narzędzia ePUAP i jego dostosowania do obsługi osób niepełnosprawnych zasygnalizował kilkukrotne wystąpienie błędu związanego z dostępnością dokumentów i zapytał, czy prowadzone są prace nad dostosowaniem tego narzędzia. Wskazał na potrzebę jasnej interpretacji pojęcia „prezentowanie informacji” i doprecyzowania czy np. formularz służy prezentacji informacji, czy gromadzeniu danych.

Pan K. Malinowski w odpowiedzi wyjaśnił, że obecnie trwają prace (są już w fazie końcowej) nad drugą, ulepszoną wersją portalu ePUAP. Odnosząc się do błędów występujących w trakcie korzystania z portalu przypomniął, że ePUAP jest swoistym „listonoszem”. O dostępności usług (dokumentów i informacji) w nim zamieszczonych decydują podmioty, które je tam umieszczają. Opracowano standard, do którego wszystkie podmioty posiadające ESP muszą się dostosować w opracowywaniu informacji i przy konfigurowaniu elektronicznej skrzynki podawczej (ESP). Potwierdził także, że pomimo braku definicji pojęcia „prezentowanie informacji” zakłada się, że formularz to aplikacja służąca do wizualizacji za pomocą wzoru, a wzór (pola do wypełnienia) to informacja prezentowana odbiorcy; nie można zawęzić, że prezentowanie informacji to tylko ogłoszenia i umieszczanie informacji na stronie.

Pan J. Zadrozny zapytał, czy istnieje możliwość wsparcia przez MAiC działań zmierzających do zniesienia kodów CAPTCHA, które uniemożliwiają skorzystanie niepełnosprawnym z usług KRS i Regon.

W odpowiedzi pan K. Malinowski przypomniał, że zawiadomienia o nieprzystosowaniu dostępności stron, skargi i pytania można zgłaszać na specjalnym formularzu instytucji, w której takie problemy wystąpiły.

W związku z pytaniem o konsultacje z osobami niepełnosprawnymi w sprawie dostępności na etapie prac przy nowym ePUAP, Przewodniczący Zespołu zaproponował, że jako Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych może pośredniczyć w przekazaniu tych pytań do Ministra MAiC.

Pan Artur Marcinkowski Przewodniczący Fundacji Widzialni wspomniał o wynikach raportu otwarcia przeprowadzonego przez Fundację w 2013 r., z którego wynika, że z przebadanych serwisów administracji państwowej tylko nieliczne spełniają minimalne wymagania. Kontynuacja audytu pokazuje, że dzięki promowaniu dobrych praktyk wyniki na koniec 2014 roku będą lepsze. Zauważono, że przy dostosowaniu serwisów internetowych do wymagań rozporządzenia głównym problemem nie są środki finansowe, ale brak specjalistycznej, pozwalającej na wykonanie tego zadania wiedzy osób projektujących i zarządzających stronami internetowymi.

Przeprowadzenie tej diagnozy możliwe było dzięki porozumieniu na rzecz umiejętności cyfrowych, w ramach którego powołano zespół ds. dostępności, który stara się wypracować rekomendacje, ułatwiające tworzenie dostępnych publicznych serwisów internetowych zgodnie z obowiązującymi wymogami. Drugie spotkanie tego zespołu odbędzie się w MAiC 1 października br. Odnosząc się do wspomnianych już sankcji stwierdził, iż rozwiązaniem byłoby przyjęcie założenia, że podmioty korzystające ze środków publicznych nie otrzymają ich, jeśli nie spełniają założeń dostępności.

Przewodniczący, dziękując za ten głos, poprosił o komentarz przedstawiciela MAiC.

Pan K. Malinowski przypomniał, że termin dostosowania stron do wymogów WCAG 2.0 wynikający z Rozporządzenia o *Krajowych ramach interoperacyjności* upływa w maju 2015 roku. Do tego czasu prowadzi się działania edukacyjne i prewencyjne, które przynoszą bardzo dobre rezultaty.

Pani Alina Wojtowicz-Pomierna Zastępca Dyrektora Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych zapytała, czy dotychczas zinwentaryzowano zasoby, które powinny być dostępne, by było wiadomo, co i gdzie trzeba usprawnić.

Pan K. Malinowski odpowiedział, że MAiC nie ma uprawnień do dokonywania takiej inwentaryzacji z uwagi na mnogość podmiotów (jednostek administracji publicznej, jednostek centralnych i samorządowych), które powinno się skontrolować.

