

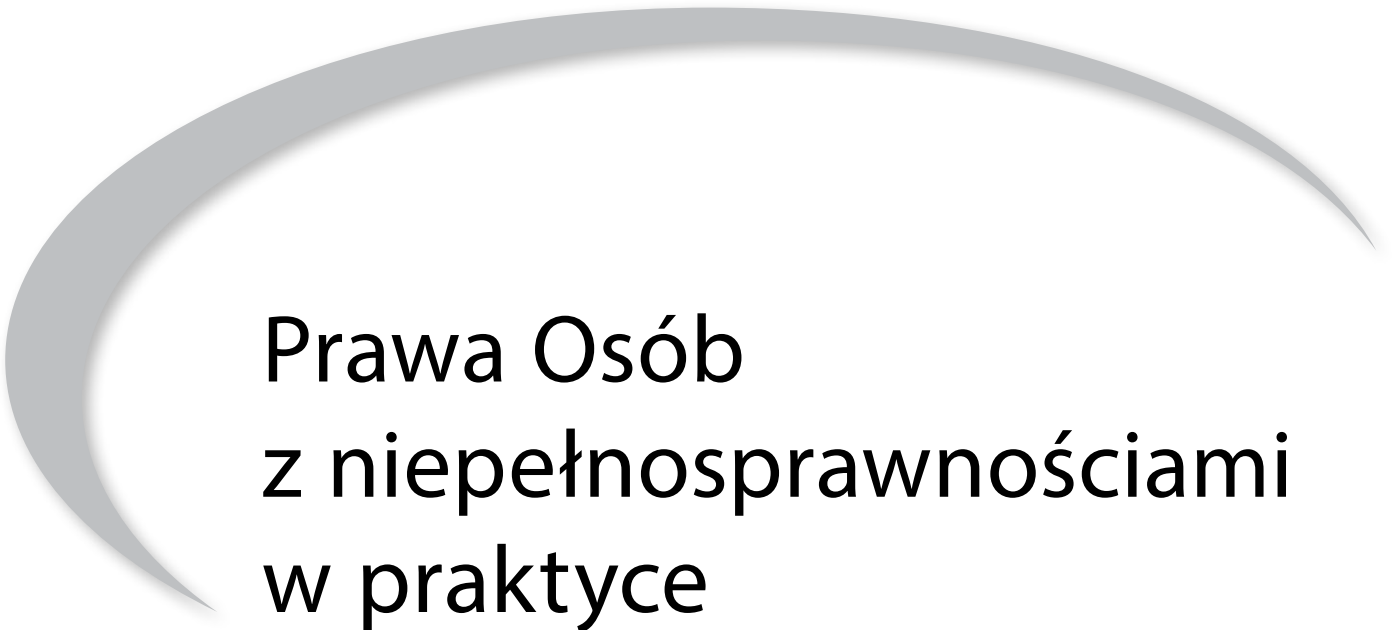


Konsulat Stanów Zjednoczonych w Krakowie



Prawa Osób z niepełnosprawnościami w praktyce

Podręcznik dla organizacji
pozarządowych i lokalnych liderów



Prawa Osób z niepełnosprawnościami w praktyce

Podręcznik dla organizacji
pozarządowych i lokalnych liderów

Anna Rdest

Kraków, 2019

Spis treści

Wstęp	4
I Prawa osób z niepełnosprawnościami w świetle obowiązujących przepisów.....	5
II Bariery w dostępie do urzędów i sądów	10
Wiedza i świadomość	10
Niedostępność architektoniczna instytucji	12
Trudności w dostępie do informacji	12
Ubezwłasnowolnienie	13
Zatrudnienie.....	14
Ograniczenia w zakresie możliwości bycia świadkiem.....	15
Trudności osób głuchych w zakresie korzystania z usług tłumacza języka migowego	15
III Propozycje działań dla polskich NGO.....	17
Mediacje i mentoring.....	17
Podnoszenie poziomu wiedzy i świadomości.....	19
Zwiększanie dostępności architektonicznej instytucji	21
Likwidacja trudności w dostępie do informacji.....	23
Zniesienie instytucji ubezwłasnowolnienia	25
Wsparcie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami	26
Poszerzenie możliwości bycia świadkiem	28
Ograniczenie trudności osób głuchych w zakresie korzystania z usług tłumacza języka migowego.....	29
IV Prawo i procedury w praktyce.....	31
Podsumowanie.....	36
Ewaluacja podręcznika - kwestionariusz	37
Bibliografia	38

Wstęp

Szanowni Państwo,

Oddajemy w państwa ręce efekt naszej pracy – zbiór informacji na temat przepisów prawa polskiego i możliwości ich praktycznego zastosowania w kontekście funkcjonowania i zabezpieczenia osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. By go przygotować, podjęliśmy próbę analizy amerykańskiej drogi do dostępności – czasu, gdy American Disability Act z mało znanego i „nikomu niepotrzebnego” dokumentu stał się powszechnie obowiązującym, wartościowym i efektywnym. Nie wydarzyło się to z dnia na dzień. Bez wątplenia, warunki wdrażania przepisów w USA były w wielu sytuacjach diametralnie różne niż w Polsce. Nasza analiza jednoznacznie wskazuje jednak, że warto z doświadczeń amerykańskich skorzystać, by uniknąć błędów oraz zbędnego wysiłku.

We współpracy z amerykańskimi ekspertami opracowaliśmy ten podręcznik, zawierający informacje na temat sposobów i narzędzi walki z naruszaniem praw osób z niepełnosprawnościami, a także prawdziwe przykłady

i podpowiedzi, jak rozwiązać problem oficjalnie w sądzie lub w instytucji administracyjnej.

Mamy nadzieję, że polska droga do dostępności będzie krótsza niż amerykańska, równocześnie jednak mamy świadomość, że zmiany zależą od nas wszystkich. Niech ten podręcznik pomoże uczynić nasze najbliższe otoczenie bardziej dostępnym.

Publikacja powstała w ramach projektu „Advocating for the Rights of Persons with Disabilities”, współfinansowanego ze środków Ambasady USA.



AMBASADA
STANÓW ZJEDNOCZONYCH AMERYKI

I Prawa osób z niepełnosprawnościami w świetle obowiązujących przepisów

Zapisy regulujące prawa osób z niepełnosprawnościami w Polsce można znaleźć w wielu aktach prawnych. Osobno regulowano kwestie dostępu do edukacji, zabezpieczenia socjalnego, czy też informacji. Nietrudno zatem, szczególnie osobie bez przygotowania prawniczego, zagubić się w tym swoistym gąszczu przepisów. Na potrzeby tego podręcznika, dokonaliśmy podziału na akty generalne – dotyczące funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w ujęciu horyzontalnym oraz specyficzne – dotyczące wąskiego obszaru tematycznego.

Główne akty prawne, generalnie regulujące prawa osób z niepełnosprawnościami w Polsce to:

- Konstytucja RP z 1997 roku (Dz.U. 1997 nr 78 poz. 483),
- Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami (Dz.U. 2012 poz. 1169),
- Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. 1997 nr 50 poz. 475),
- Ustawa z dnia 15 lipca 1987 roku o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147 ze zm.),
- Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 roku o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz. U. Nr 254, poz. 1700 ze zm.),
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji społecznej i zawodowej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. Nr 123, poz. 776 ze zm.).

Podstawowe prawa osób z niepełnosprawnościami zostały zagwarantowane w treści **Konstytucji RP**. Art. 69 stanowi, że każda osoba z niepełnosprawnością ma pełne prawo do skorzystania z pomocy ze strony władz publicznych w przysposobieniu do pracy oraz zabezpieczeniu egzystencji. Z kolei art. 68 gwarantuje zapewnienie opieki zdrowotnej osobom z niepełnosprawnościami. Zabezpieczenie tych praw leży bezsprzecznie po stronie państwa, a zatem osoba z niepełnosprawnością ma prawo oczekiwać od państwa polskiego, iż te podstawowe elementy funkcjonowania zostaną zapewnione, oczywiście na miarę i zgodnie z potrzebami, wynikającymi z orzeczonej niepełnosprawności.

Nadrzędnym względem pozostałych zapisów i niejako punktem wyjścia jest zakaz dyskryminacji, wynikający z art. 32 ustawy zasadniczej, zgodnie z którym wszyscy wobec prawa są równi i wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze

publiczne. Oznacza to, iż żadna Polka czy Polak nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny – także z powodu niepełnosprawności, bez względu na jej poziom, zakres, charakter i generowane przez nią specyficzne potrzeby.

Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych stanowi zbiór zasad, regulujących równy dostęp osób z niepełnosprawnościami do wszystkich obszarów życia. Konwencja szczegółowo opisuje zasady działania w konkretnych obszarach, m.in.: równość i niedyskryminacja, dostępność architektoniczna, równość wobec prawa, dostęp do wymiaru sprawiedliwości, wolność od wykorzystywania, przemocy i nadużyć, niezależne życie i włączenie w społeczeństwo, mobilność, edukacja, rehabilitacja, praca i zatrudnienie. Jest umową międzynarodową i stanowi część krajowego porządku prawnego, jej zapisy mogą zatem być stosowane bezpośrednio – stanowić podstawę roszczeń. Polska, ratyfikując Konwencję złożyła zastrzeżenia i oświadczenie interpretacyjne do trzech postanowień: równości wobec prawa (art. 12), dostępu do opieki zdrowotnej (art. 25) oraz prawa do poszanowania domu i rodziny (art. 23). W ich efekcie, wbrew zapisom Konwencji, państwo polskie pozwala na ubezwłasnowolnienie osoby z niepełnosprawnością, gdy wskutek choroby psychicznej, niepełnosprawności intelektualnej lub zaburzeń psychicznych osoba ta nie jest w stanie kierować swoim postępowaniem. Przepisy dotyczące opieki zdrowotnej, nie mogą być interpretowane jako prawo do aborcji czy też nakaz zapewnienia dostępu do takiego prawa, z wyjątkiem tych sytuacji, kiedy jest to wyraźnie określone w prawie krajowym. Do momentu zmiany przepisów krajowych, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub psychiczną nie będzie mogła zawrzeć związku małżeńskiego, chyba że sąd zezwoli na zawarcie małżeństwa.

Zasady zabezpieczenia praw osób z niepełnosprawnościami szczegółowo opisuje **Karta Praw Osób Niepełnosprawnych**, zawierająca katalog praw, gwarantujących ochronę osób z niepełnosprawnościami przed dyskryminacją oraz zapewnienie im prawa do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia. Katalog ten, przekłada się na priorytetowe obszary dla polityki państwa w zakresie m.in.: edukacji, zabezpieczenia społecznego, udziału w życiu publicznym, zatrudnienia czy zapobiegania dyskryminacji osób z niepełnosprawnościami. Słabością tego dokumentu jest fakt, że Karta ma charakter deklaracji – jest zbiorem norm programowych, które nie są bezpośrednio wiążące, a jedynie wyznaczają ogólny kierunek działania (nie precyzują konkretnych działań, a jedynie wskazują cel, jaki powinien zostać osiągnięty w efekcie stosowania Karty). Wprawdzie na jej podstawie w Polsce tworzone są akty prawne, jednak nie stanowi podstawy roszczeń. Nie ma także podstaw prawnych, by Trybunał Konstytucyjny badał zgodność ustaw i innych aktów prawnych z KPON.

Ustawa o Rzeczniku Praw Obywatelskich precyzuje obowiązki Rzecznika, do zadań którego należą m.in.: realizacja zasady równego traktowania, badanie naruszenia praw,

zasad współżycia i sprawiedliwości społecznej oraz analiza przypadków dyskryminacji. Rzecznik ma za zadanie również monitorować wdrażanie Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami. Ustawa zawiera ponadto zapisy określające zakres działań Rzecznika, m.in. upoważnia Rzecznika do podejmowania czynności z urzędu, na podstawie otrzymanywanych czy pozyskanych informacji. Przekłada się to na możliwość dochodzenia swych praw przez osoby z niepełnosprawnościami przy wsparciu Rzecznika, na skutek zgłoszenia swej sprawy i tym samym prośby o interwencję (jeśli okaże się zasadna).

W Ustawie o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania określone zostały sposoby i obszary działania przeciw naruszeniom zasady równego traktowania ze względu m.in. na niepełnosprawność. Zgodnie z jej treścią zabroniona jest jakakolwiek dyskryminacja ze względu na posiadaną niepełnosprawność oraz prześladowanie osób, które skorzystały z uprawnień, przysługujących z tytułu naruszenia zasady równego traktowania. Dokument ten gwarantuje zatem zarówno pełnię praw i równość osób z niepełnosprawnościami, jak i możliwość egzekwowania tych praw bez obawy o prześladowanie z tego powodu, obecnie lub w przyszłości. Zasady ustawy odnoszą się m.in. do obszarów: edukacja zawodowa, podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej/zawodowej, przynależność oraz działalność w organizacjach pracodawców, samorządach zawodowych lub związkach zawodowych, możliwość korzystania z instrumentów oraz usług rynku pracy, przeciwdziałanie bezrobociu, opieka zdrowotna, oświata i szkolnictwo wyższe, rozwój zasobów ludzkich. Każda osoba, wobec której została naruszona zasada równego traktowania, ma prawo dochodzić swoich praw oraz uzyskania odszkodowania na drodze sądowej (zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego i Kodeksu postępowania cywilnego). Realizacja zadań, dotyczących zasady równego traktowania, została powierzona Pełnomocnikowi Rządu do Spraw Równego Traktowania oraz Rzecznikowi Praw Obywatelskich, jako tzw. organowi równościowemu.

Ustawa o rehabilitacji społecznej i zawodowej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych ze względu na poziom szczegółowości oraz obszar, jakiego dotyczy, stanowi punkt odniesienia i powszechnie jest uznawana za podstawowy i najważniejszy dokument, dotyczący funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w Polsce. Na jej mocy powołano Pełnomocnika ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych - oba te organy mają za zadanie wspierać osoby z niepełnosprawnościami w podjęciu zatrudnienia. W ustawie ponadto szczegółowo opisano system orzekania o niepełnosprawności. Dokument definiuje pojęcie rehabilitacji osób z niepełnosprawnościami oraz przedstawia ich uprawnienia, związane z zatrudnieniem i organizacją pracy. Treść ustawy precyzyjnie określa prawa i obowiązki pracodawców zatrudniających osoby z niepełnosprawnościami. Dostrzegając istotną rolę środowiska lokalnego, w jakim funkcjonują osoby z niepełnosprawnościami, szczegółowo

opisano zadania jednostek administracji publicznej oraz innych organów w obszarze wsparcia osób z niepełnosprawnościami.

Poniżej wymieniona została lista dokumentów, szczegółowo regulujących specyficzne uprawnienia i obowiązki osób z niepełnosprawnościami, nie wyczerpuje tematu zabezpieczenia osób z niepełnosprawnościami. Zapisy, bezpośrednio i pośrednio, odnoszące się do kwestii niepełnosprawności można odnaleźć w kilkudziesięciu aktach prawnych. Przy wyborze poniższej listy, kierowano się wieloletnią praktyką w obszarze wsparcia osób z niepełnosprawnościami – wybrano dokumenty odnoszące się do kwestii, w których same osoby z niepełnosprawnościami najczęściej dostrzegają i zgłaszają nadużycia.

- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848), nakładająca na instytucje publiczne szereg obowiązków z zakresu dostępności cyfrowej.
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z 2012 r. poz. 1138, z późn. zm.) definiująca uprawnienia osób z niepełnosprawnościami w kontekście korzystania z publicznych środków transportu,
- Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r., regulujące Prawa i obowiązki niepełnosprawnych pasażerów w ruchu kolejowym dodatkowo precyzuje obowiązki w zakresie obsługi pasażera z niepełnosprawnościami w ruchu kolejowym,
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2012 r. poz. 1137, z późn. zm.). reguluje kwestie związane z otrzymaniem karty parkingowej,
- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 1113, z późn. zm.) dotyczy udogodnień związanych z usługami pocztowymi,
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r. poz. 1489, z późn. zm.). zawiera udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami w ramach usług telekomunikacyjnych,
- Ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1204, z późn. zm.) reguluje kwestie zwolnień od opłaty abonamentu RTV,
- Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2012 r. poz. 361, z późn. zm.) określa kwestie ulg w podatku dochodowym,
- Ustawa z dnia 9 września 2000 r. o podatku od czynności cywilnoprawnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 223, z późn. zm.) zawiera kwestie zwolnień od podatku od czynności cywilnoprawnych.

- Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. Kodeks wyborczy (Dz. U. z 2011 r. Nr 21, poz. 112, z późn. zm.) określa uprawnienia związane z wyborami do Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej i do Senatu Rzeczypospolitej Polskiej, Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, do Parlamentu Europejskiego w Rzeczypospolitej Polskiej, do organów stanowiących jednostek samorządu terytorialnego, wójtów, burmistrzów i prezydentów miast,
- Ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2016 r. poz. 176, z późn. zm.) reguluje uprawnienia związane z kulturą fizyczną i sportem osób z niepełnosprawnościami.
- Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2015 r. poz. 2156, z późn. zm.) precyzyjnie określa uprawnienia dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami w kontekście ich kształcenia, a co za tym idzie obowiązki organów, odpowiedzialnych za organizację procesu kształcenia.
- Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. 2018 poz. 1668) zawiera zapisy określające uprawnienia kandydatów i studentów z niepełnosprawnościami w przestrzeni akademickiej.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2011 nr 209 poz. 1243) szczegółowo reguluje uprawnienia osób z dysfunkcją słuchu i obowiązki instytucji publicznych w zakresie zapewnienia tym osobom możliwości efektywnej komunikacji.

Powyższe zestawienie obejmuje akty, znajdujące często zastosowanie w codziennym funkcjonowaniu osób z niepełnosprawnościami. Należy jednak mieć świadomość, iż osoby z niepełnosprawnościami funkcjonują we wszystkich sferach życia społecznego, a zatem dotyczą ich wszystkie obowiązujące w Polsce akty prawne, nawet jeżeli nie można w nich odnaleźć bezpośrednich odniesień do kwestii niepełnosprawności.

II Bariery w dostępie do urzędów i sądów

Pomimo dużego wysiłku organizacji pozarządowych, które od lat działają na rzecz zwiększenia poziomu dostępności instytucji publicznych, osoby z niepełnosprawnościami nadal doświadczają szeregu barier w urzędach oraz sądach. Rodzaj oraz skala napotykanymi trudnościami różnią się w zależności od posiadanej niepełnosprawności oraz jej stopnia. Co powinno dodatkowo martwić, część barier jest efektem braku wiedzy, świadomości lub złej woli. Mogłyby zostać z powodzeniem i trwale usunięte przy odrobinie wysiłku i zaangażowania ze strony przedstawicieli instytucji publicznych. Trudno dociec, dlaczego tak się nie dzieje. Pozostaje mieć nadzieję, że poziom świadomości będzie stale rósł, a same osoby z niepełnosprawnościami będą wytrwale egzekwować swoje prawa.

Wiedza i świadomość

Badania, prowadzone wśród osób z niepełnosprawnościami, a także przedstawicieli administracji publicznej, wskazują na zasadniczą barierę świadomościową, która znacznie utrudnia, a w skrajnych przypadkach uniemożliwia osobom z niepełnosprawnościami efektywne korzystanie z usług urzędów czy sądów. Brak rzetelnej wiedzy przekłada się na **stereotypowe postrzeganie** osób z niepełnosprawnościami przez pracowników urzędów oraz sądów. Posiadają oni niewielką wiedzę na temat funkcjonowania, a co za tym idzie, specjalnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Często niepełnosprawność utożsamiają wyłącznie z niesprawnością ruchową, nie przewidują tym samym konieczności obsługi, a w razie potrzeby, udzielenia wsparcia osobie z inną niepełnosprawnością niż motoryczna. Bez wątplenia, zabezpieczenie obsługi osób z trudnościami motorycznymi stanowi często wyzwanie, bowiem powoduje konieczność zasadniczych zmian infrastruktury, remontów czy zmian organizacyjnych, co z kolei powoduje znaczne wydatki finansowe. Nie można jednak zapominać o tym, że tego rodzaju dostosowanie jest w zdecydowanej przewadze trwałe i nie wymaga dodatkowych, dużych nakładów środków i pracy w przyszłości. Tymczasem prawdziwe wyzwanie stanowi obsługa klientów z innymi trudnościami, których niepełnosprawność przekłada się np. na ograniczenia komunikacyjne. Pracownicy urzędów i sądów w zdecydowanej większości nie mają świadomości tych potrzeb, nie są zatem gotowi na ich zabezpieczenie.

Brak wiedzy na temat rodzajów niepełnosprawności i konsekwencji, jakie powodują, niesie w praktyce ryzyko błędnej oceny możliwości w zakresie funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami. Przedstawiciele urzędów i sądów, opierając się na swych

wyobrażeniach, nierzadko błędnych, nie potrafią dobrać odpowiednich narzędzi komunikacji, a niejednokrotnie nie podejmują prób nawiązania kontaktu, uważając, że jest on niemożliwy.

Ad hoc zakłada się, że dowolna niepełnosprawność wpływa negatywnie np. na wiarygodność, kompetencje czy rzetelność – co w pośredni sposób wpływa na załatwienie formalności czy rozwiązanie sprawy. Co więcej, stereotypowe postrzeganie osób z niepełnosprawnościami może mieć bezpośredni wpływ na przebieg procesu administracyjnego czy postępowania (np. w przypadku uznania osoby głuchej jako niezdolnej do opieki nad dzieckiem). Osoby z niepełnosprawnościami zwracają uwagę na krzywdzące ich zachowania urzędników i przedstawicieli sądów – przedmiotowe traktowanie, nieuznanie ich praw do stanowienia o sobie, unikanie trudnej komunikacji, zakładanie braku wiedzy i kompetencji społecznych itd. Sytuacja jest jeszcze trudniejsza w przypadku osób z niepełnosprawnościami, przekładającymi się na umiejętności komunikacyjne, utożsamiane często z poziomem inteligencji. Osoby mówiące niezrozumiale, automatycznie uznawane są za osoby niesamodzielne, a tym samym nie są traktowane jak pełnoprawny obywatel czy obywatelka.

Na podstawie wywiadów oraz monitoringów, przeprowadzonych w jednostkach administracji publicznej wszystkich szczebli, (monitoring jednostek administracji publicznej, wykonany w latach 2017-2019 przez organizacje pozarządowe w ramach funduszy EFS Osi Priorytetowej II, Działania 2.6 POWER) określono najczęściej się powtarzające potrzeby szkoleniowe. Znalazły się wśród nich:

1. Obsługa i specyfika pracy z klientem z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem takich elementów jak: komunikacja z osobą z niepełnosprawnością, zakres wsparcia, w tym mobilności osoby z niepełnosprawnością, poczucie niezależności oraz *savoir vivre*, dostępność materiałów (pism, formularzy) dla osób z różnymi dysfunkcjami, nowe technologie wspierające funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami.
2. Dostępność informacji – strony WWW oraz informacje na nich zamieszczane.
3. Dostępność architektoniczna.
4. Edukacja włączająca, praca z uczniem z niepełnosprawnością.
5. Tworzenie prawa miejscowego a równość szans i dostępność.
6. Podnoszenie świadomości dotyczącej niepełnosprawności.
7. Udzielanie porad prawnych pod kątem pracy z osobą z niepełnosprawnością.

Główną barierą, na jaką natrafiają potencjalni klienci urzędów i sądów, jest brak świadomości potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Z racji braku kontaktów z nimi i zakorzenionych stereotypów, osoby z niepełnosprawnościami nie są traktowane jak

pełnoprawni obywatele i klienci jednostek administracji. Kolejną istotną barierą jest brak wiedzy w zakresie funkcjonowania osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a zatem także specyficznych potrzeb. Jako podstawową trudność wskazywano brak umiejętności komunikacyjnych. Kolejną istotną barierą może być niechęć do podnoszenia kwalifikacji, często wynikająca z braku odpowiedniej motywacji ze strony przełożonych. Trudności niezależne, jak brak szkoleń i materiałów w tematyce niepełnosprawności czy niska ich adekwatność do potrzeb przedstawicieli i przedstawicielek administracji, również stanowią bariery, jakie wskazywali uczestnicy/czki monitoringów.

Co szczególnie niepokojące, stereotypowe postrzeganie osób z niepełnosprawnościami nie jest obce także specjalistom, np. biegłym sądowym, psychiatrom czy pracownikom socjalnym, którzy przez brak rzetelnej wiedzy na temat niepełnosprawności, mogą wyciągać błędne wnioski, co w rezultacie prowadzi do podejmowania niekorzystnej oraz niekompetentnej dla osób z niepełnosprawnościami decyzji.

Niedostępność architektoniczna instytucji

Zasadniczą barierą w dostępie osób z niepełnosprawnościami (głównie motorycznymi) do urzędów i sądów jest niedostępność infrastruktury. Obiekty wybudowane przed 1 stycznia 1995 r. nie mają prawnego obowiązku dostosowania architektonicznego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Obecnie budowane obiekty również, nie zawsze spełniają standardy **uniwersalnego projektowania**, co wprawdzie jest niezgodne z prawem, nadal jednak jest często spotykane. Podobnie sytuacja kształtuje się w przypadku budynków remontowanych, które zgodnie z przepisami w efekcie prac remontowych powinny stanowić przestrzeń dostępną. W rzeczywistości dostępne nie są. Przepisy budowlane bardzo często okazują się być martwymi, jeśli w grę wchodzi prawa osób z niepełnosprawnościami w konkurencji do wyższych kosztów modernizacji.

Problemy pojawiają się również w sytuacji, gdy osobie z niepełnosprawnością towarzyszy **pies przewodnik**, który ustawowo ma zapewnioną możliwość wstępu do placówek urzędowych. Brak znajomości przepisów często skutkuje odmową prawa wstępu do urzędu czy sądu osobie, dla której pies przewodnik stanowi jedyne wsparcie bezpiecznego, samodzielnego przemieszczania się.

Trudności w dostępie do informacji

Polski system prawny od 2005 roku dysponuje rozwiązaniami proceduralnymi, dzięki którym powinna być zapewniona efektywna komunikacja pomiędzy urzędami i sądami, a osobami z niepełnosprawnościami. Ustawa z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji

działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, określa zasady publikowania informacji elektronicznej przez podmioty realizujące zadania publiczne, a więc także urzędy i sądy (zgodność z Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0). Jej zasadniczą słabością jest **brak konsekwencji** dla podmiotów, które o dostępność serwisów nie zadbały. W efekcie, jak wskazują liczne badania, w tym kontrole Rzecznika Praw Obywatelskich i Najwyższej Izby Kontroli, nieliczne serwisy instytucji publicznych są w pełni dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, a nie więcej niż 50% w ograniczonym stopniu. Istotną trudność stanowią też dokumenty w formie tradycyjnej – całkowicie niedostępne dla osoby niewidomej. Wprawdzie podejmowano próby usprawnienia komunikacji poprzez cyfryzację usług w urzędach i sądach, należy jednak być świadomym, że cyfryzacja ta w wielu przypadkach nie uwzględniała międzynarodowych standardów dostępności stron dla osób z niepełnosprawnościami, a tym samym serwisy te nadal były niedostępne. Monitoring jednostek administracji publicznej, wykonany w latach 2017-2019 przez organizacje pozarządowe w ramach funduszy EFS (Osi Priorytetowej II, Działania 2.6 POWER) jednoznacznie wskazał na zasadnicze trudności osób z niepełnosprawnościami w dostępie do serwisów internetowych. Należy także podkreślić, iż przedstawiciele wielu badanych instytucji nie dostrzegali potrzeby dostosowania publikowanych treści internetowych, pomimo obowiązujących przepisów. Sytuację diametralnie zmienia Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Nakłada ona na wszystkie podmioty publiczne (w tym sądy i prokuraturę) obowiązek zapewnienia dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych dla osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo podmioty publiczne są zobowiązane do publikowania deklaracji dostępności - dokumentu, potwierdzającego dostępność cyfrową serwisu, co z kolei powoduje konieczność stałego nadzoru nad poziomem dostępności. Nowością są **kary finansowe**, które będą nakładane na instytucje, unikające realizacji obowiązków zawartych w Ustawie.

Ubezważnowolnienie

Bezpodstawne ubeważnowolnienie osób z niepełnosprawnościami (zwłaszcza osób z niepełnosprawnością intelektualną i psychiczną) stanowi istotny problem ze względu na bardzo poważne konsekwencje, jakie ze sobą niesie. Powoduje bowiem całkowite (w przypadku ubeważnowolnienia całkowitego) **pozbawienie** danej osoby **zdolności do czynności prawnych** (a więc także zawierania umów z wyjątkiem umów prostych, jak np. codzienne zakupy) oraz ustanowienie dla niej opiekuna (z wyjątkiem sytuacji, kiedy ubeważnowolniony pozostaje pod władzą rodzicielską, wtedy nie ustanawia się dodatkowej opieki). W przypadku ubeważnowolnienia częściowego, dana osoba może osobiście podejmować czynności prawne - jednak zgodę na konkretną transakcję musi wyrazić jej kurator.

Osoby ubezwłasnowolnione co do zasady nie posiadają zdolności procesowej, czyli nie mogą podejmować czynności procesowych w sądach. Nie mogą wytyczać powództwa, składać skarg, oświadczeń i wniosków lub zaskarżać orzeczeń sądowych. W praktyce ubezwłasnowolnienie sprowadza się np. do stanu, w którym osoba nim objęta nie może zawrzeć małżeństwa i ubiegać się o uznanie lub zaprzestanie ojcostwa lub macierzyństwa, nie może sprawować władzy rodzicielskiej, decydować o dziedziczeniu własnego majątku, podjąć pracy, czy głosować.

Proces ubezwłasnowolnienia uruchamiany jest najczęściej w stosunku do osób z niepełnosprawnością intelektualną lub psychiczną. W Polsce ubezwłasnowolnionych całkowicie jest ok. 90 tys. osób, a liczba ta rośnie. 2/3 składanych wniosków o ubezwłasnowolnienie jest uznawana przez sądy za zasadne. Co istotne, decyzja o ubezwłasnowolnieniu jest bezterminowa. Zgodnie z oceną Rzecznika Praw Obywatelskich powyższe ograniczenia, wynikające z ubezwłasnowolnienia, są zbyt duże, a samo narzędzie jest nadużywane, pomimo, że jest niezgodne z zapisami Konstytucji RP.

Zatrudnienie

Zatrudnienie w kontekście osób z niepełnosprawnościami w urzędach należy rozumieć dwojako: jako **wsparcie w zdobyciu zatrudnienia** ze strony instytucji do tego stworzonych oraz jako **zatrudnienie w samych urzędach i sądach**. Zarówno w pierwszej, jak i w drugiej opcji sytuacja pozostawia wiele do życzenia. Oferta urzędów pracy bardzo rzadko uwzględnia specyfikę zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Trudności komunikacyjne, niedostępne ogłoszenia, błędne postrzeganie osób z niepełnosprawnościami sprawia, że trudno znaleźć zadowolonego, pracującego, klienta urzędu pracy, który zadeklarował niepełnosprawność. Często, z reguły w wyniku braku wiedzy i świadomości, osoby z niepełnosprawnościami nie są brane pod uwagę jako rzeczywisti kandydaci do pracy. Zakłada się bowiem, że niepełnosprawność eliminuje ich z rynku pracy.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w urzędach reguluje ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o służbie cywilnej i niektórych innych ustaw (Dz.U. nr 201, poz. 1183), dająca osobom z orzeczoną niepełnosprawnością pierwszeństwo w przyjęciu do pracy, jeśli przy naborze znajdzie się w piątce najlepszych kandydatów na dane stanowisko (w urzędach, które nie przekraczają progu 6% poziomu zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami). Dane za 2017 r. pokazują, że to rozwiązanie jest nieefektywne - liczba osób z dysfunkcjami pracujących w korpusie rządowym w porównaniu z 2016 r. spadła o 0,1 pkt proc. i wynosi obecnie 3,9 proc. Przy czym w tym samym okresie zatrudnienie ogółem wzrosło o 0,4 proc. Z danych PFRON wynika, że w 2017 r. większość urzędów musiała płacić składki na PFRON (ze względu na niespełnienie

warunku zatrudnienia 6% osób z niepełnosprawnościami). W ministerstwach KPRM wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami wynosił zaledwie 2,5 proc., w urzędach wojewódzkich 5,3 proc., w placówkach zagranicznych 0 proc. Sytuację nieznacznie poprawiają programy (m.in. PFRON) zachęcające urzędy do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami: stażowe, wsparcie trenera pracy, doposażenie stanowisk. Jednakże zmiany te są tak niewielkie, że przy ogólnej skali zjawiska są wręcz niezauważalne.

Ograniczenia w zakresie możliwości bycia świadkiem

Mimo dostępnych formalnych możliwości, sądy oraz urzędy rzadko korzystają z opcji **przesłuchania świadka na odległość lub przeprowadzenia dowodu na odległość** przy pomocy powszechnie działających technologii dostępowych i narzędzi komunikacji nawet w sytuacjach, w których użycie nowoczesnych technologii w znaczny sposób mogą ułatwić osobom z niepełnosprawnościami udział w sprawie. W postępowaniu karnym, jak i cywilnym osoby z niepełnosprawnościami spotykają się także z ograniczeniem lub wyłączeniem możliwości bycia świadkiem ze względu na domniemaną wątpliwość co do wiarygodności lub zdolności postrzegania zaistniałych okoliczności. Podejście tego typu ma charakter wybitnie dyskryminujący.

Trudności osób głuchych w zakresie korzystania z usług tłumacza języka migowego

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. poz. 1243, ze zm.) nakłada na organy administracji publicznej obowiązek umożliwienia osobom **głuchym skutecznej komunikacji w trakcie korzystania z usług urzędu**. Obowiązek ten obejmuje zarówno obsługę bezpośrednią w dostępnej dla osoby głuchej formie (tłumacz języka migowego, wsparcie osoby przybranej, komunikacja zdalna itd.), jak i pośrednią w postaci przygotowania pracowników urzędu do obsługi klienta z niepełnosprawnością słuchu (np. poprzez organizację kursów języka migowego).

Badania pokazują, że zapisy te nie są realizowane należycie, w efekcie czego osoby głuche nadal natrafiają na bariery komunikacyjne w urzędach. Niezmiennie najbardziej popularną (90% urzędów) wśród urzędników formą komunikacji z głuchymi i głuchoniewidomymi, jest korzystanie z pomocy osoby przybranej (w tym dzieci, pomimo, że w świetle Ustawy osoba przybrana musi mieć ukończone 16 lat). Organizacja tłumacza pozostaje po stronie osoby głuchej, a ewentualny koszt jego udziału w sprawie nie jest prawnie zabezpieczony ze strony urzędu. Rzadko korzysta się z usług profesjonalnych tłumaczy

PJM lub SJM. W zdecydowanej większości urzędów jedyną dostępną formą usługi jest skorzystanie z pomocy pracownika urzędu posługującego się PJM lub SJM. Trzeba być świadomym słabości takiego rozwiązania bowiem pracownicy ci najczęściej ukończyli kursy na poziomie podstawowym, a brak codziennej praktyki przekłada się na niską efektywność wykonywanych tłumaczeń. Urzędnicy niechętnie korzystają też ze środków wspierających komunikowanie się (mail, sms, mms, komunikatory itd.). Wszystko to składa się na horyzontalny problem – Ustawa zakłada, że decyzję o wyborze najbardziej optymalnej formie komunikacji podejmuje sam zainteresowany. Bardzo ograniczony wybór dostępnych narzędzi uderza w to prawo, skazując osoby głuche i głuchoniewidome na korzystanie z form, które nie gwarantują im w pełni efektywnej komunikacji.

W placówkach wymiaru sprawiedliwości nie mają zastosowania przepisy ustawy o języku migowym oraz innych środkach komunikowania się. W efekcie osoba niesłysząca oraz słabosłysząca nie ma możliwości skorzystania z nieodpłatnej pomocy tłumacza języka migowego poza salą sądową w takich miejscach jak: sekretariat, prokuratura, podczas rozmowy z obrońcą czy pełnomocnikiem. Tłumacza na sali sądowej gwarantuje r 45 Konstytucji, zgodnie z którym prawo do sądu jest zrealizowane wtedy, gdy zainteresowany rozumie co się dzieje na sali sądowej, a każdy z uczestników może pytać i składać wyjaśnienia w swoim języku. Również dostępność tłumacza języka migowego (a także jakość tłumaczeń) podczas toczącego się postępowania sądowego pozostawia wiele do życzenia.

III Propozycje działań dla polskich NGO

Mediacje i mentoring

Obowiązujący od 1990 roku **Americans with Disabilities Act (ADA)** gwarantuje Amerykanom z niepełnosprawnościami kompleksową ochronę praw obywatelskich w zakresie związanym z: zatrudnieniem, usługami na szczeblu rządów stanowych i lokalnych, udogodnieniami publicznymi, transportem i telekomunikacją. Ustawa zabrania dyskryminacji osób z niepełnosprawnościami we wszystkich dziedzinach życia publicznego, w: szkołach, pracy, transporcie publicznym oraz we wszystkich miejscach (publicznych i prywatnych), dostępnych dla ogółu społeczeństwa.

Co istotne, ustawa przewiduje konsekwencje (finansowe) w przypadku niestosowania się do jej zapisów. Osoba, która ze względu na posiadaną niepełnosprawność doświadczyła dyskryminacji, ma prawo złożyć skargę do Office for Civil Rights (OCR), gdzie następnie sprawa jest badana i podejmowane są odpowiednie kroki. W przypadkach, które wymagają interwencji, w pierwszej kolejności organizowane są mediacje, które są nieformalnym procesem rozwiązywania sporów. Program mediacji Departamentu Sprawiedliwości ds. ADA służy rozwiązywaniu skarg i problemów związanych z ustawą ADA, umożliwiając stronom - osobie, która złożyła skargę oraz przedsiębiorstwu lub urzędowi, wymienionemu w skardze - opracowanie rozwiązań, które są zgodne z ADA.

W procesie uczestniczą trzy strony: dwie, pomiędzy którymi doszło do konfliktu oraz trzecia - bezstronna w osobie mediatora, która pomaga uzyskać porozumienie. Wykorzystanie mediacji umożliwia szybkie i bez kosztowe rozwiązanie sporów. Postępowanie mediacyjne jest poufne i dobrowolne dla wszystkich stron, zazwyczaj obejmuje jedno lub więcej spotkań stron sporu i mediatora. Może również obejmować jedną lub więcej poufnych sesji między poszczególnymi stronami i mediatorem. Proces powinien być prowadzony w bezpiecznym środowisku, w którym strony mają odpowiednie warunki by przedstawić i omówić swoje oczekiwania, a następnie wypracować wspólne rozwiązanie. W mediacji strony mogą być reprezentowane przez pełnomocników. Wszystkie osoby z niepełnosprawnościami zgodnie z ADA, mają prawo do racjonalnych usprawnień w mediacji, jeśli nie jest to nadmierna trudność, co oznacza, że nie stanowi znaczącej trudności lub kosztów w świetle dostępnych zasobów. Usprawnienia te to m.in. tłumacz języka migowego, zakwaterowanie osoby z niepełnosprawnością, umożliwiające jej uczestnictwo w procesie, napisy, urządzenia wspomagające itd. Mediatorzy, poza odpowiednim przygotowaniem merytorycznym oraz ukończeniem stosownych kursów, przechodzą również szkolenie z zakresu ADA.

Od początku wdrożenia Programu, w jego ramach podjęto mediację ponad 5000 skarg. 75% z nich zakończyło się powodzeniem. Dzięki Programowi, zasięg ADA oraz możliwości rozwiązywania sporów, związanych z naruszeniem zasad ustawy są znacznie większe. Wprowadzając ADA, Kongres szczególnie zachęcał do korzystania z alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów, w tym mediacji, w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z nieprzestrzegania zapisów ADA. Program Departamentu szybko i skutecznie rozwiązał wiele sporów ADA.

Jest to bez wątpienia bardzo cenne doświadczenie, które z powodzeniem można przenieść na polski grunt. Instytucja mediatora jest znana i stosowana w polskim systemie od dawna, jednakże trudno stwierdzić, by wiedza na temat niepełnosprawności i przestrzegania Konwencji o prawach osób z niepełnosprawnościami oraz innych zapisów były wiedzą powszechną wśród mediatorów. Podobnie dostęp do usługi mediacji nie jest tak prosty, jak w USA, a popularność tej formy rozwiązywania sporów jest w Polsce bardzo niska. Warto ją popularyzować i dążyć do wdrożenia na stałe do systemu wsparcia prawnego obywateli, bowiem jak pokazują doświadczenia amerykańskie, jest bardzo ekonomiczna i efektywna. By jednak mogła być z powodzeniem stosowana konieczne jest skuteczne przeprowadzenie szeregu działań: upowszechnienie jej stosowania, przygotowanie mediatorów w obszarze zabezpieczenia prawnego oraz warunków funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami, stworzenie rzetelnego systemu organizacji mediacji, zagwarantowanie osobom z niepełnosprawnościami bezpłatnego dostępu do usług mediatora, zgodnie z indywidualnymi potrzebami. W procesie tym organizacje pozarządowe odgrywają ogromną rolę bowiem dysponują kadrą, wiedzą oraz doświadczeniem, które są niezbędne w procesie organizacji, a następnie realizacji tej usługi.

Proponowane działania NGO:

- **Popularyzacja idei sformalizowanej usługi mediacji.**
- **Bieżące mediacje w przypadkach nieprzestrzegania praw osób z niepełnosprawnościami.**

Z uwagi na fakt, że skuteczne i powszechnie dostępne mediacje należy rozpatrywać bardziej jako perspektywę i szansę w przyszłości, warto mieć na uwadze fakt, że już teraz organizacje pozarządowe są w stanie podejmować lub inicjować szereg działań w różnych obszarach, umożliwiających osobom z niepełnosprawnościami pełne uczestnictwo w życiu społecznym. Przykłady tych działań zaprezentowano poniżej.

Podnoszenie poziomu wiedzy i świadomości

Potrzeba podnoszenia kompetencji kadr urzędów oraz sądów w zakresie obsługi i współpracy z osobami z niepełnosprawnościami nie pozostawia wątpliwości. Braki w tym obszarze wskazują sami urzędnicy. Obowiązki w tym zakresie określa także Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami (art. 9, ust. 2, lit. c-g, art. 19 lit. b i c, art. 21 lit. a, b), w których podkreślana jest potrzeba podniesienia poziomu wiedzy i świadomości w obszarze funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w celu umożliwienia im samodzielnego funkcjonowania w przestrzeni publicznej. Dodatkowo art. 13 ust. 2 Konwencji zachęca do podejmowania działań, mających na celu organizowanie szkoleń oraz warsztatów dla pracowników wymiaru sprawiedliwości w celu zagwarantowania osobom z niepełnosprawnościami równego dostępu do systemu sądownictwa.

Realizacja efektywnych szkoleń z zakresu funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami bez aktywnego udziału samych zainteresowanych jest niemożliwa. Udział ten powinien obejmować zarówno fazę planowania, a więc określenia potrzeb i zakresu szkoleń, jak i fazę realizacji, a zatem stworzenie programu i optymalnie ich prowadzenie. Jedynie wykorzystanie praktycznych doświadczeń osób z różnymi dysfunkcjami może dostarczyć informacji na temat rzeczywistych barier, jakie spotykają osoby z niepełnosprawnościami w urzędach oraz sądach, a także sposobów ich eliminowania. Organizacje pozarządowe, skupiające lub działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami, tego rodzaju doświadczeniami dysponują, mają ponadto możliwość weryfikacji proponowanych rozwiązań z ich docelowymi użytkownikami.

Program szkoleń powinien uwzględniać specyfikę różnych rodzajów niepełnosprawności oraz potrzeby osób z niepełnosprawnościami w kontekście funkcjonowania danego urzędu czy sądu.

Organizacje pozarządowe mają możliwość kształtowania procesu podnoszenia kompetencji kadr urzędniczych na każdym jego etapie. Mogą współpracować w tym obszarze z lokalną społecznością, prowadzić kampanie informacyjne, seminaria, angażować dzieci i młodzież, a przede wszystkim organizować szkolenia świadomościowe.

Zasadniczą kwestią jest zachęcenie kadry zarządzającej urzędów i sądów do organizowania szkoleń w obszarze niepełnosprawności. Dużą rolę w tym aspekcie odgrywają pracownicy i pracownice, którzy powinni zgłaszać zapotrzebowanie na wiedzę z tego obszaru. Z podobnymi wnioskami do urzędu czy sądu powinny zgłaszać się osoby z niepełnosprawnościami, których samodzielne załatwienie sprawy, na skutek niekompetencji kadr, jest utrudnione lub wręcz niemożliwe. Osoby z niepełnosprawnościami z różnych przyczyn czują obawę przed zgłaszaniem tego typu spraw – ważną rolę NGO jest zatem wsparcie ich w tym procesie – zarówno na etapie podjęcia decyzji o interwencji, jak i na etapie realizacji.

Monitoring jednostek administracji publicznej pokazał, że w wielu urzędach potrzeby w obszarze szkoleń nie są uświadamiane (podczas gdy pracownicy deklarują braki kompetencyjne w tym względzie). Należy zatem konsekwentnie potrzeby te uświadamiać, kiedy tylko się pojawią.

Wspomagająco dla szkoleń można tworzyć materiały informacyjne, poradniki, kursy e-learnigowe, jednakże szkodliwym byłoby, gdyby zastąpiły one bezpośrednie działania szkoleniowe, których najwyższa efektywność jest bezsprzeczna.

NGO mogą ponadto samodzielnie aplikować o środki, w ramach których mogą prowadzić szkolenia dla kadr urzędów i sądów. W takich przypadkach istotne jest by uwzględniać rzeczywiste potrzeby szkoleniowe i umiejętnie wpisywać je w kontekst konkursów, w ramach których realizowane są granty.

Najważniejszym etapem jest realizacja szkoleń. Jedynie rzetelnie przygotowane i przeprowadzone szkolenie zwiększy szansę osób z niepełnosprawnościami na profesjonalną obsługę w sądach czy urzędach. Dlatego tak istotny jest udział praktyków oraz zachęcanie samych osób z niepełnosprawnościami do dzielenia się swoimi doświadczeniami podczas szkoleń. Zasadniczym celem szkolenia powinno być przygotowanie wszystkich pracowników urzędu czy sądu do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Tam, gdzie okazuje się to być niemożliwym, należy skupić się na osobach odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klientów. Warto także wykorzystać możliwości przekazywania wiedzy i umiejętności pomiędzy członkami kadry. Uczestnicy podobnych szkoleń, które dotychczas zostały zrealizowane, rekomendują zastosowanie formy warsztatowej oraz wyposażenie uczestników w materiały, zawierające podstawy prawne – podstawowe informacje, do których będą mogli wrócić w miarę potrzeb. Program powinien być dostosowany do rzeczywistych potrzeb uczestników, a zatem konieczna jest diagnoza owych potrzeb. Należy w niej uwzględnić zarówno obszar tematyczny wynikający z zajmowanych przez pracowników stanowisk pracy, jak i zakres oraz skalę działania urzędu, który reprezentują.

Najczęściej pojawiające się rekomendacje, wynikające z monitoringu, związane ze szkoleniami dotyczyły: przeszkolenia personelu, odpowiedzialnego za udzielanie porad prawnych, pod kątem pracy z osobami z niepełnosprawnościami; nowych technologii wspierających funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami; umiejętności miękkich, obsługi i współpracy z klientem z niepełnosprawnością; umiejętności poruszania się, mobilności osób z ograniczeniami w tym obszarze.

Optymalnym rozwiązaniem jest zaangażowanie samych osób z niepełnosprawnościami do prowadzenia szkoleń. Dzięki temu uczestnicy mają możliwość bezpośrednio doświadczyć konsekwencji specyficznych potrzeb (np. wspierając trenera w przemieszczaniu się). Dodatkowo trener z niepełnosprawnościami, dzieląc się własnymi

doświadczeniami, jest stanowczo bardziej wiarygodny i przekonywujący, niż najlepszy trener, który opowiada o doświadczeniach innych. Takie, swego rodzaju, zderzenie z niepełnosprawnością przekłada się na maksymalizację efektów szkolenia oraz trwałość przekazywanych treści.

Proponowane działania NGO:

- **Zachęcanie przedstawicieli urzędów i sądów do podnoszenia kwalifikacji w obszarze wsparcia klientów z niepełnosprawnościami.**
- **Aktywizacja osób z niepełnosprawnościami, wsparcie ich w procesie zgłaszania potrzeb w zakresie podnoszenia kompetencji kadr.**
- **Aktywizacja osób z niepełnosprawnościami, wsparcie ich udziału w tworzeniu efektywnych planów szkoleniowych.**
- **Udział w diagnozie potrzeb przedstawicieli urzędów i sądów.**
- **Udział w tworzeniu efektywnych planów szkoleniowych (w całym procesie).**
- **Realizacja szkoleń.**
- **Pozyskiwanie środków z przeznaczeniem na podnoszenie kwalifikacji kadr urzędów i sądów.**
- **Tworzenie materiałów i narzędzi dydaktycznych, wykorzystywanych podczas szkoleń oraz wspomagających.**
- **Organizacja konferencji, seminariów, warsztatów; promocja idei podnoszenia kwalifikacji kadr urzędów i sądów w obszarze wsparcia osób z niepełnosprawnościami.**

Zwiększanie dostępności architektonicznej instytucji

Punktem wyjścia dla poprawy poziomu dostępności architektonicznej urzędów i sądów jest rzetelna ocena stanu wyjściowego, a więc kompleksowe audyty dostępności infrastruktury urzędów oraz placówek wymiarów sprawiedliwości z uwzględnieniem specyficznych potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Warto, by w częściach audytów, które znajdują ku temu uzasadnienie merytoryczne, wzięły udział osoby z niepełnosprawnościami, by w praktyce dokonać oceny poziomu dostępności urzędu czy sądów. Metodologia prowadzenia audytu jest niezwykle istotna – od jej

jakości zależy jakość samego badania, dlatego ważne jest by w jej tworzeniu uczestniczyli eksperci (w tym z niepełnosprawnościami) z obszaru różnych niepełnosprawności. Dzięki temu możliwe będzie opracowanie narzędzi, które nie godzą w interesy żadnej z grup osób z niepełnosprawnościami.

Wyniki audytów powinny przyczynić się do bezpośredniego zniesienia barier architektonicznych. Konieczne zatem jest prowadzenie całego procesu we współpracy z urzędami, które powinny być otwarte na wyniki badań i aktywnie zaangażowane we wdrażanie proponowanych rozwiązań. Ważnym jest by uświadomić przedstawicielom instytucji, że nie wszystkie dostosowania architektoniczne wymagają dużych nakładów finansowych. Jak pokazują wyniki dotychczas przeprowadzonych monitoringów często niedostępność jest konsekwencją braku wiedzy i świadomości, a nie braków technicznych. Poprawa może nastąpić bez kosztowo i stosunkowo szybko, jednak przedstawiciele instytucji nie są świadomi faktu, że w ogóle występuje trudność (np. brak informacji przy wejściu do urzędu). Rola przedstawicieli NGO w uświadamianiu takich sytuacji, a w efekcie także edukowaniu urzędników jest niemożliwa do przecenienia.

Realizacja zaleceń także powinna odbywać się przy aktywnym udziale praktyków oraz osób z niepełnosprawnościami (nie tylko motorycznymi), co pozwoli uniknąć często powtarzanych błędów (jak np. niewłaściwie zaprojektowane i wykonane pochylnie, tablice informacyjne zamontowane na niewłaściwej wysokości, nieefektywny system alarmowy i ewakuacyjny itd.). Zalecenia te, oprócz bezpośrednich działań podnoszących fizyczną dostępność przestrzeni, powinny obejmować opracowanie oraz wdrożenie odpowiednich procedur, precyzyjnie określających zasady zachowania adekwatnego poziomu dostępności urzędu czy sądu, by dostępność architektoniczna nie była traktowana jak przywilej osób z niepełnosprawnościami, a jak obowiązek urzędu.

Działania w obszarze dostępności architektonicznej powinny być adresowane przede wszystkim do osób odpowiedzialnych za kształtowanie i organizowanie przestrzeni w urzędach i sądach, np. kadr zarządzających, kadr planowania przestrzennego, pracowników administracji architektoniczno-budowlanej, pracowników nadzoru budowlanego, służb konserwatorskich. To w ich kompetencjach leżą zadania, dotyczące planowania przestrzennego i procesu inwestycyjno-budowlanego.

Wszystkie działania w obszarze dostępności architektonicznej powinny uwzględniać zasady uniwersalnego projektowania. Przedstawiciele urzędów oraz wymiaru sprawiedliwości powinni zostać przeszkoleni z zakresu obowiązujących standardów oraz ich praktycznego zastosowania. Szkolenia te powinny być organizowane i realizowane przy udziale praktyków oraz samych osób z niepełnosprawnościami. Jak pokazują wyniki dotychczas przeprowadzonych audytów dostępności, prawo budowlane, gwarantujące przestrzeganie zasad dostępności, jest mało efektywne. Zakorzenienie standardów w świadomości oraz wytworzenie potrzeby ich przestrzegania jest warunkiem

zwiększania dostępności przestrzeni publicznych dla osób z niepełnosprawnościami. Dlatego ważne jest promowanie idei uniwersalnego projektowania w każdy możliwy sposób: podczas warsztatów, happeningów, konferencji, seminariów, w materiałach informacyjnych itd. Rola organizacji pozarządowych w tym obszarze jest nieoceniona. Aktywne działania NGO oraz osób z niepełnosprawnościami powinny przełożyć się na zwiększenie wiedzy urzędników na temat: sytuacji, w jakiej znajdują się osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności; źródeł tematycznych, z których mogliby czerpać wiedzę z zakresu dostępności architektonicznej; idei projektowania uniwersalnego.

Proponowane działania NGO:

- **Przeprowadzenie audytów dostępności.**
- **Współpraca w zakresie wdrażania rekomendacji w obszarze zwiększania dostępności przestrzeni.**
- **Zastosowanie standardów oraz opracowanie i wdrażanie procedur dostępności.**
- **Przeszkolenie urzędników w zakresie uniwersalnego projektowania i stosowania standardów dostępności.**
- **Prowadzenie kampanii informacyjnych na temat dostępności architektonicznej i uniwersalnego projektowania.**

Likwidacja trudności w dostępie do informacji

Opór w przestrzeganiu przepisów dotyczących dostępności serwisów www instytucji publicznych w zdecydowanej większości wynika z braku wiedzy i świadomości na temat elementów, które czynią serwis niedostępnym oraz konsekwencji tego stanu rzeczy. Zmiana przepisów, wprowadzona w 2019 roku tworzy jednak zupełnie nowe okoliczności i bez wątpienia może stanowić znaczące wsparcie dla organizacji pozarządowych, które od lat działają na rzecz zwiększenia dostępności serwisów www w instytucjach publicznych. Podobnie, jak w przypadku dostępności architektonicznej, poprawa poziomu dostępności serwisów www wymaga działań kompleksowych i uporządkowanych. Praktycy oraz użytkownicy serwisów, borykający się z konsekwencjami swojej niepełnosprawności, powinni uczestniczyć we wszystkich etapach tego procesu. Dlatego ważnym jest by same osoby z niepełnosprawnościami weryfikowały poziom użyteczności serwisów, a w przypadku utrudnionego dostępu,

zgłaszały braki bezpośrednio do instytucji. Zakładając, że brak dostępności wynika z niewiedzy, należy przyjąć, że początek drogi stanowi rzetelny audyt dostępności serwisu www. Powinien on dostarczyć informacji na temat poziomu zgodności serwisu z międzynarodowym standardem dostępności WCAG 2.0 (ang. Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA, a także pod kątem potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Dlatego bardzo ważne jest by oceny dokonywali także (oprócz ekspertów) bezpośredni użytkownicy serwisu z różnymi rodzajami dysfunkcji, którzy będą w stanie podzielić się doświadczeniem i na tej podstawie określić rekomendacje do zmiany. Należyce przeprowadzone audyty pozwolą na:

- weryfikację zgodności badanych serwisów z ustawą,
- ocenę poziomu dostępności serwisów pod kątem wielu rodzajów niepełnosprawności (nie tylko niepełnosprawności wzroku i ruchu),
- zapewnienie obiektywności badania, bez względu na preferencje i wrażliwość realizujących go konsultantów.

Raport poaudytowy powinien zostać przekazany osobom odpowiedzialnym za budowę oraz bieżące aktualizacje badanego serwisu internetowego w celu wprowadzenia niezbędnych zmian oraz usunięcia ewentualnych, wykrytych w trakcie analizy niezgodności ze standardem WCAG 2.0 i barier w dostępie do informacji. Po stronie urzędu leży wdrożenie przekazanych rekomendacji oraz odpowiedzialność za utrzymanie należytego poziomu dostępności. Jednak optymalnym rozwiązaniem jest angażowanie praktyków także na tym etapie.

Organizacje pozarządowe oraz osoby z niepełnosprawnościami powinny uczestniczyć zarówno w ocenie poziomu dostępności serwisów, jak i w wdrażaniu niezbędnych zmian, gdyż pozwoli to na uniknięcie powtarzania błędów, powodujących niedostępność serwisu. Istotną zatem jest bliska współpraca pomiędzy przedstawicielami urzędów i sądów a NGO i osobami z niepełnosprawnościami.

Przedstawiciele organizacji pozarządowych mają także możliwość wspierania poziomu dostępności stron www urzędów i sądów poprzez przygotowanie osób odpowiedzialnych za nie w instytucjach. Mają do dyspozycji bardzo szerokie spektrum działań: materiały informacyjne, szkolenia, konferencje, seminaria, konsultacje itd. W interesie urzędów i sądów jest skorzystanie z wiedzy eksperckiej przedstawicieli organizacji, dysponujących dużym doświadczeniem w obszarze dostępności stron www.

Działania zmierzające do cyfryzacji kolejnych serwisów (jak np. www.podatki.gov.pl/, www.ekw.ms.gov.pl, pacjent.gov.pl) urzędów oraz wymiaru sprawiedliwości powinny odbywać się przy udziale ekspertów oraz osób z niepełnosprawnościami. Dzięki temu możliwa będzie znaczna eliminacja ryzyka popełnienia błędów, wynikających z braku

wiedzy lub doświadczenia, a przekładających się na obniżony poziom lub całkowity brak dostępności serwisów.

Nie należy zapominać także o bardzo szerokim spektrum działań informacyjnych urzędów i instytucji wymiaru sprawiedliwości, mających miejsce poza serwisami internetowymi. W ich przypadku konieczne jest zarówno dokonanie oceny poziomu dostępności, jak i egzekwowanie dostosowania elementów niedostępnych.

Proponowane działania NGO:

- **Zachęcanie osób z niepełnosprawnościami do aktywnego korzystania z serwisów www oraz udziału w procesie poprawy poziomu dostępności.**
- **Przeprowadzenie audytów dostępności.**
- **Wsparcie procesu wdrażania rekomendowanych zmian.**
- **Udział w procesach cyfryzacji serwisów.**
- **Szkolenia osób odpowiedzialnych za publikowanie informacji oraz strony www w instytucjach.**
- **Promocja zasad dostępnej informacji.**

Zniesienie instytucji ubezwłasnowolnienia

Wnioski wynikające z analizy skutków stosowania instytucji ubezwłasnowolnienia jednoznacznie wskazują na potrzebę wprowadzenia zmian. Dotychczas opracowano szereg koncepcji zastąpienia krzywdzącej instytucji ubezwłasnowolnienia, uwzględniających wykorzystanie wsparcia personalnego oraz modelu wspieranego podejmowania decyzji. Ich motywem przewodnim jest podkreślenie praw, preferencji oraz woli osób z niepełnosprawnościami. Konieczna jest konsolidacja środowisk posiadających wiedzę ekspercką w obszarze ubezwłasnowolnienia oraz podjęcie bardziej intensywnych działań zmierzających do zmiany przepisów obowiązujących w Polsce.

W tym celu konieczne jest także opracowanie kompletnego modelu wsparcia, zastępującego ubezwłasnowolnienie. Jego wdrożenie będzie wiązać się z szeregiem wyzwań, wymagających dużej wiedzy eksperckiej oraz doświadczenia w obszarze wspierania osób, których ograniczenia wpływają negatywnie na ich zdolność do samostanowienia. Eksperti będą musieli uczestniczyć zarówno w bezpośrednim wsparciu, jak i w przygotowaniu kadr, zaangażowanych w realizację usługi według nowego modelu. Według wstępnych założeń w modelu wspieranych decyzji, podczas

każdego etapu postępowania sądowego, czy też załatwiania sprawy w urzędzie, osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć możliwość wyznaczenia zaufanej osoby, która będzie im towarzyszyć podczas postępowania sądowego lub administracyjnego, zgodnie z ich potrzebami. To z kolei oznacza, iż konieczne będzie przygotowanie odpowiednich narzędzi dydaktycznych lub bezpośrednio przygotowanie osób, pełniących funkcje wspomagające.

Na chwilę obecną najważniejsze jest jednak intensywne działanie rzecznicze i legislacyjne, znoszące instytucję ubezwłasnowolnienia.

Proponowane działania NGO:

- **Promocja zmiany nieadekwatnego systemu ubezwłasnowolnienia.**
- **Opracowanie modelu wsparcia, zastępującego instytucję ubezwłasnowolnienia.**
- **Konsolidacja środowisk posiadających wiedzę w obszarze ubezwłasnowolnienia.**
- **Wsparcie prawne i organizacyjne ofiar instytucji ubezwłasnowolnienia.**
- **Wdrożenie alternatywnego modelu.**
- **Pomoc bezpośrednia dla osób, objętych alternatywnym modelem wsparcia.**

Wsparcie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami

Organizacje pozarządowe od wielu lat prowadzą bardzo intensywne działania w obszarze aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. W efekcie dysponują ogromnym doświadczeniem i wiedzą, którą warto wykorzystać w kontekście zwiększenia poziomu wsparcia zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w instytucjach publicznych.

NGO powinny współpracować z instytucjami rynku pracy by możliwie efektywnie gospodarować środkami przeznaczonymi na aktywizację osób, których niepełnosprawność ma wpływ na wykonywaną pracę. Wykorzystanie wiedzy przedstawicieli organizacji w tym obszarze bez wątpienia może stanowić znaczące wsparcie dla przedstawicieli urzędów pracy, którym brakuje wiedzy eksperckiej w zakresie potencjału zawodowego, ale także specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnościami, chcących podjąć zatrudnienie.

Kolejną, istotną formą wsparcia zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w jednostkach administracji i sądownictwa, jest profilowanie działań z obszaru aktywizacji zawodowej na zatrudnienie właśnie w tych instytucjach. W tym celu można uruchamiać programy stażowe, praktyki czy zatrudnienie wspomagane. Wymaga to stałego wsparcia urzędu ze strony NGO, zarówno pod względem zabezpieczenia sprzętowego, jak i wsparcia merytorycznego (np. przeszkolenia współpracowników), przynajmniej na początkowym etapie zaangażowania urzędu w takie działanie. Dzięki temu przedstawiciele zyskują wiedzę i doświadczenie bez dodatkowych kosztów, tym samym spada ryzyko rezygnacji z udziału w procesie aktywizacji zawodowej osób z różnymi dysfunkcjami.

Nadal konieczne jest także intensywne promowanie idei zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami. NGO aktywnie w tym procesie uczestniczą, co należy kontynuować. Organizacja kampanii informacyjnych, konferencji, seminariów, czy przygotowanie materiałów informacyjnych prezentujących liczne korzyści, wynikające z faktu zatrudniania osób z niepełnosprawnościami bez wątpienia przyczyni się do zwiększenia poziomu świadomości społeczeństwa w tym temacie.

Najistotniejszą kwestią jest jednak zachęcenie samych osób z niepełnosprawnościami do udziału w procesach rekrutacyjnych w urzędach i sądach, a także korzystanie z ofert urzędów pracy. Jak pokazują wyniki monitoringu jednostek administracji publicznej, część urzędów uznaje niski poziom aktywności osób z niepełnosprawnościami oraz brak zgłoszeń na oferowane stanowiska pracy za główny powód niskiego poziomu ich zatrudnienia w administracji. Należy zatem eliminować obawy przed np. udziałem w konkursach oraz zachęcać osoby z niepełnosprawnościami do aplikowania na stanowiska urzędnicze.

Proponowane działania NGO:

- **Promocja zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w urzędach oraz jednostkach wymiaru sprawiedliwości.**
- **Przygotowanie kadr instytucji rynku pracy do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.**
- **Wsparcie w dostosowaniu stanowisk pracy dla osób z niepełnosprawnościami.**
- **Aktywizacja zawodowa osób z niepełnosprawnościami.**

Poszerzenie możliwości bycia świadkiem

Dalece krzywdzącym jest pomijanie w procesie sądowym zdania i opinii osoby tylko i wyłącznie ze względu na jej niepełnosprawności. Należy takim sytuacjom przeciwdziałać i tworzyć warunki by osoby nawet z dużymi trudnościami komunikacyjnymi mogły realizować swe konstytucyjne prawa. Ogromną rolą NGO w tym względzie jest przeszkolenie urzędników instytucji wymiaru sprawiedliwości w zakresie potencjału osób z niepełnosprawnościami w celu uniknięcia stereotypowego traktowania oraz błędnych założeń na temat ich możliwości i wiarygodności. Szkolenie takie powinno objąć także zagadnienia dostępnych narzędzi wspierania komunikacji i szeroko rozumianych nowoczesnych technologii, z których mogą korzystać osoby z niepełnosprawnościami. Mając na uwadze skalę potrzeb, warto rozważyć przygotowanie materiałów informacyjnych, z których mogliby korzystać przedstawiciele sądów, poszukujący informacji na temat dostępnych rozwiązań. W celu zagwarantowania konstytucyjnych praw, we wszystkich sprawach dotyczących osób z niepełnosprawnościami, przedstawiciele wymiaru sprawiedliwości, urzędnicy oraz inne osoby współpracujące przy sprawie powinny zostać proceduralnie zobowiązane do wysłuchania osoby, której sprawa dotyczy. Dodatkowo należy dążyć do analogicznego stosowania art. 576 § 2 k.p.c – uwzględniania woli i preferencji osób, które są zdolne do ich zgłaszania. Organizacje pozarządowe powinny ponadto podjąć wspólne działania w celu zintensyfikowania prac nad nowelizacją ustawy o ochronie zdrowia psychicznego w celu wykonania wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 28.06.2016r (sygn. akt K 31/15).

Konieczne jest podjęcie działań popularyzacyjnych, a następnie praktyczne wsparcie zastosowania nowoczesnych technologii w sytuacjach, gdy niepełnosprawność determinuje taką potrzebę. Mowa tutaj między innymi o stosowaniu przesłuchań na odległość oraz przeprowadzaniu dowodu na odległość z wykorzystaniem urządzeń technicznych. Taka forma wsparcia szczególnie trafnie odpowiada na potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchową oraz osoby, których niepełnosprawność generuje problemy z mobilnością (np. osoby z niepełnosprawnością wzroku).

Proponowane działania NGO:

- **Edukacja przedstawicieli wymiaru sprawiedliwości.**
- **Przygotowanie kadr urzędów i sądów do efektywnej komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami.**
- **Przygotowanie materiałów informacyjnych.**

- **Praktyczne wsparcie procesu komunikacji oraz stosowania nowoczesnych technologii.**
- **Konsolidacja środowiska wokół nowelizacji ustawy o ochronie zdrowia publicznego.**

Ograniczenie trudności osób głuchych w zakresie korzystania z usług tłumacza języka migowego

Osoby z niepełnosprawnością słuchu często skarżą się na brak wsparcia ze strony przedstawicieli urzędów, a w szczególności nadużywanie korzystania z tłumaczeń osób z otoczenia samych klientów. Stan ten potwierdzają badania, przeprowadzone przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich. Organizacje pozarządowe powinny włączyć się w proces weryfikacji realizacji tego ustawowego obowiązku urzędów. Dysponują wiedzą zarówno na temat potrzeb klientów, jak i sposobów ich zabezpieczenia, więc są w stanie w profesjonalny sposób dokonać oceny. NGO powinny ponadto intensywnie pracować z klientami głuchymi i słabosłyszącymi, którzy nie korzystają w pełni ze swych praw, a często w odpowiedzi na odmowę ze strony urzędu, nie dążą do ich egzekwowania. Wynika to zarówno z nieznamomości praw (co generuje potrzebę edukowania osób z niepełnosprawnościami słuchu), jak i braku umiejętności, determinacji czy możliwości organizacyjnych dla ich egzekwowania. Wielu z nich potrzebuje wsparcia merytorycznego i organizacyjnego w takich trudnych relacjach z urzędem. W skrajnych przypadkach konieczne może być podjęcie mediacji z urzędem lub wsparcie prawne klientów, których prawa nie były przestrzegane.

Zarówno urzędy, sądy, jak i osoby głuche mogą z dużym powodzeniem korzystać z nowoczesnych technologii, usprawniających, a w niejednym przypadku, umożliwiających komunikację z osobami głuchymi. Warto by organizacje pozarządowe angażowały się w promowanie i wdrażanie tych rozwiązań wśród wszystkich zainteresowanych. Z uwagi na fakt, iż coraz większa grupa osób może mieć potrzeby by korzystać z tego typu wspomaganie (z uwagi na starzejące się społeczeństwo i częstotliwość występowania uszkodzeń słuchu), znajomość użytecznych rozwiązań technicznych ma duże, a będzie mieć coraz większe znaczenie dla sprawnego, efektywnego i ekonomicznego zabezpieczenia praw osób z dysfunkcją słuchu.

Jak w każdym z powyższych punktów najważniejsza jest jednakże edukacja – na temat znaczenia dostępności informacyjnej i komunikacyjnej urzędu i sądu, a także dostępnych środków w tym zakresie. W tym obszarze rola NGO jest niemożliwa do przecenienia. Nie rekomenduje się kursów języka migowego dla pracowników urzędów bowiem jest to rozwiązanie czasochłonne, kosztowne, a przede wszystkim nieefektywne.

Jednak należy propagować wiedzę na temat znaczenia, warunków i zasad skutecznej komunikacji z osobami głuchymi, podstaw prawnych oraz praw i obowiązków wszystkich, zaangażowanych w ten proces.

W wielu przypadkach może zaistnieć realna potrzeba praktycznego wsparcia – wykonania tłumaczenia w urzędzie. Biorąc pod uwagę zidentyfikowane problemy z jakością prowadzonych przez przypadkowe osoby tłumaczeń, warto by organizacje pozarządowe, specjalizujące się we wsparciu osób głuchych, były zaangażowane do organizacji i realizacji tej usługi.

Nie należy ponadto zapominać o potrzebie nowelizacji ustawy o języku migowym, tak aby w efekcie końcowym bezpłatna i gwarantowana usługa tłumacza języka migowego była dostępna także w instytucjach wymiaru sprawiedliwości. W tym celu konieczna jest konsolidacja środowiska osób głuchych oraz organizacji, działających w ich obszarze. Jedynie głos odśrodkowy i oddolny gwarantuje stworzenie propozycji adekwatnych do potrzeb i możliwości środowiska.

Proponowane działania NGO:

- **Weryfikacja poziomu świadczenia usługi tłumaczenia w urzędach.**
- **Wsparcie osób z dysfunkcją słuchu w procesie egzekwowania swych praw do dostępu do informacji.**
- **Promowanie innowacyjnych rozwiązań oraz szkolenia z zakresu alternatywnych form komunikacji.**
- **Wsparcie procesu komunikacji z niesłyszącymi klientami urzędów i sądów, w tym usługi tłumaczenia.**
- **Przygotowanie materiałów informacyjnych.**
- **Konsolidacja środowiska wokół potrzeby nowelizacji Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tłumacz języka migowego także w sądach).**

IV Prawo i procedury w praktyce

Poniżej zaprezentowano kilka przykładów naruszenia praw osób z niepełnosprawnościami oraz proste wskazówki jakie działania należy podjąć w celu wyegzekwowania swych praw. Każdorazowo, w przypadku przekonania o naruszeniu swych praw, rekomendujemy kontakt z organizacjami pozarządowymi, działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Ich przedstawiciele z reguły są skarbnicą wiedzy na temat przebiegu podobnych spraw w przeszłości.

Uniemożliwienie skorzystania osobie z niepełnosprawnością z transportu publicznego w związku z korzystaniem przez nią z pomocy psa przewodnika.

Odmowa realizacji usługi transportu jest szczególnie dotkliwa w danym momencie (uniemożliwia zaplanowaną podróż) i pomimo obowiązujących przepisów zdarza się nader często. W przypadku trudności tego rodzaju należy przed odjazdem środka komunikacji wezwać odpowiednie służby (policja, straż miejska) oraz zadbać o dokumentację zdarzenia (protokół lub notatka służb). Wskazane jest również zgromadzenie kontaktów do świadków wydarzenia (ewentualni świadkowie w postępowaniu sądowym). Następnie, należy złożyć skargę na usługi firmy przewozowej do organu nadzorującego jej działanie – w zależności od zasięgu oferowanych tras do: wójta – jeżeli przewozy odbywają się na obszarze gminy, burmistrza albo prezydenta miasta – przy zasięgu w obrębie miasta lub kilku gmin, starosty – jeżeli przewozy odbywają się na obszarze powiatu, marszałka województwa – w przypadku przewozów oferowanych poza obszarem jednego powiatu lub województwa.

Jeżeli skarga okaże się nieskuteczna (organ nadzorujący nie wyciąga należytych konsekwencji), kolejnym krokiem, jaki można podjąć, jest ścieżka sądowa. Jedną z organizacji, pomagających w przejściu tej drogi (przygotowania dokumentacji, pozwu itd.) jest Helsińska Fundacja praw Człowieka. W przypadku niezadowolającego wyroku sądu pierwszej instancji pozostaje odwołanie się do Sądu Apelacyjnego. Również na tym etapie można liczyć na wsparcie (bezpłatne) prawne ze strony organizacji pozarządowych.

Odmowa przyjęcia dziecka z niepełnosprawnością do szkoły rejonowej.

Niepełnosprawność dziecka czy też brak dostosowań, wykwalifikowanej kadry nie może być powodem odmowy przyjęcia dziecka z niepełnosprawnością, zamieszkałego w obwodzie szkoły podstawowej. Jeżeli taka sytuacja jednak się zdarzy, rodzic powinien skontaktować się z właściwym kuratorium oświaty oraz organem prowadzącym

właściwym dla szkoły ze względu na jej miejsce działania (urzędem miasta/gminy/dzielnicy). Należy pisemnie poinformować o zaistniałej sytuacji. Organ prowadzący ma obowiązek nakazać kierownictwu szkoły zapewnienie dziecku: przyjęcia do szkoły, formy zajęć dostosowanej do zaleceń zawartych w orzeczeniu o potrzebie kształcenia specjalnego oraz dostosowania form wsparcia do indywidualnych potrzeb dziecka (np. zapewnić pomoc dodatkowego nauczyciela lub personelu pomocniczego, odpowiedni sprzęt specjalistyczny, dostosowane podręczniki i materiały edukacyjne, dostosowane metody pracy). Odmowa przyjęcia dziecka z niepełnosprawnościami do szkoły rejonowej (szczególnie po interwencji w organem prowadzącym) zdarza się sporadycznie, jednakże w przypadku, gdyby zaistniało, rodzice lub opiekunowie prawni dziecka mogą złożyć skargę do rady gminy na opieszałość wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, a także kierownika gminnej jednostki organizacyjnej. Mogą też wystąpić z powództwem do sądu cywilnego.

Odmowa finansowania transportu dziecka z niepełnosprawnością do szkoły.

Gminy mają bezwzględny obowiązek zapewnienia bezpłatnego dowozu dzieci z niepełnosprawnością do szkół. Obowiązek ten dotyczy dzieci objętych rocznym przygotowaniem przedszkolnym, wszystkich uczniów szkół podstawowych, uczestników zajęć rewalidacyjno-wychowawczych oraz niektórych uczniów szkół ponadpodstawowych. Gmina nie może odmówić dowożenia dziecka z powodu braku odpowiedniego środka transportu czy też miejsca w busie, nawet jeżeli rodzic zgłosi taką potrzebę w trakcie roku szkolnego (potrzeba zgłaszana jest do Urzędu Gminy lub Urzędu Miasta). Samorząd nie może też wymagać, żeby rodzic dowoził dziecko samodzielnie. Jeżeli jednak gmina odmawia dowozu, rodzic może złożyć skargę do rady gminy na opieszałość wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, a także kierownika gminnej jednostki organizacyjnej. Może także wystąpić z powództwem do sądu cywilnego.

Brak zgody wspólnoty mieszkaniowej na wykonanie podjazdu niwelującego stopnie przed wejściem do budynku.

Niestety jest to jeden z częstszych problemów, z którymi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami, szczególnie w starych obiektach. Możliwość lokalizacji pochylni często jest ograniczona z uwagi na granice własności terenu. Wymaga również dobrej woli, ze strony właścicieli nieruchomości, gdyż dla budynków wybudowanych przed 1995 r. nie ma prawnej możliwości, aby zmusić właściciela nieruchomości do likwidacji barier. W tym konkretnym przypadku właścicielem terenu był Urząd Miasta, który zaproponował przeprowadzenie mediacji z Zarządem Wspólnoty, a w przypadku ich niepowodzenia, wycofanie wcześniejszej zgody na użyczenie terenu wydanej Wspólnocie. W przypadkach,

gdy takiej możliwości by nie było najbardziej skutecznym rozwiązaniem było nawiązanie nici porozumienia z przedstawicielami wspólnoty i próba polubownego załatwienia sprawy. Nie ma podstaw do wystąpienia z powództwem cywilnym.

Brak dostępu do urzędu dla osoby głuchej ze względu na trudności komunikacyjne (brak tłumaczenia, tłumaczenie złej jakości, brak alternatywnych form komunikacji).

W przypadkach, w których przedstawiciele urzędów nie przestrzegają zapisów ustawy o Języku migowym i innych środkach komunikowania się, osoby z dysfunkcją słuchu mogą skorzystać z następujących narzędzi egzekwowania swoich praw: kontakt (np. e-mailowy, bądź w formie oficjalnego pisma) z kierownikiem komórki, a w sytuacjach dalszego oporu z osobą kierującą pracą urzędu (wójt, burmistrz, prezydent).

W przypadku dalszego oporu kontakt (pisemny) z instytucją nadrzędną:

- W przypadku opieszałości rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa – skargę należy kierować do wojewody,
- W przypadku opieszałości wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, a także kierownika gminnej jednostki organizacyjnej – skargę wnosimy do rady gminy,
- W przypadku opieszałości zarządu powiatu oraz starosty – skargę kierujemy do rady powiatu,
- W przypadku opieszałości zarządu i marszałka województwa – skargę wnosimy do sejmiku województwa.

Należy pamiętać, że osoby, których prawa są naruszane, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mogą korzystać z wsparcia instytucji dysponujących odpowiednimi instrumentami prawnymi, zapleczem kadrowym, środkami finansowymi, doświadczeniem i wiedzą – rzeczników i pełnomocników. Instytucje te zostały stworzone w celu ochrony praw i skutecznych reakcji na przejawy łamania owych praw. Instytucje te warto poinformować o zdarzeniu, gdyż czasem ich interwencja na początkowym etapie konfliktu może pozwolić na uniknięcie długiego i żmudnego procesu w sądzie.

Każdy, kto uważa, że jego prawa zostały naruszone, może korzystać z pomocy (zgodnie z charakterem naruszenia):

- **Pełnomocnika Rządu do Spraw Równego Traktowania**

Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Równego Traktowania

Al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa, tel. 22 694 75 35, faks 22 694 72 34

www.rownetraktowanie.gov.pl

e-mail: bprrt@kprm.gov.pl

- **Rzecznika Praw Obywatelskich**

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa, tel. 22 551 77 00, faks 22 827 64 53

www.rpo.gov.pl

e-mail: biurorzecznika@brpo.gov.pl

Infolinia Obywatelska: 800 676 676.

- **Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych**

Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych

ul. Nowogrodzka 11, 00-513 Warszawa, tel. 22 529 06 01 lub 06 00, faks 22 529 06 02

www.niepelnosprawni.gov.pl;

e-mail: sekretariat.bon@mpips.gov.pl

- **Rzecznika Praw Dziecka**

Rzecznik Praw Dziecka

ul. Przemysłowa 30/32, 00-450 Warszawa, tel. 22 583 66 00, faks 22 583 66 96

www.brpd.gov.pl

e-mail: rpd@brpd.gov.pl

- **Biuro Rzecznika Praw Pacjenta**

Al. Zjednoczenia 25, 01-829 Warszawa, tel. 22 532 82 50, faks 22 532 82 30

www.bpp.gov.pl

e-mail: sekretariat@bpp.gov.pl

- **Miejskich Pełnomocników ds. Osób z Niepełnosprawnościami – zgodnie z miejscem zamieszkania**
- **Państwowej Inspekcji Pracy – zgodnie z miejscem zamieszkania**
- **Miejskiego Rzecznika Konsumentów – zgodnie z miejscem zamieszkania.**

Podsumowanie

System prawny w Polsce w coraz bardziej kompleksowy sposób traktuje kwestie funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami. Praktyka pokazuje jednak, że rzeczywistość często zasadniczo różni się od zapisów i deklaracji. Trudno zakładać, że jest to efekt złej woli, jednakże nie usprawiedliwia to sytuacji, w której rzesza osób z różnymi niepełnosprawnościami nie jest w stanie w pełni korzystać z przysługujących im praw.

Bazując na doświadczeniach społeczeństwa amerykańskiego, które przez wiele lat pracowało na rzecz wdrożenia zapisów Accessibility Disability Act oraz już teraz kilkuletnich staraniach polskiego społeczeństwa o wdrożenie zapisów Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami, można bez cienia wątpliwości stwierdzić, że proces tak ważnych zmian nie ma szans powodzenia bez aktywnego udziału samych zainteresowanych. Dlatego też konieczne jest angażowanie osób z niepełnosprawnościami we wszystkie etapy procesów dostosowawczych. To z kolei generuje obowiązki (lub prawo) dla organizacji pozarządowych, skupiających i działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami – to one, mając bieżące informacje oraz znając rzeczywistą sytuację, w jakiej znajdują się interesariusze przepisów, są w stanie określić właściwy kierunek zmian czy rozwoju.

Urzędy oraz instytucje sądownictwa, z racji charakteru i odpowiedzialności społecznej, powinny szczególnie mocno angażować się we wdrażanie przepisów, dotyczących obywateli. Niedopuszczalne jest, by instytucje, które powinny stanowić wzór, były w tak wielu aspektach niedostępne i niegotowe na zmiany. Konieczna zatem jest zasadnicza przebudowa świadomości i organizacji wsparcia klientów z niepełnosprawnościami. Efektywność tych działań oraz uniknięcie kolejnych błędów może gwarantować jedynie zaangażowanie w nie osób bezpośrednio zainteresowanych. Tak długo, jak przedstawiciele urzędów i sądów będą unikać odpowiedzialności za swoich klientów z niepełnosprawnościami, i nie będą gotowi na współpracę w zakresie ich wsparcia z profesjonalnymi w obszarze niepełnosprawności organizacjami pozarządowymi, trudno będzie uznać, iż Polska jest państwem, które traktuje swoich obywateli z zachowaniem zasad równości i sprawiedliwości.

EWALUACJA PODRĘCZNIKA - KWESTIONARIUSZ

Ankieta ma na celu uzyskanie informacji na temat poziomu użyteczności podręcznika. Daje także możliwość aktualizacji treści w sytuacji zmiany przepisów prawa lub zaistnienia sytuacji, mającej wpływ na interpretację opisanych zapisów. Będziemy wdzięczni za Państwa uwagi.

1. Na jaki stopień w szkolnej skali oceniasz użyteczność podręcznika?

1 2 3 4 5 6.

2. Czy zawarte treści były wg Ciebie przedstawione w sposób zrozumiały?

TAK/NIE

3. Które treści, zawarte w podręczniku, uznajesz za najbardziej wartościowe?

.....
.....

4. Czy będziesz wykorzystywał podręcznik w codziennej pracy na rzecz osób z niepełnosprawnościami?

TAK/NIE

5. Które treści, zawarte w podręczniku, będą dla Ciebie najbardziej użyteczne w codziennej pracy?

.....
.....

6. Czy Twoim zdaniem treść podręcznika wymaga uzupełnienia?

TAK/NIE

7. Które treści, zawarte w podręczniku, wymagają uzupełnienia (prosimy o propozycję zmian)?

.....
.....

8. Czy Twoim zdaniem treść podręcznika wymaga aktualizacji?

TAK/NIE

9. Które treści, zawarte w podręczniku, wymagają aktualizacji (prosimy o propozycję zmian)?

.....
.....

Bibliografia

1. Dobre praktyki w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w sektorze publicznym, SAMORZĄD RÓWNYCH SZANS, Kraków 2013.
2. Informacja o wynikach kontroli, Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, Warszawa 2015.
3. Michał Dziwisz, Piotr Witek, Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niepełnosprawnych. Ocena zgodności z międzynarodowym standardem WCAG 2.0 oraz polskimi regulacjami prawnymi. Kraków 2013.
4. Polska droga do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ONZ, Kraków 2008.
5. Prawno-administracyjne aspekty sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce, red. Małgorzata Giełda, Renata Raszewska-Skałecka, Wrocław 2015.
6. Raporty końcowe projektów monitoringowych jednostek administracji publicznej, wykonany w latach 2017-2019 przez organizacje pozarządowe w ramach funduszy EFS Osi Priorytetowej II, Działania 2.6 POWER.
7. STANDARDY DOSTĘPNOŚCI BUDYNKÓW DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI uwzględniając koncepcję uniwersalnego projektowania – poradnik, Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2017.
8. Zasada równego traktowania - prawo i praktyka nr 21, Dostęp osób z niepełnosprawnościami do wymiaru sprawiedliwości. Analiza i zalecenia, Warszawa 2016.
9. Zasada równego traktowania – prawo i praktyka nr 5. Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością. Analiza i zalecenia, Warszawa 2011.
10. Zasada równego traktowania – prawo i praktyka, nr 13. Obsługa osób głuchych i głuchoniewidomych w urzędach administracji publicznej. Analiza i zalecenia, Warszawa 2014.
11. Małgorzata Szreniawska, Znaczenie ratyfikacji Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych, Uniwersytet Rzeszowski, Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania. Nr III/2012(4).

