

Załącznik
do zarządzenia nr 941/2025
Prezydenta Miasta Krakowa
z dnia 15 kwietnia 2025 r.

**Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata
2025 – 2028 na rzecz poprawy zapewniania
dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

1. Spis treści

2. Cel opracowania dokumentu.....	2
3. Podstawy prawne.....	2
4. Dotychczasowe działania Urzędu Miasta Krakowa na rzecz zapewniania dostępności.	3
5. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewniania dostępności Urzędu Miasta Krakowa dla osób ze szczególnymi potrzebami na lata 2025-2028.	6
Dostępność Architektoniczna	7
Dostępność Informacyjno –komunikacyjna	8
Dostępność cyfrowa.....	8
Organizacja szkoleń:.....	9
Wdrażanie planu, monitoring i koordynacja.	10

2. Cel opracowania dokumentu

Dokument powstał w oparciu o zapis art. 14 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411). Jego celem jest poprawa dostępności Urzędu Miasta Krakowa i podniesienie, jakości obsługi mieszkańców.

Dokument przedstawia informacje o planowanych działaniach, jakie mają prowadzić do zapewniania możliwie najwyższego poziomu dostępności usług świadczonych dla mieszkańców Krakowa. Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2025 - 2028 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, jest podsumowaniem i kontynuacją działań podejmowanych w oparciu o analogiczny dokument na lata 2021-2024. Dokument został oparty o informacje przekazane przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa i skonsultowany z Koordynatorem ds. dostępności.

3. Podstawy prawne

Przy opracowywaniu niniejszego dokumentu uwzględniono międzynarodowe i krajowe akty prawne, które zobowiązują podmioty publiczne do wspierania osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienia dostępności instytucji publicznych.

Są to:

- 1) Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169, z 2018 r. poz. 1217);
- 2) Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78 poz. 483, z 2001 r. Nr 28 poz. 319, z 2006 r. Nr 200 poz. 1471, z 2009 r. Nr 114 poz. 946);
- 3) Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411);
- 4) Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 418);
- 5) Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 20);
- 6) Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1440);
- 7) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1225, z 2023 r. poz. 2442, z 2024 r. poz. 726);
- 8) Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 24 czerwca 2022r. w sprawie przepisów techniczno-budowlanych dotyczących dróg publicznych (Dz. U. poz. 1518);

4. Dotychczasowe działania Urzędu Miasta Krakowa na rzecz zapewniania dostępności.

Kierując się przepisami prawa a także troską o zapewnienie komfortu każdemu z mieszkańców miasta, w latach 2021-24 Urząd Miasta Krakowa podejmował wiele działań poprawiających dostępność architektoniczną, informacyjno-komunikacyjną oraz cyfrową. Ponadto nieustannie podnoszone są kompetencje i wiedza pracowników Urzędu Miasta Krakowa w zakresie obowiązujących przepisów i savoir vivre wobec osób ze szczególnymi potrzebami. W okresie obowiązywania poprzedniego planu poprawy dostępności m.in.:

- 1) przeprowadzono szkolenia z tematyki obsługi osób ze szczególnymi potrzebami dla 300 pracowników Urzędu Miasta Krakowa. W szkoleniu trwającym 6 godzin zegarowych gdzie zarówno w teorii, jaki i w praktyce, pracownicy mieli możliwość

- poszerzyć wiedzę związaną z obsługą osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności;
- 2) przeprowadzono szkolenie dla pracowników Urzędu Miasta Krakowa/miejskich jednostek organizacyjnych i organizacje pozarządowe dotyczące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji zadań publicznych finansowanych ze środków publicznych, wymagań ustawowych służących zapewnieniu dostępności;
 - 3) opracowano procedurę składania Wniosku o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Na wniosek Koordynatora ds. dostępności Urzędu Miasta Krakowa zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami została opracowana procedura składania wniosków o zapewnienie dostępności, procedura jest dostępna dla mieszkańców, w tym w języku migowym w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa oraz na portalu Kraków bez barier. Procedura ta reguluje kwestie wnioskowania o zapewnienie dostępności, ponadto w sposób usystematyzowany reguluje obieg wniosku w celu jak najszybszego zapewnienia wnioskowanej dostępności;
 - 4) przyjęto zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa procedurę dotyczącą zapewniania dostępności podczas wydatkowania środków publicznych w Gminie Miejskiej Kraków. Dokument ten ma na celu przestrzeganie kwestii związanych z dostępnością w ramach inicjatyw/wydarzeń/zakupów realizowanych ze środków miejskich;
 - 5) kontynuowano tłumaczenie procedur Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych, systematycznie udostępniając poszczególne procedury i dokumenty dla osób z dysfunkcją narządu słuchu. Filmy zamieszczane są wraz z procedurami w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa;
 - 6) w 2022 roku po konsultacjach społecznych wprowadzono Standardy dostępności dla Gminy Miejskiej Kraków, jako dokument prawa miejscowego (zarządzenie nr 1163/2023 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 28 kwietnia 2023 r.), obowiązujący wszystkich wykonawców inwestycji miejskich na terenie miasta;
 - 7) przez cały czas w Urzędzie Miasta Krakowa działa Zespół Doradczo - Konsultacyjny ds. Dostępności Architektonicznej Przestrzeni Publicznej oraz Obiektów Budowlanych dla Osób Ze Szczególnymi Potrzebami,

- który opiniuje projekty inwestycji miejskiej pod względem dostępności dla osób z niepełnoprównościami. Zespół pod przewodnictwem koordynatora składa się z przedstawicieli strony społecznej związanej różnymi niepełnosprawnościami, praca członków zespołu jest wykonywana społecznie;
- 8) w ramach działalności Koordynatora ds. dostępności zostały przeprowadzone m.in.:
- a) kampania HULAJ z GŁOWĄ, skierowana do użytkowników, popularnego środka transportu, mająca na celu zwrócenie uwagi na zagrożenie, jakie pozostawione w nieodpowiednich miejscach hulajnogi stwarzają dla osób niewidomych, poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - b) otwarte konsultacje z organizacjami pozarządowymi oraz mieszkańcami z udziałem przedstawicieli Zarządu Zieleni Miejskiej w Krakowie dotyczące dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami placów zabaw. Celem konsultacji było poznanie opinii na temat potrzeb mieszkańców w zakresie uniwersalnych rozwiązań na placach zabaw tak, aby były dostępne dla użytkowników z różnymi rodzajami niepełnosprawności, rodziców z niepełnosprawnościami,
 - c) monitorowanie i przypominanie jednostkom podległym Urzędowi Miasta Krakowa o konieczności zapewnienia dostępności dla szerokiego spektrum osób ze szczególnymi potrzebami,
 - d) nieustanne interwencje Koordynatora ds. dostępności w wielu sprawach zgłaszanych przez indywidualnych mieszkańców związanych z dostępnością np. w spółdzielniach mieszkaniowych, w zarządzaniu dróg, zarządzaniu zielenią miejską,
 - e) działania prowadzone przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskie jednostki organizacyjne często realizowane są we współpracy z organizacjami pozarządowymi, które są partnerem w realizacji miejskiej polityki społecznej;
- 9) uchwałą nr CXII/3043/23 Rady Miasta Krakowa z dnia 14 czerwca 2023 r. przyjęto Powiatowy Program Działania na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2023- 2026. Celem Programu jest zapewnienie warunków do możliwie pełnego funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w Gminie Miejskiej Kraków. Program obejmuje możliwie wszystkie obszary aktywności i funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami oraz możliwie wszystkie relacje

samorządu i osoby z niepełnosprawnością (lub rodziny osoby z niepełnosprawnością). Przyjęty Program powstał w otwartym dialogu pomiędzy osobami z niepełnosprawnościami a komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa i miejskimi jednostkami organizacyjnymi.

5. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewniania dostępności Urzędu Miasta Krakowa dla osób ze szczególnymi potrzebami na lata 2025-2028.

Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2025 – 2028 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wyznacza kierunki działań w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym, wynikających z wymagań ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Kontynuacja działań z lat ubiegłych: Zrealizowane w poprzednich latach projekty mające na celu poprawę dostępności w urzędzie, takie jak modernizacja infrastruktury (np. wprowadzenie podjazdów, wind, dostosowanie toalet) czy cyfryzacja usług (np. udostępnienie formularzy online, systemów e-administracji), stanowią fundament dalszego rozwoju. Ich kontynuacja jest kluczowa, aby zapewnić trwałość wprowadzonych zmian i odpowiedzieć na rosnące potrzeby osób z niepełnosprawnościami, ale również innych grup społecznych.

Bieżące nadzorowanie i pilnowanie stanu dostępności: Stały monitoring dostępności w urzędzie jest niezbędny, aby identyfikować obszary wymagające poprawy oraz szybko reagować na zmieniające się potrzeby mieszkańców. Obejmuje to regularne audyty dostępności, w tym zarówno dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, jak i cyfrowej. Należy również zwrócić uwagę na szkolenie pracowników urzędu w zakresie obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz dbałość o dostępność komunikacji, w tym udostępnianie informacji w różnych formatach.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi i mieszkańcami:

Kontynuowanie owocnej współpracy z mieszkańcami oraz organizacjami pozarządowymi zajmującymi się problematyką niepełnosprawności w zakresie

procesów związanych z poprawą dostępności. Dzięki ich doświadczeniu i wiedzy można skuteczniej dostosowywać usługi do potrzeb mieszkańców.

Dostępność Architektoniczna

Planowane na lata 2025-28 inwestycje wynikające z audytów dostępności przeprowadzonych w latach ubiegłych:

- 1) wykonanie tablic informujących o lokalizacji wejścia dostosowanego dla osób z niepełnosprawnościami planowane jest w lokalizacjach:
 - a) pl. Wszystkich Świętych 3-4
 - b) Centrum Administracyjne
 - c) al. Powstania Warszawskiego 10
 - d) ul. Grunwaldzka 8
 - e) ul. Stachowicza 18;
- 2) dostosowanie toalety dla osób z niepełnosprawnościami planowane jest w lokalizacjach:
 - a) al. Powstania Warszawskiego 10 (przygotowano dokumentację projektową oraz wyłoniono wykonawcę w postępowaniu przetargowym),
 - b) ul. Lubelska 27,
 - c) ul. Stachowicza 18,
 - d) ul. Inicjatywy Lokalnej 5 (przygotowana dokumentacja projektowa),
 - e) os. Zgody 2,
 - f) ul. Kasprowicza 27 (przygotowano dokumentację projektową oraz wyłoniono wykonawcę w postępowaniu przetargowym);
- 3) wykonanie wind, podnośników lub platform w celu udostępnienia wyższych kondygnacji, planowane jest w następujących lokalizacjach:
 - a) ul. Lubelska 27
 - b) ul. Grunwaldzka 8;
- 4) instalacja dźwiękowych i świetlnych instalacji alarmowych planowana jest w następujących lokalizacjach:
 - a) ul. Kasprowicza 27
 - b) ul. Lubelska 27
 - c) ul. Grunwaldzka 8;
- 5) w lokalizacji Rynek Podgórski 1 planowana jest przebudowa pochylni prowadzących do budynków;

- 6) w lokalizacji na ul. Inicjatywy Lokalnej 5 planowane jest dostosowanie wejścia (sporządzono dokumentację projektową dot. platformy pionowej z szybem);
- 7) planuje się doposażenie w sprzęt ewakuacyjny dla osób z niepełnosprawnościami w budynku przy ul. Sarego 4;
- 8) ponadto planowane są większe przebudowy budynków przy pl. Wszystkich Świętych 3-4 (dostosowanie zabytkowych drzwi - skończono etap 1) oraz budynku przy ul. Lubelskiej 27.

Dostępność Informacyjno – komunikacyjna:

- 1) plany budynków Urzędu Miasta Krakowa, w których prowadzona jest obsługa klientów, zamieszczone są na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa: [plany budynków urzędu](#);
- 2) obecnie na stanie urzędu jest 40 pętli indukcyjnych w różnych lokalizacjach, a informacja o tych urządzeniach jest publicznie dostępna w Internecie;
- 3) prowadzony jest stały monitoring w zakresie potrzeb i idący za tym sukcesywny montaż kolejnych pętli indukcyjnych lub urządzeń wspomagających słuch;
- 4) systematycznie zwiększa się ilość procedur tłumaczonych na język migowy, co jest ewenementem na skalę ogólnopolską;
- 5) pracownicy Referatu ds. Dostępności dokonują analizy publikacji dokumentów na stronach internetowych Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa;
- 6) planowane jest zwiększenie treści dostępnych na stronach urzędu w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (Easy to read and understand);
- 7) pracownicy Urzędu kierowani są na kurs Polskiego Języka Migowego i na bieżąco są w stanie obsługiwać osoby Głuche. Poniższa lista lokalizacji ze wskazaniem gdzie pracują osoby znające Polski Język Migowy, znajduje się także na stronie internetowej [Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa](#).

Dostępność cyfrowa:

- 1) zarządzanie Miejską Platformą Internetową „Magiczny Kraków” należy do kompetencji Wydziału Komunikacji Społecznej. W latach obejmujących poprzedni plan poprawy dostępności Urzędu Miasta Krakowa, realizowano na bieżąco modernizację stron internetowych Rad Dzielnic. W roku 2025 Rady Dzielnic nie zaplanowały zadań modernizacji stron internetowych. Nie można jednak wykluczyć, iż w latach 2026-2028 nie nastąpią zmiany, które będą zmuszały

do modernizacji stron internetowych. Analizę takich zmian prowadzona jest na bieżąco;

- 2) w trakcie realizacji jest umowa z ACK Cyfronet AGH na gruntowną rozbudowę i modyfikację Miejskiej Platformy Internetowej na lata 2024–2026. W jej ramach wykonana zostanie optymalizacja stron portali w zakresie dostosowania do wymagań przepisów prawa w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Wykonana będzie m. in. analiza i weryfikacja stron w zakresie dostępności, spełnienia wymagań standardu WCAG 2.1 i WCAG 2.2;
- 3) do końca roku 2025 planuje się ujednolicenie i migrację stron Dzielnic do SI UMK na platformę stron WWW;
- 4) sukcesywnie poddaje się procesowi OCR pliki publikowane przed obowiązkiem ich dostępności, (przed 2019 r.), aby jak największa ilość materiałów udostępnić odbiorcom z niepełnosprawnością narządu wzroku;
- 5) prowadzony jest bieżący monitoring kwestii związanych z dostępnością cyfrową w zakresie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa, Serwisu Urzędu Miasta Krakowa a także Gminnego Systemu Informacyjnego oraz świadczenie w tym zakresie wsparcia operatorom Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa;
- 6) w drugiej połowie 2025 roku planowany jest audyt strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa pod kątem wymagań prawnych;
- 7) na bieżąco prowadzona jest weryfikacja opisów alternatywnych dla grafik umieszczanych na portalach Urzędu Miasta Krakowa;
- 8) corocznie prowadzona jest analiza stron internetowych pod kątem dostępności cyfrowej i za tym idąca aktualizacja deklaracji dostępności do 31 marca.

Organizacja szkoleń

Pracownicy Urzędu Miasta Krakowa systematycznie biorą udział w szkoleniach, także związanych z dostępnością. W kolejnych latach kontynuowane będą szkolenia pracowników w zakresie zapewniania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresach różnych dziedzin, w ramach, których realizowane są zadania przez Urząd Miasta Krakowa.

Wdrażanie planu, monitoring i koordynacja.

Plan działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2025 – 2028 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jest dokumentem perspektywicznym a jego celem jest wskazanie działań Gminy Miejskiej Kraków mających doprowadzić do poprawy stanu dostępności Urzędu. Planowanie zadań w ramach niniejszego dokumentu będzie odbywało się poprzez tworzenie corocznych harmonogramów zadań. Roczny harmonogram zadań będzie dokumentem, w którym poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa odpowiedzialne za realizację zadań w danym obszarze określą zaplanowane na dany rok budżetowy zadania uwzględniając środki finansowe zaplanowane na ich realizację. Harmonogram będzie dokumentem wewnętrznym Urzędu Miasta Krakowa, pozwalającym monitorować stan realizacji zadań w okresie od 2025 do 2028 roku. Monitoringiem realizacji planu zajmuje się Koordynator ds. dostępności.

Osoby do kontaktu w Urzędzie Miasta Krakowa w sprawie Planu działania Urzędu Miasta Krakowa na lata 2025-2028 na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:

Koordynator ds. dostępności - Pani Magdalena Mardyla:

ul. Jana Dekerta 24,

30-703 Kraków

Telefon: 12 616 65 64

E-mail: koordynator_dostepnosci@um.krakow.pl

p. o. Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia – Pani Beata

Byszewska:

ul. Jana Dekerta 24,

30-703 Kraków

Telefon: 12 616 51 19

E-mail: sz.umk@um.krakow.pl