Pan Jerzy Płókarz, Prezes Krajowego Sztabu Ratownictwa Społecznej Sieci Ratunkowej, zapytał, czy standardy WCAG 2.0 AA zakładają dostosowanie stron internetowych do starszych wersji systemów informatycznych typu XP czy Internet Explorer 8. Strony publiczne powinny być przyjazne i dostępne dla każdego obywatela. Przy okazji zapytał, czy określono, jaka okoliczność stanowi dowód doręczenia informacji wysłanej drogą elektroniczną, kiedy wysłana informacja jest skuteczna?

Pan A. Marcinowski z Fundacji Widzialni odpowiedział, że standardy dostępności WCAG 2.0 zakładają możliwość przeglądania stron bez względu na typ używanej przeglądarki, oprogramowania czy sprzętu i dostosowanie serwisów również dla osób starszych.

Pan K. Malinowski (MAiC) dodał, że przy korzystaniu ze starszych wersji oprogramowania mogą występować na niektórych stronach błędy. W kwestii doręczenia: dowodem doręczenia jest potwierdzenie z serwera o skutecznym wysłaniu. Podkreślił, że doręczanie drogą elektroniczną to nie jest doręczenie przez e-mail. W KPA i w ordynacji podatkowej mowa jest o doręczeniu elektronicznym tylko przez elektroniczną skrzynkę podawczą, gdzie odbiorca poręcza odbiór. Po 2 krotnym zawiadomieniu o doręczeniu na ESP zaczyna działać fikcja doręczenia, nawet jeśli adresat nie podjął „zawieszonych” tam przesyłki.

Pani Anna Rozborska z Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego zapytała, czy MAiC włączy się w autoryzację i udostępnienie legalnie zatwierdzonego tłumaczenia standardów WCAG na język polski, co wielu osobom pomogłoby zrozumieć podstawę i sens tych zapisów.

Przewodniczący ponowił propozycję pośredniczenia w przekazaniu tego i wcześniejszych pytań do Ministra Administracji i Cyfryzacji.

Przedstawiciel Ministerstwa Gospodarki poprosił Pełnomocnika o przesłanie do ministerstw informacji, jakie wymogi powinny zostać spełnione w związku z koniecznością dostosowania stron do wytycznych WCAG 2.0. 1.20

Pani A. Wojtowicz-Pomierna upewniła się, że chodzi nie tyle o to jak zapewnić dostępność, tylko o sprecyzowanie, jakie zasoby będące w posiadaniu ministerstwa powinny być dostępne w wyznaczonym terminie. Zaznaczyła, że w tej kwestii właściwe jest MAiC, jako gospodarz ustawy.

Pan K. Malinowski przypomniał, że opis minimalnych wymogów z zakresu WCAG 2.0, które mają być spełnione, stanowi załącznik nr 4 do rozporządzenia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności z kwietnia 2012 r. (Dz.U. 2012 poz. 526). Szczegółowe wytyczne dot. poziomu dostosowania określają załączniki do tego rozporządzenia.

Pani Alina Wojtowicz-Pomierna zwróciła uwagę, że wiele mówi się o dostępności z punktu widzenia klienta, korzystającego z zasobów podmiotów publicznych, nie mówi się natomiast o dostępności z punktu widzenia pracownika niepełnosprawnego, zwłaszcza z dysfunkcją narządu wzroku, co może powodować wykluczenie takich osób. Czy MAiC planuje przyjrzeć się temu problemowi?

Pan K. Malinowski odpowiedział, że ten temat podejmowano przy procedowaniu nad rozporządzeniem, ale wówczas delegacja do wydania rozporządzenia mówiła, że dostępne mają być serwisy zewnętrzne i nie wspominała o tych wykorzystywanych wewnętrznie w ministerstwie. Możliwe jest powtórne podjęcie tego tematu. Wówczas potrzebna byłaby zmiana ustawy, nie aktu wykonawczego. Właściwe byłoby też zapoznanie się z dotychczasową argumentacją Ministerstwa Finansów w tej sprawie.

Przewodniczący Zespołu obiecał zająć się tą sprawą.

Pani Agnieszka Maliszewska ze Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji odnosząc się do sankcji i podnoszenia świadomości, wspomniała zgromadzonym o badaniu, jakie Stowarzyszenie przeprowadziło na 2 tys. PCPR-ów, OPS-ów i urzędów pracy. W większości z nich nie było świadomości problemu dostępności. 300 podmiotów zgodziło się na objęcie programem i otrzymało wsparcie, z czego po 2 latach 50% ich obiektów w pełni dostosowano.

Pani A. Maliszewska wyraziła nadzieję, że odpowiedzią wpływającą na wzrost świadomości będzie konkurs MAiC-u dla organizacji pozarządowych.

Przewodniczący podziękował prelegentowi za prezentację, a uczestnikom spotkania za dyskusję i poprosił o zabranie głosu Panią Marię Skarzyńską z Departamentu do spraw Usuwania Skutków Klęsk Żywiolowych i Zarządzania Kryzysowego w Ministerstwie Administracji i Cyfryzacji, która omówiła zagadnienie *Obsługi zgłoszeń alarmowych kierowanych na numer alarmowy „112” za pomocą krótkich wiadomości tekstowych (sms)* (informacja - załącznik nr 2).

Prelegentka przybliżyła zasady działania i obsługi systemu zgłoszeń na nr 112, którymi zajmuje się 17 centrów powiadamiania ratunkowego (CPR) w każdym mieście wojewódzkim i w Radomiu. Za organizację i funkcjonowanie tego systemu odpowiada MAiC. Przybliżyła również ramy prawne pozwalające na organizację systemu powiadamiania o zdarzeniach na jeden nr 112, w tym także dające możliwość kierowania na ten numer zgłoszeń SMS. Są to: *Dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników oraz Ustawa o systemie powiadamiania ratunkowego z 22 listopada 2013 r.* Zaznaczyła, że w celu zapewnienia równego dostępu dla wszystkich osób do tego systemu trwają prace nad możliwością przesyłania zgłoszeń przez SMS. Realizacja tego obowiązku jest uzależniona od dostosowania CPR do obsługi i przyjmowania takich zgłoszeń. Obecnie trwają prace nad połączeniem skomplikowanych systemów teleinformatycznych i techniczną obróbką zgłoszenia, z lokalizacją włącznie. Będzie to rozwiązanie unikatowe w skali europejskiej, gdzie zgłoszenia SMS są możliwe, ale po wcześniejszej rejestracji numeru w systemie. W Polsce planowana jest usługa dostępna dla każdego, nie wymagająca uprzedniej rejestracji numeru w systemie. Dostosowanie powinno nastąpić do końca czerwca 2015 r. Obecnie operatorzy są szkoleni i egzaminowani, także w języku obcym, z zakresu jednolitych standardów zgłaszania i obsługi.

Przedstawicielka MAiC poinformowała, że planowana jest również kampania informacyjna mówiąca o tym, co powinno zostać umieszczone w zgłoszeniu SMS. Co do zasady możliwość zgłaszania SMS-em o zdarzeniach na nr 112 została przewidziana tylko dla tych osób, które nie mogą dokonać zgłoszenia głosowego.

Przewodniczący podziękował za wyczerpującą prezentację i otworzył dyskusję.

Pan J. Płókarz (Społeczna Krajowa Sieć Ratunkowa) zapytał, czy MAiC oblicza czas od przyjęcia zgłoszenia przez dyspozytora do przekazania zgłoszenia do CPR? Czy dyspozytorzy będą w stanie poradzić sobie z bezzasadnymi zgłoszeniami? Zasugerował, że lokalizacja GSM może dawać fałszywy obraz, z uwagi na specyfikę fal radiowych i zjawisko odbicia fali, do którego może dochodzić przy gęsto ustawionych nadajnikach BTS. Wyraził wątpliwość, że w przypadku klęski żywiołowej, przy uszkodzeniu lub zerwaniu sieci internetowej i telefonicznej, 17 centrów może okazać się niewystarczające do zastosowania bezpośredniej komunikacji radiowej (zbyt duże odległości od miejscowości skrajnie położonych na granicach powiatu do miasta wojewódzkiego CPR). Poinformował, że w Społecznej Krajowej Sieci Ratunkowej funkcjonuje ogólnopolski system dla osób niepełnosprawnych, służący do wezwania pomocy jednym przyciskiem.

Pani Kajetana Maciejska-Roczan Prezes Polskiego Związku Głuchych potwierdziła, że Europejska Unia Niesłyszących od kilku lat prowadzi prace nad dostosowaniem numeru

112 dla osób niepełnosprawnych mających problemy z komunikacją np. poprzez tonowe wybieranie numeru: 0-osoba niesłysząca, 1 – pogotowie, 2-straż pożarna. Wprowadzanie takich rozwiązań byłoby bardzo praktyczne i użyteczne z uwagi na problemy niektórych osób niesłyszących z pisanem w języku polskim, a osób odbierających z prawidłowym odczytaniem tych wiadomości.

Pani M. Skarzyńska odniosła się do zadanych pytań odpowiadając, że obecny system zgłaszania zakłada pośrednictwo dyspozytorów. Od czasu wprowadzenia centrów 112 czas oczekiwania na połączenie skrócił się z 30 do 10 sekund, odsiewane są także zgłoszenia fałszywe. W przypadku ratownictwa medycznego, istnieje obowiązek przełączania rozmówcy do dyspozytora, co wynika z regulacji dot. ratownictwa medycznego i uprawnień do zbierania wywiadu medycznego. Odnosząc się do kwestii lokalizowania numeru, podkreśliła, że nie ma możliwości wymuszenia na użytkownikach używania aparatów z systemem naprowadzającym GPS. Obecnie, w przypadku np. awarii, centra zastępują się wzajemnie, ale od połowy 2015 r. zgłoszenie będzie odbierane przez pierwsze wolne centrum, więc nie będzie miało znaczenia, skąd zgłoszenie pochodzi. W przypadku katastrofy wyłączenie jednego centrum z 17 nie powinno mieć większego znaczenia. Jeśli chodzi o łączność CPR z dyspozytorami to wykorzystuje się sieć OSD 112 – sieć teleinformatyczną na potrzeby obsługi numerów alarmowych, której poziom bezpieczeństwa to DSL 9999 z zachowaniem redundancji, nie zdarzyło się jeszcze, żeby sieć przestała działać.

Jeśli chodzi o specjalne procedury przyjmowania zgłoszeń od osób głuchoniemych, to MAiC, znając już konkretną datę wprowadzenia obsługi SMS w CPR, skontaktuje się z Polskim Związkiem Głuchych i postara się opracować procedurę obsługi takich zgłoszeń, która zostanie przekazana do wojewodów, odpowiadających za funkcjonowanie CPR. Wydaje się, że nie będą potrzebne zmiany legislacyjne. Rozporządzenie o organizacji i funkcjonowaniu CPR daje możliwość opracowywania procedur ich obsługi.

Pan J. Zadrozny zwrócił uwagę na konieczność przygotowania kampanii informacyjnej w języku migowym tak, żeby informacja dotarła do adresatów usługi. Przypomniął, że jeszcze kilka lat temu zgłoszenie z prośbą o udzielenie pomocy w Krakowie nie mogło zostać zgłoszone w Warszawie.

Pani M. Skarzyńska zauważyła, że od listopada 2013 r. nie ma znaczenia, skąd pochodzi zgłoszenie i każdy operator CPR może je przekazać do dowolnego dyspozytora w całej Polsce.

Przewodniczący Zespołu podziękował za przybliżenie zasad działania numeru 112 i poprosił o zabranie głosu kolejnego prelegenta.

Ad. 3

Informację na temat rozpoznania i eliminacji przeszkód i barier w zakresie dostępności służb ratowniczych dla osób niepełnosprawnych oraz przygotowania tych służb do postępowania z osobami niepełnosprawnymi (specyfika postępowania z osobami z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w sytuacjach zagrożenia) zaprezentowała Pani Urszula Dubejko, Zastępca Dyrektora Biura Kadr, Szkoleń i Organizacji w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych (prezentacja - załącznik nr 3).

Pokazano diagnozę dostępności w kontekście służb ratowniczych z perspektywy służb podległych MSW: Państwowej Straży Pożarnej, Ochotniczej Straży Pożarnej, Górskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego, Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego i Mazurskiego WOPR.

Po diagnozie zidentyfikowano problemy, z których najważniejsze to:

1. kwestia dostępności do powiadamiania służb i identyfikacji,
2. brak szkoleń specjalistycznych z uwagi na ograniczenia finansowe,
3. brak wsparcia w budowaniu świadomości – akcje edukacyjne.

Przewodniczący podziękował za prezentację i otworzył dyskusję.

Pani A. Wojtowicz-Pomierna zapytała, czy zasady szkoleń dla służb ratowniczych zostały określone przepisami w programach nauczania. Przypomniała, że Biuro Pełnomocnika już przy okazji opiniowania zmienionej podstawy programowej kształcenia służb ratunkowych występowało z wnioskiem, by zawarto w niej moduł dot. postępowania z osobami o szczególnych schorzeniach, umożliwiając skuteczniejsze udzielanie im pomocy. Niestety wówczas się to nie udało.

Pani U. Dubejko odpowiedziała, że moduły szkoleniowe PSP i OSP zawierają elementy dotyczące komunikowania się z osobami, z którymi jest utrudniony kontakt.

Przewodniczący podsumowując spotkanie, podziękował prelegentom i pozostałym uczestnikom za udział i ożywioną dyskusję. Podkreślił, że niezwykle cenna jest możliwość wymiany poglądów z praktykami i organizacjami eksperckimi w konkretnych dziedzinach zapraszanych na posiedzenia tego zespołu. Zapowiedział, że kolejne spotkanie dotyczyć będzie dostępności do obszaru usług medycznych, służby zdrowia dla osób z niepełnosprawnością.

Protokołowała:

Olga Domańska (MPiPS-BON)

Przewodniczący Zespołu: