

Raport z badania ewaluacyjnego dotyczącego oceny realizacji Rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025

Raport końcowy

Warszawa, wrzesień 2021



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



**Raport z badania ewaluacyjnego dotyczącego oceny realizacji Rządowego
Programu Dostępność Plus 2018-2025**

Raport końcowy

Zespół badawczy:

Stanisław Bienias, Sylwia Daniłowska, Tomasz Gapski, Agata Gawska,
Dariusz Gosk, Maciej Kolczyński, Piotr Kowalski, Paulina Skórska, Rafał Trzciński,
Piotr Stronkowski, Piotr Todys, Przemysław Żydok, Aleksander Waszkielewicz

Projekt finansowany jest ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu
Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020 oraz Programu Operacyjnego
Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020

Spis treści

Wykaz skrótów	6
1. Podstawowe informacje o badaniu	8
1.1. Cele i zakres badania	8
1.2. Metodologia badania	12
2. Kontekst badawczy	14
2.1. Kontekst realizacji Programu Dostępność Plus	14
2.1.1. Powstanie Programu Dostępność Plus	14
2.1.2. Geneza Programu Dostępność Plus	15
2.2. Opis stanu dostępności w Polsce	17
2.2.1. Dostępność architektoniczna	17
2.2.2. Dostępność cyfrowa	19
2.2.3. Dostępność komunikacyjna	20
2.2.4. Dostępność transportowa	21
2.2.5. Dostępność przestrzeni publicznej	22
2.3. Teoria interwencji Programu Dostępność Plus	25
3. Ocena systemu realizacji Programu Dostępność Plus	26
3.1. System instytucjonalny	26
3.1.1. Ocena systemu instytucjonalnego Programu Dostępność Plus	29
3.2. System monitorowania	33
3.2.1. Sprawozdania roczne z realizacji Programu Dostępność Plus	33
3.2.2. Dostępność danych dot. beneficjentów i uczestników projektów	35
3.2.3. Podsumowanie	36
3.3. Informacja i promocja	36
3.3.1. Strona internetowa programu	36
3.3.2. Szkolenia	38
3.3.3. Materiały i publikacje dotyczące dostępności	40
3.3.4. Ocena skuteczności działań informacyjno-promocyjnych w zakresie Programu Dostępność Plus	40

4.	Ocena pierwszych efektów realizacji Programu Dostępność Plus.....	42
4.1.	Trafność wsparcia.....	42
4.1.1.	Zakres wsparcia	42
4.1.2.	Forma wsparcia	43
4.2.	Skuteczność i użyteczność wsparcia	46
4.2.1.	Architektura	55
4.2.1.1.	Obszar architektura w Programie Dostępność Plus.....	55
4.2.1.2.	Ocena efektów wdrażania w obszarze architektura	59
4.2.1.3.	Podsumowanie.....	62
4.2.2.	Transport.....	63
4.2.2.1.	Obszar transport w Programie Dostępność Plus	63
4.2.2.2.	Ocena efektów wdrażania w obszarze transportu	66
4.2.2.3.	Podsumowanie.....	72
4.2.3.	Edukacja	73
4.2.3.1.	Obszar Edukacja w Programie Dostępność Plus	73
4.2.3.2.	Ocena efektów realizacji obszaru Edukacja	76
4.2.3.3.	Podsumowanie.....	81
4.2.4.	Zdrowie	82
4.2.4.1.	Obszar Zdrowie w Programie Dostępność Plus	82
4.2.4.2.	Ocena efektów wdrażania w obszarze zdrowia	84
4.2.4.1.	Podsumowanie.....	92
4.2.1.	Cyfryzacja	92
4.2.1.1.	Obszar Cyfryzacja w Programie Dostępność Plus	92
4.2.1.1.	Ocena efektów wdrażania obszaru Cyfryzacja.....	94
4.2.1.1.	Podsumowanie.....	99
4.2.2.	Usługi.....	100
4.2.2.1.	Obszar Usługi w Programie Dostępność Plus.....	100
4.2.2.2.	Ocena efektów wdrażania w obszarze Usługi.....	109
4.2.2.3.	Podsumowanie.....	116
4.2.3.	Konkurencyjność	117

4.2.3.1. Obszar konkurencyjność w Programie Dostępność Plus	117
4.2.3.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze konkurencyjności	120
4.2.3.3. Podsumowanie.....	127
4.2.4. Koordynacja.....	128
4.2.4.1. Obszar koordynacja w Programie Dostępność Plus.....	128
4.2.4.2. Ocena efektów realizacji obszaru koordynacja.....	136
4.2.4.3. Podsumowanie.....	143
5. Podsumowanie. Wnioski i rekomendacje.....	144
5.1. Wnioski.....	144
5.1.1. Architektura	146
5.1.2. Transport.....	146
5.1.3. Edukacja	147
5.1.1. Zdrowie	147
5.1.1. Cyfryzacja	147
5.1.2. Usługi.....	148
5.1.3. Konkurencyjność	148
5.1.4. Koordynacja.....	149
5.2. Tabela wniosków i rekomendacji z badania (osobny plik).....	150
5.3. Załącznik metodologiczny (osobny plik)	150
5.4. Badanie uczestników Programu „Stabilne Zatrudnienie: osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej” realizowanego przez PFRON w ramach obszaru usługi Programu Dostępność Plus (osobny plik).....	150

Wykaz skrótów

AOS – ambulatoryjna opieka specjalistyczna

BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego

CAWI – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW (ang. computer-assisted web interview)

CUPT – Centrum Unijnych Projektów Transportowych

EAA – Dyrektywa ws. dostępności produktów i usług (ang. European Accessibility Act)

EFRR – Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego

EFS – Europejski Fundusz Społeczny

EOG – Europejski Obszar Gospodarczy

EZT – Elektryczny zespół trakcyjny

FERS - Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego

FGI - zogniskowany wywiad grupowy (ang. focus group interview)

FIRR - Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego

FRKF - Fundusz Rozwoju Kultury Fizycznej

FS – Fundusz Spójności

GIS – Główny Inspektor Sanitarny

GUS – Główny Urząd Statystyczny

IGKM - Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej

IZ – Instytucja Zarządzająca

JST – jednostka samorządu terytorialnego

KE – Komisja Europejska

KM – Komitet Monitorujący

KPRM – Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

MFIPR – Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

MKDNiS - Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu

MRU – Mechanizm racjonalnych usprawnień

MSP – małe i średnie przedsiębiorstwa

NGO – organizacja pozarządowa (ang. non-government organization)

NIK – Najwyższa Izba Kontroli

ONZ – Organizacja Narodów Zjednoczonych

OzN – osoba z niepełnosprawnością

PARP – Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

PISF – Polski Instytut Sztuki Filmowej

PKP – Polskie Koleje Państwowe

PO IiŚ – Program Operacyjny Infrastruktura i Środowisko

PO IR – Program Operacyjny Inteligentny Rozwój

PO PC – Program Operacyjny Polska Cyfrowa

PO WER – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

POZ – podstawowa opieka zdrowotna

PRM – osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (ang. persons with reduced mobility)

PWD – Plany Wdrażania Działań

RODO – Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych

RPO – Regionalny Program Operacyjny

SFWON – Solidarnościowy Fundusz Wsparcia Osób Niepełnosprawnych

SL2014 – centralny system teleinformatyczny

SOPZ – szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

TBE – ewaluacja oparta na teorii (ang. Theory-Based Evaluation)

TGSI – dotykowe wskaźniki powierzchni ziemi (ang. tactile ground surface indicators)

TSI – Techniczne Specyfikacje Interoperacyjności

UTK – Urząd Transportu Kolejowego

WCAG – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (ang. web content accessibility guidelines)

1. Podstawowe informacje o badaniu

1.1. Cele i zakres badania

Ewaluacja „Badanie ewaluacyjne dotyczące stosowania zasady równości szans kobiet i mężczyzn oraz zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, w ramach polityki spójności 2014-2020 oraz oceny realizacji Rządowego Programu Dostępność Plus 2018-2025” podzielona jest na dwa moduły badawcze. W przypadku Modułu I, celem głównym badania jest ocena dotychczasowej realizacji zasady równości szans kobiet i mężczyzn oraz zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w ramach polityki spójności na lata 2014-2020. Moduł II badania dotyczy oceny realizacji Programu Dostępność Plus.

W niniejszym raporcie zaprezentowane zostały wyniki ewaluacji dla Modułu II, koncentrującego się na ocenie systemu zarządzania i efektach rządowego Programu Dostępność Plus.

Zakres przedmiotowy badania obejmuje zatem realizację działań wdrażanych w ramach Programu Dostępność Plus w okresie 2018 - 2021, w tym ocenę sposobu jego zarządzania i wdrażania. Zakres podmiotowy odnosi się do instytucji zaangażowanych w realizację Programu, włączając w to instytucje wchodzące w skład systemu zarządzania i kontroli, komitety monitorujące i inne gremia, beneficjentów i uczestników projektów.

Raport podzielony jest na cztery główne części. Rozdział 2. poświęcony jest prezentacji kontekstu badawczego, w tym kontekstu społeczno-ekonomicznego dla realizacji Programu Dostępność Plus, stanu dostępności w Polsce oraz odtworzonej na potrzeby badania teorii interwencji Programu. W Rozdziale 3. zaprezentowana została ocena systemu realizacji Programu Dostępność Plus, gdzie zgodnie z wymaganiami SOPZ, szczególny nacisk położony został na system instytucjonalny, system monitorowania oraz ocenę działań promocyjno-informacyjnych. W rozdziale 4., dotyczącym pierwszych efektów wdrażania Programu Dostępność Plus, analizie poddano trafność i skuteczność badanej interwencji. Analiza skuteczności przeprowadzona została na poziomie poszczególnych obszarów wsparcia zdefiniowanych w programie. Raport kończy się Rozdziałem 5., w którym zawarte zostało podsumowanie wyników badania oraz sformułowane zostały główne wnioski i rekomendacje dla Programu Dostępność Plus oraz realizowanych w jego ramach krajowych i regionalnych programów operacyjnych.

Poniżej prezentujemy pytania badawcze dla Modułu II, wraz ze wskazaniem tych części raportu, w których zawarte zostały na dla nich odpowiedzi.

Tabela 1. Przypisanie pytań badawczych do części raportu

L.p.	Pytania badawcze	Część raportu, w której znajduje się odpowiedź na dane pytanie badawcze
1.	Czy i na ile przyjęty sposób zarządzania i wdrażania Programem Dostępność Plus pozwala na jego skuteczne wdrażanie, w tym m.in.: • Czy podmioty, które są odpowiedzialne za poszczególne działania zostały poprawnie zidentyfikowane? Jeżeli nie, to jakiego rodzaju zmian należy dokonać w Programie? • Czy umiejscowienie ośrodka koordynacji Programem w ramach MFiPR pozwala na skuteczne i optymalne jego wdrażanie? • Czy przyjęty przez MFiPR sposób informowania o Programie Dostępność Plus pozwolił na dotarcie do grup docelowych Programu? Jeżeli nie, to jakiego rodzaju zmian należy dokonać? W jaki sposób budować świadomość na temat dostępności wśród różnego rodzaju grup docelowych?	Rozdział 3. Ocena systemu realizacji Programu Dostępność Plus
1a	Czy podmioty, które są odpowiedzialne za poszczególne działania, zostały poprawnie zidentyfikowane? Jeżeli nie, to jakiego rodzaju zmian należy dokonać w Programie?	Podrozdział 3.1 System instytucjonalny
1b	Czy umiejscowienie ośrodka koordynacji Programem w ramach MFiPR pozwala na skuteczne i optymalne jego wdrażanie?	Podrozdział 3.1 System instytucjonalny
1c	Czy przyjęty przez MFiPR sposób informowania o Programie Dostępność Plus pozwolił na dotarcie do grup docelowych Programu Dostępność Plus? Jeżeli nie, to jakiego rodzaju zmian należy dokonać? W jaki sposób budować świadomość na temat dostępności wśród różnego rodzaju grup docelowych?	Podrozdział 3.3 Informacja i promocja

L.p.	Pytania badawcze	Część raportu, w której znajduje się odpowiedź na dane pytanie badawcze
2.	Czy i na ile przyjęte założenia w ramach perspektywy finansowej polityki spójności 2021-2027 umożliwią skuteczną realizację Programu Dostępność Plus? Jakiego rodzaju działania w ramach Programu Dostępność Plus powinny być realizowane z funduszy unijnych na lata 2021-2027?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia Rozdział 5. Podsumowanie. Wnioski i rekomendacje
3.	Czy Program Dostępność Plus wymaga aktualizacji? Czy pojawiły się w życiu społeczno-gospodarczym nowe wyzwania z zakresu dostępności, wobec których Program powinien przewidzieć dodatkowe działania?	Rozdział 3. Kontekst badawczy Podrozdział 4.1 Trafność wsparcia Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia
4.	Biorąc pod uwagę różnorodność wsparcia realizowanego w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów i form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu Dostępność Plus, w tym różnych systemów dystrybucji środków (np.: konkursy, granty, modele, szkolenia, usługi), które z przyjętych rozwiązań dot. sposobu dystrybucji środków należy uznać za najbardziej skuteczne? Jakie są wady i zalety poszczególnych sposobów dystrybucji środków w kontekście zwiększania dostępności?	Podrozdział 5.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia
5.	Czy wsparcie udzielone w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów, a także innych form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu Dostępność Plus, było trafnie skonstruowane w stosunku do potrzeb grup docelowych?	Podrozdział 4.1 Trafność wsparcia Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia

L.p.	Pytania badawcze	Część raportu, w której znajduje się odpowiedź na dane pytanie badawcze
6.	Czy wystąpiły i jakie były efekty, zarówno zamierzone, jak i nieprzewidziane, projektów realizowanych w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów, a także innych form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu Dostępność Plus?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia
7.	Czy i w jaki sposób efekty projektów realizowanych w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów, a także innych form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu Dostępność Plus, przyczyniły się do realizacji celów Programu?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia Rozdział 5. Podsumowanie. Wnioski i rekomendacje
8.	Czy i w jaki sposób dotychczasowa realizacja wsparcia w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów, a także innych form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu Dostępność Plus, przełożyła się na sytuację grup docelowych Programu?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia
9.	Jaka jest trwałość wdrożonych rozwiązań i uzyskanych efektów? Czy spowodowały one zmiany o charakterze systemowym i długofalowym?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia
10.	Mając na uwadze cele Programu Dostępność Plus - czy i jakie modyfikacje konieczne są do prowadzenia w dalszej realizacji projektów w ramach Krajowych i Regionalnych Programów Operacyjnych oraz innych programów w perspektywie polityki spójności 2021-2027, a także innych form wsparcia przewidzianych przez resorty koordynujące działania Programu?	Podrozdział 4.2 Skuteczność i użyteczność wsparcia Rozdział 5. Podsumowanie. Wnioski i rekomendacje

Źródło: Opracowanie własne

1.2. Metodologia badania

W niniejszym badaniu, jako ramowe podejście badawcze, zastosowana została koncepcja Ewaluacji opartej na teorii (ang. Theory-Based Evaluation – TBE). Na potrzeby osiągnięcia celów postawionych przed ewaluacją, w tym w szczególności w zakresie oceny wpływu wsparcia, zastosowana została jej specyficzna forma, w postaci tzw. analizy kontrybucji (ang. Contribution Analysis), czyli analizy sposobu w jaki badana interwencja przyczynia się do wystąpienia danego efektu czy zmiany. Rozwiązania stosowane w tym podejściu pozwalają dokonać krytycznej analizy wpływu interwencji, również w sytuacji ograniczonej dostępności wyników badań wykonanych z wykorzystaniem rygorystycznych podejść metodologicznych, takich jak np. analizy kontrfaktyczne (analizy z wykorzystaniem grupy kontrolnej itp.). Analiza kontrybucji koncentruje się na „ustaleniu powiązań przyczynowych między zaobserwowanymi zmianami a konkretnymi interwencjami oraz przedstawieniu wniosków, które wyjaśniają ich wystąpienie” (Mayne J. 2012). Z tego również powodu w analizie dużą uwagę przywiązuje się do weryfikacji założeń, przez które należy rozumieć ustalone warunki konieczne, jak i swoiste ograniczenia realizacji interwencji.

Schemat badawczy zastosowany w ramach niniejszego badania przebiegał według następujących etapów:

- 1) Wskazanie problemu przyczynowo-skutkowego, będącego przedmiotem weryfikacji.
- 2) Opracowanie teorii zmiany.

Efektom prac badawczych zrealizowanych na dwóch pierwszych etapach, była teoria interwencji Programu Dostępność Plus odtworzona na potrzeby badania. Teoria interwencji zaprezentowana została w rozdziale 2.3 niniejszego raportu.

3) Zgromadzenie istniejących dowodów, służących do weryfikacji teorii zmiany. Zgromadzenie dowodów służących do weryfikacji teorii zmiany (np. wyników ewaluacji, badań, danych, informacji itp.). Na tym etapie analizie poddane zostały dane zastane, w tym dokumentacja, dane statystyczne, wyniki badań ewaluacyjnych i analiz z obszaru dostępności oraz dokumenty programowe i projektowe.

4) Ocena schematu oddziaływania interwencji
Wypracowana teoria interwencji poddana została ocenie i weryfikacji w świetle danych zgromadzonych na tym etapie badania. Założenia logiki interwencji przedyskutowane zostały z głównymi interesariuszami m.in. w ramach warsztatu strukturyzującego.

5) Poszukiwanie dodatkowych dowodów empirycznych
Na tym etapie zrealizowane zostały właściwe prace badawcze, służące pozyskaniu dodatkowych danych wtórnych (wywiady, studia przypadku, CAWI itd.)

6) Przegląd i wzmocnienie schematu oddziaływania interwencji
Jest to końcowy etap badania, na którym dokonana została ostateczna weryfikacja logiki interwencji i sformułowane zostały wnioski i rekomendacje, które poddane zostaną dyskusji w ramach warsztatu rekomendacyjnego.

Weryfikacji teorii interwencji służyły następujące, zastosowane w ramach ewaluacji metody badawcze:

- Analiza danych zastanych, w tym w szczególności analiza danych statystycznych, wyników badań ewaluacyjnych i analiz z obszaru dostępności oraz dokumentów programowych, konkursowych i projektowych.
- Badania ankietowe realizowane techniką CAWI (ang. Computer-Assisted Web Interview):
 - z beneficjentami Programu Dostępność Plus (próba badawcza: n=188),
 - z uczestnikami projektów realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus (próba badawcza: n=1290),
- Wywiady indywidualne z:
 - przedstawicielkami/przedstawicielami instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu w poszczególnych obszarach tematycznych,
 - beneficjentami,
 - ekspertami z obszaru dostępności,
 - uczestnikami i użytkownikami produktów lub usług oferowanych w projektach.
- Zogniskowany wywiad grupowy (FGI) z ekspertami z obszaru dostępności oraz przedstawicielami instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu w poszczególnych obszarach tematycznych.
- Studia przypadku dla wybranych projektów realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus, prezentujące efekty wsparcia na poziomie beneficjenta oraz grup docelowych.
- Warsztaty ewaluacyjne z przedstawicielami Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej: 2 warsztaty strukturyzujące oraz 1 warsztat podsumowujący.

Audyty dostępności z obszaru Infrastruktury dla dwóch projektów realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus.

2. Kontekst badawczy

2.1. Kontekst realizacji Programu Dostępność Plus

2.1.1. Powstanie Programu Dostępność Plus

Program Dostępność Plus (pierwotna nazwa „Przyjazna Polska”) został ogłoszony jako element tzw. „piątki Morawieckiego”, czyli zbioru kluczowych reform zapowiedzianych przez Mateusza Morawieckiego w momencie obejmowania stanowiska Prezesa Rady Ministrów¹. 13 marca 2018 r. szczegółowe założenia Programu poddano konsultacjom społecznym².

Bardzo ważnym momentem w procesie powstawania Programu Dostępność Plus była jego uroczysta inauguracja. Wydarzenie odbyło się 23 kwietnia 2018 r. w Centrum Nauki Kopernik³. Choć nie miało ono bezpośredniego wpływu na planowane działania (nie stanowiło elementu procesu konsultacji, czy formalnej implementacji w krajowym ładzie strategicznym), to podkreślało polityczno-społeczną rangę Programu Dostępność Plus. W inauguracji aktywny udział wziął premier Mateusz Morawiecki, a także Minister Inwestycji i Rozwoju, Jerzy Kwieciński. Reprezentanci rządu, samorządów, NGO, przedsiębiorców, instytucji publicznych, uczelni wyższych i mediów podpisali także wówczas „Pakt na rzecz dostępności” rozpoczynając tym samym funkcjonowanie Partnerstwa na rzecz dostępności – jednego z „instrumentów” założonych w Programie Dostępność Plus i mających wspierać jego realizację⁴. W wypowiedziach przedstawicieli rządu podczas inauguracji warte podkreślenia było zdefiniowanie dwóch fundamentalnych wymiarów oddziaływania planowanej interwencji: pośredniego (długofalowego, związanego m.in. ze zmianą prawa) i bezpośredniego (projekty finansujące dostępne inwestycje, czy znoszenie barier).

Inauguracyjna prezentacja zawierała też istotne refleksje z obszaru policy making. Podkreślono kilka cech Programu Dostępność Plus, czy też sposobu jego konstruowania, które należą do rzadkości w polskich politykach publicznych. Chodzi m.in. o ponadsektorowość (w tym: „wieloresortowość”), czy choćby wysoką jakość partycypacji społecznej – dialog ze środowiskiem odbiorców interwencji na etapie jej tworzenia⁵.

Ostatecznie Program Dostępność Plus został przyjęty Uchwałą nr 102/2018 Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2018 r.⁶. W stosunku do wersji przedstawionej do konsultacji publicznych,⁷ dokument został rozbudowany o sześć działań – trzy w obszarze usług, jedno w obszarze

¹[Stenogram exposé premiera Mateusza Morawieckiego](#)

²[Program Dostępność Plus - Przyjazna Polska](#)

³[Inauguracja Programu Dostępność Plus 2018-2025](#)

⁴[Partnerstwo na rzecz dostępności](#)

⁵[Inauguracja Programu Dostępność Plus 2018-2025](#)

⁶[Czym jest Program Dostępność Plus 2018-2025?](#)

⁷W materiale informacyjnym z inauguracji programu znalazło się zdanie dotyczące konsultacji: „Wpłynęło kilkaset opinii, nad którymi teraz intensywnie pracujemy” – [Link](#)

konkurencyjności oraz dwóch w obszarze koordynacji. Z Programu Dostępność Plus usunięto natomiast jedno działanie w obszarze architektura („Mieszkanie Plus” – jest to odrębny program rządowy, jeden z głównych filarów Narodowego Programu Mieszkaniowego).

2.1.2. Geneza Programu Dostępność Plus

Koordynacja programu została powierzona Ministerstwu Inwestycji i Rozwoju (obecnie Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej), a konkretnie Departamentowi Europejskiego Funduszu Społecznego. Departament ten od kilku lat odpowiadał za wdrażanie zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w funduszach unijnych. Od 2013 r. – w toku przygotowywania dokumentów programowych perspektywy 2014-2020 – trwała w tym obszarze intensywna współpraca z NGO reprezentującymi i wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami, m.in. skupionymi w Grupie ON Inclusion 14-20⁸, która opracowała kompleksowy dokument „Propozycje systemowych rozwiązań gwarantujących dostępność Funduszy polityki spójności 2014-2020 dla osób z niepełnosprawnościami”⁹. Kooperacja ta zaowocowała powstaniem w 2015 r. dokumentów stanowiących systemowy fundament wdrażania zasady dostępności w polityce spójności: „Agendy działań na rzecz równości szans i niedyskryminacji w ramach funduszy unijnych 2014-2020”¹⁰ oraz „Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020”¹¹. Wytyczne te można *de facto* uznać za pierwszy rządowy dokument wdrażający wprost kluczowe elementy ratyfikowanej przez Polskę w 2012 r. „Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych” (art. 9 „Dostępność”)¹². We współpracy z ekspertami ze środowiska NGO i akademickiego, Departament Europejskiego Funduszu Społecznego rozwijał i propagował wiedzę na temat dostępności w całym systemie wdrażania funduszy unijnych poprzez szkolenia, publikacje, dedykowaną stronę internetową. Był to niewątpliwie jeden z kluczowych elementów poprzedzających powstanie rządowego Programu Dostępność Plus.

Swoistym ogniwem pośrednim pomiędzy realizacją zasady dostępności ograniczoną do polityki spójności, a jej szerszą implementacją na gruncie polityk krajowych jest „Strategia na

⁸ Grupa ON Inclusion 14-20, założona i koordynowana przez Fundację Aktywizacja i Towarzystwo Pomocy Głuchoniewidomym, jest nieformalną platformą współpracy pozarządowych oraz akademickich ekspertów działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami, w tym reprezentantów środowiska. Szczegółowy opis procesu współtworzenia m.in. zasady dostępności zaprezentowany z perspektywy organizacji pozarządowych znaleźć można w artykule „ON Inclusion 14-20. Jak wspieraliśmy projektowanie funduszy unijnych” z 22 marca 2016 r. ([Link](#))

⁹ [Propozycja wytycznych](#)

¹⁰ [Agenda działań na rzecz równości szans i niedyskryminacji w ramach funduszy unijnych 2014-2020](#)

¹¹ [Wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020](#)

¹² [Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych](#)

rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju”. Przyjęty przez Radę Ministrów 14.02.2017 r. dokument stanowił kompleksową operacjonalizację tzw. Planu Morawieckiego, a za jego powstanie (w znacznej części) oraz koordynację odpowiadało minister właściwy ds. rozwoju regionalnego. W obszarze „Spójność społeczna” jako jeden z projektów strategicznych zaproponowano realizację działania „Przestrzeń dla wszystkich”, w ramach którego miały powstać krajowe standardy dostępności¹³. W przeciągu kilku kolejnych miesięcy koncepcja ta została zmodyfikowana – w miejsce technicznych rozwiązań powstał duży program rządowy (Pogram Dostępność Plus) z regulującą kwestię dostępności ustawą jako swoistym „kręgosłupem”¹⁴.

Źródłem koncepcji ustawy także należy upatrywać w dialogu ze społeczeństwem obywatelskim. W tym miejscu warto zwrócić uwagę na III Kongres Osób z Niepełnosprawnościami, który odbył się w Warszawie 25 października 2017 r.¹⁵. Głównym produktem kongresu, a także poprzedzających go konwentów regionalnych oraz następujących po nim szerokich konsultacji społecznych, był obszerny dokument zatytułowany „Założenia dla projektów ustaw dla Nowego Systemu Wsparcia osób z niepełnosprawnościami”¹⁶. Dokument ten przedstawiał konkretne propozycje nowelizacji kilkudziesięciu ustaw, ale również zakładał dwa zupełnie nowe i fundamentalne dla przyszłego systemu akty legislacyjne – w tym właśnie „Ustawę o dostępności”. Dla wielu z zaproponowanych tam rozwiązań można znaleźć wyraźne analogie w ustawie ostatecznie przyjętej przez Sejm 19 lipca 2019 r. Są to m.in. takie elementy jak: cel („ustawa ma stworzyć ramy prawne dla efektywnego wdrażania dostępności architektonicznej, transportowej, informacyjnej i komunikacyjnej w Polsce. Wdraża art. 9 Konwencji”), określenie ostatecznych beneficjentów interwencji (nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, ale wszyscy obywatele doświadczający „barier”), częściowo zakres podmiotowy (do stosowania zapisów ustawy zobligowane miały być przede wszystkim podmioty realizujące zadania publiczne), powołanie rady dostępności, czy powołanie na poziomie samorządów pełnomocników ds. dostępności.

Kolejnym procesem istotnym z perspektywy genezy programu były projekty dotyczące monitoringu realizacji postanowień Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami w administracji szczebla centralnego i lokalnego realizowane w latach 2018-2019 (16 projektów na szczeblu wojewódzkim oraz jeden na szczeblu centralnym). Realizacja tych działań zbiegła się w czasie z przygotowaniem Programu Dostępność Plus, a część instytucji biorących udział w jego opracowywaniu, podlegała jednocześnie monitoringowi. Z przeprowadzonych działań monitoringowych powstał raport analityczny¹⁷ wskazujący na główne bariery we wdrażaniu postanowień Konwencji w

¹³ [Informacje o strategii na rzecz odpowiedzialnego rozwoju s. 163](#)

¹⁴ [Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#)

¹⁵ [Link do strony Kongresu](#)

¹⁶ [Założenia dla projektów ustaw dla Nowego Systemu Wsparcia osób z niepełnosprawnościami](#)

¹⁷ Gawka A. 2019 „Raport zbiorczy z monitoringu działań jednostek administracji centralnej na rzecz wdrażania Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami”, Polski Związek Głuchych, Warszawa.

administracji. W założeniach Programu Dostępność Plus wyraźnie widać odniesienia do wyników monitoringu, m.in. w następujących działaniach zaplanowanych do realizacji: zwiększenie dostępności architektonicznej obiektów użyteczności publicznej, szkolenia dla kadry administracji z zakresu tworzenia dostępnych treści, poprawa dostępności stron www urzędów, działania ukierunkowane na zwiększenie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w administracji, działania związane ze zmianami w procesach rekrutacji osób z niepełnosprawnościami do jednostek administracji.

2.2.Opis stanu dostępności w Polsce

Interwencje podejmowane w ramach Programu Dostępność Plus z zasady mają na celu poprawę dostępności przestrzeni publicznej oraz usług, która wg obecnego stanu nie jest wystarczająca. Jak wynika z danych pozyskanych z Biura Rzecznika Praw Obywatelskich¹⁸ stan dostępności w Polsce w ocenie samych osób z niepełnosprawnościami wymaga dalszych działań ze strony państwa. Tylko w latach 2018-2021 do Biura Rzecznika wpłynęło 35 skarg z zakresu dostępności architektonicznej, 8 skarg dotyczących dostępności komunikacyjnej oraz 6 skarg dotyczących dostępności cyfrowej. Rzecznik otrzymał dodatkowo około 45 skarg z zakresu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami do usług transportowych, bankowych, finansowych i cyfrowych. Wskazane powyżej sprawy dotyczą zarówno dostępności przestrzeni publicznej oraz budynków użyteczności publicznej (chodników, podjazdów, dostosowania przestrzeni do osób poruszających się na wózkach, rozmieszczenia ławek, dostępności toalet), dostępności komunikacyjno-informacyjnej (dostępności tłumacza polskiego języka migowego u lekarza, sposobu obsługi interesantów przez podmioty publiczne, odmowy porozumiewania się pisemnie w urzędzie) oraz dostępności cyfrowej (zabezpieczenia w postaci konieczności wpisywania kodu CAPTCHA, zamieszczania udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami pod filmami zamieszczanymi przez organy władzy publicznej na stronach internetowych czy dostępności profilu zaufanego). Jak wskazano w informacji Rzecznik otrzymuje również sygnały, iż w Polsce osoby z niepełnosprawnościami bardzo często napotykać na trudności w wykupieniu polisy ubezpieczeniowej na życie czy obsługi terminali płatniczych i bankomatów.

2.2.1. Dostępność architektoniczna

Instytucje publiczne, w tym Urzędy zdają się coraz częściej uczestniczyć w ocenie/badaniu, czy też kontroli podmiotu w aspekcie jego dostępności, w tym dostępności architektonicznej. Duży wpływ na taki stan rzeczy miała niepodważalnie wprowadzona w roku 2019 ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019r. , poz 1696). Następstwem niedopełnienia wymogów minimalnej dostępności przez podmioty publiczne, zgodnie z ustawą, jest przewiduje ona wprowadzenie konkretnych sankcji

¹⁸ Informacja z Biura Rzecznika Praw Obywatelskich z dnia 09.09.2021r. w odpowiedzi na wniosek o udzielenie informacji publicznej skierowany do RPO przez Fundację Aktywizacja.

Inicjatywa audytowania dostępności architektonicznej jest niezwykle istotna, bo warunkuje o bezpieczeństwie i komforcie poruszania się w przestrzeni danej placówki - zarówno interesantów, jak i samych pracowników. Studium przypadku Urzędu Miasta Krynicy-Zdrój pokazało, że w aspekcie dostępności architektury budynku trzeba było wprowadzić szereg usprawnień. Rekomendacje zmian dotyczyły informacji o dostępności obiektu, wejścia do budynku (np. wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami), wnętrza budynku, punktu obsługi klienta, toalet, komunikacji pionowej i poziomej (brak windy, brak urządzeń do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami (Dostępność Plus, 2020).

Opisany powyżej przypadek nie pozostaje w odosobnieniu. Najwyższa Izba Kontroli (w skrócie NIK) jeszcze w latach 2009-2012 przeprowadziła kontrolę budynków użyteczności publicznej dla osób z niepełnosprawnościami, z której wynikało wówczas, że **właściwie żaden spośród budynków użyteczności publicznej w województwie podlaskim, nie spełniał poszczególnych kryteriów dostępności (90,9%)**. Obiekty te uniemożliwiały dostępne poruszanie się w ich przestrzeni zwłaszcza osobom posiadającym trwałe ograniczenia ruchowe. Jak uwydatniła przeprowadzona kontrola, taki stan rzeczy stanowił wynik niedopełnienia przez powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego polegającego na weryfikacji stanu faktycznego budynków, ale także nieegzekwowaniu działań naprawczych od projektantów, którzy nie zastosowali się do obowiązujących przepisów prawnych. Ponadto niedostępność budynków użyteczności publicznej w tym regionie wynikała z braku inicjatywy o wyeliminowaniu wprowadzonych wadliwych rozwiązań architektonicznych i nieprawidłowym zrealizowaniu obowiązkowej ewaluacji stanu faktycznego zakończonej budowy.

Pozostaje mieć nadzieję, że zawarte w „odświeżonej” wersji „ustawy o dostępności” regulacje prawne, przeciwdziałają powyższym zaniedbaniom, a poprawa warunków życia codziennego osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, ulegnie w aspekcie dostępności architektury publicznej (ale i architektury w ogóle) znaczącej i możliwie szybkiej poprawie.

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wszystkie inwestycje realizowane z budżetu państwa powinny zapewniać dostępność na równych zasadach wszystkim grupom społecznym. Na wniosek dziennikarza z Gazety Bałtyckiej Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła kontrolę dostępności zmodernizowanych obiektów infrastruktury miejskiej dla osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną możliwością poruszania w wybranych miastach województwa pomorskiego. Tczew i Kartuzi dołączono do kontroli, gdyż mają jeden z najwyższych odsetków osób niepełnosprawnych, a także wykazują się aktywnością inwestycyjną na rzecz swoich mieszkańców. NIK zbadała łącznie 171 inwestycji o wartości powyżej 150 tys. zł. Kartuzi zrealizowały 27 takich inwestycji, Tczew 41, a Gdynia 103. W ponad połowie przypadków

(91, czyli 58%) uwzględniono rozwiązania w celu poprawy dostępności dla osób z utrudnionym poruszaniem¹⁹.

Miasta objęte kontrolą wykonały szereg inwestycji w infrastrukturę miejską, jednak nie udało się zapewnić pełnej dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. NIK zbadała łącznie 171 inwestycji o wartości powyżej 150 tys. zł. Kartusy zrealizowały 27 takich inwestycji, Tczew 41, a Gdynia 103. W ponad połowie przypadków (91, czyli 58%) uwzględniono rozwiązania w celu poprawy dostępności dla osób z utrudnionym poruszaniem.

Wszystkie trzy miasta pytały o potrzeby mieszkańców, prowadziły konsultacje społeczne i spotkania otwarte. Gdynia na stałe współpracowała z Ekspertem do spraw dostępności. Wykonawcy inwestycji miejskich byli zobowiązani do uwzględnienia specjalnie opracowanych w 2013 roku „Standardów dostępności dla Miasta Gdyni”. Z kolei Kartusy i Tczew konsultowały planowane projekty z mieszkańcami. NIK w swoim raporcie podkreślił, że taka współpraca powinna być dobrą praktyką u innych jednostek samorządowych.

NIK dokładnie zbadała trzy obiekty, po jednym w każdym mieście. Kontrola pokazała, że pod względem prawnym były prawidłowo przygotowane i sfinansowane oraz zrealizowane zgodnie z projektami budowlanymi. Jednak żaden ze zbadanych obiektów nie był wolny od niefunkcjonalnych rozwiązań. Występujące w skontrolowanych miastach potrzeby związane z dostępnością infrastruktury miejskiej dla osób z utrudnionym poruszaniem były jednak dużo większe niż możliwości finansowe tych miast²⁰.

2.2.2. Dostępność cyfrowa

Obowiązująca od 4 kwietnia 2019 r. ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848) reguluje dostępność stron internetowych i aplikacji, a także wskazuje na konieczność umieszczania nań deklaracji o dostępności. Ponadto, określa sposób i zakres monitorowania dostępności danych stron internetowych i wdrażanie ewentualnych środków zaradczych wobec niestosowania się do opisywanych regulacji. W tym sensie stanowi kodyfikację doprecyzowującą wcześniejsze przepisy krajowe, opierając się jednocześnie na dyrektywach unijnych.

Pozytywnym przykładem zapewniania standardów dostępności cyfrowej były działania podjęte przez Ministerstwo Zdrowia (według wytycznych WCAG 2.0.). Jak pokazała przeprowadzona przez NIK kontrola, Ministerstwo Zdrowia spełniało w większości punktów cztery zasady dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji. Pewne uchybienia dostrzegalne były jedynie w aspekcie kompatybilności (solidności) strony internetowej. Polegała ona przede wszystkim na zamieszczeniu na stronie takich dokumentów graficznych, których odczytywanie na czytniku ekranu pozostawało niemożliwe dla osób z

¹⁹ [NIK o barierach architektonicznych w infrastrukturze miejskiej na przykładzie Gdyni, Kartuz i Tczewa](#)

²⁰ [Dostępność zmodernizowanych obiektów infrastruktury miejskiej dla osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną możliwością poruszania w wybranych miastach województwa pomorskiego](#), str 7

niepełnosprawnościami. Nie zawsze udało się także spełnić warunki zachowania kontrastu danych elementów graficznych na stronie (NIK 2015). Zrealizowana kontrola umożliwiła Ministerstwu Zdrowia wprowadzenie stosownych zmian i zwiększenie dostępności strony internetowej dla osób z niej korzystających.

Ogólna sytuacja w kraju nie przedstawia się jednak tak pomyślnie. Jak wynika bowiem z danych uzyskanych na podstawie zrealizowanego w roku 2020 przez Departament Społeczeństwa Informacyjnego Ministerstwa Cyfryzacji (obecnie KPRM) badania, dotyczącego dostępności cyfrowej podmiotów publicznych, obszar dostępności tychże klarował się niezbyt dobrze²¹. Pośród 835 instytucji, które poddane zostały analizie, ani jedna nie pozyskała statusu w pełni zgodnej z wytycznymi dostępności stron internetowych (govtech 2020). Strony internetowe posiadały przeważnie liczne błędy; przy czym najczęściej znajdowało się na nich od 30 do 39 błędów, a jedna ze stron internetowych posiadała ich nawet 100. **Najlichniesze nieprawidłowości pojawiły się w obszarze postrzegalności i funkcjonalności strony internetowej** (stanowiły one odpowiednio 32,7% i 33,4% wszystkich błędów). Ponad połowa (55,3%) poddanych analizie stron internetowych nie zawierała obowiązkowej w świetle prawa deklaracji dostępności, a finalnie zaledwie 22% mogły zaprezentować takową, jako zgodną z założeniami do niej. Najlepsza sytuacja w tym obszarze dotyczyła kategorii „instytucje państwowe” (31,5% z poprawną deklaracją dostępności), najgorsza zaś panowała wśród kategorii „pozostałe instytucje” (11,5%).

Na tej podstawie należy stwierdzić, że podmioty publiczne pozostawały dostępne cyfrowo w stopniu ograniczonym i wymagającym pilnej poprawy. Aby osoby z niepełnosprawnościami mogły częściej i łatwiej korzystać z zasobów stron i aplikacji internetowych (w tym przypadku dotyczących podmiotów publicznych), należy wdrożyć projekty promujące, monitoringowe, a także szkoleniowe, w celu przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób o potrzebach szczególnych. Jest to aksjomat tym pilniejszy, że sytuacja w tym obszarze na przestrzeni ostatnich lat ulega zmianie na korzyść, ale nazbyt wolno.

2.2.3. Dostępność komunikacyjna

W związku z wprowadzeniem stanu zagrożenia epidemicznego, a następnie stanu epidemii w marcu 2020 r., osoby z niepełnosprawnościami musiały zmierzyć się z wieloma problemami dotyczącymi dostępności. Problemem, który wyłonił się na samym początku epidemii, był brak dostępności informacji dotyczących rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz możliwości uzyskania pomocy w przypadku zachorowania na COVID-19 wobec osób z niepełnosprawnościami, w tym osób głuchych²². W raporcie wykonanym na zlecenie RPO dotyczącym dostępności opieki zdrowotnej dla osób z niepełnosprawnościami autorzy

²¹ Analiza w dużej mierze opierała się na odniesieniu pozyskanych wyników do tzw. standardów/wytycznych WCAG stanowiących punkt odniesienia dla zasady: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i solidności (kompatybilności) stron i aplikacji internetowych (WCAG 2.1., 2018).

²² [Dostępność usług opieki zdrowotnej dla osób z niepełnosprawnościami](#) str. 22

podkreślają, że w tak ważnym i trudnym czasie jak początek pandemii organy państwa odpowiedzialne za informowanie społeczeństwa o sytuacji w kraju nie zadbały o dostępność zarówno konferencji prasowych, jak i komunikatów. Brak tłumacza języka migowego, albo niewłaściwa ekspozycja utrudniająca odczytanie, brak transkrypcji, bariera w dostępie do infolinii, która chociaż zapewniała wideoczat, w efekcie okazała się niedostępna. Infolinia dla osób z problemami słuchu, która oferowała usługę tłumacza była dostępna tylko w określonych godzinach, podczas gdy dla reszty obywateli była dostępna przez 7 dni w tygodniu. Osoby głuche zgłaszały też m.in. techniczne problemy z połączeniem się z tłumaczem, brak możliwości uruchomienia usługi tłumaczenia on-line, jak również niedostateczne przeszkolenie dyżurujących konsultantów w zakresie form pomocy.

Utrudnienia komunikacyjne przyczyniły się do wzrostu poziomu lęku u osób z niepełnosprawnościami i w tak trudnym momencie jak początek pandemii uwypukliły problemy związane z dostępem do informacji i usług dostosowanych do potrzeb OZN.

Pandemia COVID 19 wzmocniła nierówności i uwydatniła problemy uczniów z niepełnosprawnościami oraz pokazała zaniedbania związane z dostępnością szkolnictwa. Trudności na jakie napotykali uczniowie z niepełnosprawnością w trakcie edukacji zdalnej były różne i zależały między innymi od rodzaju i stopnia niepełnosprawności, jak również od sytuacji socjalnej czy miejsca zamieszkania.

Platformy, na których odbywały się zdalne lekcje, nie zawsze są dostępne dla osób z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu (Patel, 2020). Przykładowo, w badaniach związanych z zapewnieniem dostępności systemu edukacji zdalnej, które były prowadzone w Polsce w czasie pierwszego lockdownu wśród rodziców dzieci słabosłyszących, wykazano, że w połowie przypadków nie wprowadzono usprawnień umożliwiających niwelowanie barier związanych ze zdalną edukacją (Lewandowska 2020)²³.

W raporcie NIK z 2020 r. wskazano, że pandemia przyniosła dodatkowe utrudnienia związane z organizacją kształcenia w szkołach specjalnych. Oprócz braku sprzętu i nieprzygotowania szkół do zdalnego nauczania, problemów w kontakcie z rodzinami, NIK wymienia brak dostępnych online materiałów dydaktycznych dostosowanych dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną.²⁴

2.2.4. Dostępność transportowa

Najwyższa Izba Kontroli przyjrzała się modernizowanym w latach 2014-2017 obiektom kolejowym. We wszystkich badanych przypadkach, w wyniku modernizacji, nastąpiła jednak

²³ [M. Kocejko, Sytuacja dzieci z niepełnosprawnościami w czasie pandemii COVID-19 – analiza intersekcjonalna, str. 6](#)

²⁴ Najwyższa Izba Kontroli – raport pokontrolny [KSZTAŁCENIE W SZKOŁACH SPECJALNYCH](#), Nr ewid. 168/2020/P/20/021/KNO

wyraźna poprawa dostępności tych obiektów, w szczególności dla osób z ograniczeniami ruchowymi oraz z deficytem słuchu. W żadnym ze skontrolowanych obiektów stwierdzone przeszkody nie wykluczały możliwości korzystania z transportu kolejowego przez osoby z niepełnosprawnością. Niektóre z utrudnień powodowały jednak konieczność wsparcia ze strony osób towarzyszących albo asysty personelu dworca²⁵.

Pozytywne jest to, że na etapie przygotowania inwestycji zaplanowano trasy wolne od przeszkód oraz ścieżki prowadzące, windy i pochylnie, odpowiednie kasy biletowe i toalety, a także kontrastowe oznaczenia oraz systemy informacji wizualnej i głosowej.

Najczęściej utrudnienia te dotyczyły braku lub błędów w budowie ścieżek dotykowych dla osób niewidomych i słabowidzących, a także braków w wizualnym oznakowaniu tras dojścia do miejsc przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością. Wskazane wyżej rodzaje utrudnień wystąpiły na sześciu spośród siedmiu skontrolowanych dworców. W przypadku trzech obiektów bariery w ich dostępności wynikały z nieprawidłowego – niezgodnego z projektem – wykonania robót budowlanych. Dotyczyło to w szczególności nieoznakowania wind w sposób czytelny dla osób z dysfunkcją wzroku oraz braku dotykowych pasów ostrzegawczych przed schodami²⁶. Kontrola wykazała również, że obsługa dworców nie posiada odpowiednich kompetencji i stanowi barierę dla osób z niepełnosprawnościami, np. pracownicy nie potrafią obsługiwać pętli indukcyjnej i podnośników, a taśmy wyznaczające kolejkę ustawiane są na ścieżkach dla osób z dysfunkcją wzroku. Polska, ratyfikując w 2012 r. Konwencję, zobowiązała się podejmować działania w celu umożliwienia wszystkim osobom z ograniczoną sprawnością samodzielnego życia i bezpiecznego uczestnictwa we wszystkich jego sferach, dlatego tak ważne jest, by transport nie był barierą do samodzielnego przemieszczania się, a podejmowane inwestycje były zgodne z zasadami uniwersalnego projektowania.

2.2.5. Dostępność przestrzeni publicznej

Najwyższa Izba Kontroli w 2018 roku przeprowadziła kontrolę, która wykazała że organy administracji publicznej podejmują działania na rzecz dostosowania przestrzeni publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, ale często są one nieudolne. Przeprowadzona przez kontrolerów NIK - z udziałem specjalistów z zakresu dostępności przestrzeni publicznej, w tym osób z różnymi niepełnosprawnościami – ocena 94 obiektów z terenu 24 gmin pod kątem ich dostępności dla osób z ograniczoną sprawnością wykazała, że żaden z tych obiektów nie był wolny od barier, rozwiązań lub niedogodności ograniczających lub wręcz uniemożliwiających korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami na zasadzie

²⁵ [Dostępność zmodernizowanych obiektów kolejowych dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej zdolności poruszania się](#), str. 7

²⁶ Tamże, str. 7

równości z innymi osobami. Rozwiązań służących dostępności obiektów przestrzeni publicznej dla osób z różnymi dysfunkcjami nie uwzględniono też w dokumentacji już zrealizowanych bądź zaplanowanych działań w przestrzeni publicznej (33 z 84 skontrolowanych)²⁷.

Ponadto kontrola wykazała, że 22 z 27, tj. 81,5% skontrolowanych gmin podejmowało działania mające na celu zdiagnozowanie potrzeb OsN i osób starszych odnośnie dostępności przestrzeni publicznej, ale większość gmin (17 z 27, tj. 63%), mimo rozpoznania potrzeb, nie konsultowała planowanych i realizowanych w przestrzeni publicznej działań inwestycyjnych pod kątem dostępności dla osób z ograniczoną sprawnością. Gminy nie korzystały również z doradztwa specjalistów zajmujących się planowaniem uniwersalnym. Prezydenci, burmistrzowie oraz wójtowie skontrolowanych gmin, odnosząc się do wyników oględzin, w większości wskazywali, że wdrożone rozwiązania były zgodne z przepisami prawa, w tym prawa budowlanego i zostały zaprojektowane i wybudowane przez podmioty posiadające stosowne uprawnienia. Zwracano też uwagę na brak krajowych standardów rozwiązań uwzględniających przy realizacji inwestycji potrzeby osób „ze wszystkimi niepełnosprawnościami”²⁸. Część realizowanych i planowanych inwestycji była niedostępna mimo, że gminy korzystając ze współfinansowania inwestycji z budżetu środków europejskich zobowiązały się do stosowania obowiązujących w danym okresie programowania wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Kontrole wykazały również, że w realizowanych inwestycjach najczęściej nie projektowano rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością inną niż ruchowa.

Kontrola NIK wykazała poważne uchybienia związane tematyką ewakuacyjną OsN z budynków użyteczności publicznej. Zarządzający większością skontrolowanych obiektów użyteczności publicznej nie zapewnili ich należytego przygotowania do ewakuacji osób niepełnosprawnych. W pięciu z ośmiu skontrolowanych obiektów procedury postępowania na wypadek zagrożenia nie uwzględniały zasad ewakuacji osób niepełnosprawnych, a zarządzający obiektami nie zapewnili warunków i organizacji ewakuacji, uwzględniających liczebność i sprawność użytkowników.

Niepokojące jest również podejście gmin do tematyki usuwania barier z inwestycji, które zostały poddane kontroli. Większość gmin (15 spośród 27 skontrolowanych, tj. 55,6%) nie posiadała planu usuwania barier i działań na rzecz poprawy dostępności przestrzeni publicznej, problem nie został również zaznaczony w żadnym harmonogramie czy dokumencie gminnym.

Sytuacja wyglądała lepiej w urzędach marszałkowskich. Przyjęte strategie na rzecz poprawy dostępności przestrzeni publicznej uwzględniały rzetelnie rozpoznane potrzeby odnośnie

²⁷ [Dostępność przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych](#), str. 10

²⁸ [Dostępność przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych](#), str. 24

zwiększenia dostępności przestrzeni publicznej dla osób z niepełnosprawnościami. Niemniej NIK zauważył, że żaden skontrolowany urząd marszałkowski nie posiadał programów i monitoringu działań mających na celu usuwanie barier architektonicznych.

NIK pozytywnie oceniła prace Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dotyczące podejmowanych inicjatyw ustawodawczych oraz wyznaczania kierunków działań na rzecz poprawy dostępności przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych. Minister kształtował politykę społeczną wobec grup zagrożonych wykluczeniem społecznym z powodu niepełnosprawności lub wieku, przy pomocy Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych. Działalność Ministra w tym zakresie wspierały również: Zespół do spraw Wykonywania Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych, Krajowa Rada Konsultacyjna do spraw Osób Niepełnosprawnych, Polska Rada Języka Migowego, Rada do spraw Polityki Senioralnej oraz Zespół do spraw Opracowania Rozwiązań w zakresie Poprawy Sytuacji Osób Niepełnosprawnych i Członków ich Rodzin. Były to interdyscyplinarne zespoły o charakterze opiniotawczo-doradczym, w skład których wchodził przedstawiciele poszczególnych resortów²⁹. Kontrola NIK wykazała również, że Ministerstwo monitorowało zarówno wdrażanie Karty Praw Osób Niepełnosprawnych, uchwalonej przez Sejm Rzeczypospolitej Polskiej w sierpniu 1997 r., jak również Konwencji. Ministerstwo uczestniczyło w procesie opiniowania projektów aktów prawnych pod kątem uwzględnienia w nich rozwiązań odpowiadających na potrzeby osób starszych i niepełnosprawnych.

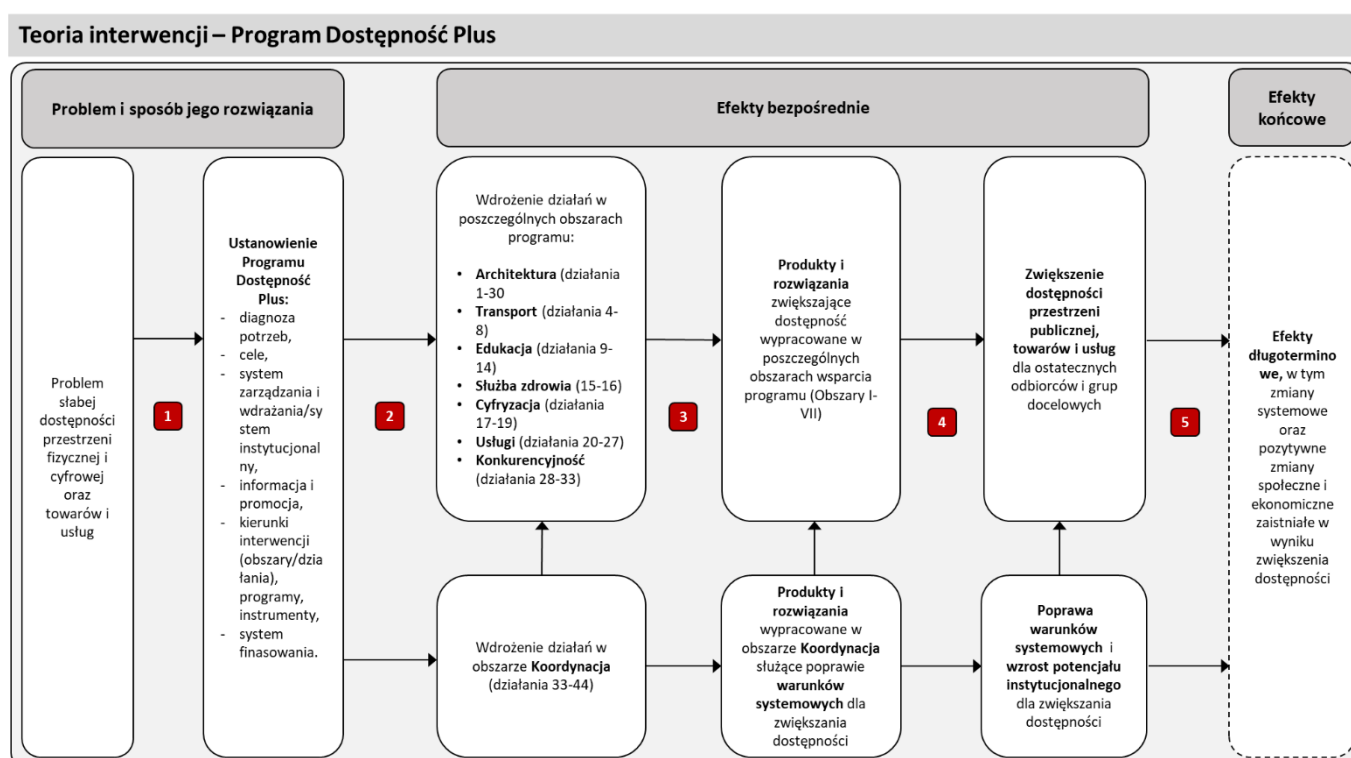
²⁹ Tamże, str. 29

2.3. Teoria interwencji Programu Dostępność Plus

Zgodnie z przyjętymi założeniami metodologicznymi, niniejsze badanie bazuje na ewaluacji opartej na teorii. Oznacza to, że punktem wyjścia dla wszystkich badań i analiz prowadzonych w ramach ewaluacji jest teoria interwencji, odtworzona na etapie strukturyzacji badania.

Poniżej prezentujemy teorię interwencji dla rządowego Programu Dostępność Plus. Teoria zaprezentowana została graficznie w postaci schematu, gdzie poszczególne jej elementy (bloki) połączone są strzałkami obrazującymi relacje zachodzące między nimi. Zależności te zostały ponumerowane w celu ułatwienia ich opisu i interpretacji.

Schemat 1. Teoria interwencji Programu Dostępność Plus



Źródło: Opracowanie własne

W lewej części schematu zdefiniowany został główny problem stanowiący uzasadnienie dla prowadzonych działań. W przypadku Programu Dostępność Plus, będącego przedmiotem niniejszego badania, jest to niewystarczająca dostępność przestrzeni fizycznej i cyfrowej oraz towarów i usług dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN.

Odpowiedź na tak zdefiniowany problem społeczno-ekonomiczny stanowi rządowy Program Dostępność Plus uruchomiony w roku 2018 (relacja oznaczona cyfrą 1). Jego uruchomienie poprzedzone zostało diagnozą sytuacji i potrzeb w zakresie dostępności. Na podstawie wyników diagnozy, w ramach programu zdefiniowane zostały cele główne interwencji oraz cele dla poszczególnych działań i obszarów tematycznych. Ustanowiony został także system instytucjonalny i system wdrażania oraz zasady finansowania programu.

Program Dostępność Plus wdrażany jest w ramach 8 obszarów interwencji (obszarów wsparcia): Architektura, Transport, Edukacja, Służba zdrowia, Cyfryzacja, Usługi, Konkurencyjność, Koordynacja (relacja nr 2). Należy podkreślić, że szczególną rolę w logice interwencji pełni obszar Koordynacja, ukierunkowany na zmiany systemowo-instytucjonalne, które warunkują skuteczność realizacji działań w pozostałych obszarach wsparcia (relacja nr 3). W ramach każdego z obszarów realizowane są działania (łącznie 44 dla całego programu), których wspólnym celem jest poprawa dostępności przestrzeni i produktów dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN. Zgodnie z teorią interwencji, realizacja zaplanowanych działań (w formie konkursów, projektów, programów, zmian legislacyjnych i systemowych itp.), powinna przełożyć się na wdrożenie produktów i rozwiązań, w tym o charakterze systemowym, sprzyjających zwiększaniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN (relacja nr 4). To z kolei powinno skutkować realnymi efektami w postaci poprawy sytuacji grup docelowych objętych wsparciem oraz poprawą warunków systemowych i wzrostem potencjału instytucjonalnego do zwiększania dostępności (relacja nr 5). Celem końcowym Programu Dostępność Plus jest osiągnięcie długoterminowych efektów rozwojowych, wynikających ze zwiększenia dostępności przestrzeni i produktów dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN. Dotyczy to efektów zarówno w wymiarze społecznym (zwiększenie spójności i integracji społecznej), jak i ekonomicznym (rozwój ekonomiczny wynikający m.in. z lepszego dostosowania gospodarki do potrzeb OzN).

Zgodnie z przyjętą metodologią, w ramach badania zastosowana została jedna z form ewaluacji opartej na teorii w postaci analizy kontrybucji. Jej głównym celem jest weryfikacja wystąpienia zakładanych w teorii i scharakteryzowanych powyżej, relacji przyczynowo-skutkowych oraz efektów prowadzonych działań. Stąd, zarówno cały proces badawczy, jak i prezentacja wyników w niniejszym raporcie, ustrukturyzowane zostały w sposób spójny z odtworzoną teorią interwencji.

3. Ocena systemu realizacji Programu Dostępność Plus

3.1. System instytucjonalny

Z uwagi na międzysektorowy i międzyresortowy charakter zagadnień związanych z dostępnością, Program Dostępność Plus przyjęto w formie inicjatywy rządowej, której powodzenie realizacji spoczywa na Radzie Ministrów.

Planując Program Dostępność Plus założono, że wymaga on skoordynowanego zaangażowania wszystkich stron – współpracy rządu, NGO, biznesu, samorządu i obywateli. Operacyjną stronę koordynacji Programu Dostępność Plus powierzono Ministerstwu Funduszy i Polityki Regionalnej, a w realizację zaangażowano przedstawicieli poszczególnych resortów prowadzących określone polityki publiczne.

Takie ułożenie systemu instytucjonalnego miało zapewnić możliwość równoległego wdrażania zmian w sferach codziennego życia każdego obywatela, oddziaływania na

infrastrukturę, komunikację w sposób angażujący samorządy, gospodarzy miast i miasteczek, jak również środowisko biznesowe. Co więcej, zmiany służące podnoszeniu jakości życia i niezależności osób o szczególnych potrzebach miały nie pomijać samych beneficjentów Programu Dostępność Plus, jak również środowiska NGO, które od początku miały aktywnie uczestniczyć w działaniach zaplanowanych w ramach powziętej w ten sposób inicjatywy.

Schemat 2. Instytucje zaangażowane w realizację Programu Dostępność Plus



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Programu Dostępność Plus

Powierzenie koordynacji działań dedykowanych dostępności Ministerstwu Funduszy i Polityki Regionalnej (uprzedniemu Ministerstwu Inwestycji i Rozwoju) wynikało z założenia, że „zagadnienia związane z dostępnością nie mieszczą się w układzie żadnego z działów administracji rządowej”³⁰. Ministerstwo to jako podmiot odpowiedzialny za zarządzanie środkami z funduszy europejskich, procesami inwestycyjnymi oraz posiadający w swym zakresie działania kompetencyjne w obszarze budownictwa, planowania przestrzennego i mieszkalnictwa, miało zapewnić najbardziej efektywny i zintegrowany sposób wdrażania dostępności:

„Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju będzie odpowiedzialne bezpośrednio za przygotowanie, przyjęcie i stworzenie ram organizacyjno-finansowych dla realizacji Programu. MliR będzie koordynowało realizację Działań zaplanowanych w Programie, które zostaną powierzone właściwym resortom, urzędom centralnym, samorządom lokalnym i podmiotom prywatnym. Cele Programu będą realizowane we współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz przedstawicielami przedsiębiorców.”³¹

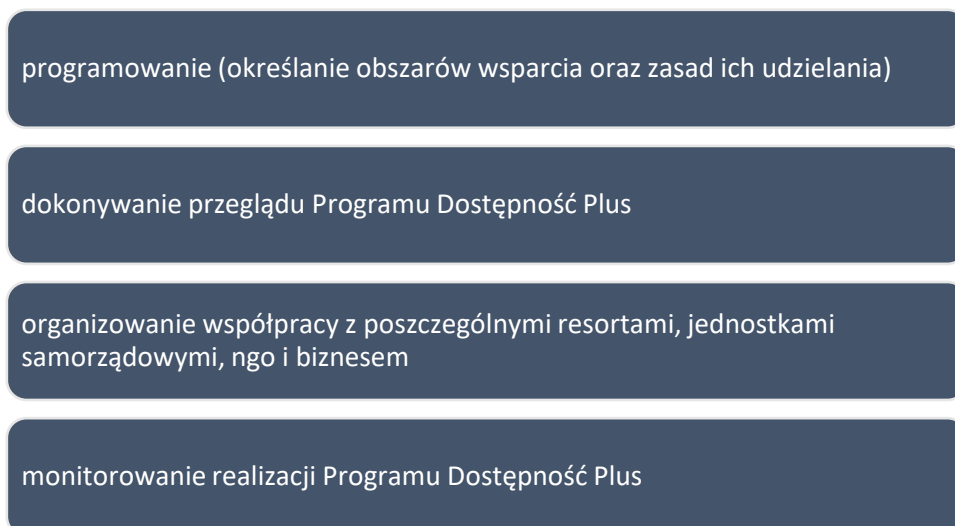
System koordynacji realizacji Programu Dostępność Plus założył współpracę wyżej wymienionego Ministerstwa z Pełnomocnikiem Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Rolą Pełnomocnika jest zapewnienie, aby działania zaplanowane w Programie Dostępność Plus

³⁰ Jw. str. 57

³¹ Jw. str. 65

odpowiadały postulatowi środowiska osób z niepełnosprawnościami oraz zobowiązaniom międzynarodowym takim, jak te ujęte w 'Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych'.

Schemat 3. Zadania MFiPR związane z koordynacją Programu Dostępność Plus



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Programu Dostępność Plus

Minister Funduszy i Polityki Regionalnej stanowi podmiot przewodniczący Radzie Dostępności. W jej skład wchodzi eksperci i ekspertki, reprezentujący różne środowiska - organy władzy publicznej, przedstawiciele administracji samorządowej i trzeciego sektora, przedsiębiorców, związkowców oraz środowiska naukowego. Na szczególną uwagę w tym miejscu zasługuje reprezentacja organów publicznych w tym ciele. Wśród resortów zaangażowanych w prace Rady znajduje się większość Ministerstw. Wśród członków i członkiń Rady silną reprezentację stanowią osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, które osobiście doświadczają barier w otoczeniu i przestrzeni publicznej.

W ramach Rady Dostępności powołane zostały grupy i zespoły robocze, których celem jest wypracowywanie konkretnych rozwiązań w zakresie dostępności.

Najważniejsze zadania Rady Dostępności to:

- opiniowanie i doradztwo w procesie tworzenia aktów prawnych, w tym w szczególności Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- przegląd obowiązujących przepisów prawa i rekomendowanie zmian wynikających z potrzeb w zakresie dostępności,
- wyrażanie opinii i zajmowanie stanowisk w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz działań na rzecz poprawy świadomości społecznej w zakresie dostępności,

- przygotowywanie ekspertyz i analiz niezbędnych do realizacji działań zaplanowanych w Programie Dostępność Plus³².

Prace Rady Dostępności odbywają się w oparciu o ustanowiony w lutym 2020 r. regulamin prac, który zakłada możliwość powoływania grup roboczych. W 2020 r. w jej strukturze powołano trzy grupy: nowych technologii AccessTech, certyfikacji dostępności oraz postępowania skargowego.

3.1.1. Ocena systemu instytucjonalnego Programu Dostępność Plus

Ocenę systemu instytucjonalnego Programu Dostępność Plus przeprowadzono na bazie jakościowego badania ewaluacyjnego realizowanego w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych z przedstawicielami kluczowych instytucji, odpowiedzialnych za wdrażanie poszczególnych działań oraz zogniskowanego wywiadu grupowego.

Jednym z kluczowych osiągnięć przyjętego systemu instytucjonalnego jest „zaproszenie” do współpracy szerokiego katalogu podmiotów, w działaniach których powinien być zapewniony aspekt dostępności. Konsekwencją tego działania było wprowadzenie tematu dostępności (w mniejszym lub większym zakresie) do agendy działań większości resortów. Z drugiej strony rozbudowany system instytucjonalny przyniósł określone trudności realizacyjne. Mnogość podmiotów zaangażowanych w realizację Programu bez mocniej, niż jest to obecnie, osadzonej politycznie i zarządczo jednostki koordynującej (wszystkie resorty są na jednym poziomie w strukturze władzy wykonawczej) skutkuje obserwowanym obecnie rozproszeniem odpowiedzialności za poszczególne działania. To z kolei rodzi problemy we współpracy polegające na niemożności egzekwowania przez MFiPR od innych resortów wykonywania zadań im przypisanych w Programie.

Ulokowanie zadań związanych z zarządzaniem Programem Dostępność Plus w strukturze Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej ocenić należy jako trafną strategię z dwóch względów. Po pierwsze jednostka ta dysponuje odpowiednimi zasobami kompetencyjnymi, które gwarantują wysoki poziom przygotowania do zadań leżących w zakresie odpowiedzialności podmiotu koordynującego Programem. Po drugie podmiot ten odgrywa istotną rolę w zarządzaniu środkami Unii Europejskiej, które stanowią istotną część budżetu Programu Dostępności Plus. Oba czynniki sprawiają, że ulokowanie ośrodka koordynacji w tym resorcie wydaje się zapewniać odpowiednie warunki do wdrażania Programu.

Problemy, z jakimi dotychczas zmagają się MFiPR w zarządzaniu Programem pokazują, że należy dokonać przeglądu, czy rola, jaką nadano w Programie MFiPR koreluje z przekazanymi mu instrumentami i narzędziami oddziaływania na inne instytucje ujęte w systemie. Brak wyodrębnienia wskazywanego w Programie Dostępność Pełnomocnika Rządu ds. Dostępności oraz brak odpowiednich prerogatyw zarządczo-kontrolnych w stosunku do

³² [O Radzie Dostępności](#)

innych resortów świadczy o niewystarczającym przygotowaniu, niezbędnym do zapewnienia sprawnego funkcjonowania przyjętego w Programie systemu instytucjonalnego.

W związku z faktem, że dostępność jest zagadnieniem horyzontalnym, kluczowe jest zapewnienie odpowiedniego zaangażowania innych resortów i instytucji publicznych. Do tego, poza wspomnianymi wyżej brakującymi prerogatywami zarządczo-kontrolnymi jednostki koordynującej niezbędne jest ponowne zmapowanie, czy wszystkie obszary, w których zaplanowano (lub powinny być zaplanowane obecnie) działania w Programie, mają odpowiednio przypisanych adresatów, a także czy adresaci ci zostali właściwie ujęci w systemie instytucjonalnym. Jako przykład można tu wskazać Ministerstwo Klimatu i Środowiska, które mimo faktycznie podejmowanych działań w obszarze dostępności (np. w zakresie zapewnienia dostępności parków narodowych i krajobrazowych) nie zostało włączone w prace Rady Dostępności. Innym przykładem może być Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej (Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych). Podmiot ten, bezpośrednio odpowiedzialny za kształtowanie polityki społecznej, w tym podejmowanie działań na rzecz osób o specjalnych potrzebach, nie został w systemie instytucjonalnym Programu wskazany jako podmiot współdziałający. Mimo tego, biorąc pod uwagę zakres odpowiedzialności przedmiotowego resortu, zasadne jest zapewnienie przestrzeni do mapowania działań podejmowanych w ramach „podstawowej” polityki wobec osób z niepełnosprawnościami wdrażanej przez ww. resort z innymi politykami publicznymi realizowanymi przez inne resorty (w tym koordynujące Programem MFiPR).

Kolejna kwestia, na którą należy zwrócić uwagę to będąca bezpośrednią konsekwencją rozbudowanego systemu instytucjonalnego mnogość wypracowywanych w Programie rozwiązań oraz standardów dostępności, które często odpowiadają bardzo wąskim tematycznie obszarom. Powstając w różnych instytucjach powodują rozproszenie wiedzy i informacji na temat dostępności w poszczególnych obszarach. To z kolei po pierwsze warunkuje poważne trudności z dostępem do rzetelnych danych dotyczących postępów w realizacji działań dostępnościowych, o czym była mowa w rozdziale dotyczącym oceny stanu dostępności w Polsce. Po drugie funkcjonowanie wielu standardów dostępności i brak ich jednej spójnej wykładni generuje szereg problemów z ich jednolitym stosowaniem. Problem ten wyraźnie wybrzmiał w przeprowadzonych wywiadach. Dlatego też kolejnym rekomendowanym działaniem w obszarze systemu instytucjonalnego jest powołanie wyodrębnionego instytucjonalnie podmiotu - **instytutu badawczego/think-tanku lub innego podmiotu, który mógłby się zajmować prowadzeniem badań naukowych, tworzeniem i interpretacją standardów dostępności oraz edukowaniem we wszystkich merytorycznych obszarach interwencji objętych realizowaną inicjatywą.**

Innym ciałem, które zasługuje na uwagę w systemie instytucjonalnym Programu Dostępność Plus jest wspomniana wyżej **Rada Dostępności**. Mając na uwadze złożony i różnorodny charakter zagadnień związanych z dostępnością **utworzenie ciała doradczego złożonego z reprezentantów różnych środowisk związanych z tematyką niepełnosprawności i dostępności oraz podmiotów odpowiedzialnych za wdrażanie poszczególnych polityk**

publicznych należy ocenić bardzo pozytywnie. Zapewnienie odpowiedniej przestrzeni do wymiany poglądów na temat podejmowanych lub planowanych do realizacji działań w Programie stanowi ważny mechanizm modelu partycypacyjnego, często wykorzystywanego w różnych procesach przez MFiPR.

Zasadność funkcjonowania tego typu podmiotu, sposób jej działania oraz efekty zostały poddane ocenie przez biorących udział w niniejszym badaniu respondentów. Respondenci i respondentki wywiadów byli zgodni co do potrzeby funkcjonowania tego typu ciała. Uwagi krytyczne dotyczyły liczebności ciała, kompetencji jej członków oraz ograniczonej możliwości wykonywania wszystkich zadań przypisanych Radzie przez jej członków i członkiń w obecnej formule.

W kontekście pierwszej uwagi zwracano uwagę na bardzo dużą liczbę członków i członkiń, która z jednej strony zapewnia szeroką reprezentację, a z drugiej istotnie utrudnia prowadzenie dyskusji oraz wymiany poglądów. Wątek kompetencyjny dotyczył profilu osób biorących udział w Radzie. Z jednej strony fakt, że znaczną część członków i członkiń Rady stanowią osoby decyzyjne z poszczególnych instytucji gwarantuje ich większe możliwości sprawstwa w obszarze wdrażania ustalonych rozwiązań w obszarze dostępności w reprezentowanych podmiotach. Z drugiej strony status decydenta nie zawsze koreluje z posiadaniem odpowiedniej wiedzy w obszarze dostępności, która jest często niezbędna do efektywnego prowadzenia merytorycznych dyskusji o rozwiązaniach w tym obszarze.

Podczas wywiadów ocenie poddano również działalność grup roboczych pracujących w ramach tego ciała. Najlepiej oceniono grupę dedykowaną certyfikacji dostępności.

Oceniając system instytucjonalny Programu nie można pominąć również roli **koordynatorów dostępności**. Tę nową funkcję wprowadzono przepisami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z art. 14 ustawy każdy organ władzy publicznej ma obowiązek wyznaczyć co najmniej jedną osobę pełniącą funkcję koordynatora do spraw dostępności. W efekcie wprowadzonych regulacji na dzień 26.08.2021 r. koordynatorów dostępności wyznaczono w 2211 instytucjach³³. Podobnie jak w przypadku Rady Dostępności, wdrożenie jako stałego elementu systemu instytucjonalnego osób zajmujących się w danej instytucji zagadnieniami związanymi z dostępnością, wydaje się właściwym kierunkiem i dobrym sposobem na mocniejsze wpisanie tego tematu w codzienne funkcjonowanie instytucji. To, czego zabrakło w procesie osadzania instytucjonalnego tych osób, to brak odpowiedniego wyposażenia ich w narzędzia i instrumenty potrzebne do wykonywania powierzonych im w ramach tej funkcji zadań. Kolejnym brakującym ogniwem (które jest obecnie przygotowywane w ramach działań KPRM i planowane jest jego wdrożenie w kolejnym etapie projektu) jest brak zapewnienia odpowiedniej przestrzeni do

³³ [Link do listy podmiotów, w których wyznaczono koordynatorów/ki dostępności](#)

wymiany doświadczeń, dobrych praktyk czy sposobów rozwiązywania problemów z dostępnością w poszczególnych obszarach działań danej instytucji.

Brak zapewnienia takiej infrastruktury i zasobów wiedzy i wsparcia merytorycznego dla tej grupy osób stanowi istotne ograniczenie dla ich sprawnego działania.

Ostatnim istotnym elementem zaplanowanym do wdrożenia w stosunku do instytucji publicznych od 06.09.2021 r. jest **mechanizm skargowy**. Za jego wdrażanie odpowiedzialny będzie Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Respondenci i respondentki wyrażali obawy dotyczące **zasadności ulokowania mechanizmu procedury skargowej w Państwowym Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**. Wynikały one z braku doświadczenia ww. instytucji w prowadzeniu tego typu działań oraz konieczności zapewnienia odpowiednio wyspecjalizowanej w tym obszarze kadry. Z uwagi na to, że przedmiotowy instrument będzie dopiero wdrażany, niemożliwa jest jednak na ten moment ocena jego ulokowania instytucjonalnego. **W celu rozstrzygnięcia pojawiających się na obecnym etapie wątpliwości w tym zakresie, zasadnym jest zaplanowanie działań monitorujących efektywność i skuteczność przyjętego rozwiązania i powierzenia go PFRON.**

Podsumowując, do kluczowych elementów funkcjonowania systemu instytucjonalnego Programu Dostępność Plus zaliczyć należy:

- rosnące zainteresowanie tematyką dostępności wśród samorządów lokalnych,
- dostrzeżenie głosów różnych środowisk, dla których wdrażanie programu jest istotne z perspektywy prowadzonej działalności,
- realne włączenie do współpracy międzysektorowej NGO zajmujących się tematyką dostępności i wspierania osób z niepełnosprawnościami,
- wprowadzenie tematu dostępności do agendy wielu instytucji publicznych i włączenie rozwiązań dostępnościowych do ich codziennej działalności.

Z kolei za jego najsłabsze strony wskazać należy:

- stosunkowo niski poziom identyfikacji z Programem przez resorty (poza MFiPR) skutkujący rozproszoną odpowiedzialnością za przyjęte w Programie zadania i wskaźniki,
- brak instytutu badawczego/think-tanku lub innego podmiotu zajmującego się prowadzeniem badań naukowych, tworzeniem i interpretacją standardów dostępności oraz edukowaniem we wszystkich merytorycznych obszarach interwencji objętych realizowaną inicjatywą,
- brak odpowiednich instrumentów i narzędzi do działania dla koordynatorów/ek dostępności wyznaczonych w organach władzy publicznej.

3.2. System monitorowania

Analizując system monitorowania należy zwrócić uwagę na dwa jego główne elementy: sprawozdania z realizacji Programu Dostępność Plus oraz dostępność danych dot. beneficjentów i uczestników projektów. Należy mieć też na względzie, że system jest na stosunkowo wczesnym etapie tworzenia i jak każde tego typu przedsięwzięcie wymaga czasu potrzebnego na udoskonalenie.

3.2.1. Sprawozdania roczne z realizacji Programu Dostępność Plus

Sprawozdania z realizacji Programu Dostępność Plus publikowane są co roku. Przyjęcie systemu rocznych, rozbudowanych sprawozdań ocenić należy jako dobre rozwiązanie ograniczające obciążenie administracyjne dla instytucji koordynującej wdrażanie (ich przygotowanie jest bowiem bardzo pracochłonne). Takie coroczne sprawozdania są co do zasady publikowane na stronie internetowej³⁴.

Roczny system monitorowania postępów w realizacji Programu Dostępność Plus zdecydowano się zmodyfikować. Począwszy od 2021 r. realizowany jest dodatkowy kwartalny monitoring w oparciu o Plany Wdrażania Działań (PWD), przygotowywane przez podmioty odpowiedzialne/koordynatorów poszczególnych działań wskazanych w Programie. Szczegółowy sposób prowadzenia monitoringu działań został zdefiniowany w ramach dokumentu „Zasady monitorowania i sprawozdawczości w ramach realizacji Programu rządowego Dostępność Plus”³⁵. Z perspektywy eksperckiej wprowadzenie kwartalnego systemu monitorowania, należy ocenić jako trafne posunięcie. Wewnętrzny system monitorowania w układzie kwartalnym zwiększać powinien szanse na osiągnięcie zakładanych celów rocznych (działa on bardziej motywująco i pozwala śledzić postęp realizacji oraz wprowadzać ewentualne środki zaradcze). Pierwsze doświadczenia z jego realizacji nie są jednak tak optymistyczne. Jak wynika z wywiadów przeprowadzonych z koordynatorami Programu poszczególne instytucje mają spore problemy z prawidłowym wypełnieniem formularzy. Szczególnie duże trudności sprawia część dotycząca opisu ryzyk związanych z realizacją poszczególnych zadań³⁶. Niewątpliwym wyzwaniem w tworzeniu systemu monitorowania jest też olbrzymia różnorodność inicjatyw monitorowanych w ramach Programu Dostępność Plus (trudno jest zatem stworzyć formularz, który dopasowany jest do specyfiki każdego z realizowanych zadań). Trudnością są ponadto liczne zmiany w kompetencjach poszczególnych resortów oraz wśród osób odpowiedzialnych za wdrażanie poszczególnych działań.

³⁴ Należy tu zwrócić uwagę na stosunkowo późną publikację sprawozdania za rok 2020. Do końca pierwszej połowy 2021 r. nie było ono dostępne na stronie Programu.

³⁵ Opracowany system monitorowania działań jest kompatybilny z systemem MonAliZa (Monitoring, Analizy, Zarządzanie) zarządzanego przez Rządowe Biuro Monitorowania Projektów KPRM.

³⁶ W tym elemencie sprawozdanie zapewne powinno być uproszczone

Oceniając system monitorowania Programu Dostępność Plus należy zwrócić szczególną uwagę na wskaźniki, które kwantyfikują planowane do osiągnięcia efekty (wskaźniki określone w samym dokumencie programowym). Wiele z nich nie jest precyzyjnie określonych (nazwa, wartość docelowa). Ponadto, brakuje wskazania kamieni milowych (lub innej formy celów pośrednich) pozwalających na ocenę tempa prac i identyfikację pojawiających się opóźnień. Program Dostępność Plus jest realizowany w perspektywie wieloletniej, więc teoretycznie wszystkie efekty mogłyby być osiągnięte w grudniu 2025. Jest to jednak mało prawdopodobne i (w ocenie ewaluatora) działać może demotywująco na podmioty realizujące poszczególne zadania. Analizując system wskaźników zawartych w Programie należy zwrócić uwagę na sposób w jaki zostały one zaprojektowane. Wynika on częściowo ze sposobu uruchomienia samego Programu. Jego tworzenie było bardzo szybko i sprawnie przygotowaną odpowiedzią na pilną potrzebę społeczno-polityczną związaną z zapewnieniem poprawy dostępności przestrzeni i usług publicznych dla osób z niepełnosprawnościami. Dynamika procesu przygotowania Programu ograniczyła jednak (do pewnego stopnia) możliwość pełnej partycypacji i pogłębionej refleksji ze strony wszystkich interesariuszy, w szczególności przedstawicieli instytucji, które obecnie wdrażają Program. W ocenie ewaluatora skutkuje to nieco niższym poziomem identyfikacji poszczególnych resortów z założonymi w Programie celami (i wskaźnikami ich pomiaru). Potwierdza to również analiza rocznych sprawozdań z realizacji Programu Dostępność Plus. Nie są one w pełni usystematyzowane. Opis podjętych działań nie zawsze koresponduje ze zdefiniowanymi rezultatami zapisanymi w samym Programie. **Można odnieść wrażenie, że w niektórych przypadkach instytucje odpowiedzialne za realizację poszczególnych działań, przekazując poszczególne elementy składowe do sprawozdania, uświadamiają sobie przy tym, że co prawda nie zrealizowały działań zaplanowanych, ale za to mogą wykazać się pracami w innych kwestiach.** Utrudnia to bardzo ocenę stopnia osiągniętych w Programie Dostępność Plus celów oraz zaprojektowania precyzyjnego (możliwie mało obciążającego dla użytkowników a jednocześnie skutecznego) systemu monitorowania.

Dlatego też w pierwszym kroku, zanim dokonana zostanie (ewentualna) modyfikacja systemu zbierania danych w ramach Programu, należy dokonać przeglądu celów i wskaźników Programu Dostępność Plus. System monitorowania powinien być następnie ściśle powiązany z tak zdefiniowanymi wskaźnikami. Należy mieć na względzie, że niniejsza rekomendacja nie ma charakteru „rewolucyjnego”, a jest propozycją zmiany „ewolucyjnej”. Dotychczas wykonane prace, w szczególności współpraca pomiędzy MFiPR a GUS, stanowią znakomitą podstawę do dokonania takiego przeglądu³⁷.

³⁷ Efekty współpracy w ramach Działania 41. Monitoring polityk publicznych można między innymi zobaczyć na stronie STRATEG w [zakładce dotyczącej Programu Dostępność Plus](#). Dodatkowo w ramach Działania 41 GUS przeprowadził we współpracy z MFiPR Badanie dostępności podmiotów publicznych (opracowanie całkowicie niezależne od niniejszego badania ewaluacyjnego)

3.2.2. Dostępność danych dot. beneficjentów i uczestników projektów

W przypadku systemu gromadzenia danych dla inicjatyw realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus ważne jest dokonanie rozróżnienia na projekty realizowane w ramach Funduszy Europejskich w Polsce w latach 2014-2020 oraz pozostałe projekty finansowane z budżetu państwa:

a. Projekty finansowane z Funduszy Europejskich

Projekty finansowane z FE posiadają sprawozdawczość w centralnym systemie teleinformatycznym SL2014. Są to podstawowe dane o realizowanych projektach, beneficjentach oraz ewentualnie uczestnikach projektów, łącznie z danymi kontaktowymi (email, telefon beneficjenta i uczestnika). Takie dane umożliwiają realizację badań ewaluacyjnych bezpośrednio wśród beneficjentów i uczestników wsparcia. Niemniej jednak, w przypadku inicjatyw realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus istnieje trudność w jednoznacznej identyfikacji projektów, a proces ten jest czasochłonny. Dlatego dla ułatwienia monitorowania działań w Dostępności Plus, rekomenduje się zawarcie jednego pola w systemie monitorowania SL „Czy projekt jest realizowany w ramach Programu Dostępność Plus?” (tak/nie). Pozwoliłoby to na bezpośrednie i bieżące przeglądanie charakterystyk wsparcia w Programie Dostępność Plus dotyczących projektów (np. wartość projektów, dofinansowanie, okres realizacji, miejsce realizacji, zakres interwencji itd.), beneficjentów (np. forma prawna, forma własności) i uczestników (np. płeć, wiek, przynależność do grup o niekorzystnej sytuacji społecznej itp.). Umożliwiłoby to bieżący przegląd struktury projektów z Programu Dostępność Plus oraz bezpośredni eksport danych kontaktowych koniecznych do realizacji badań ewaluacyjnych. Problemem w realizacji badań ewaluacyjnych pozostaje brak znajomości populacji uczestników. Ze względów bezpieczeństwa możliwe jest przekazanie na potrzeby badań bazy uczestników tylko dla wybranych projektów. Rekomenduje się dodanie dwóch informacji, bądź w module umów SL2014, bądź podczas eksportu tych danych zewnętrznym wykonawcom badań ewaluacyjnych. Chodzi o pola „Czy projekt ma uczestników” oraz „Liczba uczestników w projekcie”. Jest to prosta informacja wygenerowana i zintegrowana z modułu uczestników (łączenie po numerze umowy dla projektu), a pozwoliłaby poznać podstawowe cechy struktury uczestników, co jest bardzo istotne dla losowania prób badawczych, a w konsekwencji zapewnienia reprezentatywności badań uczestników.

b. Projekty finansowane z budżetu państwa

Projekty finansowane z budżetu państwa nie są ewidencjonowane w centralnym systemie teleinformatycznym SL2014. Utrudnia to realizację rzetelnych analiz w przedmiotowo interesujących przekrojach. Nie są także gromadzone w sposób centralny dane kontaktowe do beneficjentów i uczestników projektów. Dostępne są przede wszystkim kontakty do instytucji będących dysponentami środków w ramach danego typu wsparcia. Optymalne byłoby utworzenie prostego systemu monitorowania inicjatyw z Programu Dostępność Plus, zapewniającego porównywalność danych z systemem SL2014 (tylko kilka

wybranych/kluczowych informacji). Warto byłoby gromadzić w nim choćby podstawowe informacje o projektach, beneficjentach i uczestnikach, zwłaszcza dane na potrzeby ewaluacji i bieżącego monitorowania. Taki podstawowy (minimalny) zakres danych to w przypadku projektów/przedsięwzięć: całkowita wartość, termin rozpoczęcia, planowany termin zakończenia, email i telefon do osoby kontaktowej³⁸. W przypadku uczestników, byłyby to w szczególności dane kontaktowe oraz podstawowe informacje „metryczkowe”. Już nawet tak okrojony zakres danych pozwoliłby na usprawnienie systemu monitorowania i ewaluacji Programu. Szczególnie ważny jest w tym zakresie dostęp do danych kontaktowych do beneficjentów/uczestników (niezwykle istotny w kontekście wymagań RODO).

3.2.3. Podsumowanie

Oceniając system monitorowania i sprawozdawczości należy przyjąć odpowiednią perspektywę. Po pierwsze jest to system stworzony stosunkowo niedawno (począwszy od 2018 roku), a w 2021 roku istotnie zmodyfikowany. Doświadczenia z budowy innych systemów monitorowania i sprawozdawczości pokazują, że tworzenie takich rozwiązań trwa wiele lat i w pierwszym okresie system uczy się na własnych błędach. Na tym etapie jest właśnie system monitorowania Programu Dostępność Plus. Po drugie, na tle innych krajowych programów, nawet na obecny moment, system w Programie Dostępność Plus wyróżnia się zdecydowanie na korzyść. Wskazane w tym podrozdziale mankamenty należy więc potraktować jako naturalne wyzwania, stojące przed każdym tego typu przedsięwzięciem. „Stawienie czoła” tym wyzwaniom wymaga jednak determinacji, zaangażowania oraz (co jest niezwykle istotne) odpowiednich zasobów alokowanych na ten cel we wszystkich instytucjach uczestniczących we wdrażaniu Programu Dostępność Plus.

3.3. Informacja i promocja

3.3.1. Strona internetowa programu

Podstawowym źródłem informacji na temat programu jest strona internetowa, będąca wyodrębnioną podstroną w ramach [serwisu Funduszy Europejskich](#). Dostęp do niej możliwy jest zarówno z poziomu strony głównej, poprzez kliknięcie w kafelek „Poznaj Fundusze Europejskie bez barier”, a następnie wybór „Program Dostępność Plus”, jak i poprzez zastosowanie [dedykowanego adresu](#), dostepnoscplus.gov.pl, który przenosi nas w to samo miejsce, co witryna „funduszowa”.

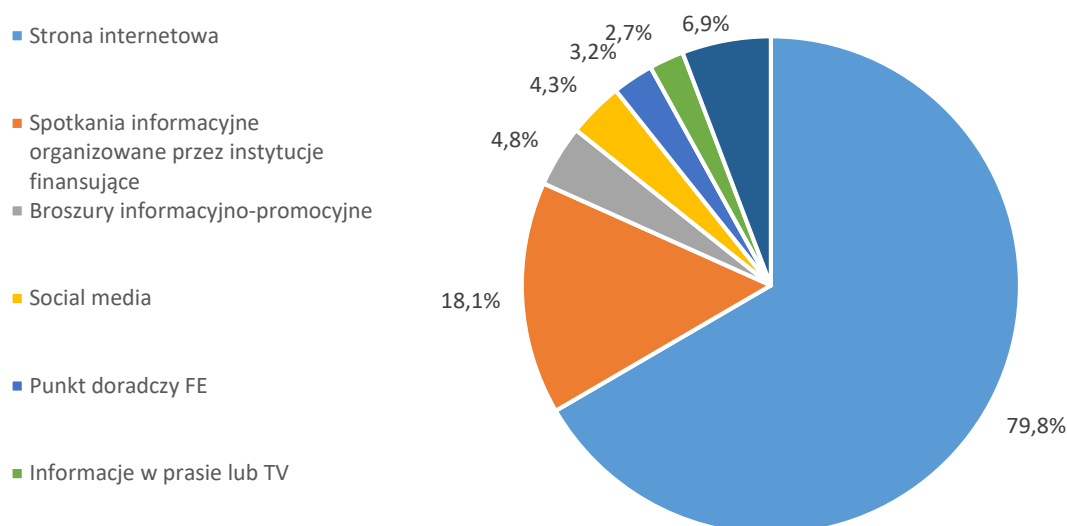
Warto jednak zauważyć, że adres dedykowany nie pojawia się w ogóle przy próbie wyszukiwania informacji na temat programu w wyszukiwarkach internetowych³⁹. Ponieważ z badania CAWI jasno wynika, że dla beneficjentów głównym źródłem wiedzy na temat

³⁸ Do pewnego stopnia jest to już realizowane – dane są zbierane na podstawie załącznika nr 2 Zasady monitorowania i sprawozdawczości w ramach realizacji Programu rządowego Dostępność Plus

³⁹ Wyszukiwania objęły hasła „dostępność plus” oraz „program dostępność plus” w wyszukiwarkach Google i Bing

możliwości ubiegania się o wsparcie w ramach programu jest strona internetowa, istotne jest, by osoba poszukująca o nim informacji nie miała wątpliwości, że trafiła na właściwą witrynę.

Wykres 1. Odpowiedź na pytanie: Skąd Pan/i zaczerpnął/ęła informacje o możliwości ubiegania się o wsparcie dla swojego projektu?



Źródło: Badanie CAWI, n=188.

Warto więc dopracować pozycjonowanie witryny dostepnoscplus.gov.pl tak, aby pojawiała się jako pierwszy wynik w wyszukiwaniu, a sam serwis poświęcony programowi funkcjonował pod tym właśnie adresem. Odesłanie do niego pojawia się póki co tylko na podstronie poświęconej programowi, w ramach serwisu gov.pl.

W serwisie Funduszy Europejskich znajdziemy natomiast kompleksowe informacje o samym programie, Radzie Dostępności, listę koordynatorów dostępności, a także materiały informacyjne. Szczególną uwagę zwraca zakładka „Multimedia”, w której znajdziemy bardzo przydatne materiały video wyjaśniające jak dostosować instytucję i usługi publiczne do potrzeb różnych grup osób albo **jak wypełnić raport o stanie zapewniania dostępności**.

Wysoko ocenić można również przydatność zakładki „Poradniki, standardy, wskazówki”, gdzie oprócz wersji elektronicznych dokumentów znajdziemy krótkie filmiki video przedstawiające wybrane standardy.

Oceniając przydatność serwisu poświęconego programowi nie można mieć zastrzeżeń, co do szczegółowości informacji, ani sposobu ich prezentowania na stronie. Podsumowując, portal zawiera wszystkie informacje, które zawierać powinien. Warto natomiast rozważyć wyodrębnienie osobnej zakładki informującej o szkoleniach w zakresie dostępności organizowanych przez różne podmioty. Informacje o nich można bowiem znaleźć dopiero przeszukując aktualności o naborach w konkursach, co sprawia, że giną one w natłoku informacji bieżących. Nie obejmują one zresztą wszystkich informacji o działaniach szkoleniowych, które publikowane są na stronach poszczególnych instytucji.

Podobnie sprawa wygląda w przypadku zakładki „Dobre praktyki”. Fakt jej pojawienia się należy uznać za pozytywny, jednak struktura prezentowanych informacji sprawia, że pomimo umieszczenia hiperłączy z lewej strony przeglądanie tej podstrony kończy się długotrwałym przewijaniem tekstu. W tej sytuacji bardziej sprawdziłoby się wyodrębnienie osobnych kafelków, z których jeden prowadziłby do ogólnych informacji na temat różnych aspektów dostępności (obecnie podstrona „Twoja droga do dostępności”), a pozostałe do przykładów konkretnych projektów. Biorąc pod uwagę walor informacyjno-promocyjny dobrych praktyk, w miarę powiększania się ich bazy można rozważyć sięgnięcie po sposób prezentowania projektów wykorzystany np. w ramach serwisu [Mapa dotacji UE](#).

Rysunek 1. Sposób prezentowania projektów w serwisie Mapa dotacji UE

	„Budowa infrastruktury do wykonywania zadań z zakresu kultury, turystyki i rekreacji w powiecie opatowskim”	POWIAT OPATOWSKI	8 487 345,79 zł	7 011 633,21 zł	świętokrzyskie	
 Dodaj opis projektu		 Dowiedz się więcej				
	WYKORZYSTANIE WALORÓW PRZYRODNICZYCH I KULTUROWYCH DO ROZWOJU GOSPODARKI TURYSTYCZNEJ W GMINIE ŚLAWNO	GMINA ŚLAWNO	9 748 817,97 zł	6 760 407,44 zł	łódzkie	
 Dodaj opis projektu		 Dowiedz się więcej				
	Pomorskie Trasy Rowerowe o znaczeniu międzynarodowym R-10 i Wiśłana Trasa rowerowa R-9 – partnerstwo Gminy Miasta Krynica Morska	GMINA MIASTA KRYNICA MORSKA	11 698 871,51 zł	6 402 669,19 zł	pomorskie	
 Dodaj opis projektu		 Dowiedz się więcej				
	Rozbudowa Ogrodu Botanicznego w Kielcach w oparciu o endogeniczne zasoby dziedzictwa naturalnego.	GMINA KIELCE/GEOPARK KIELCE	10 604 110,70 zł	6 324 978,58 zł	świętokrzyskie	
 Dodaj opis projektu		 Dowiedz się więcej				

Źródło: Serwis [Mapa dotacji UE](#)

3.3.2. Szkolenia

Od początku realizacji programu prowadzone są działania szkoleniowe dotyczące praktycznego stosowania zasad dostępności, skierowane do szerokiej grupy odbiorców. Dotychczas objęły one m.in. pracowników służb architektoniczno-budowlanych, pracowników administracji publicznej, pracowników kadry zarządzającej szkół i nauczycieli oraz pracowników sektora transportu zbiorowego. Ostatnia tura szkoleń, która została ogłoszona na stronie internetowej programu w maju 2021 r. objęła zagadnienia z zakresu dostępności cyfrowej stron internetowych urzędów, a także prostego języka stosowanego w komunikacji ze społeczeństwem. Poza tym Ministerstwo Cyfryzacji zrealizowało cykl szkoleń otwartych w zakresie dostępności cyfrowej dla pracowników administracji rządowej i samorządowej. Informacji o tych szkoleniach nie znajdziemy jednak w aktualnościach serwisu poświęconego programowi.

Pierwsze wnioski z badań jakościowych wskazują, że realizowane szkolenia są dobrze oceniane, szczególnie ich część praktyczna. Podkreślano zwłaszcza możliwość „doświadczenia” niepełnosprawności, przewidzianą jako element szkolenia. Znajduje to też

potwierdzenie w wynikach ankiety CAWI, w której respondenci na pytanie o ocenę użyteczności szkoleń udzielili wyłącznie odpowiedzi „raczej dobrze” i „bardzo dobrze”.

Pewnym wyzwaniem była konieczność realizacji części działań w formie online, w związku z pandemią COVID 19. Pomimo trudności udało się jednak zrealizować część szkoleń, a realizację niektórych z nich przesunięto na termin późniejszy. Oprócz tego realizowane były webinaria oraz spotkania on-line poświęcone tematyce dostępności.

Wybrane efekty działań szkoleniowych⁴⁰

W ciągu 3 lat realizacji Programu Dostępność Plus udało się m.in.:

- zrealizować szkolenia dla 5 tysięcy pracowników sektora transportu publicznego,
- przeszkolić ponad 2,7 tysiąca pracowników administracji rządowej i samorządowej z dostępności cyfrowej,
- uruchomić szkolenia dla ponad 2 tysięcy koordynatorów dostępności z JST i 900 koordynatorów z urzędów administracji centralnej,
- przeszkolić ponad 2 tysięcy urzędników samorządowych w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością,
- przeszkolić 80 osób w zakresie dostępności w zamówieniach publicznych,
- przeszkolić 150 osób z 23 organizacji pozarządowych z prowadzenia audytów dostępności i tworzenia napisów na żywo i audiodeskrypcji.

Pomimo imponujących liczb ilustrujących aktywność szkoleniową, w wywiadach indywidualnych powtarzały się opinie, że szkoleń w dalszym ciągu jest za mało i że szczególnie powinny być ukierunkowane na osoby piastujące funkcje na głównym szczeblu decyzyjnym (dyrektorów, naczelników itp.), ponieważ będzie miało to większe przełożenie na podejmowane decyzje, niż jeśli skierujemy je tylko do szeregowych pracowników.

Wśród grup, które wskazywano jako potrzebujące dalszych szkoleń znaleźli się m.in. urzędnicy administracji rządowej, których w dalszym ciągu należy uświadamiać czym jest dostępność, koordynatorzy dostępności, aby wiedzieli gdzie szukać potrzebnych informacji, ale również tak specyficzne grupy jak konserwatorzy zabytków oraz architekci. Z drugiej strony problematyczna okazuje się niekiedy rekrutacja osób na takie szkolenia. Pomimo, iż dostępność w coraz większym stopniu traktowana jest jako kwestia społecznie istotna, często przegrywa ona w zestawieniu z koniecznością realizacji podstawowych zadań i obowiązków pracowników.

Szkolenia z dostępności mogłyby jednak stać się elementem programu w ramach służby przygotowawczej w Służbie Cywilnej. W tym celu warto podjąć rozmowę z Szefem Służby Cywilnej, aby uwzględnił ten blok w programie przygotowawczym dla urzędników administracji rządowej. Z kolei w przypadku urzędników samorządowych kwestia

⁴⁰ Za: [Informacja nt. efektów realizacji programu](#)

uwzględnienia zagadnień związanych z dostępnością w ramach służby przygotowawczej mogłaby być przedmiotem dyskusji na forum Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu. Również w przypadku konkursów grantowych dla JST jednym z warunków mogłoby być przeszkolenie kadry w zakresie dostępności.

3.3.3. Materiały i publikacje dotyczące dostępności

W ramach Programu Dostępność Plus opracowano również liczne poradniki dotyczące dostępności, obejmujące zarówno podstawowe kwestie związane np. z dostosowaniem instytucji i usług publicznych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, jak i bardziej szczegółowe aspekty dostępności (mamy np. poradnik w zakresie dostępności centrów handlowych, czy publikację nt. możliwości komfortowego i bezpiecznego wykorzystania roweru przez osoby z niepełnosprawnościami).

Wartość tych publikacji jest o tyle duża, że w ich opracowywanie włączani są eksperci zajmujący się tematyką osób z niepełnosprawnościami na co dzień. Część z nich natomiast nie zawiera odniesień do Programu Dostępność Plus, bądź wzmianki są tak lakoniczne, że trudno powiązać daną publikację z realizacją zapisów programu. Brak jest również logotypu programu, co negatywnie wpływa na jego rozpoznawalność.

Ciekawą formą są również spoty, publikowane na kanale YouTube, przy czym zachodzi obawa, czy umieszczając je w kanale ogólnym nie zmniejsza się ich wpływu na promocję programu. Ponieważ opracowano sporo materiałów video związanych z dostępnością, być może warto rozważyć utworzenie osobnego kanału na YouTube dedykowanego Programowi Dostępność Plus – analogicznie jak zrobiono to z fanpage'em w serwisie Facebook. Pozwoli to mocniej zaistnieć programowi w świadomości społeczeństwa.

3.3.4. Ocena skuteczności działań informacyjno-promocyjnych w zakresie Programu Dostępność Plus

Badanie wykazało, że działania informacyjno-promocyjne w ramach programu są dość rozbudowane pod względem wykorzystywanych form oraz zasięgu, a także tematyki. Pierwsze wnioski, poparte również spostrzeżeniami uczestników wywiadów indywidualnych, wskazują natomiast, że program jest znany głównie tym rozmówcom, którzy na co dzień zajmują się tematyką niepełnosprawności. Przy czym nawet w tej grupie znany jest tylko ogólnie. Część respondentów jedynie o nim słyszała, ale nie posiada wiedzy czego on dotyczy, ani jakie są jego elementy. Co więcej, nie wszyscy beneficjenci mają świadomość, że projekt, który realizują lub otrzymują w ramach niego wsparcie jest częścią Programu Dostępność Plus. Dobrym przykładem jest jeden z koordynatorów projektu, który podczas przeprowadzanego wywiadu dowiedział się, że jego projekt jest częścią programu. Taka informacja nie została mu przekazana przez instytucje zaangażowane w zarządzanie programem na żadnym z etapów aplikowania czy realizacji projektu. Znajduje to potwierdzenie w wynikach badania CAWI. Zarówno wśród beneficjentów, jak i uczestników

znalazła się grupa osób, które o istnieniu programu dowiedziały się dopiero dzięki uczestnictwu w ankiecie⁴¹. Świadczy to o niewystarczającym upowszechnieniu wiedzy na temat programu, pomimo trzech lat jego funkcjonowania.

Jednym z powodów może być brak wymogów w zakresie informacji i promocji, które nakładałyby obowiązek informowania o realizacji danego przedsięwzięcia w ramach programu. W dostępnych na stronie informacjach o organizowanych konkursach i szkoleniach⁴² można znaleźć odwołania do Programu Dostępność Plus. Jeśli jednak sięgniemy po dokumenty szczegółowe na stronach instytucji je organizujących, odniesień tych już nie znajdziemy (ani w regulaminach, ani np. w zapytaniach ofertowych). Jeśli więc ktoś trafi na informację o danym konkursie bezpośrednio na stronie instytucji organizującej, szanse na to, że skojarzy, że są to działania związane z Programem Dostępność Plus są niewielkie. W analizowanych konkursach jedynie regulamin konkursu dotyczącego realizacji szkoleń w zakresie dostępności architektonicznej i projektowania uniwersalnego zawierał informację w opisie kryteriów dostępu, że „Realizacja projektu ma przyczynić się do realizacji celów rządowego Programu Dostępność Plus oraz wskaźników określonych dla PO WER w zakresie dostępności.”⁴³. Krótką wzmiankę nt. Programu Dostępność Plus zawiera też opis konkursu „Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania” na stronie PFRON, jednak nie wynika z niego wprost, że konkurs jest realizowany w ramach tego programu.

W przyszłości warto dokumentację dla poszczególnych naborów oznaczać przynajmniej logotypem Programu Dostępność Plus oraz krótką informacją, że planowane do realizacji działania wpisują się w założenia programu. Można również pójść o krok dalej i rozważyć wprowadzenie obowiązku informowania przez beneficjentów, że oprócz dofinansowania z FE projekt realizuje zapisy programu. Biorąc pod uwagę walor informacyjno-promocyjny jest to dodatkowe obciążenie, które warto rozważyć, bo upowszechni ono wiedzę o programie poza organizacją beneficjenta, ale często również wewnątrz niej.

Innym powodem słabej popularności jest brak ciągłej, skoordynowanej kampanii promującej program, nie tylko w momencie rozpoczęcia jego realizacji, jak również upowszechniającej pewne postawy, czy też sposób postrzegania osób z niepełnosprawnościami. Warto rozważyć prowadzenie takich działań na szerszą skalę – długofalowo angażując np. telewizję

⁴¹ W przypadku beneficjentów wskazało tak 8% respondentów, a prawie 19% przyznało, że co prawda wie o istnieniu programu, ale nie zna jego założeń. Z kolei aż 13% uczestników do momentu udziału w badaniu nie miało świadomości istnienia Programu Dostępność Plus. Wiedzę o jego istnieniu bez znajomości założeń deklarowało natomiast 22% respondentów.

⁴² Przeanalizowano m.in. dokumentację konkursu „Dostępność szansą na rozwój – oferta dla operatorów” (realizowanego przez PARP), konkursu dla architektów z zakresu dostępności architektonicznej i projektowania uniwersalnego (organizowany przez IZ PO WER) oraz szkoleń „Różni podróżni – obsługa bez barier” i projektu „Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania” (oba realizowane przez PFRON).

⁴³ [Link do regulaminu](#)

publiczną, promując nie tylko sam program, ale również podnosząc świadomość społeczeństwa w zakresie zwiększania dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Przykładem jak pokazywać etyczny i „ludzki” wymiar zapewniania dostępności, do tego opartym na humorze, mogą być filmiki Norweskiego Towarzystwa Osób Niewidomych.

Dobra praktyka – podnoszenie świadomości społeczeństwa w zakresie niedyskryminacji i zapewniania dostępności – Norweskie Towarzystwo Osób Niewidomych

Filmiki Norweskiego Towarzystwa Osób Niewidomych

[Link do filmiku nr 1](#)

[Link do filmiku nr 2](#)



Pomimo, że Program Dostępność Plus może pochwalić się bardzo ciekawymi przykładami podejścia do promowania jego działań oraz efektów, **można odczuć wrażenie, że realizacja działań promocyjnych jest nie do końca skoordynowana**. Naturalnym adresatem postulatów o prowadzenie działań tego typu w sposób bardziej uporządkowany wydaje się być niedawno powstały z połączenia innych komórek Departament Komunikacji i Promocji Funduszy Europejskich MFiPR. Z założenia jego utworzenie ma zintegrować podejmowane działania oraz stworzyć jednolitą strategię komunikacji. Warto by działania te objęły również Program Dostępność Plus.

4. Ocena pierwszych efektów realizacji Programu Dostępność Plus

4.1. Trafność wsparcia

4.1.1. Zakres wsparcia

Wyniki analiz przeprowadzonych w ramach niniejszej ewaluacji potwierdzają wysoki poziom trafności interwencji podejmowanych w ramach Programu Dostępność Plus. Realizowane działania odpowiadają specyfice potrzeb zarówno zdiagnozowanych przed wejściem w życie Programu, jak i obserwowanych obecnie.

Istotnym elementem wzmacniającym aspekt trafności planowania i kierowania interwencji, jest bez wątpienia partycypacyjny model angażowania przedstawicieli/ek środowiska w proces przyjmowania i wdrażania Programu Dostępność Plus, o czym była mowa w rozdziale 3.1 niniejszego opracowania. Uczestnicy badania nie byli w stanie wskazać obszarów interwencji oraz przewidzianych w ich ramach działań, które były niewłaściwie zaadresowane lub nie odpowiadały na potrzeby poszczególnych grup docelowych.

Jako przykłady trafnych interwencji można wskazać chociażby liczne szkolenia przewidziane dla przedstawicieli/ek instytucji publicznych, szkół czy organizacji pozarządowych. Podmioty te ze względu na profil prowadzonej działalności są naturalnie istotną grupą docelową, której działania mają bezpośredni wpływ na poprawę funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami.

Aspekt, na który wielokrotnie wskazywano, i który jest również widoczny w wyznaczonych w Programie Dostępność Plus działaniach i planowanych do osiągnięcia wartościach, to zdecydowanie **zbyt mała skala działań objętych Programem Dostępność Plus w stosunku do potrzeb w obszarze dostępności.**

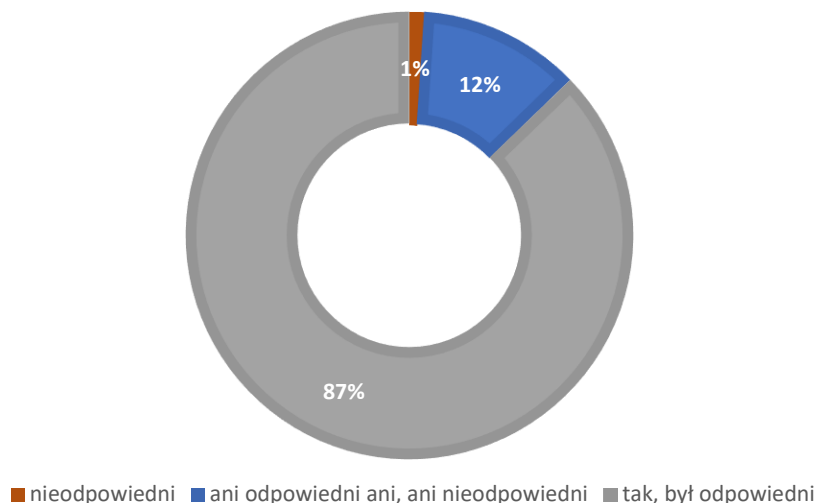
Analizując trafność interwencji, zasadne wydaje się również wskazanie obszaru życia społeczno-gospodarczego, w którym pomimo obserwowanych od lat wielu niezaspokojonych potrzeb w odniesieniu do osób z niepełnosprawnością, **nie zaplanowano w Programie Dostępność Plus wystarczającego zakresu działań. Tym obszarem jest rynek pracy osób z niepełnosprawnościami.** Bardzo niski poziom aktywności zawodowej tej grupy osób oraz liczne bariery ograniczające możliwości sprawnego funkcjonowania na nim aktywnych zawodowo osób z niepełnosprawnościami, potwierdzają potrzebę skierowania interwencji służącej usuwaniu barier dla OzN na rynku pracy jako całości, w tym także w sektorze prywatnym. Natomiast w Programie Dostępność Plus założono głównie działania wspierające ten obszar w odniesieniu do instytucji publicznych (w ramach Programu Stabilne Zatrudnienie). Biorąc pod uwagę dane na temat realnego potencjału zatrudnieniowego pracodawców z sektora publicznego i prywatnego, niezrozumiałe wydaje się być pominięcie w działaniach wspierających dostępność rynku, pracy podmiotów z tego drugiego sektora. Argumentem za rozszerzeniem działań w tym obszarze mogą być też wyznaczone w Strategii cele na rzecz osób z niepełnosprawnościami, dotyczące radykalnego wzrostu zatrudnienia tej grupy osób (z 26,2 do 40%) do 2030 r. **Stąd należałoby rozważyć zwiększenie zakresu wsparcia dla szeroko rozumianych instytucji rynku pracy, w tym urzędów pracy, ale także m.in. organizacji pozarządowych. Wsparcie takie mogłoby być ukierunkowane na zwiększenie dostępności instytucji dla OzN oraz na podniesienie ich potencjału do świadczenia usług służących zwiększeniu szans OzN na zatrudnienie w sektorze prywatnym.**

4.1.2. Forma wsparcia

Zgodnie z wynikami badania ankietowego zdecydowana większość projektów realizowanych w ramach Programu Dostępność Plus uzyskała wsparcie w trybie konkursowym (90%

projektów). Beneficjenci (87%) oceniają tryb, w którym udzielono im wsparcia jako trafny z punktu widzenia celów realizowanego przedsięwzięcia (Wykres 2).

Wykres 2. Czy tryb wyboru projektów był wg Pana/i odpowiedni dla osiągnięcia celów Państwa projektu?

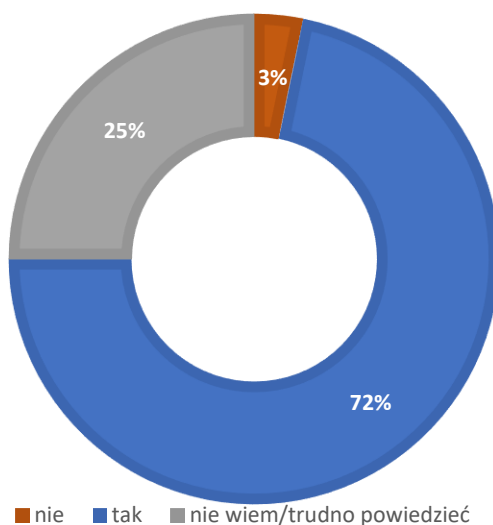


Źródło: CAWI z beneficjentami, n=188

W jednostkowych przypadkach tryb konkursowy oceniony został jako nieodpowiedni. Dotyczyło to np. przedsięwzięcia, które ze względu na jego zakres i systemowy charakter wymagało szerszych konsultacji wśród interesariuszy i jako takie kwalifikowało się w opinii beneficjenta do trybu pozakonkursowego.

Beneficjenci wysoko oceniają także trafność założeń udzielonego wsparcia w kontekście potrzeb OzN (Wykres 3).

Wykres 3. Czy założenia konkursu/naboru/przetargu pozwalały w pełni na realizację projektów odpowiadających na potrzeby osób z niepełnosprawnościami?



Źródło: CAWI z beneficjentami, n=188

W przypadku jednostkowych odpowiedzi negatywnych beneficjenci najczęściej wskazywali ograniczenia w zakupie środków trwałych i zbyt mały zakres cross-financingu, m.in. w kontekście rosnących cen materiałów budowlanych.

Wyniki badań jakościowych wskazują, że projektowa formuła realizacji działań rodzi ryzyko niezapewnienia ciągłości interwencji w poszczególnych obszarach, w przypadku braku kontynuacji działań podjętych w ramach wspartych projektów. Stąd w celu zachowania trwałości uzyskanych efektów niezbędnym jest zapewnienie kontynuacji wsparcia publicznego w kolejnym okresie programowania (90% badanych beneficjentów planujących dalsze działania w obszarze dostępności deklaruje potrzebę skorzystania z zewnętrznych źródeł finansowania – por. podrozdział 5.2).

Trudności, z jakimi spotkali się respondenci w odniesieniu do trafności interwencji, różniły się w zależności od typu projektu lub źródła ich finansowania. I tak na przykład, w obszarze usługi - w działaniu Praca w administracji - badani wskazali, że **poważnym problemem realizacyjnym jest brak możliwości zapewnienia racjonalnych usprawnień na etapie realizacji projektu**. W tym miejscu należy podkreślić, że nawet na etapie aplikowania o środki, nie było możliwości wskazania na potrzeby tego rodzaju oraz ich zabudżetowanie. W opinii realizatorów projektów, w tym działaniu, brak tych środków miał bezpośrednie przełożenie na niemożność objęcia wsparciem niektórych osób z niepełnosprawnościami w postaci skierowania na staż. To z kolei uniemożliwiało ich aktywizację zawodową.

W tym kontekście istotnym problemem jest także stosunkowo niski poziom świadomości na temat możliwości skorzystania z mechanizmu racjonalnych usprawnień. Zgodnie z wynikami badania ankietowego ponad 40% beneficjentów nie posiadało wiedzy o możliwości skorzystania z tego typu instrumentu i w konsekwencji jedynie niespełna 30% z niego skorzystało. Beneficjenci, którzy nie skorzystali z MRU (70%), w większości przypadków jako powód wskazywali brak wiedzy na ten temat, a w następnej kolejności brak takiej potrzeby, wynikający m.in. ze specyfiki realizowanego projektu (np. brak uczestników OzN).

Kolejną kwestię, na jaką zwracano uwagę w odniesieniu do Programu Stabilne zatrudnienie, było nierówne traktowanie instytucji w dwóch modułach Programu:

- w module I „Instytucje” – adresowano działania do organów i instytucji wykonujących zadania z zakresu administracji publicznej, jednostek samorządu terytorialnego oraz państwowych i samorządowych instytucji kultury, które w ramach programu zatrudnią osoby niepełnosprawne,
- w module II „Staż zawodowy” kierowano wsparcie do NGO, które w ramach Programu Dostępność Plus przygotowują i skierują osoby z niepełnosprawnościami na staż zawodowy w administracji rządowej.

Zgodnie z założeniami naboru jedynie podmioty wspierane w ramach modułu I miały możliwość kwalifikowania wydatków inwestycyjnych. W założeniach Programu Dostępność Plus oraz naboru, nie zawarto jednak uzasadnienia dla tego typu rozwiązania. Biorąc pod uwagę zdecydowanie słabszą sytuację infrastrukturalną NGO, widoczną chociażby w badaniu

organizacji pozarządowych Stowarzyszenia KLON/Jawor „Organizacje pozarządowe wobec pandemii” z 2020 r.⁴⁴, **takie różnicowanie interwencji, z uwagi na status odbiorców wsparcia, należy ocenić negatywnie.**

Problemy występujące z uwagi na status Wnioskodawcy, odnotowano również w przypadku obszaru edukacja w działaniu Dostępna Szkoła. Założone w nim zobowiązanie do uzyskania właściwie niemożliwych do zdobycia przez podmioty z III sektora wymaganych zabezpieczeń finansowych, takich jak gwarancje bankowe warunkowało **realne ograniczenie dotarcia interwencji do podmiotów jej potrzebujących.**

Realizatorzy projektów z obszaru dostępnej szkoły wskazywali także na problemy w ocenie projektów. Na etapie oceny wymagano od Wnioskodawców przedstawienia dodatkowych wyjaśnień w odniesieniu do zaplanowanych wydatków wynikających z dostępności. Przedmiotowe działania mogą oznaczać brak odpowiedniej wiedzy lub właściwego zrozumienia potrzeb osób z niepełnosprawnościami wśród osób oceniających projekty. Należy bowiem pamiętać, że w wielu projektach mogą one występować w dwóch rolach – bezpośrednich odbiorców działań oraz pracowników/czek projektów.

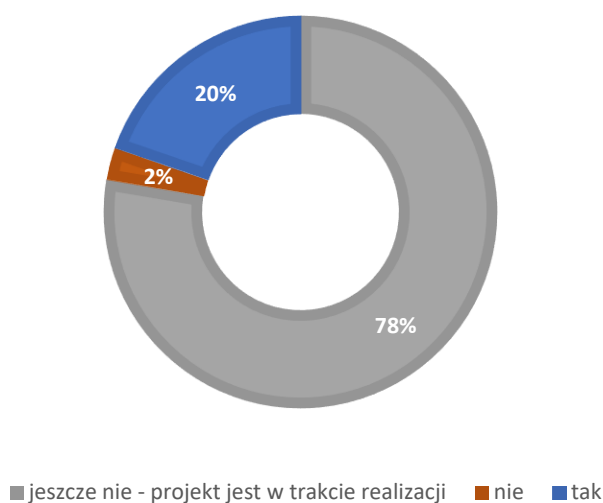
4.2. Skuteczność i użyteczność wsparcia

W niniejszej części raportu, w kolejnych podrozdziałach, zaprezentowane zostały wyniki oceny skuteczności i użyteczności Programu Dostępność Plus dla poszczególnych obszarów interwencji. Jako punkt wyjścia do pogłębionych analiz tematycznych, poniżej prezentujemy wyniki oceny skuteczności i użyteczności interwencji na poziomie Programu jako całości.

Dokonując oceny efektów Programu Dostępność Plus należy mieć na uwadze, że zdecydowana większość projektów jest w trakcie realizacji. Stąd zakładane efekty, w tym w szczególności o charakterze długoterminowym, nie miały jeszcze możliwości zaistnienia w pełnym wymiarze (Wykres 4).

⁴⁴ Charycka B., Gumkowska M., „Organizacje pozarządowe wobec pandemii”, Stowarzyszenie KLON/Jawor, Warszawa 2020.

Wykres 4. Czy osiągnęliście Państwo zakładane rezultaty projektu (w tym wartości docelowe wskaźników)? – beneficjenci



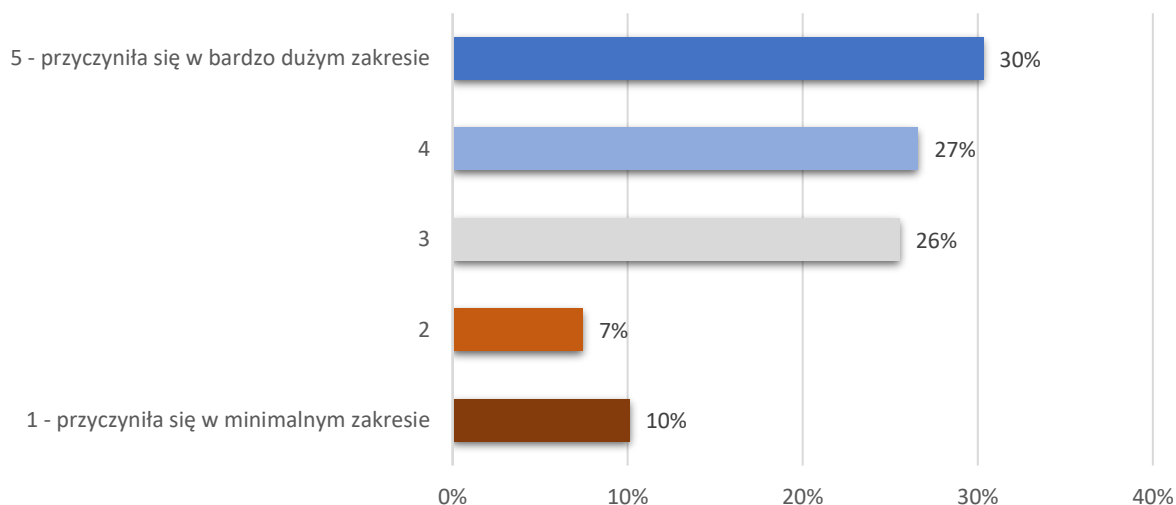
Źródło: CAWI z beneficjentami, n=146

Prawie 80% badanych beneficjentów deklaruje, iż z tego powodu zakładane rezultaty nie zostały jeszcze osiągnięte⁴⁵. Niemniej w przypadku projektów zakończonych (22% badanych projektów) ich cele, w tym wartości docelowe wskaźników, zostały w zdecydowanej większości zrealizowane. Pozwala to zatem na umiarkowaną, pozytywną ocenę spodziewanej skuteczności programu, przynajmniej na poziomie produktów oraz bezpośrednich rezultatów.

Pomimo wczesnego etapu ich realizacji, już w chwili obecnej zaobserwować można pierwsze pozytywne efekty wdrażania projektów (Wykres 5)

⁴⁵ Na użytek interpretacji rezultatów badania ankietowego należy pokreślić, że jego wyniki w przypadku beneficjentów dotyczą głównie obszarów Usług i Edukacji (79% respondentów), a w przypadku uczestników Edukacji, Usług i Architektury (89% respondentów). Struktura ta wynika głównie ze struktury samego Programu, gdzie największa liczba projektów realizowana była właśnie w tych obszarach, ale także z innych uwarunkowań związanych z realizacją badania m.in. z dostępnością danych kontaktowych oraz składu uzyskanej próby badawczej.

Wykres 5. Czy realizacja projektu, na jego obecnym etapie, przyczyniła się do zwiększenia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami? – beneficjenci

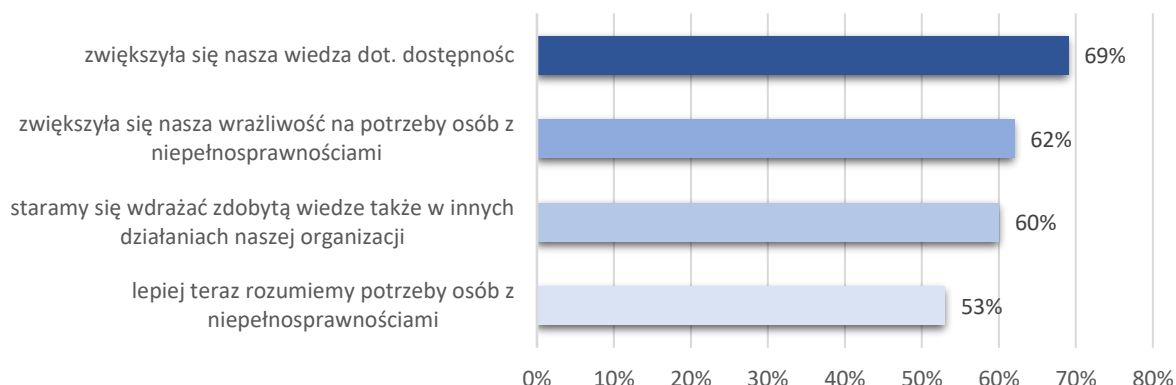


Źródło: CAWI z beneficjentami, n=146

Ponad połowa beneficjentów (57%) ocenia dotychczasowy wpływ projektów na zwiększenie dostępności dla OzN jako duży lub bardzo duży. Jedynie 10% z nich twierdzi, iż wpływ ten jest w chwili obecnej minimalny. Analiza odpowiedzi otwartych, w których respondenci poproszeni zostali o zdefiniowanie charakteru tego oddziaływania, wskazuje jednak, iż oceniają oni wpływ projektów bardziej w kategoriach dostarczonych przez nich produktów (np. eliminacja barier architektonicznych, stworzenie dostępnego serwisu internetowego uczelni, dostosowanie procedur czy też podnoszenie świadomości potrzeb OzN poprzez organizację szkoleń), niż rzeczywistych zmian na poziomie grup docelowych. Choć w jednostkowych przypadkach deklarowane są także efekty wśród grup docelowych, np. w postaci obserwowanego wzrostu zainteresowania wśród OzN studiowaniem na uczelni realizującej projekt w ramach konkursu Uczelnia dostępna.

Analizowane projekty, zgodnie z odtworzoną na potrzeby niniejszego badania logiką interwencji, przekładają się również na zmiany świadomościowe i instytucjonalne na poziomie beneficjentów (Wykres 6).

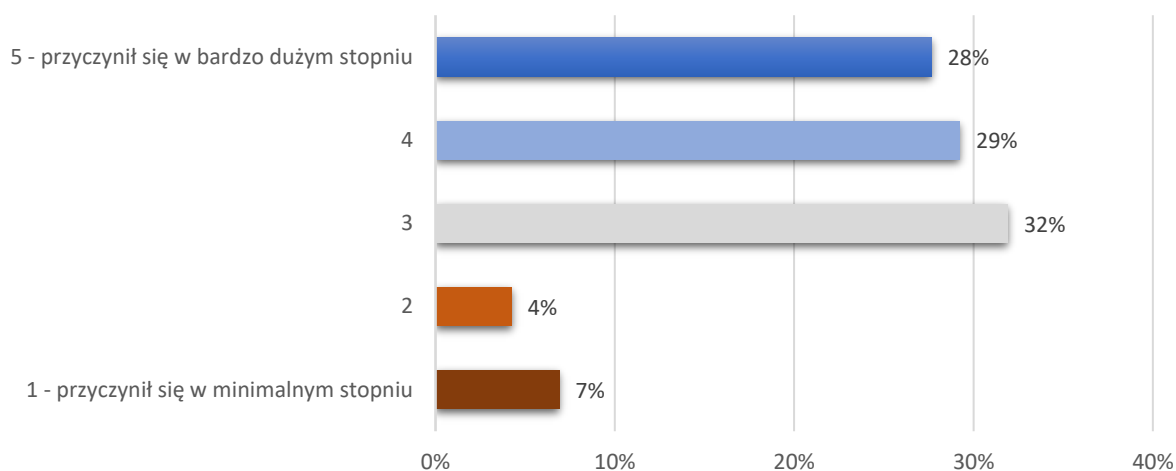
Wykres 6. Czy w toku realizacji projektu zaobserwowano następujące dodatkowe efekty związane z funkcjonowaniem Państwa instytucji, jako projektodawcy? – beneficjenci



Źródło: CAWI z beneficjentami, n=146

Prawie 70% z nich deklaruje, że dzięki realizacji projektu zwiększyła się ich wiedza na temat dostępności. Na uwagę zasługują także stosunkowo duży udział instytucji (60%), które podejmują starania, aby zdobytą w ramach projektu wiedzę wykorzystywać w innych swoich działaniach. Starania te już na obecnym etapie przedkładają się, zgodnie z deklaracjami beneficjentów, na poszerzenie zakresu stosowania rozwiązań zwiększających dostępność i ułatwiających funkcjonowanie OzN w ich instytucjach. Ponad połowa beneficjentów ocenia, że realizowany projekt przyczynił się do tego w dużym lub bardzo dużym stopniu (Wykres 7).

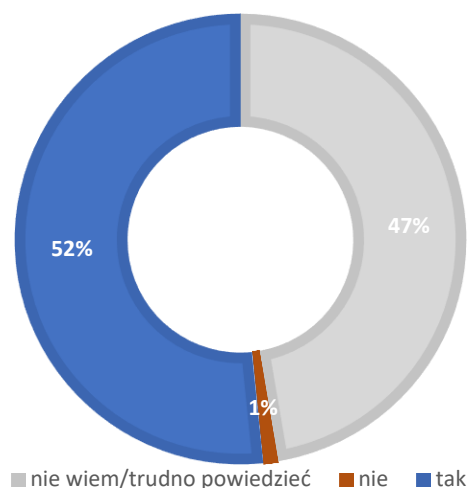
Wykres 7. Czy w Pana/i opinii projekt przyczynił się do poszerzenia zakresu stosowania rozwiązań zwiększających dostępność i ułatwiających funkcjonowanie osobom z niepełnosprawnościami w Państwa instytucji? – beneficjenci



Źródło: CAWI z beneficjentami, n=188

Także ponad połowa z nich planuje kontynuację działań w zakresie zwiększania dostępności dla OzN. Jedynie 1% jednoznacznie deklaruje, że takich działań nie planuje podejmować, ponieważ, ze względu na skalę prowadzonej działalności, zrealizowany projekt zaspokoił ich wszystkie potrzeby w tym zakresie (Wykres 8).

Wykres 8. Czy planują Państwo realizację kolejnych projektów lub innych działań z zakresu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami?

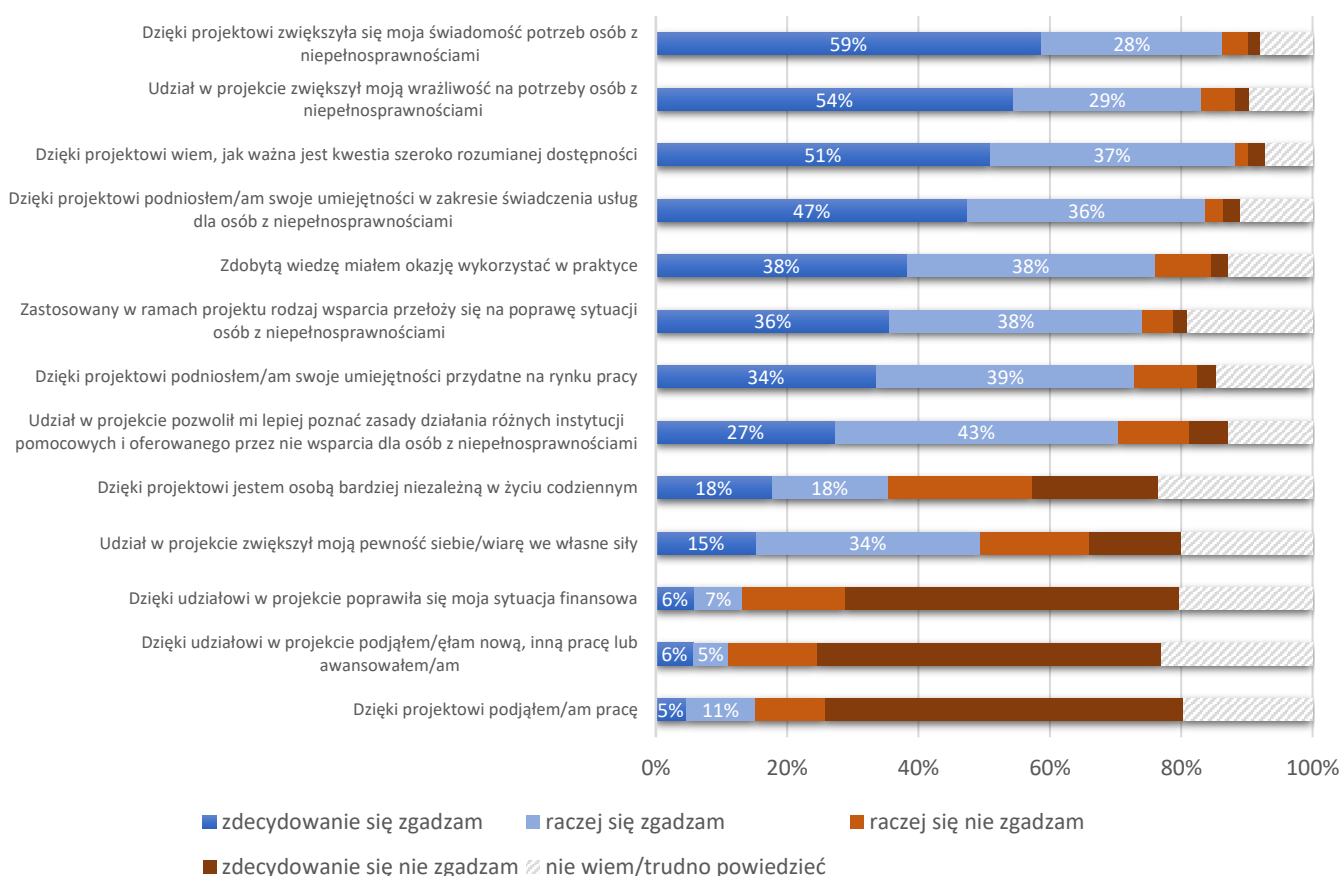


Źródło: CAWI z beneficjentami, n=188

Wymieniane przez beneficjentów, planowane do realizacji przedsięwzięcia mają głównie charakter kontynuacji i uzupełnienia działań podjętych w ramach projektu. Niemniej jednak kierunkiem wskazywanym przez największą liczbę beneficjentów są projekty służące zwiększaniu dostępności architektonicznej i infrastrukturalnej oraz dostępności cyfrowej. W kontekście oceny zapotrzebowania na wsparcie publiczne w tym zakresie, podkreślić należy, że 90% beneficjentów planujących kontynuację działań w obszarze dostępności zgłasza potrzebę skorzystania z zewnętrznych źródeł finansowania.

Bardziej szczegółowych informacji w zakresie skuteczności i użyteczności Programu oraz jego wpływu na rzeczywiste zmiany na poziomie grup docelowych dostarczają wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród uczestników/czek projektów „dostępnościowych” (Wykres 9).

Wykres 9. Poniżej znajdują się stwierdzenia, które w różnym stopniu odnoszą się do Pana/i udziału w projekcie. Przy każdym z nich proszę zaznaczyć, w jakim stopniu się z nimi Pan/i zgadza lub nie zgadza – uczestnicy



Źródło: CAWI z uczestnikami, n=1290

Zaprezentowane powyżej wyniki wskazują, że badane projekty w największym stopniu przekładają się na zmiany świadomościowe (trzy pierwsze, najwyżej oceniane kategorie efektów), a w nieco mniejszym na podnoszenie wiedzy i umiejętności, użytecznych w kontekście zaspokajania potrzeb OzN.

Udzielone wsparcie miało natomiast znikomy wpływ na zmianę sytuacji zatrudnieniowej. Wynika to ze specyfiki ocenianych projektów, w ramach których uczestnikami/czkami były głównie osoby pracujące (ponad 90% respondentów biorących udział w badaniu), a bezpośrednim ich celem nie była poprawa sytuacji uczestników/czek na rynku pracy. Niemniej jednak należy zauważyć, że w przypadku osób będących w momencie rozpoczęcia projektu osobami bezrobotnymi, ponad połowa z nich deklaruje, że projekt przyczynił się do poprawy ich sytuacji na rynku pracy oraz poprawy sytuacji finansowej.

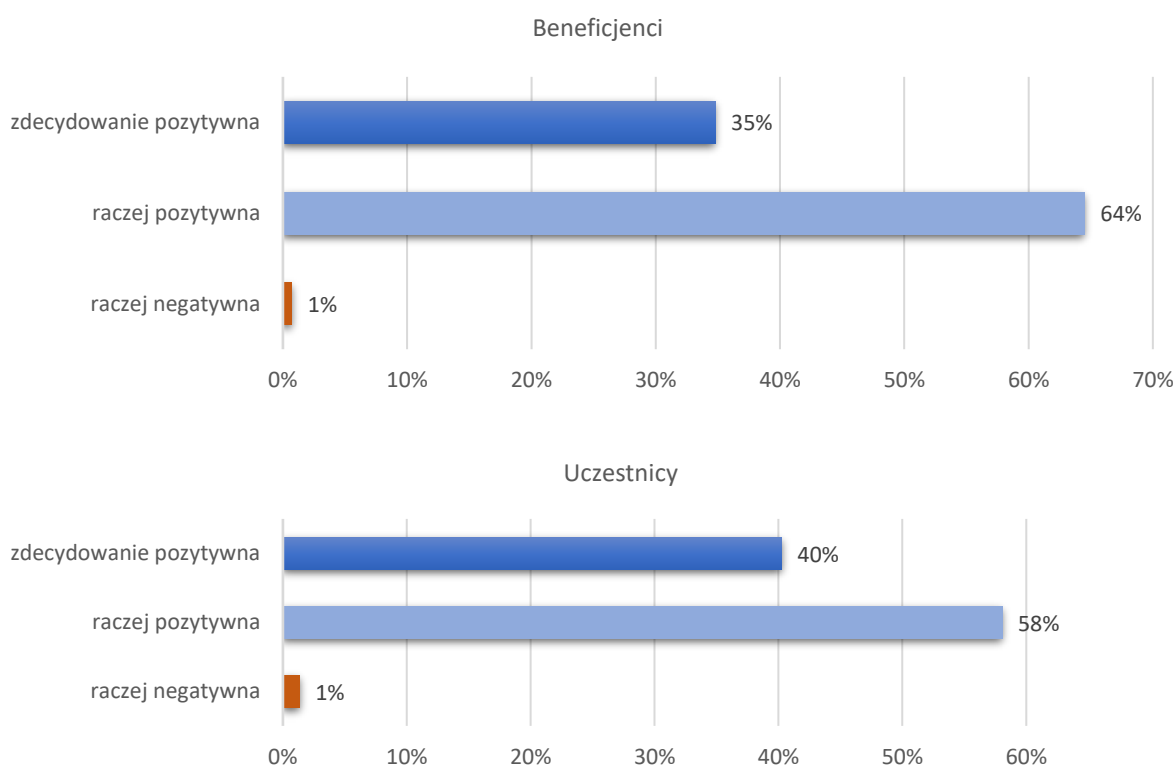
Analizowane projekty miały największy wpływ na wzrost świadomości potrzeb OzN - aż 59% uczestników/czek zdecydowanie zgadza się z takim stwierdzeniem. Co istotne, także uczestnicy/czki będący OzN najczęściej wskazują właśnie ten efekt jako najbardziej dla nich znaczący (55% uczestników/czek będących OzN zdecydowanie zgadza się z tym stwierdzeniem). Podobna sytuacja dotyczy również pozostałych efektów świadomościowych tj. zwiększenia wrażliwości na potrzeby OzN oraz uświadomienia sobie wagi problematyki dostępności. Badane projekty podniosły zatem poziom świadomości także wśród uczestników/czek będących OzN. Deklarowane zwiększenie świadomości potrzeb OzN wśród samych OzN, wskazuje pośrednio na stopień złożoności problematyki dostępności i skalę zapotrzebowania na upowszechnianie wiedzy w tym zakresie.

Projekty objęte badaniem przekładają się również w widoczny sposób na podnoszenie praktycznych umiejętności, użytecznych w kontekście zaspokajania potrzeb OzN. 83% uczestników/czek deklaruje, że podnieśli oni swoje umiejętności w zakresie świadczenia usług dla OzN, a 76% wykorzystuje nabytą wiedzę w praktyce. Co istotne, także większość uczestników/czek będących obecnie osobami bezrobotnymi (88%) lub osobami biernymi zawodowo (75%), deklaruje, że miała okazję wykorzystać nabytą wiedzę w praktyce. Świadczy to zatem o uniwersalnym charakterze wiedzy nabywanej w ramach analizowanych projektów, która wykorzystywana jest nie tylko w relacjach zawodowych, ale także w szerzej pojętych relacjach społecznych, w tym kontaktach z OzN.

Stosunkowo wysoko ocenić należy także użyteczność projektów. 74% uczestników/czek zgadza się lub zdecydowanie zgadza się, ze stwierdzeniem, że oferowany w ramach projektu rodzaj wsparcia przełoży się na poprawę sytuacji OzN. Należy również podkreślić, że w przypadku uczestników/czek będących OzN, których opinie w tym zakresie wydają się szczególnie cenne i miarodajne, ocena ta jest jeszcze bardziej pozytywna (ponad 80% uczestników/czek będących OzN zgadza się lub zdecydowanie zgadza się z takim stwierdzeniem).

Program Dostępność Plus cieszy się pozytywną (58-64%) lub bardzo pozytywną (35-40%) opinią, zarówno wśród beneficjentów, jak i uczestników/czek projektów realizowanych w ramach programu (Wykres 10).

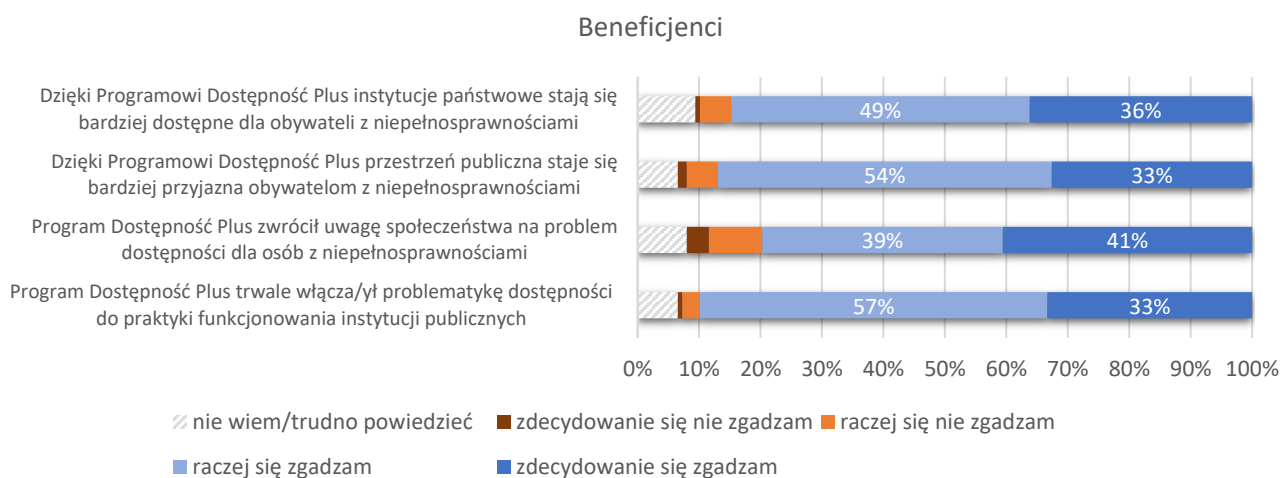
Wykres 10. Jaka jest Pana/i opinia o Programie Dostępność Plus?

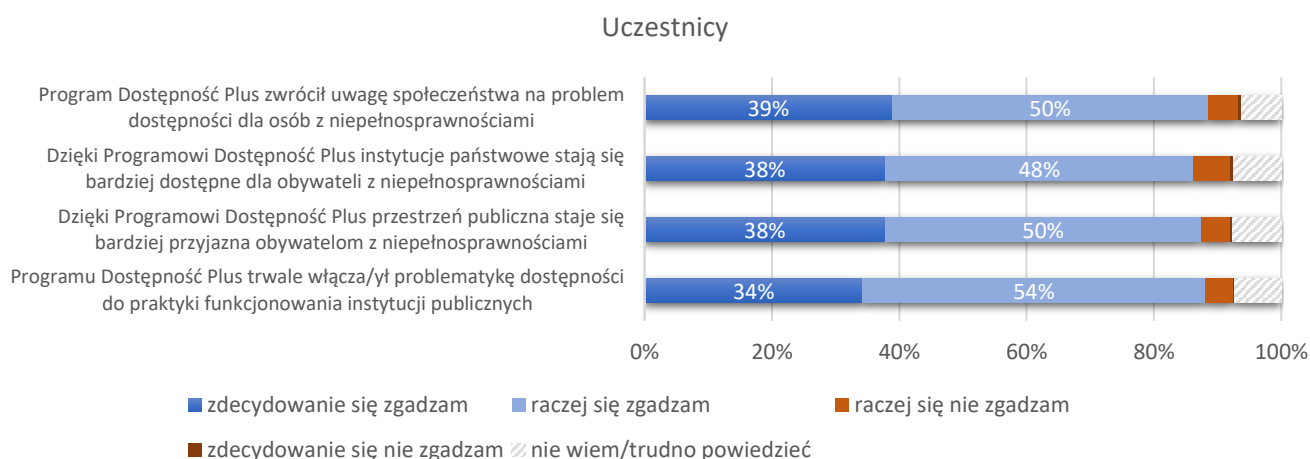


Źródło: CAWI z beneficjentami, n=138; CAWI z uczestnikami, n=833

Program jako całość spełnia zatem oczekiwania odbiorców wsparcia, w tym dla ponad 1/3 z nich w bardzo dużym stopniu. W ich opinii interwencja już w chwili obecnej przekłada się na poprawę sytuacji OzN we wszystkich najważniejszych wymiarach objętych badaniem (Wykres 11).

Wykres 11. Poniżej znajdują się stwierdzenia, które w różnym stopniu odnoszą się do Programu Dostępność Plus. Przy każdym z nich proszę zaznaczyć, w jakim stopniu się z nimi Pan/i zgadza lub nie zgadza.





Źródło: CAWI z beneficjentami, n=138; CAWI z uczestnikami, n=833

Ponad ¾ adresatów wsparcia (zarówno beneficjentów jak i uczestników/czek) dostrzega wpływ Programu na wzrost świadomości społecznej w zakresie dostępności, a także na zwiększenie dostępności przestrzeni oraz instytucji publicznych. Należy jednak podkreślić, że opinia uczestników/czek będących OzN jest w tym zakresie nieco bardziej zróżnicowana. Uczestnicy/czki OzN nieco mniej pozytywnie oceniają wpływ programu na zwiększenie dostępności instytucji publicznych (ok. 30% uczestników/czek OzN zdecydowanie zgadza się z takim stwierdzeniem), natomiast bardziej pozytywnie wpływ interwencji na włączenie problematyki dostępności do praktyki funkcjonowania instytucji publicznych (ok. 40% uczestników/czek OzN zdecydowanie zgadza się z takim stwierdzeniem) i w szczególności na wzrost świadomości społecznej w zakresie dostępności dla OzN (ok. 50% uczestników/czek OzN zdecydowanie zgadza się z takim stwierdzeniem).

Podsumowując, przedstawiona powyżej analiza skuteczności i użyteczności na poziomie Programu Dostępność Plus jako całości wskazuje, iż pomimo wstępnego etapu realizacji programu, już w chwili obecnej zaobserwować można jego pierwsze efekty krótkoterminowe. Program Dostępność Plus na obecnym etapie realizacji ma największy wpływ na zmiany świadomościowe oraz na szersze wprowadzenie problematyki dostępności do agendy instytucji publicznych. Interwencja przekłada się także na zwiększanie wiedzy i umiejętności w zakresie dostępności i świadczenia usług dla OzN wśród uczestników/czek projektów, jak również na zmiany w praktyce funkcjonowania instytucji biorących udział w Programie. Stosunkowo wysoko ocenić należy także użyteczność interwencji. Wyniki badania wskazują, że w ujęciu długoterminowym, oferowane wsparcie ma szansę, pod warunkiem jego kontynuacji, przełożyć się na poprawę sytuacji OzN.

Poniżej w kolejnych rozdziałach prezentujemy szczegółową analizę skuteczności i użyteczności Programu Dostępność Plus dla poszczególnych obszarów jego interwencji.

4.2.1. Architektura

4.2.1.1. Obszar architektura w Programie Dostępność Plus

Obszar Architektura jest pierwszym i najważniejszym obszarem interwencji Programu Dostępność Plus. Wynika to nie tylko ze zgłaszanych od wielu lat postulatów środowiska osób z niepełnosprawnościami, ale także z wpływu, jaki ma kształtowanie przestrzeni architektonicznej na prowadzenie wszelkich innych aktywności osób ze szczególnymi potrzebami. Choć w podstawowym zakresie, zagadnienia związane z dostępnością były obecne w „Prawie budowlanym” i wydawanymi na jego podstawie przepisami wykonawczymi, to sposób projektowania, a przede wszystkim niestosowanie zasad projektowania uniwersalnego, skutkowało bardzo niskim udziałem faktycznie dostępnych budynków, zarówno w sektorze publicznym, jak i w wielorodzinnym budownictwie mieszkaniowym⁴⁶. Gdyby dodać do tego dziesiątki tysięcy bloków pięciokondygnacyjnych i kamienic nieposiadających wind⁴⁷, zakres wyzwań w obszarze Architektura jest naprawdę pokazny.

Twórcy Programu Dostępność Plus przeprowadzili prawidłową diagnozę i zdefiniowali wyzwania w obszarze Architektura. Stwierdzono istnienie barier wynikających z przepisów prawa, niewiedzy i braku doświadczenia projektantów i innych uczestników procesu budowlanego oraz konieczność inwestowania dodatkowych środków finansowych na łamanie istniejących barier architektonicznych.

W Programie Dostępność Plus zaplanowano:

- opracowanie modelu dostępnego mieszkania,
- uruchomienie programu pożyczek dla jednostek samorządu terytorialnego na likwidację barier architektonicznych,
- stworzenie możliwości dofinansowywania zamiany mieszkań w sytuacji, gdy likwidacja barier w istniejącym mieszkaniu będzie generowała nadmierne koszty,
- uruchomienie programu wsparcia dla 100 gmin (audyt dostępności, plan likwidacji barier, dofinansowanie i pożyczki na wdrożenie planu),
- szkolenia dla osób zaangażowanych w proces inwestycyjny (łącznie 5000),
- uruchomienie usług doradczych i konsultacyjnych dla inwestorów,
- opracowanie procedur postępowania służb w zakresie weryfikowania dostępności na różnych etapach inwestycji,
- opracowanie procedur postępowania wobec inwestycji, które nie zapewniają dostępności mimo istniejących przepisów prawa.

⁴⁶ Patrz Program Dostępność Plus s. 17.

⁴⁷ Szczegółowe dane dotyczące liczby mieszkań w Polsce patrz: ZAMIESZKANE BUDYNKI Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011, Warszawa 2013

Na całość działań program alokował 510 mln złotych. Nie został opracowany harmonogram wdrażania poszczególnych działań, co utrudnia ocenę jego efektów. Gdy w treści mowa jest o opóźnieniach nie chodzi więc o opóźnienia wobec harmonogramu (z uwagi na jego brak), a wobec potrzeb i wpływu poszczególnych działań na inne.

Nie we wszystkich obszarach zostały precyzyjnie określone wskaźniki. Zestawienie założonych i osiągniętych efektów przedstawia poniższa tabela.

Tabela 2. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze architektura w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁴⁸	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
Dostępne nowo budowane budynki użyteczności publicznej i mieszkalnictwa wielorodzinnego	Nowelizacja Prawa Budowlanego. Wprowadzenie definicji konwencyjnej dot. osób z niepełnosprawnościami oraz określono minimalny udział dostosowanych mieszkań w nowych inwestycjach.	Aktualizacja rozporządzenia o warunkach technicznych, jakie muszą spełniać budynki i ich usytuowanie.	Nie zdefiniowano wartości wskaźnika
100 gmin, w których poprawiono jakość przestrzeni publicznej (likwidacja barier)	W ramach realizacji programu „Rozwój lokalny” finansowanego ze środków EOG wyłoniono 53 miasta, które złożyły najlepsze zarysy projektów.	Do października 2020 roku trwało przygotowywanie wniosków, z których wybranych zostanie 15, które otrzymają dofinansowanie. Ostatecznie 9 lipca 2021 ogłoszona została lista 29 projektów, które	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.

⁴⁸ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁴⁸	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
		otrzymają dofinansowanie.	
5000 osób przeszkolonych z praktycznego stosowania zasad dostępności w budynkach użyteczności publicznej i ich otoczeniu;	Projekt „Blżej dostępności” realizowany w ramach działania 2.19 PO WER przez Fundację TUS, FIRR i Spółdzielnię socjalną FADO objął 1504 osoby – szkolenia były realizowane stacjonarnie i zdalnie (ze względu na COVID)	Realizacja „Blżej dostępności” zakończyła się w pierwszym kwartale 2020 roku. W 2021 roku ogłoszony został nabór wniosków na realizatora drugiej edycji szkoleń. W drugiej edycji IZ oczekuje przeszkolenia 3500 uczestników i uczestniczek.	Przeszkolono 1054 osoby z 5000 planowanych.
900 dostosowanych budynków wielorodzinnych	Uruchomiony został program pożyczek z Funduszu Dostępności. Program był realizowany przez Bank Gospodarstwa Krajowego.	Wyłonieni zostali operatorzy małych pożyczek (do 2 mln zł). Są to trzy podmioty: Małopolska Agencja Rozwoju Regionalnego, Karkonoska Agencja Rozwoju Regionalnego oraz Polska Fundacja Przedsiębiorczości.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

Podpisanie umowy na realizację projektu „Blżej dostępności” było pierwszym wymiernym działaniem związanym z wdrażaniem całego Programu Dostępność Plus. W związku z tym, jest to też jeden z niewielu projektów, który został w pełni ukończony. Dzięki temu udało się zrealizować prawie 30% wskaźnika związanego ze szkoleniami. Podobnie jak w przypadku wielu innych projektów szkoleniowych, także i w tym wypadku, wiele zmieniło się ze względu na panującą epidemię COVID-19. Konieczność opracowania nowego podejścia do szkoleń z zakresu dostępności, które z samego założenia powinny opierać się na doświadczaniu barier,

była wielkim wyzwaniem. Osoby uczestniczące w szkoleniach (zarówno stacjonarnych, jak i online) wielokrotnie powtarzały, że kwestie świadomościowe związane ze zrozumieniem rodzaju barier, na jakie napotykają osoby z niepełnosprawnościami, są kluczowe dla wdrożenia zmiany związanej z projektowaniem uniwersalnym.

Przykład wpływu Programu na sytuację OzN

Respondentka brała udział w projekcie szkoleniowym. Ocenia je bardzo pozytywnie. Szkolenie było zorganizowane w dostępnym miejscu i jego organizacja została oceniona bardzo dobrze. Jedną z osób prowadzących miała niepełnosprawność wzroku. Najmocniejsze wrażenie na rozmówczyni zrobiły symulacje niepełnosprawności. Uczestnicy szkolenia mieli możliwość usiąść na wózek, używać gogli symulujących niepełnosprawność wzroku. Jednym z zadań był przejazd przez tory tramwajowe samodzielnie siedząc na wózku inwalidzkim. Wspomniała, że nie sądziła, że 2 cm krawężnik, choć zgodny z wytycznymi, będzie tak trudny do pokonania.

Żadna prezentacja nie zastąpi doświadczenia osobistego.

Ono zostaje w pamięci. Jedno z najcenniejszych dla mnie szkoleń.



Mieszkanka województwa małopolskiego borykająca się z niewielką niepełnosprawnością ruchową.

Respondenci wywiadów podkreślali, że szkolenia powinny być dalej organizowane dla coraz większej grupy osób i przynajmniej w pierwszej części warto, żeby osoby uczestniczące w nich były dzielone na grupy wynikające z ich profesji. Dopiero po zrozumieniu podstawowych założeń projektowania uniwersalnego oraz zmianie postaw wobec barier, warto tworzyć grupy mieszane – pozwoli to osiągnąć lepsze efekty – w przeciwnym razie istnieje ryzyko, że np. architekci/teki skupią się na kierowaniu odpowiedzialności za brak dostępności na konserwatorów zabytków i na odwrót.

Negatywnie należy ocenić niemal półtoraroczną przerwę pomiędzy I a II edycją szkoleń.

Obecnie nie został jeszcze zakończony nabór realizatorów projektu. Może to spowodować utrudnienie w osiągnięciu pewnej masy krytycznej w zakresie liczby osób objętych działaniami szkoleniowymi, co powinno przekładać się na większe zrozumienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami we wszystkich instytucjach zaangażowanych w procesy inwestycyjne. Omawiane tu opóźnienie jest przykładem większego problemu związanego z oparciem realizacji założeń Programu głównie na projektach finansowanych ze środków UE. Pierwsza edycja szkoleń została zrealizowana w ramach działania 2.19 PO WER Usprawnienie procesów inwestycyjno-budowlanych. Biorąc pod uwagę zasadę dodatkowości należałoby

oczekiwać, że kolejne szkolenia i wsparcie dla JST (a także innych uczestników procesu inwestycyjnego) będą finansowane ze środków krajowych i za ich realizację odpowiadać powinny podmioty odpowiedzialne za realizację wsparcia dla samorządów (np. MSWIA) czy Główny Urząd Nadzoru Budowlanego (dla przedstawicieli powiatowych inspektoratów nadzoru budowlanego) i Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu (dla konserwatorów zabytków). Podmiotem, który powinien koordynować ten proces powinien być minister odpowiedzialny za dział budownictwo. Problemem strukturalnym, który wpływał na czas tempo i zakres organizowanych szkoleń były więc wielokrotne zmiany w strukturze poszczególnych ministerstw i rozmycie się odpowiedzialności za wsparcie realizacji tego działania Programu.

Oceniając realizację tego zadania należy wskazać także, że w II edycji należy wprowadzić elastyczną liczbę osób z poszczególnych JST, które będą mogły brać udział w szkoleniu. Warto rozważyć zwiększenie liczby potencjalnych uczestników szkoleń (np. powiązać ich liczbę z wielkością JST). Takie rozwiązanie spowoduje, że ze średnich i większych JST w szkoleniach weźmie udział większa liczba osób i będą one stanowić większy odsetek pracowników w swoich jednostkach. W przeciwnym wypadku pojawi się podobne ograniczenie, jak w I edycji, gdy w największej gminie w Polsce brało udział w projekcie tyle samo osób, co w gminie najmniejszej. Należy też rozważyć preferencje w rekrutacji na szkolenia dla tych JST, które zadeklarują udział w szkoleniu pracowników ze szczebla kierowniczego (przedstawicieli władz i kierowników jednostek organizacyjnych samorządów). Jak wynika z doświadczeń osób prowadzących szkolenia dotyczące dostępności ich uczestnicy i uczestniczki wielokrotnie podnosili, że udział w nich powinien być obowiązkowy dla osób podejmujących decyzje, a nie tylko pracowników i pracowniczek niższego szczebla. Dobrą praktyką w tym zakresie może być szkolenie zlecone przez Miasto Stołeczne Warszawę (osobne od omawianych tu szkoleń z programu „Blżej dostępności”, które dedykowane było dla burmistrzów i burmistrzów oraz dyrektorów i dyrektorek biur).

Szkolenia zrealizowane w I edycji otrzymały bardzo dobre oceny. W tym miejscu należy podkreślić, że choć całe działanie ma opóźnienie, to wskaźniki realizacji pokazują wysoki stopień zaawansowania tego przedsięwzięcia. Ostateczną ocenę długofalowych efektów działań szkoleniowych będzie można jednak ocenić dopiero w dłuższej perspektywie.

Warto podkreślić, że uczestnicy/czki szkoleń I edycji bardzo często wskazywali/ły na wiele barier prawnych, przez które niemożliwe lub utrudnione pozostaje zapewnianie dostępności. Diagnoza ta pokrywała się z założeniami Programu Dostępność Plus.

4.2.1.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze architektura

Oceniając efektywność wprowadzonych zmian w przepisach, należy wskazać na rewolucyjne zmiany przede wszystkim w „Prawie budowlanym” i rozporządzeniu o warunkach technicznych, jakie muszą spełniać budynki i ich usytuowanie. Wprowadzenie obowiązku opracowywania opisu dostępności jako elementu projektu budowlanego i kontroli zgodności tego opisu ze stanem faktycznym to niedające się przecenić kroki na drodze do faktycznego

kształtowania dostępnego zasobu architektonicznego. Efekty działań legislacyjnych należy ocenić więc naprawdę wysoko. Ważna w tym rola Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, które w zdecydowanie wyższym stopniu niż Ministerstwo Infrastruktury dążyło do wprowadzenia potrzebnych zmian. W tym wypadku rola koordynatora działań w Programie Dostępność Plus została połączona z rolą realizatora i przyniosło to wymierne efekty.

Spoglądając jednak holistycznie na system instytucjonalny i przypisane poszczególnym resortom obszary tematyczne, wydaje się, że istotnym kierunkiem działań w dłuższej perspektywie powinno być znaczne zwiększenie zaangażowania resortu odpowiedzialnego merytorycznie za kwestie związane z budownictwem i regulacjami prawnymi w tym obszarze.

Dobrze ocenić należy działania związane z Funduszem Dostępności. Jak podkreślał jeden z uczestników wywiadów indywidualnych, programy finansowe zwykle mają dłuższy niż zakładany na początku okres rozruchu. Podobnie było i w tym przypadku. Niemniej jednak z uwagi na ukończony etap dopracowywania mechanizmów można się spodziewać w najbliższym czasie widocznego wzrostu liczby wniosków o pożyczkę. Dodatkowo pozytywnie wygląda ocena współpracy BGK (i operatorów mniejszych pożyczek) z PFRON. Łączenie instrumentów zwrotnych z dotacją może przynosić wymierne skutki i faktycznie zwiększać liczbę zainteresowanych podmiotów. Jest to szczególnie ważne w momencie, w którym został zakończony przegląd potrzeb podmiotów publicznych w zakresie dostępności budynków użyteczności publicznej i zmniejszeniu bazy finansowej samorządów. Dobrym ruchem było też zlecenie opracowania ekspertyzy windowej. W najbliższym czasie należy dążyć też do opracowania wzorcowej dokumentacji projektowej dla typowych rodzajów bloków mieszkalnych. Pozwoli to zwiększyć zainteresowanie dużych spółdzielni mieszkaniowych korzystaniem ze środków Funduszu Dostępności. Jest to również jedna z rekomendacji zgłaszanych przez respondentów w wywiadach.

W obszarze Architektura nie udało się uniknąć opóźnień. Dotyczy to zarówno działań punktowych – takich jak opracowanie modelu dostępnego i adaptowalnego mieszkania, jak i dużych przedsięwzięć, takich jak wspieranie gmin w zapewnianiu dostępności. Obiektywną przesłanką w zakresie opóźnień jest oczywiście pandemia COVID-19, jednak nie może być ona wytłumaczeniem wszystkich przedłużających się procedur. Jest to szczególnie ważne także ze względu na zmieniający się rynek usług i materiałów budowlanych. Ze względu na opóźnienia może okazać się, że części działań nie uda się zrealizować, ponieważ przekraczają one znacznie zakładane w innej sytuacji rynkowej budżety. Dodatkowo należy podkreślić, że założone wsparcie zmian w 100 gminach pokazuje **zdecydowanie niewystarczającą zaplanowaną skalę interwencji do realnego zakresu potrzeb w tym obszarze**. Pełne osiągnięcie założonego w Programie Dostępność Plus wskaźnika oznaczać będzie wsparcie jedynie nieco ponad 4% gmin w Polsce. Przedmiotowy poziom jest więc wysoce niewystarczający, zwłaszcza, że na obecnym etapie wsparcie jest spodziewane jedynie dla 29 projektów (czyli 1,17%). Rozwiązaniem tego problemu jest większa alokacja środków

budżetowych (niepochodzących z funduszy europejskich) na realizację likwidowania barier architektonicznych w pozostałych gminach. Poza omówionym powyżej systemem pożyczek (i umorzeń) ze środków Funduszu Dostępności należy rozważyć wprowadzenie mechanizmu przekazywania środków z budżetu państwa na działania związane z likwidowaniem zidentyfikowanych w ramach przeglądu dostępności barier architektonicznych. Ten instrument finansowy powinien być oparty na algorytmie związanym z wielkością poszczególnej gminy tak, żeby zapewnić równomierne zmiany dotyczące dostępności i likwidować element uznaniowości. Przykładem może być pierwszy etap Rządowego Funduszu Inwestycji Lokalnych. Dodatkowo należy rozważyć zmiany w wykorzystaniu środków będących w dyspozycji Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Zasadnym byłoby zwiększyć poziom interwencji związanej z dostępnością i likwidacją barier. Może to być działanie bardziej skuteczne w zakresie wprowadzania osób z niepełnosprawnością na rynek pracy zamiast istniejącego obecnie systemu opartego na dofinansowaniu miejsc pracy.

Ważnym efektem, który udało się osiągnąć jest stworzenie ram prawnych do wspierania ze środków PFRON zamiany mieszkań przez osobę z niepełnosprawnością, w sytuacji, gdy likwidacja barier w posiadanym mieszkaniu będzie bardzo trudna finansowo lub prawnie. Jest to realizacja istotnego postulatu przede wszystkim dla środowiska osób z niepełnosprawnością ruchową. Wdrożona zmiana prawa w przedmiotowym zakresie, choć bardzo pozytywna, nie ma jeszcze bezpośredniego wpływu na realną poprawę sytuacji tej grupy osób. Badanie wykazało, że w dalszym ciągu obserwuje się bardzo niewielką świadomość faktu, że rada powiatu może wprowadzić finansowanie takiego działania do programu realizacji zadań finansowanych ze środków PFRON. Kwestię tę szczególnie podkreślał jeden z respondentów, sugerując konieczność kampanii informacyjnej skierowanej do samych osób z niepełnosprawnościami i ich lokalnych organizacji. Dzięki temu wzrosło społeczne oczekiwanie podejmowania przez samorządy mniej standardowych działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Pewne opóźnienia wystąpiły także w związku z uruchomieniem doradztwa dla inwestorów. Realizator projektu finansowanego w ramach działania 2.19 PO WER został wyłoniony w październiku 2020 roku. Do czasu powstania niniejszego raportu ośrodek nie rozpoczął działalności. Doradztwo w zakresie dostępności dla podmiotów publicznych jest bardzo potrzebne, szczególnie biorąc pod uwagę, że inne, opisane powyżej działania szkoleniowe, skierowane są do stosunkowo niewielkiej grupy osób, a wszystkie podmioty publiczne są zobowiązane podjąć daleko idące działania na rzecz zwiększenia dostępności.

Nie rozpoczęły się także działania związane z opracowywaniem procedur sprawdzania dostępności oraz reagowania na fakt braku zapewnienia dostępności. W tym wypadku również powstały już ramy prawne (co jest działaniem bardzo pozytywnym, ale niewystarczającym dla zapewnienia pożądanego efektu), lecz brakuje konkretnych wskazówek np. dla inspektorów nadzoru budowlanego. Jednym z postulatów zgłaszanych przez ekspertów, zarówno w czasie przygotowywania programu, jak i przy wdrażaniu

sposobu realizacji zasad horyzontalnych w funduszach europejskich, było wskazanie obowiązku nie tylko opisanie dostępności, ale i uzyskania akceptacji tych rozwiązań na zasadach podobnych jak w przypadku bezpieczeństwa pożarowego – w obecnym stanie prawnym i faktycznym brak jednak podmiotów, które mogłyby oceniać dostępność w takim samym zakresie jak odpowiednie komendy Państwowej Straży Pożarnej oceniają bezpieczeństwo oddawanych do użytku obiektów. Zmiany prawne wprowadzone wchodzącymi w życie 6 września 2021 roku przepisami ustawy o zapewnianiu dostępności wprowadzają inny, społeczny mechanizm sprawdzania dostępności w nowych i istniejących budynkach. Skuteczność tego rozwiązania będzie można oceniać dopiero w perspektywie kolejnych lat.

Poza działaniami zaplanowanymi w programie pozytywnie należy ocenić zmianę w procedurze tzw. budżetów obywatelskich wprowadzoną w ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, czyli konieczność zapewniania dostępności tych działań, które finansowane są w ramach budżetów obywatelskich. Efektem tej zmiany może być po pierwsze zwiększenie świadomości konieczności zapewniania dostępności wśród uczestników działań partycypacyjnych, po drugie rozpowszechnienie wiedzy o kosztach dostępności, a po trzecie faktyczne zwiększenie dostępności małych i średnich inwestycji (ze względu na inne przepisy w BO realizowane są tylko inwestycje, które można zakończyć w trakcie jednego roku budżetowego).

4.2.1.3. Podsumowanie

Podsumowując należy podkreślić, że **bardzo dużą część działań w obszarze Architektura udało się rozpocząć**. Pewnym problemem jest fakt, że ze względu na horyzont czasowy różne działania muszą być podejmowane równolegle, chociaż lepiej dla ich efektywności byłoby, gdyby realizowane były chronologicznie. I tak najpierw opracowane powinny zostać np. ramy prawne pozwalające na ocenę dostępności obiektu przez pracowników nadzoru budowlanego, następnie powinno się opracować procedury tej oceny, a potem przeszkolić pracowników. Niestety trzeba te działania prowadzić równolegle. Wpływa to niekorzystnie na ich efektywność i komplementarność. Stąd gdy mowa w powyższym rozdziale o opóźnieniach nie ma tu mowy o opóźnieniach wobec harmonogramu wdrażania poszczególnych rozwiązań Programu, bo taki harmonogram nie istnieje, a raczej o opóźnieniach wobec istniejących potrzeb wynikających z uruchamiania kolejnych działań.

Na bazie przeprowadzonych badań i analiz poziomu realizacji poszczególnych wskaźników należy stwierdzić, że istotnym kierunkiem rozwoju Programu Dostępność Plus w przedmiotowym obszarze, jest **dążenie do zniwelowania opóźnień oraz usunięcia ograniczeń wynikających z zaplanowanej alokacji finansowej**. Potrzeby wdrożeniowe są w obszarze Architektura wielokrotnie większe niż środki zaplanowane na te działania.

Jeszcze raz trzeba podkreślić, że **zmiany dotyczące konieczności projektowania dostępności w nowopowstających budynkach są rewolucyjną zmianą**, która długofalowo (wraz ze

zmianami w trybie uczenia architektów) będzie miała największy wpływ na dostępność środowiska zabudowanego.

4.2.2. Transport

4.2.2.1. Obszar transport w Programie Dostępność Plus

Transport – podobnie jak Architektura – to jeden z tych obszarów interwencji Programu Dostępność Plus, którego realizacja otwiera możliwość korzystania z dostępności w innych aspektach życia. Porównując wartość środków finansowych alokowanych na poszczególne obszary jest to obszar z rekordowym wsparciem (20 z 23,230 mld złotych zaplanowanych jako budżet programu). Obszarów, które należy objąć wsparciem jest mnóstwo – komunikacja miejska (autobusy, trolejbusy i tramwaje), komunikacja dalekobieżna (autobusy i pociągi), a także infrastruktura, z której korzystają te wszystkie pojazdy. Wśród najbardziej palących problemów pozostaje do rozwiązania kwestia dostępności dworców kolejowych (np. ujednolicenie wysokości peronów) czy tworzenie multimodalnych węzłów przesiadkowych, gdzie będzie można przesiadać się na różne środki transportu.

Autorzy programu skupili się na następujących celach:

- opracowanie Krajowego Planu Wdrażania TSI PRM (czyli rozporządzenia KE dotyczącego dostępności pojazdów i infrastruktury kolejowej),
- poprawa dostępności 46% dworców kolejowych,
- poprawa dostępności peronów – 35% z oznaczeniami dotykowymi i ścieżkami naprowadzającymi,
- poprawa dostępności taboru – 35% taboru będzie dostępne,
- uzupełnienie TSI PRM poprzez przygotowanie:
 - strategii dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z przepisami ruchowymi dla każdej stacji pasażerskiej i wdrożone poprzez odpowiednie procedury i szkolenia personelu,
 - strategii przewoźników kolejowych określających dostęp do taboru przewozowego przez cały czas jego pracy i wdrożonych przez odpowiednie procedury i szkolenie personelu pokładowego,
 - zasad tworzenia map dotykowych (planów tyflograficznych) stacji pasażerskich dla podróżnych niewidomych tak, aby według jednego wzoru było możliwe ich wykonanie dla tych obiektów.
- remont i przebudowę 200 stacji pasażerskich,
- opracowanie wytycznych architektonicznych dla multimodalnych węzłów przesiadkowych – wspólnego dokumentu dla wszystkich zarządców obiektów wchodzących w tzw. węzły przesiadkowe,
- opracowanie i sfinansowanie realizacji jednolitego programu szkolenia z zakresu praktycznego stosowania zasad dostępności wobec pasażerów o szczególnych potrzebach,

- przygotowanie interaktywnej, darmowej aplikacji na urządzenia mobilne, która pozwoli na zapoznanie się z opiniami i informacjami innych użytkowników na temat miejsc przesiadkowych, dworców i przystanków.

Z analizy planów wyraźnie widać, że założono bardzo dużą skalę interwencji i ich realizacja faktycznie mogłaby radykalnie zmienić poziom dostępności transportu kolejowego oraz miejskiego.

W jednym z wywiadów respondentka zwróciła uwagę na całkowite pominięcie kwestii dotyczących dostępności długodystansowych przewozów autobusowych. W tym wypadku, poza elementami dostępności węzłów multimodalnych, nie została zaplanowana żadna interwencja. Osobnym zagadnieniem jest wprowadzenie kryterium dostępności jako jednego z wpływających na wysokość dopłaty dla organizatora transportu w ramach Funduszu Rozwoju Przewozów Autobusowych. Także i tutaj oceniana jest dostępność dworców i przystanków. Przedmiotowe działanie zasługuje na pozytywną ocenę, należy jednak podkreślić, że jest jeszcze niewystarczające. Z jednej strony bowiem odnosi się ono do transportu autobusowego o charakterze lokalnym (i to należy ocenić na plus), ale z drugiej cały program obecnie nie jest szczególnie popularny (powody braku tej popularności wykraczają poza zakres opracowania) i w efekcie nie przekłada się to na daleko idące zwiększenie dostępności transportu opartego o autobusy. Do zasad oceny projektów, które mogą być dofinansowane z Funduszu należy dodać dostępność pojazdów. O ile bowiem same działania związane z funduszem rozwoju przewozów autobusowych to krok w dobrym kierunku, to nie ujęto go w pierwotnych założeniach Programu Dostępność Plus.

Dodatkowo należy stwierdzić, że plany autorów /ek Programu Dostępność Plus całkowicie pomijały dostępność pojazdów typu bus, które w wielu gminach są jedynym (lub podstawowym) środkiem transportu publicznego. O ile pominięcie dalekobieżnej komunikacji autobusowej wynika prawdopodobnie z braku instrumentów finansowanych ze środków UE dla tego rodzaju transportu i braki dostępności w tym zakresie mogą być niwelowane przy pomocy inwestycji w transport kolejowy, to pominięcie dotyczące pojazdów typu bus powoduje dalsze wykluczenie dużej części osób z niepełnosprawnościami mieszkających w gminach, w których ten środek transportu ma rolę dominującą – są to przede wszystkim gminy wiejskie oraz miejsko-wiejskie. Przykładem rozwiązania, które mogłoby odpowiadać na tak zidentyfikowane wyzwanie jest system www.broomee.com, który jest platformą łączącą przewoźników i pasażerów w transporcie zbiorowym w małych i średnich miastach. Niemniej w perspektywie czasu należy oczekiwać od Ministerstwa Infrastruktury intensyfikacji działań związanych ze wspieraniem dostępności różnych gałęzi transportu przy utrzymaniu bardzo intensywnego wsparcia transportu szynowego.

Tabela 3. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze transport w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁴⁹	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
Przebudowa i remont 200 stacji pasażerskich	Do użytku oddano 11 stacji w różnych częściach kraju. Dodatkowo przebudowane lub zbudowane zostało 408 peronów, które stały się zgodne z TSI PRM, a prace na kolejnych 291 zostały rozpoczęte.	Do użytku oddano 9 stacji (po remoncie) oraz 6 inteligentnych dworców systemowych (IDS).	Do użytku oddano 20 stacji z 200 zaplanowanych.
Wzrost o 20% dostępnego taboru kolejowego	W tym okresie głównie podpisywano umowy i kontraktowano zakup sprzętu (dotyczy przede wszystkim PKP). Spółki samorządowe realizowały projekty finansowane ze środków UE w zakresie m.in. zakupu taboru.	Trwała realizacja umów zawartych przez PKP. Do służby zostały włączone jednostki taboru (wagony i EZT). Kontynuowane były prace nad wagonami typu COMBO.	Ustalenie ostatecznej liczby przekazanych do eksploatacji jednostek przekracza ramy niniejszego opracowania.
Wzrost o 20% dostępnego transportu miejskiego	Przewoźnicy kupili łącznie 336 jednostek taboru (autobusy, trolejbusy i tramwaje) dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.	Do użytku oddawane były kolejne składowe taboru.	Ustalenie ostatecznej liczby przekazanych do eksploatacji jednostek przekracza ramy

⁴⁹ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁴⁹	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
			niniejszego opracowania.
Transportowa aplikacja mobilna	Organizacja Hackathon + ⁵⁰ poświęconego dostępności. W ramach konkursu jeden z zespołów zaproponował i wykonał wczesny prototyp aplikacji.	W CUPT zorganizowane zostało (w ramach cyklu O dostępności w CUPT) spotkanie poświęcone danym publicznym, które mogłyby być wykorzystywane do opracowania transportowej aplikacji mobilnej.	Dotychczas nie powstała aplikacja zaplanowana w programie. Plany opracowania aplikacji ograniczonej do transportu szynowego ma Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

4.2.2.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze transportu

Podsumowując dane ujęte w tabeli należy stwierdzić, że efekty podejmowanych działań w obszarze transportu są widoczne i postępują. Podobnie jak w innych obszarach interwencji Programu nie zaplanowano szczegółowego harmonogramu i kamieni milowych, co powoduje trudność w ocenie terminowości realizowanego wsparcia. Można jedynie stwierdzić, że chociaż tempo wdrażania poszczególnych rozwiązań jest duże, to wciąż jest ono niewystarczające względem potrzeb wynikających zarówno ze zwiększającej się potrzeby mobilności osób ze szczególnymi potrzebami z jednej strony, a wielością wyzwań z drugiej. Dokonując oceny, należy podzielić je na poszczególne kategorie interwencji (np. zakup taboru do transportu kolejowego), a także na realizację projektów u poszczególnych przewoźników. Specyfika największych beneficjentów, jakimi są spółki z grupy PKP, powoduje, że chociaż w liczbach bezwzględnych zakupy lub modernizacje taboru są największe, to w odniesieniu do całości posiadanych pojazdów, dostępne jednostki stanowią

⁵⁰[Hackathon+ - Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej](#)

tylko część pojazdów, którymi dysponuje spółka. Na drugim biegunie znajdują się spółki samorządowe, które - jak np. Łódzka Kolej Aglomeracyjna, posiadają 100% dostępnych składów i skupiają się na podejmowaniu dodatkowych, niestandardowych działań związanych z dostępnością (np. wykorzystywanie technologii NFC w oznaczaniu siedzeń). Podobnie wygląda sytuacja w zakresie remontów infrastruktury – chociaż prowadzone jest bardzo dużo inwestycji, to dostępne stacje kolejowe stanowią w dalszym ciągu tylko niewielki procent wszystkich, a przebudowa peronów zaplanowana jest do 2039 roku. W tym miejscu należy podkreślić, że w Polsce funkcjonuje kilkanaście wariantów wysokości peronu, co powoduje, że zaprojektowanie pojazdów (i rozwiązań ułatwiających wsiadanie) jest niezwykle trudne. Wysokość krawędzi peronowych w Polsce waha się bowiem od 0 cm powyżej główki szyny do 96 cm powyżej główki szyny.

Zaprojektowanie pojazdów, które zapewnią komfort odbioru pasażerów z tak różnych peronów jest więc w praktyce niemożliwe. Biorąc pod uwagę te uwarunkowania infrastrukturalne, należy pozytywnie ocenić podjęte działania, jednocześnie wskazując, że dotychczasowe efekty tego dostosowania są w dalszym ciągu daleko niewystarczające w porównaniu do potrzeb w części dotyczącej wagonów będących w dyspozycji PKP Intercity, tramwajów miejskich oraz infrastruktury. Znacznie lepiej zaspokojone są potrzeby w zakresie autobusów miejskich (w dużych miastach w praktyce 100% pojazdów jest niskopodłogowych) oraz elektrycznych zespołów trakcyjnych będących w dyspozycji zarówno kolei samorządowych, jak i IC. Niestety z uwagi na to, że w Programie wskaźniki zostały określone bez wartości bazowej, nie jest możliwa ocena stopnia ich realizacji.

Ze względu na różne aspekty (ochrona konserwatorska, konieczność zapewnienia skrajni dla przewozów wielkogabarytowych, wymogi transportów wojskowych) zdarza się, że w wyniku przebudowy czy budowy stacji, zachowuje się lub buduje perony niskie (38 lub 55 cm powyżej główki szyny). Utrudnia to lub uniemożliwia standaryzację w tym aspekcie. Projektując dalsze działania związane z remontami peronów, warto więc wziąć pod uwagę, że są kraje europejskie, które ze znacznie większą konsekwencją zapewniają jednolitą wysokość peronów. Szczególnie w zakresie działań w miejscach objętych ochroną konserwatorską (dworce kolejowe, dworce autobusowe, centra miast itp.) należy dążyć do stworzenia stałego miejsca wymiany doświadczeń pomiędzy projektantami, inwestorami i konserwatorami zabytków. Próba takich rozmów została podjęta podczas jednego ze spotkań o dostępności w CUPT. Było to jednak działanie jednostkowe, a potrzebne jest stałe forum funkcjonujące na poziomie instytucji zarządzającej programu operacyjnego wspierającego inwestycje infrastrukturalne lub przy Ministerstwie Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu (jako Generalnym Konserwatorze Zabytków).

Mimo wskazanych obszarów, których wdrażanie nie odpowiada w stopniu wystarczającym aktualnym potrzebom, pozytywnie należy ocenić zmiany, jakie zachodzą w obszarze związanym z inwestycjami w infrastrukturę kolejową. PKP dysponuje zespołem specjalistów i specjalistek, którzy wspólnie z przedstawicielami i przedstawicielkami zespołów działających przy UTK, a także innych specjalistów i specjalistek od dostępności, dbają o projektowanie i

zamawianie projektów, które w coraz większym stopniu zapewniają dostępność. Docenić należy także starania związane z pogodzeniem ochrony zabytków (w tym zabytków techniki) z wymaganiami dostępności. Przykładem może być tutaj modernizacja dworca w Białymstoku.

Bardzo pozytywnie należy ocenić aktywność różnych interesariuszy zaangażowanych w realizację zadań w tym obszarze – oprócz wspomnianych wyżej spółek z grupy PKP wyróżnić trzeba również Łódzką Kolej Aglomeracyjną, a z instytucji publicznych Centrum Unijnych Projektów Transportowych. CUPT podejmował i podejmuje bardzo dużo różnorodnych działań związanych z realizacją założeń Programu Dostępność Plus – m.in.: spotkania dla beneficjentów pt. „O dostępności w CUPT”, wydarzenia promujące dostępność w transporcie – np. w ramach Tygodnia Zrównoważonego Transportu w Krakowie w 2019 r., poradnik dla beneficjentów dotyczący uwzględniania dostępności, komiks promujący dostępność, materiał dotyczący korzystania z transportu rowerowego przez osoby starsze i z niepełnosprawnościami, warsztat w ramach ogólnoeuropejskiej sieci praktyków w transporcie poświęcony dostępności, wyłonienie doradcy w zakresie dostępności⁵¹. Wynika to z jednej strony z realizacji wymagań programów unijnych, a z drugiej z autentycznej internalizacji zrozumienia tematu dostępności przez zespół CUPT.

Wysoko należy ocenić ponadto aktywność Urzędu Transportu Kolejowego, w którym zorganizowano zespół ekspercki, który zajmuje się dostępnością. Opracowane zostały wspólne formularze zgłaszania specjalnych potrzeb, prowadzone są rozmowy na temat rozwiązywania problemów z dostawianiem się do pojazdów szynowych, wymieniane są doświadczenia pomiędzy przewoźnikami. Prace zespołu przy Prezesie UTK są komplementarne z działaniami w CUPT. Dzięki temu faktycznie zmienia się podejście do kwestii dostępności zarówno wśród przewoźników, jak i wśród instytucji zlecających przewozy.

Wśród pozytywnych efektów realizacji zadań w obszarze transport, należy wyróżnić także rozpoczęcie projektu związanego ze szkoleniami dla pracowników operatorów transportu pt. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”. Projekt ten notuje opóźnienie związane m.in. z efektami pandemii COVID-19, ale jego realizacja nie jest zagrożona. Udział w grupach eksperckich wielu przedstawicieli środowiska osób z niepełnosprawnościami może wpłynąć na wysoką merytoryczną jakość szkoleń i opracowanych rozwiązań.

W zakresie zakupu taboru na potrzeby transportu miejskiego (autobusy, tramwaje, trolejbusy, pociągi metra) efekty realizacji działań w obszarze transport należy ocenić bardzo wysoko. Bardzo znacząco zwiększa się nie tylko liczba dostosowanych pojazdów, ale również świadomość przewoźników w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Poza

⁵¹ Więcej o działaniach CUPT w raporcie dotyczącym realizacji zasad równości szans i niedyskryminacji w PO IIŚ.

działaniami podejmowanymi przez podmioty publiczne (znów należy wskazać na CUPT), także Izba Gospodarcza Komunikacji Miejskiej poświęca dostępności coraz więcej czasu i uwagi. Przejawem tego były zarówno publikacje IGKM (Biuletyn Komunikacji Miejskiej czy Poradnik dla kierowców o zasadach zachowania wobec osób z niepełnosprawnościami), jak i zapraszanie ekspertów i ekspertek ds. dostępności na spotkania Izby, czy uwzględnianie **zadań związanych z obsługą pasażerów z niepełnosprawnościami podczas konkursu na Kierowcę Roku**.

Niepowodzeniem zakończyły się prace nad opracowaniem aplikacji mobilnej zapewniającej dostęp do informacji pasażerskiej i stanu dostępności infrastruktury i pojazdów. Wynika to z wielu czynników. Jak przyznał jeden z respondentów, popełnione zostały np. błędy przy stworzeniu warunków do wdrożenia rozwiązań opracowanych w Hackathonie. Problemem jest również wielość rozwiązań związanych z publikacją danych przez poszczególnych przewoźników i brak pełnych danych dotyczących dostępności infrastruktury. Pewną nadzieję na osiągnięcie założonych efektów w tym obszarze (budowa aplikacji i wypełnienie jej treścią) pokładać można w danych zebranych na podstawie przeglądu dostępności przeprowadzonego na podstawie Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Działania takie podejmuje Łódzka Kolej Aglomeracyjna. Okazją do wymiany doświadczeń w tym zakresie było też jedno ze spotkań o dostępności w CUPT. Brali w nim udział przedstawiciele firm zajmujących się przygotowywaniem informacji pasażerskich, przewoźników, a także specjaliści od dostępu do danych publicznych.

Jako niepokojący, choć spodziewany stan, należy ocenić brak efektów w odniesieniu do transportu autobusowego dalekobieżnego oraz komunikacji opartej na małych pojazdach (typu bus). Opracowując aktualizację Programu Dostępność Plus, należy uwzględnić interwencję także w tym obszarze.

Ważnym wyzwaniem stojącym przed realizatorami zadań w obszarze transport jest sytuacja kończącej się epidemii COVID-19. W czasie epidemii transport publiczny był wskazywany jako jedno z miejsc gdzie najłatwiej się zarazić. Nadal np. w wytycznych GIS dla szkół wskazano, żeby unikać transportu publicznego w drodze do szkoły. Wszyscy organizatorzy transportu będą musieli się zmierzyć z tym, aby przywrócić zaufanie do komunikacji. Prostsze będzie to w dużych ośrodkach miejskich, a co za tym idzie także tam większa będzie dostępność transportu publicznego. Żeby te działania się udały, trzeba również skupić się na przygotowaniu takiej oferty transportu, tak aby faktycznie była ona atrakcyjna dla korzystających. Doświadczenie organizatorów transportu (wskazywane w wywiadach) pokazuje, że tam gdzie jest dobra oferta (np. Koleje Dolnośląskie i Wielkopolskie) pojawiają się duże potoki pasażerów. Wyzwaniem będzie zmiana modelu funkcjonowania części firm i instytucji, a więc przejście na model mieszany (część pracy w domu, a część w biurze), które będzie czynnikiem o znaczącym wpływie na potoki pasażerskie.

Zaplanowane są działania IGKM, które mają przygotować poszczególnych przewoźników i organizatorów w zakresie radzenia sobie z sytuacją pocovidową. Przedmiotowe działanie jest

szczególnie ważne, gdyż zagwarantowanie istnienia komunikacji publicznej w ogóle warunkuje dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. CUPT planuje badanie: „Wpływ COVID na transport publiczny”.

Analizując obszar Transport nie sposób pominąć zagadnienia związanego z koniecznością zgłaszania przejazdów przez osoby z niepełnosprawnościami. Likwidacja tego obowiązku poprzez osiągnięcie stanu infrastruktury i taboru, który pozwoli na swobodne podróżowanie będzie momentem, gdy będzie można ostatecznie pozytywnie ocenić wdrożenie dostępności w tym obszarze. Taki postulat jest zgłaszany przez polskie i europejskie organizacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Należy podkreślić, że zawsze dla pewnej grupy podróżnych będzie istniała konieczność zgłoszenia specjalnych potrzeb – warto jednak dążyć do tego, żeby po pierwsze nie był to obowiązek, a po drugie żeby liczba osób, które są zmuszone zgłaszać swoje potrzeby systematycznie malała.

W porównaniu z innymi obszarami Programu Dostępność Plus, dużym ułatwieniem w obszarze Transport jest istnienie TSI PRM. Ugruntowane i jednoznaczne standardy dostępności pozwalają w przestrzeni dotyczącej infrastruktury kolejowej podejmować dużo działań związanych z zapewnianiem dostępności. W przyszłości należy podjąć próby dalszego opracowywania i ujednolicania sposobów zapewniania dostępności w transporcie, np. poprzez ujednolicenie oznaczeń dla osób niewidomych (TGSi). Dobrym przyczynkiem do tego powinny być prace związane z opracowywaniem rozwiązań dla dworców multimodalnych.

Zagadnienie, które mimo zaplanowanych szkoleń nie znalazło jeszcze rozwiązania, to kwestie dotyczące multimodalnej obsługi. Obecnie zdarzają się sytuacje, gdy asystent na dworcu kolejowym dociera do „granicy działki” i nie udziela wsparcia np. w dostaniu się do autobusu dalekobieżnego, czy do pojazdu komunikacji miejskiej. Z perspektywy celu Programu Dostępność Plus, jest to sytuacja nieakceptowalna i należy dążyć do eliminowania takich sytuacji w przyszłości. Biorąc pod uwagę realizację projektu partnerskiego PFRON, UTK i ITS powinna to być doskonała okazja do wypracowania zasad współpracy pomiędzy różnymi podmiotami. Kluczowa do osiągnięcia tego celu jest wymiana informacji w ramach podmiotów odpowiedzialnych za organizację transportu i jego realizatorów. Zasadniczo najczęściej realizatorami usługi asysty są pracownicy właściwej spółki kolejowej i warto dbać o to, żeby to właśnie oni świadczyli kompleksową obsługę. W przypadku dużych dworców (premium) i dużych węzłów multimodalnych obsługę tę mogą zapewniać pracownicy obsługi dworca lub przedstawiciele firm zatrudnianych przez podmiot zarządzający dworcem.

Ze względu na strukturę wydatków zaplanowanych na realizację zadań Programu w tym obszarze najwięcej działań związanych jest z inwestycjami kolejowymi. Poza nimi – przede wszystkim dzięki środkom europejskim – realizowane są zakupy innych środków transportu – głównie autobusów (w tym elektrycznych), ale także tramwajów i trolejbusów. Żeby zapewnić ich dostępność należy zakończyć proces aktualizacji standardów dostępności w polityce UE (przygotowana jest aktualizacja, skonsultowana z przewoźnikami i organizacjami pozarządowymi w CUPT) w zakresie pojazdów oraz, ewentualnie, wprowadzić normy

dostępności do rozporządzeń dotyczących homologacji pojazdów wykorzystywanych w transporcie publicznym. Efektywność Programu w zakresie zakupów taboru jest wysoka – jednak ze względu na brak danych początkowych nie można ustalić czy zakupiono i zmodernizowano 20% taboru.

Przykładem działań, które mogłyby wpisywać się w obszar Transport Programu i są jego oczywistym uzupełnieniem jest realizacja pilotażowego projektu dotyczącego organizacji transportu door-to-door. Dla części osób ze szczególnymi potrzebami może to być jedyna dostępna usługa transportowa (choćby ze względu na brak komunikacji publicznej lub osobiste uwarunkowania). Należy jednak dążyć do tego, żeby ten rodzaj transportu był uzupełnieniem oferty, a nie jej zastępstwem.

Przykład wpływu Programu na sytuację OzN



Z perspektywy osoby poruszającej się na wózku dostępny transport jest dla mnie kluczowy. Umożliwia mi poruszanie się po mieście zarówno w celach prywatnych, jak i zawodowych. Dostępne autobusy czy tramwaje oraz usługa transportu "Door to door", z której korzystam, daje mi realne możliwości aktywnego życia.

Mieszkanka województwa mazowieckiego z niepełnosprawnością ruchową.

W ramach badania przeprowadzona została ocena realizacji projektu przez przedstawicieli uczestniczących w nim gmin. Dwudziestu siedmiu respondentów oceniło, że podjęte działania przyczyniły się do pełnej realizacji potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Analizując szczegółowe wyniki badania należy podkreślić:

- potrzeba wspierać rozpoznawalność Programu Dostępność Plus. Jedynie niewiele ponad połowa respondentów (52%) miało świadomość, że projekt dotyczący organizacji transportu door-to-door jest realizowany w ramach Programu,
- wsparcie udzielane było w systemie konkursowym co dobrze oceniło niemal 80% respondentów. Wprowadzenie przejrzystych procedur i jasnego sposobu oceniania ofert przyczynia się do budowania zaufania do takiego sposobu rozdysponowywania środków,
- niemal 90% respondentów oceniło bardzo dobrze lub dobrze przydatność dokumentacji konkursowej w procesie projektowania zadania i uzyskania wsparcia. Ponad 82% ocen dobrych i bardzo dobrych zyskał sposób określenia dostępności organizowanego transportu. Należy korzystać z tych doświadczeń w przyszłości przy tworzeniu następnych konkursów w ramach Programu,
- podmioty starające się o dofinansowanie rzadko (11,4%) korzystają z innych niż dokumentacja konkursowa materiałów do zaplanowania dostępności. Należy

pamiętać o uwzględnianiu wszystkich aspektów związanych z dostępnością w dokumentacji konkursowej,

- należy upowszechniać wśród beneficjentów i potencjalnych beneficjentów wiedzę na temat Mechanizmu Racjonalnych Usprawnień. Jedynie 38% respondentów wiedziało o tym mechanizmie przystępując do przygotowywania wniosku o dofinansowanie,
- należy upowszechniać wśród beneficjentów wiedzę o konieczności stosowania (i o sposobach tego stosowania) standardu informacyjno-komunikacyjnego. Niewiele ponad połowa badanych (52,9%) zadeklarowała stosowanie standardu,
- ze względu na specyfikę projektu 72% ankietowanych deklarowało wykorzystanie standardu transportowego,
- niemal 90% respondentów wysoko i bardzo wysoko oceniło zwiększenie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami dzięki realizacji projektu transportu door-to-door.
- w opiniach respondentów przejawiało się duże zadowolenie z możliwości realizacji projektów. Podkreślali możliwość elastycznego reagowania na potrzeby osób z niepełnosprawnościami, możliwość bezpłatnego uzupełnienia lub zastąpienia oferty komunikacji publicznej i stworzenie realnych możliwości włączenia osób z niepełnosprawnościami w życie społeczności lokalnej.

Podsumowując badanie wśród respondentów zaangażowanych w projekt należy szczególnie podkreślić konieczność rozszerzenia finansowania programu po zakończeniu pilotażu.

Naturalnym miejscem do kontynuacji wsparcia są małe gminy i obrzeża gmin średnich i miejskich gdzie nie istnieje komunikacja publiczna.

4.2.2.3. Podsumowanie

Podsumowując należy stwierdzić, że realizacja najważniejszych założeń w obszarze Transport postępuje – chociaż zachodzą opóźnienia np. w realizacji projektu szkoleń czy dostawie wagonów typu COMBO - to kierunek prac jest dobry, a szanse na osiągnięcie zamierzonych celów należy ocenić jako duże. Rok 2021 i następne będzie czasem, w którym dostarczane będą kolejne pojazdy i realizowane inwestycje infrastrukturalne.

Największym wyzwaniem, które można zidentyfikować w tym obszarze, jest przynajmniej powrót do sytuacji sprzed pandemii - czyli trendu wzrostowego w wykorzystaniu komunikacji publicznej/zbiorowej i dzięki temu – przy wzroście liczby połączeń i ich siatki - zwiększenia dostępności transportu. W zakresie świadomości przewoźników i organizatorów udało się osiągnąć pewną masę krytyczną – oczywiście wciąż zdarzają się niewielkie niedociągnięcia w konkretnych kupowanych czy modernizowanych pojazdach, ale generalny kierunek i poziom wiedzy pozwala z optymizmem patrzeć na realizację założeń Programu w tym obszarze.

Ważną i nie do końca zaadresowaną do realizacji kwestią pozostaje sprawa dostępnej informacji o dostępności. Należy powrócić do prac rozpoczętych po Hackathonie+.

Odpowiedzialność za te prace powinna spoczywać na Ministerstwie Infrastruktury we współpracy z departamentem odpowiedzialnym za dane publiczne (obecnie w KPRM – dawne Ministerstwo Cyfryzacji). Zlokalizowanie realizatora w tym miejscu pozwoliłoby na

integrację danych o dostępności pochodzących od różnych przewoźników. Podstawą do zbierania tych danych mogą być wyniki prac omawianego projektu szkoleniowego dla pracowników przewoźników, ponieważ istotnym elementem jest zbieranie danych usystematyzowanych i zestandaryzowanych.

4.2.3. Edukacja

4.2.3.1. Obszar Edukacja w Programie Dostępność Plus

Edukacja w Programie Dostępność Plus jest tym obszarem, który poza twardymi nakładami w infrastrukturę placówek edukacyjnych, inwestuje w działania mające na celu włączanie uczniów z niepełnosprawnościami w system edukacji ogólnodostępnej. Edukacja bowiem, to nie tylko infrastruktura, ale przede wszystkim działania związane z samym nauczaniem - przekazywanymi treściami oraz sposobem ich przekazywania, i tak właśnie zaplanowano te działania w Programie, co należy uznać za trafne. Działania oparto bowiem na paradygmacie ratyfikowanej przez Polskę „Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych”⁵², która wskazuje wyraźnie, że edukacja powinna być włączająca dla wszystkich, powszechna i bezpłatna, a zasady te winny być stosowane na wszystkich jej poziomach.

W Programie Dostępność Plus nie wskazano precyzyjnie jakie są oczekiwane do osiągnięcia cele w obszarze edukacji, niemniej sama nazwa wskazuje, że celem jest dostępność edukacji dla osób z niepełnosprawnościami. Program Dostępność Plus określa także docelowe dążenia rządu w tym zakresie, jako „zapewnienie w szkołach i na uczelniach warunków dla wszystkich tak, aby uczniowie i studenci o specjalnych potrzebach edukacyjnych mogli w pełnym zakresie uczestniczyć w życiu społecznym szkół i uczelni, korzystać z ich zasobów, przygotować się do samodzielności w życiu dorosłym i rozwijać talenty”. Jednocześnie autorzy programu stawiają sobie za cel to, aby szkoły i uczelnie stały się miejscami przyjaznymi wszystkim bez względu na poziom sprawności i definiuje dostępność w edukacji jako edukację włączającą, otwartą i unikającą stygmatyzacji.

W obszarze Edukacja zaplanowano następujące działania:

- 200 szkół bez barier,
- asystent ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi,
- wsparcie edukacji włączającej,
- studia bez barier,
- dostępność w programach kształcenia,
- kadry dla edukacji włączającej.

Jako oczekiwane rezultaty wskazano:

- 200 szkół dostępnych dla dzieci i uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami,

⁵² Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Dz.U.2012 poz. 1169

- 15 centrów wspierających edukację włączającą,
- 100 uczelni otwartych dla studentów i wykładowców z niepełnosprawnościami,
- 10 modelowych programów kształcenia uwzględniających dostępność.

Planowany budżet dla edukacji to 900 milionów złotych.

Analiza wskaźników osiągniętych w realizacji Programu Dostępność Plus od momentu jego uruchomienia do roku 2020 została zawarta w poniższej tabeli.

Tabela 4. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Edukacja w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁵³	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
200 szkół dostępnych dla dzieci i uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami	W konkursie „Przestrzeń dostępnej szkoły” wybrano operatorów. Wg planu 150 szkół podstawowych otrzyma fundusze na przystosowanie się do wymogów dostępności.	Kontynuowano realizację działań z roku 2019, wybrano szkoły realizujące pierwszą część projektu- audyty. Rozpoczęto opracowywanie materiałów merytorycznych wspierających działania dostępnościowe w szkołach.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.
15 centrów wspierających edukację włączającą	Zrealizowano zadania merytoryczne przygotowujące do otwarcia centrów, m.in. opracowano założenia ich funkcjonowania.	Rozpoczęto realizację projektu „Asystent ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi – pilotaż”. Kontynuowano opracowywanie założeń funkcjonowania centrów, których nie	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.

⁵³ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność Plus. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁵³	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
		udało się uruchomić z powodu pandemii COVID-19.	
100 uczelni otwartych dla studentów i wykładowców z niepełnosprawnościami	Przeprowadzono konkurs „Uczelnia dostępna” i wybrano jego realizatorów (85 uczelni).	Kontynuowano działania podjęte w roku 2019 w ramach projektów wybranych w konkursie „Uczelnia dostępna”. Ogłoszono i wybrano realizatorów w II konkursie „Uczelnia dostępna II” - 87 projektów.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.
10 modelowych programów kształcenia uwzględniających dostępność	Zrealizowano działanie polegające na wypracowaniu modułów zajęć na studiach pierwszego i drugiego stopnia oraz jednolitych studiów magisterskich z zakresu uniwersalnego projektowania.	Przeprowadzono i rozstrzygnięto konkurs "Projektowanie uniwersalne"- rekomendowano 35 projektów.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

Poza realizacją działań wypełniających założone wskaźniki w roku 2019 w obszarze Edukacja, dokonano zmian w prawie oświatowym wobec osób z niepełnosprawnościami, a dotyczącymi kształcenia specjalnego. W roku 2020 realizowano dodatkowe działania wspierające edukację w czasie pandemii COVID - w projektach realizowanych z funduszy europejskich dofinansowano zakup ponad 137 tys. sztuk sprzętu do zdalnej edukacji (o wartości 367 mln zł).

4.2.3.2. Ocena efektów realizacji obszaru Edukacja

Ocena efektów wdrażania Programu Dostępność Plus w obszarze Edukacja jest złożona.

Obszar ten to wielopłaszczyznowe podejście do systemu dostępnej edukacji w Polsce, w tym edukacji włączającej. Założenia Programu Dostępność Plus wskazują na oddziaływanie zarówno na infrastrukturę, jak i prawo, a także zakładają wsparcie samych użytkowników - rozumianych zarówno jako kadra nauczycielska, jak i kadra urzędów (MEN, jednostki nadzorujące szkoły np. powiaty). Wszystkie te działania mają przynieść efekt w postaci pełnego włączenia w system edukacji w Polsce osób z niepełnosprawnościami na równi z innymi osobami.

Tak jak różne działania zaplanowano w ramach obszaru Edukacja, tak planowane efekty tych działań są wielowymiarowe. Obok efektów mierzalnych tzw. twardych - jak zmiany infrastruktury edukacyjnej, mamy efekty tzw. miękkie - jak wzrost świadomości potrzeb i ich zróżnicowania w zależności od rodzaju niepełnosprawności, czy integracja i równy dostęp do zasobów edukacyjnych.

W odniesieniu do badania efektywności Programu Dostępność Plus i realizacji jego celów, jak wskazano w ww. tabeli, na dzień przygotowywania raportu nie są osiągnięte wartości docelowe wskaźników. Należy zwrócić uwagę, że zarówno cele, jak i przypisane im wskaźniki określono dla całego okresu wdrażania Programu, czyli do 2025 roku. Konieczne jest zatem poddanie ocenie, czy osiągnięte częściowe efekty (do końca 2020 roku) można uznać za wystarczające w stosunku do pozostałego okresu realizacji Programu Dostępność Plus. Z pewnością należy stwierdzić, że podjęto szereg działań przygotowawczych do ich osiągnięcia, co ważne uruchomiono konkursy i wybrano realizatorów ważnych projektów - inwestycji w infrastrukturę i pomoce dydaktyczne dla uczniów, zarówno na poziomie szkół podstawowych czy liceów, jak i na uczelniach wyższych.

Jednocześnie w okresie dotychczasowej realizacji Programu Dostępność Plus szczególnie trudny był rok 2020, który z powodu trwającej pandemii spowodował, że część działań zanotowała znaczne opóźnienia w stosunku do pierwotnego planu. Dla przykładu: w realizowanych projektach z zakresu dostępności edukacji na poziomie podstawowym, na co wskazują przeprowadzone wywiady, nie udało się wyłonić placówek, które ostatecznie otrzymają dofinansowanie na poprawę jakości kształcenia. Realizacja projektów jest na etapie, na którym jednostki prowadzące szkoły - po przeprowadzonych wewnętrznych audytach - wnioskuje o dotacje.

Wyraźne opóźnienie w realizacji widać także na przykładzie planowanych do powołania 15 centrów wspierających edukację włączającą, dla których przez ponad 2 lata jedynie przygotowano i skorygowano założenia ich funkcjonowania, nie powołując żadnej z planowanych instytucji. Ten element obszaru edukacji jest szczególnie istotny z uwagi na jego funkcję i oddziaływanie na inne zaplanowane w Programie Dostępność Plus działania, a opóźnienie jego realizacji niewątpliwie wpływa na opóźnienia w innych elementach.

Równie ważnym działaniem, z punktu widzenia dostępnej edukacji, w tym edukacji włączającej, w którym zanotowano opóźnienie są działania realizowane przez MEiN - „Asystent ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi”. Do końca 2020 roku przygotowano jedynie założenia do standardu usług asystenckich oraz wybrano realizatora pilotażu dla tego działania. Z punktu widzenia potrzeb, wskazywanych wielokrotnie przez środowisko samych osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin, a także NGO, wdrożenie tego działania powinno być priorytetowe.

Należy zatem stwierdzić, że **realizacja poszczególnych działań Programu Dostępność Plus w obszarze Edukacja jest opóźniona o kilka miesięcy**. Niewątpliwie wpływ na to miała obiektywna przesłanka, jaką jest pandemia COVID-19. Niemniej jednak należy wskazać, że **tempo realizacji działań w obszarze Edukacja powinno się zwiększyć, zwłaszcza w obszarze działań, za które odpowiada Ministerstwo Edukacji i Nauki**. Należy także zweryfikować kolejność realizowanych zadań i zdecydowanie w pierwszej kolejności postawić na te, których realizacja determinuje realizację kolejnych. Mowa tutaj chociażby o projektach z działania „kadry dla edukacji włączającej”, w ramach którego powstać mają centra wspierające edukację włączającą. Kształcenie bowiem kadry pozwoliłoby na szybsze wdrożenie zmian w szkolnictwie, a także wpłynęło pozytywnie na działania związane z dostępnością placówek. W odniesieniu do **zamierzonych efektów działań**, podjętych w obszarze Edukacja w rozumieniu wskaźnikowym, można wskazać **tylko 1 wskaźnik, który został częściowo zrealizowany** (osiągnięty poziom realizacji to 10%). Dotyczy on przygotowania jednego modelowego programu kształcenia uwzględniającego dostępność, a dotyczącego uniwersalnego projektowania.

Warto podkreślić, że pandemia COVID-19 w roku 2020 wywołała nowe potrzeby w obszarze dostępności edukacji. Konieczność przejścia na edukację zdalną zrodziła potrzebę podjęcia dodatkowych działań, które nie były przewidziane w Programie Dostępność Plus, jak np. zakup ponad 137 tys. sztuk sprzętu do zdalnej edukacji (o wartości 367 mln zł) oraz przygotowanie 3 tys. e-materiałów dydaktycznych dostosowanych dla uczniów o szczególnych potrzebach edukacyjnych. Planowane jest, aby efekty podjętych działań były wykorzystywane także po zakończeniu pandemii, jako pomoce dla uczniów, którzy z powodu m.in. niepełnosprawności nie mogą uczestniczyć w stacjonarnej formie edukacji.

Realizatorzy projektów z obszaru edukacji, z którymi przeprowadzono wywiady, wskazują także na **istotną przeszkodę na drodze do osiągnięcia założonych wskaźników, jaką są środki finansowe**. Realizatorzy projektów zauważają, że alokacja funduszy przewidzianych na realizację inwestycji architektonicznych w obszarze edukacji może być dalece niewystarczająca, a jako główny powód wskazują znaczny wzrost cen produktów i usług z obszaru dostępności. Wzrostu tego upatrują nie tylko, jako wyniku pandemii, ale głównie jako wyniku reakcji rynku na „modny temat dostępności”. Ryzyko finansowe jest na tyle duże, że w ocenie realizatorów dostępność placówek edukacyjnych może nie zostać osiągnięta na takim poziomie, jaki był pierwotnie oczekiwany. Projekty te (poza działaniami dotyczącymi infrastruktury placówek edukacyjnych) zawierają także inne obszary, w których

należy poprawić dostępność, tj. techniczny, organizacyjny i edukacyjny. Projekty realizowane są ze środków EFS, w których infrastruktura finansowana jest jedynie na zasadzie cross-financingu, co oznacza, że ograniczone są możliwości przesunięcia środków z jednego obszaru wsparcia na inny. Nie ma zatem możliwości zwiększenia środków na inwestycję w infrastrukturę w obrębie samych projektów. Badani wskazują także na fakt, że ogólna pula środków jest zbyt mała, aby uzyskać pełną dostępność szkoły. W związku z tym, niektóre samorządy decydują się na dofinansowanie podjętych działań znacznymi kwotami, tak aby tę pełną dostępność placówki zapewnić. Wart zauważenia jest także fakt, że planowana dostępność 200 szkół do roku 2015 na tle kilkuset tysięcy placówek w kraju, to znikoma inwestycja w powszechną dostępność edukacji (200 szkół, to jedynie 0,7% placówek wszystkich szkół w Polsce).

Pomimo występujących opóźnień w obszarze Edukacja założone wskaźniki powinny zostać zrealizowane w zakładanym okresie realizacji Programu.

Należy wskazać, że **uczestnicy** wywiadów indywidualnych **pokładają duże nadzieje w założeniach i celach Programu Dostępność Plus. Podkreślają, że jest on bardzo potrzebny**, a jego realizacja pozwala na stopniowe zwiększanie dostępności, zarówno placówek edukacyjnych, jak i (co równie ważne, a może i ważniejsze) świadomości potrzeby dostępnej edukacji i edukacji włączającej. Badani wskazują, że projekty dostępnej szkoły są pierwszymi ingerującymi w taki sposób w tkankę infrastrukturalną szkół przedsięwzięciami. W istotny sposób wpływają na dostępność placówek, co jest oceniane bardzo pozytywnie.

Niezwykle istotnym efektem dodatkowym realizacji działań w obszarze Edukacja jest **wzrastająca świadomość potrzeb osób z niepełnosprawnościami**. Efekt ten jest zauważalny zarówno na poziomie pracowników urzędów, jak i pracowników systemu edukacji. Jednocześnie nie bez znaczenia pozostaje fakt, że świadomość wzrasta także u osób z niepełnosprawnościami (dzięki nabytej wiedzy uświadamiają sobie potrzeby w zakresie dostępności i integracyjności edukacji).

Jak mówi, jedna z uczestniczek badania (osoba realizująca projekt): „Wszystkie nasze dokumenty, jako organizacji, która realizuje projekt, jak strona www czy inne przekazywane do samorządów dokumenty spełniają wymogi dostępności. Z kolei samorządy i szkoły absolutnie nie radzą sobie z dostępnością dokumentów (...) mają potężny problem ze stworzeniem dostępnego pdf, mimo, że stworzyliśmy im instrukcję, jak to zrobić.”

Jednocześnie, w dalszej wypowiedzi stwierdza, że widzi stopniową poprawę w zakresie dostępności, zarówno w jednostkach samorządu, jak i szkołach, w tym wzrost świadomości potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Jest to w znacznym stopniu wynikiem działań realizatora projektu, polegających na żądaniu pełnej dostępności od placówek uczestniczących w projekcie. Potwierdza to także przedstawicielka badanej jednostki samorządu (powiat), która wskazuje na zmianę świadomości w urzędzie, w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnościami, tworzenia dostępnych cyfrowo dokumentów czy zmianę języka, jakim posługują się urzędnicy. Opisywaną przez rozmówczynię wartością dodaną

realizowanego projektu jest właśnie zmiana języka komunikacji dot. niepełnosprawności, który stał się mniej dyskryminujący.

W ramach przeprowadzonego badania jeden z projektów realizowanych w ramach obszaru Edukacja w Programie poddano uproszczonemu audytowi. Jego wyniki ujęto w poniższej tabeli.

Tabela 5. Podsumowanie wyników uproszczonego audytu w obszarze Edukacja

Uproszczony audyt projektu: Zapewnienie edukacji przedszkolnej na najwyższym poziomie poprzez podniesienie jakości bazy dydaktycznej w przedszkolu w Koziegłowach i w oddziałach pozamiejscowych przedszkola w Koziegłowach zlokalizowanych w miejscowości Stara Huta	
Program: Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2014-2020	
Beneficjent: GMINA I MIASTO KOZIEGŁOWY	
Skrócony opis projektu	
Projekt polegał na adaptacji części istniejącego obiektu jakim jest przedszkole integracyjne w Starej Hucie na potrzeby utworzenia nowych grup przedszkolnych dla dzieci w wieku 3 i 4 lat dotychczas nieobjętych edukacją przedszkolną. Zakres prac obejmował: roboty budowlane i instalacyjne (instalacje elektryczne, sanitarne) oraz zakup wyposażenia (kuchni i pomieszczeń). W wyniku realizacji przedsięwzięcia zakładano wzrost poziomu upowszechnienia wychowania przedszkolnego na terenie Gminy i Miasta Koziegłowy, zwiększenie dostępności do usług z zakresu edukacji publicznej, w tym możliwość organizacji różnorodnych zajęć oraz poprawę stanu technicznego obiektów.	
Ustalenia audytu dostępności	
Audyt wskazał, iż ogólny stopień dostępności centrum jest na średnim poziomie. Beneficjent częściowo zastosował się do wytycznych w zakresie dostępności architektonicznej oraz komunikacyjno-informacyjnej (posiada pętlę indukcyjną). Elementy architektoniczne budynku (ciągi komunikacyjne poziome i pionowe, strefa otoczenia) posiadają odpowiednie parametry i są zgodne ze standardami, jednak wymagają korekty i dopracowania, np. pochylnia powinna być szersza i zawierać krawężniki lub inne	

rozwiązania alternatywne zapobiegające niekontrolowanemu zjazdowi wózka. Głównym problemem są braki w dostępności dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi. Brak odpowiednich oznaczeń kontrastowych na szklanych drzwiach, tablicach, planach tyflograficznych, ścieżkach fakturowych, brak oznaczeń kontrastowych na schodach – co stwarza zagrożenie dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Budynek wymaga dokładniejszego dostosowania pod kątem osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Audytorka uzyskała informację, iż podmiot realizujący projekt, na każdym z jego etapów odnosił się bezpośrednio do standardów dostępności dla polityk spójności w obszarach architektonicznym i komunikacyjno-informacyjnym. Według oceny audytorki (po przeprowadzonych czynnościach audytowych) można stwierdzić, że Beneficjent wybrał konkretne wytyczne, które zastosował precyzyjnie, głównie pod kątem dostosowania budynku do osób poruszających się na wózku inwalidzkim, jednak pod kątem osób posiadających inny niż ruchowy rodzaj niepełnosprawności budynek nie jest dostosowany (wzrok, słuch).

Źródło: Opracowanie własne

Dotychczasowa realizacja Programu Dostępność Plus nie przełożyła się w sposób widoczny na sytuację grup docelowych badanego obszaru interwencji. Wspomniane wyżej opóźnienia realizacji niektórych działań, nie pozwoliły na osiągnięcie założonych celów, a co za tym idzie nie zmieniły istotnie sytuacji grup docelowych. Wpływ na to ma też harmonogram realizacji poszczególnych projektów w odniesieniu do zaplanowanych w nich działań - w pierwszej kolejności przygotowywane są modele, a później są one wdrażane. Taki sposób realizacji nie pozwala na osiągnięcie efektów w pierwszym okresie realizacji tych projektów. Realizacja Programu Dostępność Plus do roku 2025 daje jednak nadzieję, że w kolejnych latach ta sytuacja się zmieni. Oceniając dotychczasową realizację Programu Dostępność Plus w obszarze Edukacja, należy zwrócić uwagę na zmiany prawne, wprowadzone w roku 2019 w Ustawie z dnia 14 grudnia 2016 roku – Prawo oświatowe (Dz.U. z 2019 r. poz. 1148). W świetle wprowadzonych zmian będzie można określić sposobność kształcenia osób z niepełnosprawnością intelektualną w dodatkowych zawodach o charakterze pomocniczym. Niewątpliwie wpłynie to na poszerzenie możliwości kształcenia dla tej grupy i przełoży się w przyszłości na poprawę ich sytuacji na rynku pracy.

Warto także wskazać, że zarówno środki, jak i skala działań w zakresie dostępnej szkoły, jest zbyt mała. Obecnie w Polsce jest około 14,5 tys. szkół (GUS), zatem poprawa dostępności 100 szkół oznacza dostępność zaledwie 0,7% placówek w kraju.

Analogiczna sytuacja występuje w zakresie trwałości wdrożonych rozwiązań oraz uzyskanych efektów długofalowych i systemowych. Wczesny (a często już opóźniony) etap realizacji działań Programu nie pozwala na określenie, zarówno trwałości uzyskanych efektów, jak i ich długofalowego oddziaływania. Jednocześnie można stwierdzić, że w obszarze Edukacja bardzo istotnym efektem, wykraczającym poza zaplanowane w Programie rezultaty, jest

zmiana postaw i świadomości po stronie administracji szczebla rządowego i lokalnego, a także w placówkach edukacyjnych.

Badanie objęło także aspekt sposobu dystrybucji środków. W prowadzonych wywiadach rozmówcy wskazywali na to, że co do zasady tryb dystrybucji środków w obszarze Edukacja był odpowiedni do celów i sposobu realizacji projektów. Jednocześnie wskazano, że poważnym problemem dla realizatorów projektów - jakimi są organizacje pozarządowe - jest uzyskanie wymaganych zabezpieczeń finansowych. Wskazane formy zabezpieczenia - jak gwarancje bankowe - są praktycznie niemożliwe do uzyskania przez podmioty trzeciego sektora. W związku z tym organizacje pozarządowe są zmuszone do zawierania partnerstw do realizacji projektów, które są nie tyle wartością merytoryczną dla danego przedsięwzięcia, a jedynie wpływają na możliwości spełnienia kryteriów dostępu. Sytuacja ta powoduje, że **można mówić o braku równego dostępu dla podmiotów do realizacji projektów w obszarze Edukacja.**

Realizatorzy projektów z obszaru dostępnej szkoły wskazują również na **problemy w ocenie projektów**. Sam wniosek można było przygotować zabezpieczając wszelkie potrzeby finansowe do jego realizacji. Niemniej na etapie oceny wymagane były dodatkowe wyjaśnienia w odniesieniu do zaplanowanych wydatków wynikających z dostępności. Badani wskazują na brak zrozumienia oceniających dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami, nie tylko będących odbiorcami działań, ale i pracownikami projektu. Dostępność powinna być tutaj bowiem rozumiana nie tylko jako dostępność dla odbiorców działań, ale także dostępność dla realizatorów projektów – personelu - i ta powinna być możliwa do zaplanowania i zabudżetowania w ramach projektów.

Niewątpliwie istotnym elementem realizowanych projektów jest udział w nich osób z niepełnosprawnościami jako realizatorów, czyli personel projektu, trenerzy, eksperci, audytorzy. Udział taki powoduje nie tylko lepszą jakość i dostępność świadczonego wsparcia, czy też przygotowywanych rozwiązań, ale ma także walor włączający i integrujący oraz przełamujący stereotyp osoby z niepełnosprawnością, jako biernej zawodowo. Dodatkowym ważnym podawanym przykładem braku zrozumienia przez oceniających założeń finansowych projektów, są wynagrodzenia ekspertów ds. dostępności. Ich wysokość często uznawana jest za zawyżoną. Jednocześnie, co podkreślali rozmówcy w trakcie wywiadów, mamy do czynienia z deficytem takich ekspertów na rynku.

4.2.3.3. Podsumowanie

Podsumowując realizację działań w obszarze Edukacja należy wskazać na istotną rolę zaprogramowanych w nim przedsięwzięć. Programowanie objęło zarówno elementy twarde, jak infrastruktura szkół czy uczelni, a także elementy miękkie jak przygotowanie modeli pracy oraz działania szkoleniowe, co powoduje, że można mówić o kompleksowym potraktowaniu tematu edukacji. Wiele z tych działań jest jednak wciąż na wczesnych etapach realizacji, co uniemożliwia ocenę ich wpływu na sytuację odbiorców ostatecznych (np. działania z obszaru asystentury dla ucznia czy centra edukacji włączającej). Natomiast istotnym pozytywnym

efektem dodatkowym, który można już zaobserwować, jest zmiana postaw i świadomości dot. potrzeb osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników administracji szczebla rządowego i lokalnego, a także w placówkach edukacyjnych. Pozytywnie należy też ocenić wprowadzone zmiany w ustawie Prawo oświatowe. Jednocześnie wyraźnie trzeba wskazać na ryzyka finansowe realizacji projektów: wzrost cen produktów i usług z obszaru dostępności, jak również wysokie i wciąż rosnące koszty komponentów infrastrukturalnych. Mogą one zagrażać osiągnięciu zakładanych rezultatów w obszarze edukacji.

Ponadto zwrócić uwagę należy również na występujące opóźnienia w realizacji działań, które tylko częściowo można przypisać pandemii COVID-19. W związku z powyższym w najbliższym czasie celowe jest skoncentrowanie wysiłków na przyspieszeniu realizacji działań, a w szczególności na zadaniach najbardziej priorytetowych, takich jak uruchomienie „Asystenta ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi”. Wskazane jest też dokonanie zmian w formie zabezpieczeń finansowych wymaganych dla realizacji projektów przez organizacje pozarządowe, by ułatwić im dostęp do finansowania inny niż poprzez tworzenie fasadowych partnerstw (służących wyłącznie uzyskaniu gwarancji a nie merytoryce projektu). Wymagane zabezpieczenia powinny być możliwe do spełnienia przez NGO, a takimi są: weksel in blanco oraz poddanie się egzekucji na podst. art. 777 kpc.

4.2.4. Zdrowie

4.2.4.1. Obszar Zdrowie w Programie Dostępność Plus

W obszarze Zdrowie w Programie Dostępność Plus skoncentrowano się na poprawie dostępności placówek ochrony zdrowia. Przede wszystkim szpitali i POZ. W diagnozie Programu Dostępność Plus wskazuje się z jednej strony na konieczność zapewniania dostępności do usług zdrowotnych dla osób ze szczególnymi potrzebami, powołując się zarówno na Konstytucję RP, jak i dane ONZ (niestety bez podania źródła). Z drugiej strony zawarte są w diagnozie stwierdzenia na temat niewystarczającej dostępności służby zdrowia dla osób z niepełnosprawnością. W szczególności kobiet. Stwierdzenia te nie są poparte żadnymi odnośnikami do danych, co wynika przede wszystkim z ograniczonego zakresu danych na temat dostępności świadczeń opieki zdrowotnej. Jednym z nielicznych źródeł danych jest Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, które w swoich materiałach zwraca uwagę na ograniczenia w dostępie do usług medycznych osób z niepełnosprawnością słuchu⁵⁴, na brak aparatury diagnostycznej: tomografów komputerowych, rezonansów magnetycznych, łóżek i stołów operacyjnych dla pacjentów z otyłością; ograniczony dostęp do świadczeń stomatologicznych dla osób z niepełnosprawnościami oraz nieprzystosowanie gabinetów ginekologicznych dla kobiet z niepełnosprawnościami, bariery architektoniczne oraz brak

⁵⁴ [Sprawozdanie za 2019 r.](#)

oznakowania piktogramami miejsc udzielania świadczeń zdrowotnych w placówce medycznej⁵⁵. Informacje te nie są jednak poparte danymi liczbowymi.

Również uczestniczący w badaniu przedstawiciele Ministerstwa Zdrowia podkreślali, że przystępując do pracy nad Programem Dostępność Plus w ochronie zdrowia zaczęli w praktyce od białej kartki. Brak było danych i analiz problemu, które jasno wskazywałyby, gdzie są najważniejsze problemy i jak należy ukierunkować wsparcie.

Cele Programu Dostępność Plus zostały określone prosto i klarownie: to poprawa dostępności 100 placówek ochrony zdrowia. Zgodnie z założeniami, placówki miały otrzymać granty, dystrybuowane przez Ministerstwo Zdrowia, na poprawę dostępności swoich usług, zgodnie ze zdiagnozowanymi potrzebami. Ministerstwo rozdzielało granty w ramach swojego projektu pt.: „Dostępność + dla zdrowia”.

W projekcie zastosowano szerokie podejście do dostępności, nie ograniczając się tylko do kwestii dostępności dla osób z niepełnosprawnością ruchową, ale uwzględniając potrzeby różnych kategorii osób o specjalnych potrzebach. Uwzględniono w Programie Dostępność Plus cztery obszary dostępności: architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjnej i organizacyjnej.

W lipcu 2019 r. Komitet Dostępności Plus w Ochronie Zdrowia przyjął standardy dostępności w tych czterech obszarach, opracowane w ramach projektu. Standardy te były podstawą dla grantów przyznawanych placówkom ochrony zdrowia.

Na etapie programowania projektu przyjęto kilka założeń:

- Określono maksymalną wartość grantów:
 - Dla placówek POZ – 750 tys. zł,
 - Dla szpitali – 2 mln zł.
- Ważnym elementem procesu wyboru i oceny grantów są audyty dostępności: wstępny i końcowy, a jeśli zachodzi taka potrzeba, także audyt uzupełniający. Audyty były realizowane przez zewnętrzny podmiot, zatrudniający też osoby z niepełnosprawnością.
 - Audyt wstępny, realizowany po ocenie formalnej wniosku a przed zatwierdzeniem wniosku do realizacji – wnioski z audytu wstępnego były uwzględniane w ostatecznej wersji wniosku o powierzenie grantu,
 - Audyty końcowe, realizowane po zakończeniu realizacji grantu. W trakcie realizacji badania został przygotowany tylko jeden audyt końcowy.

Początkowo w projekcie planowano wsparcie 150 placówek, przeznaczając na ten cel 150 mln zł. W trakcie realizacji zwiększono wartość rezultatu do 300 podmiotów, w tym 250

⁵⁵ Rzecznik Praw Pacjenta, „Problematyka zgłoszeń kierowanych na infolinię Rzecznika Praw Pacjenta w 2019 roku”, Warszawa, 2020 r.

placówek POZ i 50 szpitali. Zwiększono również alokację na projekt do 300 ml. Wynikało to z dużego zainteresowania podmiotów leczniczych dotacją.

Nabór grantów rozpoczął się w drugiej połowie 2019 r. Według stanu na lipiec 2021 r., umowy podpisano z 14 szpitalami na kwotę 27 mln zł oraz 43 placówkami POZ na kwotę 23 mln zł. Realizacja projektu została znacząco opóźniona przez COVID-19. W tym okresie placówki ochrony zdrowia były zajęte działaniami związanymi z pandemią. Z powodów epidemiologicznych wstrzymano również realizację audytów, które były istotnym elementem projektu.

Tabela 6. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w roku 2020	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
100 placówek służby zdrowia przyjaznych pacjentom o szczególnych potrzebach	W lipcu 2019 Komitet Dostępności Plus w Ochronie Zdrowia przyjął standardy dostępności w 4 obszarach: architektonicznym, cyfrowym, komunikacyjnym, organizacyjnym Ogłoszono nabór placówek służby zdrowia. Rozpoczęła się realizacja jednego grantu.	Kontynuowano nabór projektów. W 2020 rozpoczęto realizację 17 projektów placówek POZ.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020 oraz informacji dostępnych na stronie Dostępność Plus dla Zdrowia

Drugim zaplanowanym działaniem w obszarze zdrowia w Programie Dostępność Plus jest opracowanie rekomendacji w zakresie powiązania kontraktowania świadczeń opieki zdrowotnej z poziomem dostępności placówek i usług medycznych dla osób o szczególnych potrzebach. Zakłada się tutaj, że dzięki wypracowanym rozwiązaniom świadczeniodawcy spełniający określone wymagania w zakresie dostępności będą mieli bardziej korzystne warunki kontraktowania świadczeń. W momencie badania nie rozpoczęły się jeszcze prace nad rekomendacjami. Rozpoczęcie ich planowane jest na IV kwartał 2021 / I kwartał 2022 r.

4.2.4.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze zdrowia

W trakcie badania projekty były cały czas w fazie realizacji. Dlatego na tym etapie wdrażania ocena efektów Programu Dostępność Plus w obszarze zdrowia jest utrudniona. Zdecydowana większość wybranych do realizacji projektów jest w trakcie realizacji. W

momencie badania zakończony został jeden projekt. Jest więc zbyt wcześnie, aby całościowo oceniać efekty Programu Dostępność Plus w tym obszarze.

Wskazać można jednak na kilka dotychczas osiągniętych efektów, a także sformułować pewne wnioski dotyczące wdrażania Programu Dostępność Plus na przyszłość.

Opracowanie Standardów dostępności dla placówek służby zdrowia. Jest to istotny dokument, operacjonalizujący kwestię dostępności placówek służby zdrowia. Standardy dostępności, będące załącznikiem do Wytycznych w zakresie równości szans i niedyskryminacji nie uwzględniały sektora zdrowia. Wynikało to m.in. ze specyfiki sektora i innych wymagań, nakładanych na placówki ochrony zdrowia. Wartą podkreślenia cechą standardów jest opracowanie ich zgodnie ze standardową ścieżką pacjenta (czyli: wejście, rejestracja itd.). Na każdym etapie omówione są standardy w czterech obszarach.

Warto zwrócić uwagę na dwie kwestie, które wydają się istotne w podejściu do dostępności zawartym w Standardach:

- Koncentracja na dostępności usługi zdrowotnej – oznacza to spojrzenie na usługę zdrowotną w sposób kompleksowy, od wejścia klienta do placówki, przejścia przez rejestrację, kontakt z lekarzem, korzystaniem z zabiegów aż do wyjścia. Uwzględnia się tu różne wymiary korzystania z usługi (architektoniczny, komunikacyjny, cyfrowy).
- Koncentracja na osobach o specjalnych potrzebach – jest to kategoria szersza niż tylko osoby z niepełnosprawnością, obejmująca m.in. osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby o nietypowym wzroście (w tym dzieci).

Należy podkreślić, że standardy określały optymalny, a nie minimalny poziom dostępności placówek ochrony zdrowia. Oznacza to, że placówki powinny wykorzystywać standardy w stałym procesie poprawy dostępności swoich usług. Opracowane standardy nie mogą w związku z tym służyć do jednoznacznej oceny czy placówki ochrony zdrowia są dostępne, czy też nie.

Przy okazji standardów dostępności dla POZ i szpitali pojawiło się pytanie, czy zasadne jest tworzenie oddzielnych standardów dostępności dla poszczególnych sektorów i czy w sektorze ochrony zdrowia nie byłyby wystarczające ogólne standardy dostępności, opracowane przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej. **Na podstawie wywiadów indywidualnych oraz analizy samych standardów można stwierdzić, że opracowanie standardów specyficznych, adresowanych do placówek ochrony zdrowia było zasadne.** Placówki te mają swoją specyfikę, która utrudniałaby zastosowanie standardów ogólnych. Standardy dla placówek ochrony zdrowia są też dużo bardziej szczegółowe i lepiej dostosowane do owej specyfiki, a tym samym bardziej przydatne dla tych placówek. Bez dodatkowych standardów ciężar wypracowania konkretnych rozwiązań w większym stopniu spadałby na same placówki, co zwiększałoby koszty niezbędnych adaptacji i zmniejszałoby zapewne ich gotowość do wprowadzania niezbędnych zmian.

Wstępne audyty dostępności potwierdziły duże potrzeby inwestycyjne w obszarze dostępności w służbie zdrowia. Audyty wykazały, że we wszystkich placówkach, w których

przeprowadzono audyty, standardy dostępności są niespełnione. W niektórych przypadkach wiele podstawowych standardów było niespełnionych. Potwierdziło to skalę potrzeb inwestycyjnych w placówkach ochrony zdrowia. Brak jest syntetycznego podsumowania przeprowadzonych audytów dostępności. Jednak przegląd kilku raportów z audytów, dostępnych na stronach placówek służby zdrowia, dowodzi, że poziom dostępności oceniany jest zwykle jako niewystarczający lub średni, w szczególności w zakresie dostępności architektonicznej i cyfrowej. Audyty wykazały wiele obszarów, które wymagają poprawy i wzmocnienia. Choć zakres audytu zależy od potrzeb danej placówki, to w analizowanych audytach często zwracano uwagę na:

- w zakresie dostępności architektonicznej: niedostosowane wejścia do szpitali (schody, brak podjazdów, wysokie krawężniki), niedostosowana rejestracja i toalety, brak udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu,
- w zakresie dostępności cyfrowej: strony www często nie spełniają lub spełniają w niewystarczającym stopniu standardy WCAG 2.1, brak internetowych formularzy rejestracyjnych,
- w zakresie dostępności komunikacyjnej: brak lub niewystarczająca skala szkoleń dla personelu w zakresie obsługi osób o specjalnych potrzebach,
- w zakresie dostępności organizacyjnej: brak rozwiązań organizacyjnych w zakresie wspierania osób o specjalnych potrzebach.

Należy jednak zaznaczyć, że ze względu na ograniczony czas audytów, koncentrowały się one na tych elementach placówki, które były zawarte w wnioskach o powierzenie grantu. Dotyczyło to szczególnie szpitali, w przypadku których ocena całości placówki wymagałaby poświęcenia dużo większych zasobów. W praktyce więc audyt koncentrował się na weryfikacji zasadności wniosku o powierzenie grantu, a w mniejszym stopniu na całościowej ocenie placówki.

Skala realizowanych przedsięwzięć jest niewystarczająca w stosunku do potrzeb. Choć jest to jedno z większych przedsięwzięć w Programie Dostępność Plus, to wobec skali służby zdrowia są to środki niewystarczające. I to na dwóch poziomach. Na poziomie całego systemu służby zdrowia. W Polsce w 2019 r. w Polsce funkcjonowało 890 szpitali ogólnych i 225 szpitali dziennych⁵⁶. Oznacza to, że w projekcie zaplanowano objęcie wsparciem 4,5% szpitali działających w Polsce. W 2019 r. działało też w Polsce prawie 22 tys. przychodni⁵⁷, a więc zaplanowano wsparcie dla ok. 1% z nich. Oczywiście środki europejskie nie mogą finansować całego wysiłku w poprawie dostępności. Pokazuje to jednak na skalę potrzeb i w tym kontekście skalę projektu.

Również na poziomie pojedynczych placówek, w szczególności szpitali, zwracano uwagę, że kwota 2 mln zł jest niewystarczająca do zapewnienia pełnej dostępności placówki.

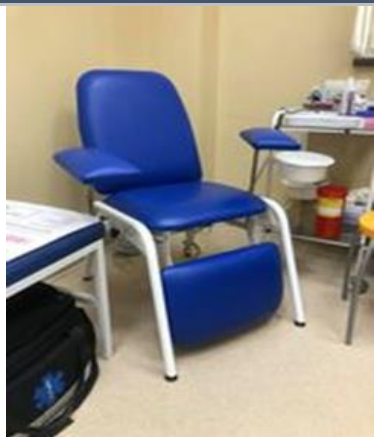
⁵⁶ Główny Urząd Statystyczny, "Zdrowie i ochrona zdrowia w Polsce w 2019 r.", Warszawa, Kraków 2020 r.

⁵⁷ Jw.

Dzięki grantom w placówkach wprowadzane są rozwiązania architektoniczne i cyfrowe poprawiające dostępność usług zdrowotnych. Przykładowo, w jednym ze szpitali planuje się modernizację windy, instalację automatyki do drzwi, które ułatwiają wejście osobom z trudnościami w poruszaniu się, uchwyty w sanitariatach. W tym szpitalu inwestycje są kontynuacją lub uzupełnieniem wcześniejszych działań. Wprowadzony zostanie również standard dostępności cyfrowej stron internetowych szpitala. Planuje się również zakup wyposażenia, np. wózków, na których mogą się poruszać osoby o specjalnych potrzebach, sprzętu medycznego o zwiększonej nośności itd. Planuje się również przygotowanie księgi standardów oznakowań, do wykorzystania w przyszłości przy okazji innych prac lub zmian oznakowania. Oczywiście zakres inwestycji jest każdorazowo dopasowany do potrzeb danej placówki. Badany szpital był w stosunkowo dobrej sytuacji, bowiem jest to raczej nowy budynek, z szerokimi korytarzami. Problematiczne może być zapewnienie dostępności w starszych budynkach. W takich przypadkach byłyby potrzebne większe nakłady.

W obszarze zdrowia w ramach niniejszego badania przeprowadzono również uproszczony audyt. Jego podsumowanie przedstawiono poniżej.

Tabela 7. Wyniki uproszczonego audytu w obszarze zdrowia

Uproszczony audyt projektu: „Pacjent na Plus w CenterMed Sp. z o.o.”	
Program: Dostępność + dla Zdrowia w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój	
Beneficjent: CenterMed Sp. z o.o	
Skrócony opis projektu	
W ramach projektu placówka wdrożyła rozwiązania techniczne i organizacyjne, które miały usprawnić jej funkcjonowanie i poziom dostępności dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami. Były to: wyposażenie punktu rejestracji pacjentów w system kolejkowy, budowa i instalacja infokiosku, wyposażenie gabinetów lekarskich w odpowiedni sprzęt, zakup pętli indukcyjnej, szkolenia dla kadry placówki z zakresu komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.	
Ustalenia audytu dostępności	
Audyt wskazał, iż ogólny stopień dostępności placówki jest na poziomie dobrym. Placówka w dużej mierze zrealizowała zaplanowane w ramach projektu działania, co pozwoliło na zniwelowanie głównych barier i trudności zdiagnozowanych przed przystąpieniem do projektu. Wdrożenie systemu kolejkowego oraz instalacja zintegrowanego z nim kiosku	

informacyjnego, w znaczący sposób podniosły dostępność dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami. Rozwiązania posiadają niewielkie mankamenty technologiczne i wymagają drobnych zmian w celu osiągnięcia pełnej dostępności i funkcjonalności (wytyczne audytora w tym zakresie zostały wskazane w pełnej wersji raportu z audytu), ale nawet w tej chwili nie stanowią one znaczących barier w dostępności dla pacjentów.

Podmiot realizujący projekt, na każdym z jego etapów odnosił się bezpośrednio do standardów dostępności dla polityk spójności oraz standardów dostępności POZ (uszczegółowiających poszczególne wytyczne w obszarach architektonicznym, komunikacyjno-informacyjnym, cyfrowym oraz organizacyjnym), które stanowiły jeden z wymogów narzuconych wnioskodawcom.

Źródło: Opracowanie własne

Realizacja programu wpływa na wzrost kompetencji i świadomości potrzeb osób o specjalnych potrzebach wśród pracowników systemu służby zdrowia. Kwestia ta była podkreślana w wywiadach indywidualnych. Konieczność zapoznania się przez grantodawców ze standardami dostępności, przygotowania wniosków o powierzenie grantów powodowały, że przedstawiciele placówek służby zdrowia podchodzą coraz bardziej świadomie do kwestii dostępności. Pozwala to zwalczać szkodliwe stereotypy, utożsamiające osoby z niepełnosprawnością z osobą na wózku, a równocześnie powoduje, że przedstawiciele placówek zaczynają patrzeć na kwestię dostępności szerzej.

Przedstawiciele Ministerstwa Zdrowia podkreślają też, że starają się wzbudzać motywację ekonomiczną: poprawa dostępności placówek zdrowia to szansa na wzrost liczby pacjentów, co przekłada się na wzrost przychodów (dotyczy to szczególnie POZ).

Jednym z elementów projektu Ministerstwa Zdrowia są szkolenia dla kadry placówek, które otrzymały granty. Wbrew początkowym obawom, zainteresowanie tymi szkoleniami jest duże. Pomaga tutaj silne zorientowanie szkoleń na kwestiach praktycznych i dopasowanie ich treści do specyfiki sektora zdrowia. Uczestnicy mogli zapoznać się z konkretnymi urządzeniami poprawiającymi dostępność usług medycznych, sprawdzić dostępność placówek jadąc na wózku itd. Również grantodawcy w ramach swoich projektów szkolą personel medyczny. Przykładowo, w jednym ze szpitali, zaplanowano szkolenia dla działu technicznego i zamówień publicznych w zakresie uniwersalnego projektowania, przeszkolono asystentów osób ze szczególnymi potrzebami (obok szkoleń organizowanych przez Ministerstwo), szkolenie dla 200 pracowników z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Efekty szkoleń są wzmacniane przez zmiany organizacyjne, np. w badanym szpitalu planuje się przygotować procedurę wewnętrzną pracy z osobami ze specjalnymi potrzebami, wyznaczono koordynatora ds. dostępności.

Istotne okazują się również rozwiązania zapewniające dostęp on-line do tłumaczy PJM/SJM dla pacjentów i placówek ochrony zdrowia. Rozwiązanie takie uruchomiono w związku z

pandemią COVID-19. Dzięki wsparciu PFRON fundacja Opatrzność działającą przy Polskim Związku Głuchych w Warszawie uruchomiła „Centrum komunikacji dla osób głuchych”, w ramach którego funkcjonowała *Wideoinfolinia dla osób głuchych*, ułatwiająca kontakt osób głuchych z placówkami ochrony zdrowia i lekarzami⁵⁸. Rozwiązanie to jest bardzo pozytywnie odbierane przez placówki – pozwala im zapewnić usługę, a równocześnie koszt tej usługi jest zoptymalizowany, bo pozwala bowiem ograniczonej liczbie tłumaczy dostarczać usługi dla wielu placówek w Polsce. Podejmowane działania, w tym szkolenia, przynoszą zauważalną poprawę wrażliwości personelu medycznego na potrzeby osób o specjalnych potrzebach. Dotyczy to szczególnie osób znajdujących się na pierwszej linii, np. w recepcji.

Przykład wpływu Programu na sytuację OzN

Coraz więcej miejsc zapewnia rozwiązania dla osób głuchych i niedosłyszących. W komunikacji miejskiej coraz więcej pojawia się wydarzeń z tłumaczem i napisami dla niesłyszących na ekranach. Punkty ZTM, urzędy miasta, ZUS, NFZ, niektóre banki są coraz bardziej dostępne dla głuchych do załatwiania spraw za pomocą tłumacza języka migowego lub poprzez wideotłumacza. W wielu miejscach dostępne są też pętle indukcyjne.

Respondentka zwraca jednocześnie uwagę, że wciąż wiele miejsc jest niedostosowanych do potrzeb osób niesłyszących. Problem nasilił się jeszcze w okresie pandemii:

Dużym utrudnieniem dla nas jest spowodowana pandemią gorsza komunikacja, wynikająca z obowiązku noszenia maseczki zasłaniającej nos i usta. Uniemożliwia to komunikację między osobami niedosłyszącymi rozczytującymi z ruchu warg, a pracownikiem/urzędnikiem. Umawianie się do lekarza poprzez NFZ nie jest możliwe przez smsy ani email (nie odpisują) i z tego powodu osoby z wadą słuchu proszą kogoś z rodzin, aby zadzwonili i umówili ich na wizytę.



Mieszkanka województwa mazowieckiego z niepełnosprawnością słuchu

Należy jednak zaznaczyć, że zmiany na poziomie placówek ochrony zdrowia zachodziły już przed uruchomieniem grantów. Były one inspirowane przez zmiany prawne. Szpitale i

⁵⁸ [Kronawirus - tłumacz PJM dla całej Polski](#)

placówki są świadome obowiązków nakładanych przez Ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Również w przepisach dotyczących służby zdrowia pojawiają się zapisy, wymuszające zapewnienie dostępności. W Ustawie o prawach pacjenta⁵⁹ wprowadzono zapis, zgodnie z którym od 6 września 2021 r. osoby ze szczególnymi potrzebami mają prawo do otrzymania informacji w zrozumiałym dla niego sposobie, w szczególności z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się z osobami głuchymi i niemy. Spełnienie tego wymogu będzie niewątpliwie dla wielu placówek wyzwaniem. Rozwiązaniem, które mogłoby ułatwić spełnienie tego wymogu mogłoby być centralne zakontraktowanie usług tłumaczy języka migowego dla placówek ochrony zdrowia, a także zapewnienie pętli indukcyjnej w każdej placówce, nie każda bowiem osoba z problemami ze słuchem zaopatrzona w aparat słuchowy posługuje się językiem migowym.

Ponadto placówki ochrony zdrowia przy inwestycjach finansowanych ze środków europejskich obowiązują zasady projektowania uniwersalnego. Dlatego też np.: badany szpital wskazuje, że bez grantu prawdopodobnie również podejmowałby działania służące zwiększaniu dostępności, choć zapewne byłyby one bardziej rozciągnięte w czasie i być może na mniejszą skalę. Dofinansowanie tych działań ze środków publicznych zdecydowanie wspiera placówki w zapewnianiu dostępności i przyspiesza osiągnięcie odpowiedniego standardu.

Trwałość dofinansowanych przedsięwzięć może być wysoka. Na razie oczywiście jest zbyt wcześnie, aby oceniać trwałość. Można tylko formułować pewne przypuszczenia na ten temat. Wydaje się jednak, że ze względu na charakter inwestycji, przedsięwzięcia będą miały charakter trwały. Dotyczy to na pewno przedsięwzięć o charakterze infrastrukturalnym lub cyfrowym. Wydaje się, że istnieje mniejsze prawdopodobieństwo zachowania trwałości w przypadku działań szkoleniowych czy też organizacyjnych. W tym kontekście zapewne kluczowe znaczenie będzie miała obecność pacjentów o specjalnych potrzebach. Częste interakcje personelu z takimi pacjentami, przy większej wrażliwości, świadomości i wiedzy o ich potrzebach, mogą sprzyjać wzmocnieniu pożądanych postaw i zachowań. Brak lub okazjonalność takich interakcji mogą prowadzić do zanikania kompetencji. Dlatego też istotne jest organizowanie kolejnych szkoleń lub warsztatów, w tym również dla nowych pracowników.

Z punktu widzenia trwałości, istotne wydaje się również, że kwestia dostępności jest internalizowana przez instytucje jako kwestia autentycznie ważna, która powinna być uwzględniana przy kolejnych przedsięwzięciach.

Zmiany instytucjonalne pozwoliły na lepszą koordynację kwestii dostępności w sektorze zdrowia. W Ministerstwie Zdrowia powołana została komórka organizacyjna, w Departamencie Innowacji MZ, która odpowiada za wszelkie kwestie związane z

⁵⁹ Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2009 Nr 52 poz. 417 z późn. zm.).

dostępnością. Pozwoliło to zintegrować wszystkie działania związane z dostępnością w jednym miejscu i zapewnić koordynację i spójność działań. Rozwiązanie to daje również gwarancje, że alokowane są wystarczające zasoby, co ogranicza ryzyko, że zasada dostępności z czasem by traciła na znaczeniu. Rozwiązanie przyjęte w Ministerstwie Zdrowia można uznać za dobrą praktykę.

Mechanizm grantowy generalnie oceniany jest pozytywnie. Cała procedura powierzania grantów jest dużo prostsza niż w przypadku standardowych projektów finansowanych z Funduszy Europejskich. Liczy ona tylko kilka stron. Wszystkie procesy są zdigitalizowane, więc w praktyce obrót występuje tylko dokumentami w wersji elektronicznej. W praktyce więc procedura wiąże się ze znacznie mniejszymi obciążeniami dla grantobiorców niż przy standardowych projektach. Wydaje się, że może to zwiększać szanse jednostek mniej doświadczonych w aplikowaniu o środki zewnętrzne, choć w badaniu nie weryfikowano tej hipotezy.

Poważnym wyzwaniem stojącym przed Ministerstwem Zdrowia jest opracowanie rekomendacji w zakresie powiązania warunków kontraktowania świadczeń zdrowotnych i poziomu dostępności świadczeniobiorców. Planuje się rozpocząć prace nad tymi rozwiązaniami na przełomie 2021/2022 r. W tym celu powołany zostanie zespół, w skład którego wejdą różni interesariusze (MZ, NFZ, przedstawiciele placówek ochrony zdrowia i organizacji pacjenckich). Jednak już przed rozpoczęciem procesu dostrzegane są liczne wyzwania.

Wyzwaniem będzie aktualizacja standardów na potrzeby kontraktacji – aktualne standardy określają poziom maksymalny, do spełnienia którego świadczeniobiorcom jest raczej dalej, a granty służą raczej poprawie dostępności (doskonaleniu), a nie spełnieniu standardów. Na potrzeby rekomendacji należałoby przemyśleć podejście do standardów, być może opracować wersję minimalną standardów lub określić minimalny zakres do spełnienia. Służyć temu ma m.in. aktualnie prowadzony przegląd standardów dostępności.

Należy spodziewać się dużych różnic w podejściu do wypracowywanych rozwiązań.

Organizacje pacjentów będą zapewne dążyły do maksymalizacji wymagań minimalnych, podczas gdy przedstawiciele świadczeniobiorców będą zapewne dążyli do zmniejszania wymagań. Wypracowanie akceptowalnego dla wszystkich stron konsensusu może być trudne i czasochłonne.

Wyzwaniem będzie opracowanie obiektywnego i efektywnego ekonomicznie mechanizmu weryfikacji standardów. W przypadku powiązania warunków kontraktowania z poziomem dostępności należy wypracować obiektywny, budzący zaufanie wszystkich aktorów, a równocześnie tani mechanizm weryfikacji spełniania standardów, który będzie mógł być wykorzystany na dużą skalę.

Powyższe trudności pokazują, że przygotowanie rekomendacji będzie niewątpliwie dużym wyzwaniem. A samo opracowanie rekomendacji nie oznacza jeszcze faktycznego

uruchomienia mechanizmu. Dlatego należy założyć, że uruchomienie tego mechanizmu jest obarczone pewnym ryzykiem i raczej odległe w czasie.

4.2.4.1. Podsumowanie

Generalnie inwestycje w obszarze zdrowia należy ocenić pozytywnie. Pomimo opóźnień, wynikających przede wszystkim z COVID-19 i naturalnych przy takich przedsięwzięciach trudności, realizowany projekt może przyczynić się do systemowych zmian w sektorze ochrony zdrowia w zakresie poprawy dostępności. Największym ograniczeniem jest niewielka skala realizowanych działań w porównaniu do olbrzymich potrzeb sektora. Równocześnie należy podkreślić, że jest to jedno z największych przedsięwzięć w ramach Programu Dostępność Plus.

Jest duże prawdopodobieństwo, że granty przyniosą pozytywne efekty. Pomocne niewątpliwie są tutaj audyty dostępności, które pozwalają optymalnie ukierunkować wsparcie. Bardzo ważna jest też kompleksowość przedsięwzięć: połączenie inwestycji infrastrukturalnych, cyfrowych, kompetencyjnych i organizacyjnych.

Na tym etapie wdrażania projektu trudno formułować wyraźne zalecenia. Wydaje się, że wraz z kończeniem kolejnych grantów warto upubliczniać osiągnięte efekty, szczególnie wśród placówek ochrony zdrowia, nie korzystających ze wsparcia (których jest większość).

Pozytywnie należy ocenić planowaną kontynuację przedsięwzięcia w nowej perspektywie finansowej w Programie Fundusze Unijne dla Rozwoju Społecznego (FERS). Na tym etapie, bez dostępu do danych, trudno jednoznacznie ocenić trafność koncentracji FERS na opiece ambulatoryjnej (AOS). Wydaje się jednak, że potrzeby w sektorze ochrony zdrowia w tym obszarze są tak duże, że każda interwencja będzie tu pomocna.

Wydaje się jednak, że planowane działania powinny być wzmocnione przez rozwijanie badań dostępności usług zdrowotnych dla osób o szczególnych potrzebach. Jak zaznaczono wcześniej, kwestia dostępności w służbie zdrowia jest w praktyce niezbadana i nieprzeanalizowana. Wydaje się również, że tej luki nie zapełni się jednorazowym badaniem dostępności w służbie zdrowia. Potrzebny jest systematyczny wysiłek w celu rozpoznania różnych aspektów dostępności w odniesieniu do różnych kategorii osób o specjalnych potrzebach. Jest to tym bardziej istotne, że mogłoby się przełożyć na inspiracje do tworzenia nowych rozwiązań i technologii, wspierających dostępność w ochronie zdrowia.

4.2.1. Cyfryzacja

4.2.1.1. Obszar Cyfryzacja w Programie Dostępność Plus

Celem głównym Programu Dostępność Plus w obszarze Cyfryzacji jest zapewnienie równego dostępu OzN do publicznych zasobów cyfrowych oraz treści multimedialnych, tak aby mogły one w pełni korzystać z postępu technologicznego w tej sferze życia społecznego. Logika interwencji zakłada, że cel ten realizowany jest w ramach trzech głównych grup działań.

Po pierwsze, są to działania ukierunkowane na zapewnienie dostępności publicznych stron internetowych i aplikacji mobilnych, ze szczególnym uwzględnieniem tych, w których wymagana jest interakcja z obywatelami. Cel ten realizowany m.in. poprzez wprowadzenie deklaracji dostępności, definiującej zakres dostępności danej strony internetowej oraz udostępnianych dokumentów. W ramach działania zaplanowano także wypracowanie modeli, wytycznych, szablonów oraz narzędzi informatycznych ułatwiających jednostkom administracyjnym wdrażanie rozwiązań zwiększających dostępność serwisów publicznych.

Po drugie, w ramach Programu Dostępność Plus kontynuowane są działania zmierzające do zwiększania dostępności treści multimedialnych. Zgodnie z celem postawionym przed Programem Dostępność Plus, w ramach tej grupy działań, dla 50% programów emitowanych przez nadawców telewizyjnych zapewniona powinna zostać dostępność dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (m.in. obowiązek stosowania audiodeskrypcji oraz napisów na żywo).

Ostatnim elementem logiki interwencji, zastosowanej w ramach obszaru Cyfryzacji, warunkującym skuteczność wdrożenia pozostałych działań, jest podnoszenie kompetencji pracowników administracji publicznej w zakresie dostępności cyfrowej, tworzeniu i udostępnianiu treści elektronicznych oraz w tworzeniu dokumentów w języku prostym, przyjaznym dla obywatela. W tym celu zaplanowane zostały działania szkoleniowe dla pracowników administracji rządowej jak i samorządowej.

W obszarze Cyfryzacja zaplanowano następujące działania:

- dostępne serwisy internetowe i aplikacje mobilne,
- dostępne treści multimedialne,
- przyjazny urząd.

Jako oczekiwane rezultaty wskazano:

- 100% publicznych serwisów internetowych spełniających wymogi dostępności,
- 50% czasu antenowego dostępnego dla wszystkich,
- zasoby administracji publicznej dostępne dla wszystkich obywateli.

Planowany budżet dla obszaru Konkurencyjność to: 300 milionów zł.

Analiza wskaźników osiągniętych w ramach Programu Dostępność Plus, w obszarze Cyfryzacja, od momentu jego uruchomienia do roku 2020 przedstawiona została w poniższej tabeli.

Tabela 8. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze cyfryzacja w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty ⁶⁰	Działania podjęte w latach 2018-2019
100% publicznych serwisów internetowych spełniających wymogi dostępności	Uchwalenie Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Uruchomienie projektu „Dostępność cyfrowa stron jednostek samorządu terytorialnego – zasoby, szkolenia, walidatory”.	Koordinacja wdrażania Ustawy, w tym stały monitoring dostępności stron podmiotów publicznych. Realizacja projektu „Dostępność cyfrowa stron jednostek samorządu terytorialnego – zasoby, szkolenia, walidatory”, w tym przeprowadzenie badań diagnostycznych wśród JST	W roku 2020 68% stron internetowych podmiotów publicznych było zgodnych z ustawą o dostępności cyfrowej. ⁶¹
50% czasu antenowego dostępnego dla wszystkich	Nowelizacja Ustawy o radiofonii i telewizji w zakresie dostępności emitowanych programów dla OzN	Zwiększanie zakresu nadawania programów uwzględniających udogodnienia dla OzN w postaci audiodeskrypcji, napisów dla niesłyszących, tłumaczenia na język migowy.	25% czasu antenowego dostępnego dla OzN

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

4.2.1.1. Ocena efektów wdrażania obszaru Cyfryzacja

Najistotniejszym działaniem zrealizowanym w obszarze Cyfryzacja było uchwalenie w 2019 roku ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Ustawa nakłada na podmioty publiczne obowiązek takiego prezentowania

⁶⁰ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

⁶¹ [Dane na temat Programu Dostępność Plus w bazie STRATEG](#)

informacji cyfrowych, aby wszyscy bez wyjątku mieli do nich dostęp. Podmioty publiczne zobowiązane są do stosowania zasad WCAG 2.1 oraz do sporządzania w sposób dostępny cyfrowo, deklaracji dostępności. Jest to dokument informujący OzN o zakresie dostępności danej strony internetowej. Co istotne nowe regulacje wprowadziły sankcje w postaci kar pieniężnych dla podmiotów publicznych nieprzestrzegających zapisów ustawy.

W związku z wejściem w życie ustawy utworzona została specjalna strona www „Dostępność Cyfrowa”, na której udostępniane są informacje z zakresu dostępności cyfrowej, dotyczące przepisów prawnych, dobrych praktyk, porad, szkoleń czy szablonów dostępnych stron. Do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) wprowadzone zostały także nowe kwalifikacje rynkowe związane z dostępnością cyfrową.

W ramach koordynacji wdrażania ustawy, KPRM (GovTech), prowadzi stały monitoring i audyt stron jednostek publicznych w zakresie ich dostępności i spełniania wymaganych standardów. Do końca 2020 przeprowadzony został audyt ponad 800 stron wybranych podmiotów publicznych. Jego celem jest identyfikacja błędów oraz elementów niespełniających standardów. Podmioty objęte audytem dostają informację zwrotną wraz wytycznymi dotyczącymi sposobów wdrożenia zaleceń. Dodatkowo prowadzony jest również bieżący audyt pogłębiony dotyczący kilkudziesięciu stron, realizowany przez podmiot zewnętrzny. Stałemu monitoringowi podlega także poprawność stosowania deklaracji dostępności wprowadzonych ustawą.

Wyniki prowadzonych audytów wskazują na systematyczną **poprawę dostępności stron podmiotów publicznych, w szczególności od momentu uchwalenia ustawy⁶², niemniej jednak potrzeby zmian w tym zakresie są wciąż bardzo duże**. Uchwalenie ustawy wraz z towarzyszącymi jej sankcjami finansowymi spowodowało bardzo **duże zapotrzebowania na wsparcie merytoryczne i techniczne wśród podmiotów publicznych**, w tym w szczególności jednostek samorządu terytorialnego. Widoczne jest to m.in. w postaci rosnącego popytu na bieżące, comiesięczne szkolenia w zakresie dostępności cyfrowej organizowane przez KPRM.

Odpowiedź na rosnące zapotrzebowanie w zakresie dostępności cyfrowej stanowi projekt KPRM „Dostępność cyfrowa stron jednostek samorządu terytorialnego – zasoby, szkolenia, walidatory”. Projekt obejmuje 5 kluczowych modułów, na które składają się: diagnoza, opracowanie wzorcowych szablonów stron, szkolenia oraz dwa narzędzia cyfrowe służące weryfikacji stopnia dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych stosowanych przez podmioty publiczne.

Na wstępnym etapie projektu przeprowadzone zostało badania diagnostyczne wśród najmniejszych jednostek samorządu terytorialnego, takich jak gminne ośrodki pomocy społecznej, szkoły, biblioteki itp. **Wyniki diagnozy wskazały na niższy niż zakładano poziom wiedzy i świadomości w zakresie dostępności cyfrowej, a tym samym na duże większe**

⁶² Zgodnie z [danymi GUS](#) odsetek stron internetowych podmiotów publicznych zgodnych z ustawą o dostępności cyfrowej zwiększył się o 20 p.p. (z 48% w roku 2018 do 68% w roku 2020).

zapotrzebowanie na wsparcie merytoryczne ze strony projektu. Ponadto diagnoza **zweryfikowała potrzebę wsparcia w zakresie wzorcowych szablonów stron internetowych.** Jednostki samorządowe już w chwili obecnej mogą korzystać z darmowych szablonów dostępnych na stronach rządowych i nie stanowi to dla istotnej bariery w porównaniu z bardzo dużym zapotrzebowaniem na praktyczną wiedzę i umiejętności z zakresu dostępności cyfrowej. Stąd obecnie projekt dostosowywany jest zgodnie z wnioskami z przeprowadzonego badania. Dotyczy to m.in. ukierunkowania działań projektowych na udostępnianie i upowszechnienie przykładów praktycznych rozwiązań oraz dobrych praktyk w zakresie dostępności. Rozpoczęcie szkoleń planowane jest na rok 2022 i objętych nimi zostanie ponad 3000 urzędników. Z uwagi na obostrzenia wynikające z pandemii COVID-19 będą one realizowane w trybie zdalnym. W opinii instytucji zaangażowanych we wdrażanie projektu ten tryb szkoleń zwiększa ich efektywność (możliwość przeszkolenia sześciokrotnie większej liczby uczestników), bez szkody dla ich jakości i użyteczności.

Bardzo istotnym elementem przedsięwzięcia, który ma szansę przełożyć się na widoczne efekty długoterminowe są opracowywane w ramach projektu narzędzia do weryfikacji dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych. Zautomatyzują one proces monitorowania stron i aplikacji pod kątem ich dostępności, który prowadzony będzie odtąd w sposób ciągły (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu). Wdrożenie narzędzi planowane jest na koniec bieżącego roku. Automatyzacja procesów weryfikacji dostępności stron jednostek publicznych w zakresie ich dostępności i spełniania wymaganych standardów zastąpi realizowany obecnie przez KPRM bieżący monitoring stron oraz deklaracji dostępności wprowadzonych ustawą.

Na szczególną uwagę zasługuje tworzone w ramach projektu narzędzie do sprawdzania dostępności treści aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Należy podkreślić, że jest to rozwiązanie unikatowe na skalę międzynarodową. Monitoring publicznych aplikacji mobilnych jest utrudniony ze względów technicznych i nie jest prowadzony w krajach UE. W Polsce ramach projektu wybrany został wykonawca takiego narzędzia i zostanie one wdrożone najprawdopodobniej jeszcze w tym roku.

Poza opisanymi powyżej działaniami służącymi podnoszeniu potencjału jednostek samorządowych w zakresie dostępności cyfrowej, w ramach Programu Dostępność Plus realizowane są także szkolenia skierowane do pracowników administracji rządowej. W 2020 roku KPRM uruchomiło projekt pn. „Przyjazny urząd – szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej” finansowany z EFS (PO WER, Działanie 2.16. Usprawnienie procesu stanowienia prawa). W ramach projektu planowane jest przeszkolenie 1000 pracowników urzędów administracji rządowej – redaktorów stron internetowych i webmasterów – z dostępności cyfrowej i prostego języka. Szkolenia rozpoczęły się w połowie 2021 roku.

Główną barierą dla terminowej realizacji zaplanowanych szkoleń była pandemia COVID-19. Z tego powodu zmieniona została także formuła szkoleń, które ze względu na zaistniałe ograniczenia, odbywają się w trybie zdalnym. Niemniej jednak, w opinii beneficjenta, nie

wpływa to negatywnie na ich skuteczność. **Przeprowadzone wywiady wskazują, że realizacja projektu ma szanse przełożyć się na widoczne efekty, zarówno w perspektywie krótko, jak i długoterminowej.** Objęci badaniem uczestnicy i uczestniczki projektu pozytywnie oceniają jakość i użyteczność szkoleń. Ponad 90% uczestników deklaruje, że udział w szkoleniach przyczynił do podniesienia ich kompetencji oraz wzrostu świadomości potrzeb OzN. Jako szczególnie użyteczne wskazywane były m.in. praktyczne ćwiczenia z zakresu redagowania tekstów łatwych do czytania (ETR) czy też stosowania narzędzi informatycznych służących np. sprawdzaniu kontrastów. Uczestnicy wskazują jednoznacznie, że nabyte kompetencje będą przydatne w ich codziennej pracy w urzędzie. Z uwagi na to, że odbiorcami wsparcia są osoby bezpośrednio zaangażowane w redagowanie stron internetowych, zaistniałe efekty krótkoterminowe powinny zatem, w dłuższej perspektywie, wpłynąć na podniesienie dostępności urzędów, a tym samym na jakość i dostępność świadczonych przez nie usług publicznych. **Sprzyjać będzie temu także stosunkowo szeroki zasięg oddziaływania projektu** (ok. 1000 urzędników objętych wsparciem).

Szkolenia dla pracowników administracji publicznej w zakresie dostępności cyfrowej były także realizowane w ramach bieżącej działalności KPRM (GovTech). W szkoleniach tych wzięło udział łącznie ok. 2000 osób⁶³. Zorganizowane zostało także spotkanie w trybie zdalnym, pn. Accessibility Summit, w którym udział wzięli eksperci i ekspertki z zakresu dostępności cyfrowej oraz 250 uczestników zajmujących się dostępnością w swoich urzędach. Wydarzenie było poświęcone planom KPRM oraz identyfikacji barier w rozwijaniu dostępności cyfrowej w Polsce.

Jednym z instrumentów wsparcia w obszarze dostępności cyfrowej jest finansowany z EFRR, Program Operacyjny Polska Cyfrowa. Kwestie dostępności do produktów cyfrowych oraz podnoszenie kompetencji cyfrowych w grupach zagrożonych dyskryminacją, w szczególności wśród osób z niepełnosprawnościami, stanowią istotny element logiki programu. W 2020 roku zorganizowano konkurs, którego założenia premiowały projekty oferujące rozwiązania skierowane do OzN. Poniżej prezentujemy studium przypadku dla jednego z projektów wybranych w ramach konkursu. Stanowi on przykład dobrej praktyki w zakresie wykorzystania technologii cyfrowych do zwiększenia możliwości udziału OzN w procesach kształtowania lokalnych polityk publicznych.

⁶³ „Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego. Informacja dodatkowa na temat działań Kancelarii Prezesa Rady Ministrów”, Warszawa 2021

Tabela 9. Studium przypadku w obszarze cyfryzacji

Ogólne informacje dotyczące projektu
Program: PO PC
Tytuł projektu: Voxly - Rozbudowa i Udostępnienie Nowych e-Usług dla potrzeb Konsultacji Społecznych w Zakresie Kształtowania Przestrzeni
Beneficjent: Geofabryka Sp. z o.o.
Wartość projektu: 1,9 mln zł
Skrócony opis i wpływ projektu na zwiększanie dostępności dla OzN
Celem projektu jest opracowanie aplikacji mobilnej do prowadzenia konsultacji społecznych w zakresie lokalnej polityki przestrzennej. Aplikacja dostępna będzie dla systemu Android, z możliwością obsługi za pomocą ekranów dotykowych na urządzeniach mobilnych. Dostosowana jest do wszystkich procedur związanych z prowadzeniem procesu konsultacji społecznych w zakresie kształtowania przestrzeni. Produkt skierowany jest do jednostek samorządu terytorialnego. Spodziewanym efektem jego wdrożenia ma być zwiększenie zasięgu konsultacji w grupie interesariuszy, a tym samym zmniejszenie dystansu pomiędzy urzędem a obywatelami i zwiększenie roli społeczności lokalnej w kształtowaniu przestrzeni. W ramach konkursu dla działania 2.4 PO PC Tworzenie usług i aplikacji wykorzystujących e-usługi publiczne i informacje sektora publicznego, zastosowano merytoryczne kryterium premiujące projekty, oferujące funkcjonalności dedykowane OzN. Zgodnie z deklaracją beneficjenta wszystkie produkty firmy spełniają ogólnie obowiązujące standardy dostępności. Także w przypadku aplikacji będącej przedmiotem projektu, zastosowano standardy dostępności WCAG i przewidziano funkcję komunikatów głosowych. W odpowiedzi na wymagania konkursu PO PC, wnioskodawca zaproponował dodatkowe, ponadstandardowe rozwiązanie. Jedną z funkcjonalności aplikacji jest mapa dedykowana użytkownikom niedowidzącym. Opracował ją specjalnie powołany zespół, we współpracy z kartografami i specjalistami z zakresu technik wizualizacyjnych dla osób niedowidzących. Jest to pierwszy tego typu produkt w skali kraju. Co istotne dostosowana mapa jest kluczowym elementem procesu konsultacji społecznych w zakresie planowania przestrzennego, a jednocześnie stanowi główną barierę dla udziału w konsultacjach osób niedowidzących. Spodziewanym efektem projektu będzie zatem zwiększenie możliwości udziału osób z niepełnosprawnościami w procesach kształtowania lokalnych polityk publicznych. Beneficjent zobowiązał się też do nieodpłatnego udostępnienia mapy (podkładki) zainteresowanym instytucjom, w celu jej upowszechnienia i stosowania do celów niekomercyjnych. Projekt, już na obecnym jego etapie, przełożył się na zwiększenie świadomości beneficjenta, na temat skali potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Zwiększył się też jego potencjał do opracowywania podobnych rozwiązań i produktów w przyszłości.

Źródło: Opracowanie własne



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



W ramach Programu zorganizowano także innowacyjne przedsięwzięcie w postaci dwóch edycji (2018 i 2019) maratonu programowania Hackathon Plus, którego celem było opracowanie prototypów aplikacji i serwisów internetowych, ułatwiających funkcjonowanie OzN. Wypracowywane rozwiązania dotyczyły usprawnień w takich obszarach jak architektura, transport, edukacja, cyfryzacja czy usługi. W pierwszej edycji wyróżniona została aplikacja transportowa ułatwiająca OzN zaplanowanie i odbycie podróży pociągiem, w drugiej zaś aplikacja wspierająca OzN w oglądaniu telewizji i słuchaniu radia. Poza nagrodami pieniężnymi autorzy najlepszych projektów uzyskali wsparcie mentorów i partnerów technologicznych w celu rozwijania opracowanych produktów.

Ważnym elementem Programu Dostępność Plus w obszarze Cyfryzacji jest systematyczne zwiększanie dostępności treści multimedialnych, w tym w szczególności emitowanych programów telewizyjnych oraz materiałów filmowych. Duże znaczenie dla zmian w tym zakresie miała, przeprowadzona w 2018 roku, nowelizacja ustawy o radiofonii i telewizji. Celem zmian jest osiągnięcie do roku 2024 co najmniej 50% czasu nadawania programów uwzględniających udogodnienia dla OzN w postaci audiodeskrypcji, napisów dla niesłyszących, tłumaczenia na język migowy. Do końca 2020 roku 25% czasu antenowego uwzględniało takie rozwiązania. W okresie realizacji Programu Dostępność Plus prowadzone były również liczne inicjatywy w obszarze kinematografii zmierzające do zwiększania dostępności dla widzów będących OzN. Do tego typu działań zaliczyć można nakładany przez PIFS na producentów filmowych obowiązek audiodeskrypcji czy też zachęty finansowe w postaci zwrotu części kosztów produkcji filmów dostępnych dla OzN. Na uwagę zasługuje również przeprowadzone w latach 2020-2021 badanie diagnostyczne pn. „Ekspertyza dotycząca dostępności kinematografii dla osób z niepełnosprawnościami w Polsce oraz stosowanych w innych krajach metod zapewniania osobom z niepełnosprawnościami równego dostępu do kinematografii”.

4.2.1.1. Podsumowanie

Zakres interwencji i rodzaj działań podejmowanych w obszarze Cyfryzacja w ramach Programu Dostępność Plus ocenić można jako trafny z punktu widzenia potrzeb OzN. Za kluczową zmianę w obszarze dostępności uznać należy uchwalenie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Nałożony na podmioty publiczne obowiązek prezentowania i udostępniania informacji cyfrowych w sposób dostępny dla OzN ma charakter trwałej zmiany, która systematycznie przekładać się będzie na bezpośrednie pozytywne efekty dla grup docelowych.

Już na obecnym etapie wdrażania Programu Dostępność Plus, **obserwowana jest poprawa dostępności stron internetowych podmiotów publicznych**, co traktować można jako efekt uchwalenia ustawy. Potrzeby w tym obszarze są jednak wciąż bardzo duże. Przeprowadzone w ramach niniejszej ewaluacji badania jakościowe wskazują, że głównymi barierami dla



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



dalszych pozytywnych zmian jest **niewystarczający poziom wiedzy i doświadczenia w zakresie dostępności cyfrowej** wśród podmiotów publicznych, w tym w szczególności wśród mniejszych jednostek samorządowych oraz **brak środków finansowych na przystosowanie urzędów do nowych wymagań**.

Stąd jako **szczególnie trafne i wymagające kontynuacji, uznać należy działania KPRM służące wsparciu podmiotów publicznych** we wdrażaniu rozwiązań sprzyjających zwiększaniu dostępności zasobów cyfrowych. Do najbardziej użytecznych zaliczyć należy działania szkoleniowe, działania monitorujące dostępność stron oraz wypracowywane obecnie rozwiązania techniczne zmierzające do automatyzacji procesu weryfikacji dostępności stron i aplikacji mobilnych. W kontekście rosnącego zapotrzebowania podmiotów publicznych na wsparcie w zakresie dostępności cyfrowej należałoby także **rozważyć zwiększenie zakresu finansowania tego obszaru ze środków unijnych**. Wyniki niniejszej ewaluacji, także w zakresie Modułu I, wskazują na potrzebę zwiększenia zakresu działań dedykowanych dostępności cyfrowej dla OzN m.in. w ramach PO PC np. poprzez organizację konkursów tematycznych lub stosowanie kryteriów premiujących projekty oferujące rozwiązania skierowane do OzN.

4.2.2. Usługi

4.2.2.1. Obszar Usługi w Programie Dostępność Plus

Obszar Usługi będący elementem składowym Programu Dostępność Plus obejmuje swoim zasięgiem najszerzy obszar działań pośród wszystkich usług realizowanych, dla których cechą wspólną stanowi przestrzeń użyteczności publicznej.

Mimo, że główny cel działania dla tego obszaru nie został jednoznacznie określony, we wstępie do rozdziału zawartego w Programie Dostępność Plus możemy przeczytać, że: „Dla osób potrzebujących kluczem jest zapewnienie powszechnego dostępu do usług społecznych użyteczności publicznej, których otrzymanie poprawi komfort życia i pozwoli włączyć się aktywniej w życie społeczności.”

W obszarze omawianej usługi nie odnajdujemy także bezpośredniego odwołania do treści Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych⁶⁴. Warto zauważyć, że Konwencja jednak nieomal na każdym kroku odnosi się w taki, czy inny sposób do tematyki funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością w społeczeństwie, a także wskazuje na dostępność usług jej dedykowanych. Sama dostępność usług została szerzej opisana w art. 9. Konwencji „Dostępność”, który zaznacza o tym, że powinniśmy „podjąć wszelkie środki w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług,

⁶⁴ Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Dz.U.2012 poz. 1169

powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich.”

Wśród celów szczegółowych (nie zostały one określone wprost) dla obszaru Usługi, wyszczególnione zostały następujące:

- zapewnienie każdemu obywatelowi możliwości samodzielnego skorzystania z powszechnych usług i zakupu produktów przez Internet (także bez wychodzenia z domu),
- zagwarantowanie bezpieczeństwa (nr 112),
- zwiększenie wymiaru czynnego uczestniczenia w życiu kulturalnym, rekreacji i wypoczynku,
- umożliwienie szerszego dostępu do programów telewizyjnych o największej oglądalności (zgodnie z zainteresowaniami i preferencjami odbiorców),
- poprawienie jakości życia seniorów i osób z niepełnosprawnościami poprzez zwiększenie dostępu do aktywnego wypoczynku na świeżym powietrzu, dostępu do kultury i zapewnienie kontaktów społecznych,
- wspieranie inicjatyw umożliwiających mobilność indywidualną osób z niepełnosprawnościami,
- zagwarantowanie godnego i niezależnego życia osobom z niepełnosprawnościami poprzez dostęp do usług asystenckich,
- realne oddziaływanie na zmianę postaw i kształtowanie rozwiązań wspierających zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w administracji.

W obszarze Usługi zaplanowano działania obejmujące wiele płaszczyzn życia społeczno-zawodowego - zarówno osób z niepełnosprawnościami, jak i seniorów oraz innych osób wymagających wsparcia. Wśród realizowanych inicjatyw należy wymienić następujące:

- dostępne usługi powszechne, e-commerce,
- numer 112 dla wszystkich,
- mobilność,
- dostępne usługi społeczne,
- asystent osobisty osoby niepełnosprawnej,
- kultura bez barier,
- sport, rekreacja i turystyka bez barier,
- praca w administracji.

Wśród oczekiwanych rezultatów wymieniono:

- 100 usług powszechnych bez barier,
- 100 obiektów kultury bez barier,
- system powiadamiania alarmowego 112 dostępny dla osób z niepełnosprawnościami,
- co najmniej 100 km szlaków turystycznych dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami,
- co najmniej 10 schronisk górskich dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami,

- stworzenie systemu poprawy mobilności indywidualnej osób z niepełnosprawnościami,
- 6% pracowników administracji publicznej to osoby z niepełnosprawnościami.

Planowany budżet dla wskazywanych usług: 900 milionów złotych.

Poziom realizacji wskaźników osiągniętych w trakcie realizacji Programu Dostępność Plus od momentu jego uruchomienia do roku 2020 ujęto w poniższej tabeli.

Tabela 10. Zestawienie wskaźników osiągniętych w Programie Dostępność Plus w obszarze usługi do roku 2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
100 usług powszechnych bez barier	1. Usługi społeczne: podjęto pracę nad stworzeniem modelowych rozwiązań w zakresie kompleksowego świadczenia przez podmioty ekonomii społecznej i solidarnej tzw. „wiązek usług społecznych”. 2. Usługi asystenckie: opracowano standardy usług asystenckich i opiekuńczych realizowanych na rzecz osób starszych w społeczności lokalnej oraz standardy kształcenia kadr świadczących te usługi. Dokonano testowego pilotażu wypracowanych rozwiązań. 3. Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej:	1. Usługi społeczne: wypracowano i skonsultowano 5 modeli przedsiębiorstw społecznych, świadczących wiązki usług społecznych na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym osób z niepełnosprawnościami. Modele, które zostały opracowane dotyczą: usług opiekuńczych, opieki wytchnieniowej, usług przedszkolnych, usług rehabilitacyjnych oraz usług turystycznych. Przygotowany został także standard pracy Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES) w zakresie wsparcia rozwoju PS świadczących wiązki usług.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji

⁶⁵ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego o rezultatu.
	przeprowadzono konkurs dla samorządów.	2. Centra Usług Społecznych: Podpisano 31 umów na realizację projektów na utworzenie centrów usług społecznych tzw. CUS-ów, które będą tworzyć i testować 30 modelowych rozwiązań w zakresie integracji i rozwoju usług społecznych adresowanych zarówno do ogółu mieszkańców, jak i do grup o szczególnych potrzebach, np. osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, rodzin wielodzietnych. 3. Modele mieszkań wspomaganych: opracowano 6 modeli mieszkań wspomaganych i rozpoczęto ich testowanie. 4. Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej: usługą asystencką objęto 8606 osób, w tym 6211 osób z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności oraz 2395 osób z orzeczeniem o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności. W ramach Programu zatrudniono ok. 3435	

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
		asystentów osobistych osoby niepełnosprawnej. 5. Projekt systemowy „Aktywni niepełnosprawni - narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”: zrealizowano działania przygotowawcze.	
100 obiektów kultury bez barier	1. Digitalizacja zasobów kultury: 13 projektów w trakcie realizacji. 2. Dostępna działalność kulturalna: znowelizowano przepisy Ustawy z dnia 25 października 1991 roku o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej. 3. Dostęp do treści drukowanych: do polskiego systemu prawnego wdrożono postanowienia Traktatu z Marrakeszu o ułatwieniu dostępu do opublikowanych utworów osobom niewidomym, słabowidzącym i osobom z niepełnosprawnościami uniemożliwiającym im zapoznanie się z drukiem. 4. Kompetencje kadr kultury: rozpoczęto realizację szkoleń z zakresu dostępności dla pracowników kultury (muzeów,	1. Dwie nowelizacje Narodowego Programu Rozwoju Czytelnictwa pod kątem zwiększenia dostępności zasobów cyfrowych bibliotek (wprowadzone związku z sytuacją pandemiczną panującą w kraju w 2020 roku): przygotowano m.in. dwie kolekcje tematyczne zawierające lektury obowiązkowe i uzupełniające, znajdujące się w domenie publicznej (212 publikacji), 70 audiobooków lektur i klasyki literatury, ponad 1200 e-booków, 500 kolekcji tematycznych z materiałami pomocniczymi dla szkół (od podstawowych do wyższych) pozwalające na prowadzenie zajęć on-line. Ponadto w cyfrowej wypożyczalni międzybibliotecznej	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego o rezultatu.
	domów kultury, bibliotek) oraz architektów i urbanistów. 5. Modernizacja infrastruktury i wyposażenie instytucji kultury: realizacja działań nakierowanych na niwelowanie barier i zwiększenie dostępności oferty.	„Academica” zdigitalizowano i udostępniono ponad 21000 publikacji i artykułów z czasopism naukowych. 2. Instytucje kultury (prowadzone lub współprowadzone przez Ministra KDiN): kontynuacja zagospodarowania zmodernizowanej infrastruktury i jej doposażanie w miarę możliwości finansowych i pozyskiwania dodatkowych środków. Instytucje o charakterze narodowym w znacznym stopniu realizują proces modernizacji infrastruktury i wyposażenia, zapewniając dostęp dla osób o szczególnych potrzebach w zakresie wejścia na teren instytucji, możliwości poruszania się i korzystania z infrastruktury wewnątrz budynku, dostępu do kas, zapewnienia systemu alternatywnej komunikacji lub asysty, dostępu do sal wystawowych lub widowiskowych, dostosowania pomieszczeń i instalacji sprzętu wspierającego odbiór	

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego o rezultatu.
		przekazu lub wydarzeń w alternatywnych formach. 3. Inwestycje w zakresie kultury: realizowane również z funduszy europejskich m.in. w ramach VIII osi priorytetowej PO IiŚ na lata 2014-2020 (Działanie 8.1 Ochrona dziedzictwa kulturowego i rozwój zasobów kultury). Z tych środków realizowanych jest obecnie 129 projektów, w których zakłada się dostosowanie 331 obiektów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. 4. Szkolenia z zakresu dostępności: skierowane do pracowników kultury, kontynuowanie realizacji. 5. Projekt pn. „Kultura bez barier”: realizacja rozpoczęta przez PFRON w partnerstwie z MKDNIŚ.	
system powiadamiania alarmowego 112 dostępny dla osób z niepełnosprawnościami	1. Aplikacja pn. „Alarm 112”: podjęto działania na rzecz przetestowania i poprawy narzędzia	1. Uruchomienie aplikacji, zrealizowanie kampanii informacyjnej. 2. Nowelizacja ustawy o systemie powiadamiania ratunkowego: uregulowano m.in. kwestię użytkowania	Rezultat osiągnięty

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
		aplikacji mobilnej pn. „Alarm 112”.	
co najmniej 100 km szlaków turystycznych dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami	1. Zainicjowanie przez MliR współpracy między MSiT jako dysponentem FRKF, MŚ nadzorującym działalność Parków Narodowych oraz Lasów Państwowych oraz MRPiPS jako resortem zarządzającym Solidarnościowym Funduszem Wsparcia Osób Niepełnosprawnych (SFWON).	1. Kontynuacja prac nad opracowaniem programu mającego na celu wsparcie modernizacji obiektów noclegowych służących potrzebom osób z niepełnosprawnościami na terenach górskich.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji
co najmniej 10 schronisk górskich dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami	1. Zainicjowanie przez MliR współpracy między MSiT jako dysponentem FRKF, MŚ nadzorującym działalność Parków Narodowych oraz Lasów Państwowych oraz MRPiPS jako resortem zarządzającym Solidarnościowym Funduszem Wsparcia Osób Niepełnosprawnych (SFWON).	1. Kontynuacja prac nad opracowaniem programu mającego na celu wsparcie modernizacji obiektów noclegowych służących potrzebom osób z niepełnosprawnościami na terenach górskich.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji
stworzenie systemu poprawy mobilności indywidualnej osób z niepełnosprawnościami	1. Transport door-to-door: zrealizowano pierwszy koncepcyjny etap projektu, m.in. przeprowadzono badania. 2. Pies przewodnik: powstały standardy szkolenia i przekazywania psów, które były w trakcie testów. Zakupiono 19 psów do szkolenia. 3. Realizacja programu „Aktywny Samorząd” przez	1. Transport door-to-door: rozstrzygnięto konkurs „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”; do dofinansowania rekomendowano projekty 77 jednostek samorządu	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Działania podjęte w latach 2020-2021 ⁶⁵	Poziom realizacji zaplanowanego rezultatu.
	PFRON: m.in. pomoc w zakupie i montażu oprzyrządowania do posiadanego samochodu.	terytorialnego (powiatów lub gmin). 2. Pies przewodnik: zakupionych zostało 29 psów, z czego 15 psów pozostaje w trakcie szkolenia specjalistycznego.	
6% pracowników administracji publicznej to osoby niepełnosprawne	1. Realizacja programu PFRON „Stabilne Zatrudnienie - osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej”. 2. Realizacja modułu I „Instytucje”: 42 pracodawców zatrudniło 58 osób niepełnosprawnych 3. Realizacja modułu II „Staże zawodowe”: 49 pracodawców przyjęło na staż kilkuset stażystów.	1. Kontynuacja realizacji programu PFRON „Stabilne Zatrudnienie: osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej”. W ramach prowadzonych staży zrekrutowano 483 osoby niepełnosprawne, a 324 osoby niepełnosprawne wzięły w nich udział,	Poziom zatrudnienia OzN w administracji publicznej w roku 2019 wyniósł 4,8%.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

Poza realizacją działań wypełniających założone wskaźniki, w 2019 roku w obszarze Usługi dokonano zmian w funkcjonującym prawie m.in.: w zakresie związanym z dążeniem do uproszczeń i ułatwień w procesie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami. W tym celu, KPRM zaplanowała nowelizację Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 265, z późn. zm.) i opracowanie nowego wzoru ogłoszenia o pracę oraz utworzenie wspólnej platformy do e-rekrutacji. W sprawozdaniu wyszczególniono także te działania, które podjęły instytucje publiczne na rzecz wdrożenia wewnętrznej dostępności, a są to m.in. szkolenia kadry.

W 2020 roku przeprowadzono dodatkowe działania w zakresie usług społecznych i zdrowotnych oraz udzielanego wsparcia w walce z COVID-19. Realizowana w tym sensie pomoc dotyczyła m. in.: prowadzenia usług opiekuńczych i asystenckich dla ponad 20 tys.

osób, w tym prawie 900 osób, które skorzystały z usług w mieszkaniach chronionych lub wspomaganych. Ponadto 3836 osób objęto opieką wytchnieniową.

4.2.2.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze Usługi

Ocena efektów wdrażania Programu Dostępność Plus w obszarze Usługi wymaga szczegółowej analizy na wielu płaszczyznach życia społeczno-zawodowego. Założenia dotyczące tego obszaru obejmują szerokie spektrum działań, począwszy od usług społecznych, mobilności, kultury, sportu i turystyki, a na pracy w administracji kończąc. Zakres usługi oddziałuje również na różne typy odbiorców, wśród których istotną rolę pełnią przedstawiciele administracji różnego szczebla, legislatorzy, służby medyczne i oczywiście osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby starsze.

Wszystkie podejmowane w ramach wykonywanej usługi inicjatywy, mają na celu oferowanie dostępności świadczonych usług publicznych z uwzględnieniem ich lokalności, a więc świadczenia usługi w najbliższym i zazwyczaj znanym jednostce środowisku społecznym. Różnorodność planowanych działań wpływa na różnorodność ich efektów. Wśród tych ostatnich znalazły się zarówno te dotyczące zmian prawnych, przygotowania, testowania i wdrożenia nowych modeli usług, jak i te odnoszące się do zwiększenia zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w administracji publicznej.

W aspekcie badania efektywności Programu Dostępność Plus i realizacji jego celów **w zakresie założonych w obszarze Usługi wskaźników, na dzień przygotowywania raportu są one osiągnięte tylko w jednym przypadku**, a mianowicie jest to działanie: „numer 112 dla wszystkich”. W odniesieniu do pozostałych założonych wskaźników nie można mówić o ich pełnej realizacji. Ponadto, trudno jest jednoznacznie określić, które ich rezultaty mają stanowić element składowy założonych wskaźników. Za przykład może posłużyć tutaj działanie: „dostępne usługi społeczne”, gdzie realizowane są różnego typu projekty, w tym projekt „Aktywni niepełnosprawni - narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”. W ramach tej inicjatywy ma powstać kilka nowych/zmodernizowanych usług dostępnych dla obywateli z niepełnosprawnością. Należy zatem poddać refleksji, czy wskaźnik dla tego projektu, który zostanie wykazany w kolejnych sprawozdaniach z realizacji Programu, wynosi 1 usługa (bo jeden projekt) czy X usług, liczone dla każdej wytworzonej usługi odrębnie.

W odniesieniu do obszaru kultury należy wskazać, że podejmowane inicjatywy, o ile same w sobie bardzo cenne i jest ich dużo, wydają się być punktowymi działaniami poszczególnych instytucji kultury, a nie są zaplanowanym działaniem mającym na celu ogólną dostępność kultury dla osób z niepełnosprawnościami czy seniorów. Są to inicjatywy jednostkowe jak np. dostępne przedstawienie czy dana wystawa, a takie podejście do kwestii dostępności nie nosi znamion kompleksowości i pełnej dostępności instytucji. Podobna sytuacja występuje w obszarze infrastruktury w instytucjach kultury, trudno stwierdzić pełną dostępność instytucji w sytuacji, kiedy podejmowane jest działanie typu instalacja pętli indukcyjnej (samo w sobie

oczywiście jest ono ważne) podczas gdy w danej placówce brak innych elementów dostępności architektonicznej czy cyfrowej.

Wydaje się, że istotnym dla poprawy dostępności zasobów, ale i samych instytucji kultury byłby kompleksowy plan przygotowany przez Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu oraz konsekwentna jego realizacja, m.in. polegająca na wymogu realizacji wszystkich projektów finansowanych przez Ministerstwo w sposób w pełni dostępny.

Analogiczna sytuacja występuje w obszarze sportu - podejmowane działania są punktowe i dotyczą najczęściej poszczególnych wydarzeń. Dodatkowo, jak wskazuje MKDNIŚ w roku 2020 z powodu COVID kilku realizatorów działań z zakresu sportu osób z niepełnosprawnościami zrezygnowało z przyznanych dotacji z uwagi na niemożliwość ich realizacji z powodu pandemii. W przypadku inwestycji infrastrukturalnych w obszarze sportu, wg MKDiNS modernizacja instytucji przebiega zgodnie z określonymi w przepisach wymaganiami dot. dostępności i uwzględniane są przede wszystkim potrzeby osób z niepełnosprawnością ruchową.

Jeżeli chodzi o programy dofinansowania aktywności sportowej, realizowany jest program dedykowany organizacjom których statutowym zadaniem jest organizowanie aktywności sportowej osób z niepełnosprawnościami „Upowszechnianie sportu osób niepełnosprawnych”. W przypadku innych programów, m. in. wspierających aktywność fizyczną dzieci, młodzieży i studentów, nie sformułowano żadnych wymagań odnośnie zapewnienia dostępności ani nie wprowadzono kryteriów motywujących. Jak wyjaśnił przedstawiciel Ministerstwa, są to programy „dla wszystkich” i nikogo z założenia nie wykluczają. W jego ocenie wprowadzanie takich wymagań nie byłoby właściwe dlatego, że specjalne działania dla osób z niepełnosprawnościami byłyby kosztowne i nie byłyby możliwe do sfinansowania z niewielkich dotacji jakie są udzielane w programie, a także dlatego, że brakuje kadr mających kompetencje w zakresie aktywności sportowej „osób niepełnosprawnych”.

Założenia Programu Dostępność Plus i towarzyszące temu efekty oraz wskaźniki im przypisane określono dla całego okresu wdrażania Programu Dostępność Plus czyli do roku 2025. Nie ma szczegółowych harmonogramów rocznych z przypisanymi etapami realizacji poszczególnych działań, a co za tym idzie spodziewanych rocznych efektów. Konieczne jest zatem poddanie ocenie, czy osiągnięte częściowe efekty, w stosunku do czasu ich realizacji (do końca 2020 roku) można uznać za wystarczające w stosunku do ich zakresu, a także pozostałego okresu realizacji Programu.

Z pewnością należy stwierdzić, że podjęto szereg działań przygotowawczych do ich osiągnięcia. Istotnym pozostaje, że uruchomiono konkursy i wybrano realizatorów ważnych projektów - chociażby w obszarze kultury. Wskazano także w sprawozdawczości z realizacji Programu (co potwierdzają uczestnicy badania), że w roku 2020 wystąpiły znaczne opóźnienia w realizacji spowodowane pandemią COVID-19 i ten fakt należy wziąć pod uwagę

przy ocenie efektywności. Wydaje się także, że spora część działań, np. usługi społeczne, pozostają takimi, które wymagają dłuższego okresu przedwdrożeniowego. Wynika to z konieczności ich opracowania oraz przetestowania jeszcze zanim zostaną na stałe wprowadzone do funkcjonowania. W tym przypadku istnieje dodatkowe ryzyko, że dana usługa w procesie testowania może okazać się niewystarczająca do wskazanych potrzeb. Nie zabezpieczy ona oczekiwań odbiorców i ostatecznie jej wdrożenie nie będzie przez to możliwe. To ryzyko powoduje, że zakładane wskaźniki mogą nie zostać osiągnięte.

W odniesieniu do środków przeznaczonych na obszar Usługi, wielokrotnie w sprawozdaniach z realizacji Programu Dostępność Plus podkreślono, że **zainteresowanie dotacjami było znacznie większe niż przewidziane środki**. Alokacje niejednokrotnie zwiększano, co jednak nie pozwoliło zabezpieczyć wszystkich potrzeb. Sytuacja taka miała miejsce m.in. w działaniu mobilność w projekcie „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, w którym pozytywnie oceniono 108 wniosków, a dotację otrzymało tylko 77 jednostek samorządu terytorialnego (gmin i samorządów).

Ważnym elementem powszechnej dostępności świadczonych usług jest zabezpieczenie pełnej dostępności świadczonych usług, a także infrastruktury. W zakresie sportu należy zwrócić uwagę na inne, niż ruchowe, niepełnosprawności przy realizacji inwestycji czy modernizacji obiektów sportowych. W zakresie świadczenia usług należy z kolei zwrócić uwagę na ich dostępność dla osób z problemami słuchu poprzez zapewnienie nie tylko usługi tłumacza języka migowego ale także dostępu do pętli indukcyjnej, bowiem nie każda osoba doświadczająca problemów ze słuchem posługuje się językiem migowym. A pełna dostępność powinna dotyczyć usług publicznych bez względu na obszar czy to rynku pracy, kultury czy nawet zdrowia.

Należy zatem stwierdzić, że realizacja Programu Dostępność Plus w obszarze Usługi ma zaległości, mimo uznania obiektywnej przesłanki możliwych opóźnień, jaką jest COVID-19. Przykładem może być projekt realizowany w ramach działania 2.6 PO WER „Aktywni niepełnosprawni - narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”, który w pierwotnej wersji (połączonej z projektem 2.6 PO WER „Włączenie wyłączonego - aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”) planowany był do realizacji od roku 2018, a realizowany jest dopiero od roku 2020. Jednoznacznie należy wskazać, że **tempo prowadzonych działań w tym obszarze powinno się zwiększyć**. Kwestia ta dotyczy zwłaszcza kluczowych inicjatyw, które determinują wykonywanie innych działań czy poddziałań – w taki sposób, aby nie zaistniało zagrożenie realizacji zaprojektowanych w Programie Dostępność Plus celów, w tym wyrażonych wprost poprzez zaplanowane wskaźniki.

Przykład wpływu Programu na sytuację OzN

Uczestniczyłem w stażu w instytucji publicznej. Uważam, że projekty tego typu są bardzo potrzebne. Pomagają znaleźć zatrudnienie, przełamać bariery i przekonać wielu osób z niepełnosprawnościami, że są gorsze od pełnosprawnych oraz nie mają szans na rynku pracy. Pomagają nabyć pewność siebie oraz stać się równoprawnym pracownikiem.



Jestem bardzo zadowolony z tego, że udało mi się dostać do tego projektu. Z powodu niepełnosprawności musiałem zmienić dotychczasową pracę. Szukając informacji w internecie trafiłem na stronę jednej z organizacji, która realizowała ten projekt, zadzwoniłem i zostałem przyjęty do projektu. Po kwalifikacji otrzymałem dużo wsparcia - doradztwo zawodowe, uczestniczyłem w różnych spotkaniach, szkoleniach. Następnie zostałem skierowany na staż na podstawie CV – to co ważne, to to, że skierowano mnie na niego adekwatnie do mojego doświadczenia i kwalifikacji. Wsparcie miało miejsce także podczas stażu - podczas niego mogłem też liczyć na pomoc doradczą, motywowano mnie do stażu, pomagano mi nawet mediacyjnie. Obecnie ułożyła się moja sytuacja, od 9-ciu miesięcy pracuję w urzędzie

Mieszkaniec województwa mazowieckiego, OzN

Warto także zwiększyć tempo realizacji lub zaplanować dodatkowe zadania w działaniu praca w administracji. Z uwagi na założony wysoki wskaźnik (osiągnięcie 6% zatrudnienia OzN we wszystkich urzędach), może być on nierealny do wykonania ze względu na małą liczbę osób obejmowanych wsparciem w skali roku, w stosunku do liczby osób, która, aby zrealizować wskaźnik powinna być nim objęta. Trzeba pamiętać, że na chwilę uruchamiania Programu Dostępność Plus, żaden z urzędów nie osiągał wskaźnika 6% zatrudnienia, a zdecydowana większość mogła wykazać ten wskaźnik jedynie na poziomie oscylującym w granicach 2-3%. **Wskaźnik ten jest poważnie zagrożony, a nawet wydaje się być niemożliwy do osiągnięcia** tylko przy realizacji Programu PFRON. Ponadto, wskaźnik ten, jako plan zatrudnienia dla administracji powinien być wskaźnikiem każdego z urzędów administracji centralnej, w tym szczególnie ministerstw realizujących Program Dostępność Plus, który to jest programem rządowym. Należy tutaj także przypomnieć, że wskaźnik zatrudnienia dla administracji określa ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, która w art. 21 mówi „Dla państwowych i samorządowych jednostek

organizacyjnych będących jednostkami budżetowymi, zakładami budżetowymi albo gospodarstwami pomocniczymi, instytucji kultury oraz jednostek organizacyjnych zajmujących się statutowo ochroną dóbr kultury uznanych za pomnik historii wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych, o którym mowa w ust. 1 i ust. 2, wynosi 2%, 3% w 2005 r., 4% w 2006 r., 5% w 2007 r. i 6% w 2008 r. oraz w latach następnych.” Oznacza to, że już w roku 2008 każda z jednostek powinna osiągnąć 6%, a ustawodawca wyznaczył stopniowy okres dochodzenia do tego wskaźnika.

Kluczowe wnioski z badania uczestników Programu „Stabilne Zatrudnienie: osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej” realizowanego przez PFRON w ramach obszaru Usługi Programu Dostępność Plus.

- „Stabilne Zatrudnienie: osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej” realizowany jest przez organizacje pozarządowe oraz instytucje administracji. Dla Programu PFRON pełni rolę instytucji grantodawczej.
- Badanie ankietowe zrealizowano w ramach ewaluacji Programu Dostępność Plus. W badaniu uczestniczyło 95 osób - 65% stanowiły kobiety; 35% mężczyźni. Średni wiek osoby badanej wyniósł 40 lat.
- 12 osób podjęło, po ukończeniu stażu, zatrudnienie w miejscu odbywania stażu (co jest dosyć niskim wynikiem). Kolejne 21 osób podjęło zatrudnienie u innego pracodawcy (całkowitą skuteczność na poziomie 33 osób należy uznać za satysfakcjonującą).
- Zdecydowana większość osób, która podjęła zatrudnienie w miejscu realizacji stażu (na dzień realizacji badania) pozostawała czynna zawodowo.
- Osoby, które podjęły zatrudnienie, pozytywnie wypowiadały się o tym fakcie oraz o wpływie pracy na ich poczucie bycia potrzebnym.
- Badani wskazywali, że w niektórych przypadkach niska skuteczność stażu wynikała z nastawienia urzędów. Wskazywano, że urzędy są chętne by przyjąć stażystów, ale niechętnie później ich zatrudniają. Zwrócono także uwagę na to, że stażyści są traktowani jako niestały i chwilowy pracownik.
- Badani zapytani o to, na co najbardziej wpłynął projekt, w którym uczestniczyli, wskazali, że dzięki niemu podnieśli swoje umiejętności przydatne na rynku pracy (53%) oraz, że udział w projekcie pozwolił im także lepiej poznać zasady pracy w instytucjach publicznych (53%). Projekty w dużym stopniu wpłynęły także na zwiększenie się świadomości o różnorodności potrzeb osób z niepełnosprawnościami (42% odpowiedzi zdecydowanie tak) oraz pozwoliły uświadomić sobie uczestnikom, że instytucje publiczne to dobre miejsce pracy dla osób z niepełnosprawnościami (45% odpowiedzi zdecydowanie tak).
- Najmniejsze oddziaływanie projektów uwidoczniło się w jego wpływie na podjęcie zatrudnienia - 43% osób zdecydowanie nie zgadza się z twierdzeniem, że projekt wpłynął na podjęcie przez nich zatrudnienia.

- Należy także wskazać, że zdecydowana większość badanych bardzo pozytywnie oceniła organizacje pozarządowe realizujące staże, wskazując na ich profesjonalizm oraz niezbędne wsparcie w czasie udziału w projektach.

W ramach prowadzonych wywiadów poruszano również kwestię wartości dodanej realizowanego wsparcia, czy też dodatkowych, niezamierzonych wcześniej efektów, które udało się osiągnąć. Wśród głównie wskazywanych znalazły się:

- większa świadomość potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zmiana języka na wrażliwy względem osób z niepełnosprawnościami, np. „niepełnosprawność intelektualna” zamiast „upośledzenie umysłowe”,
- zwiększenie się otwartości urzędów i ich pracowników na kwestie związane z dostępnością,
- większą dostępność urzędu nie tylko dla pracowników, ale i dla klientów, dzięki włączaniu w rynek pracy osób z niepełnosprawnościami.

W odniesieniu do przełożenia się działań z obszaru Usługi na sytuację grup docelowych z pewnością można stwierdzić, że zmiana w systemie powiadamiania alarmowego numeru 112 to znaczące, a nawet niezbędne ułatwienie dla głuchych osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych. Pozytywnie należy ocenić szybkość wdrożenia tego działania oraz to, że na etapie jego tworzenia, rozwiązanie konsultowane było na bieżąco z samymi zainteresowanymi m.in. poprzez organizacje pozarządowe reprezentujące środowisko.

Sytuacja grup docelowych uległa z pewnością poprawie także w odniesieniu do działania „praca w administracji”. Konkretnie osoby z niepełnosprawnościami znalazły bowiem zatrudnienie, co wpłynęło na podniesienie ich samooceny oraz włączenie ich do społeczności. W obszarach związanych ze świadczeniem usług społecznych można wyodrębnić także te, które zmieniły sytuację grup docelowych, jak chociażby usługi asystenckie. Niemniej jednak, istnieje tutaj poważne ryzyko nieutrzymania trwałości po zakończeniu projektowego finansowania tych zadań.

Trwałość rozwiązań w obszarze Usługi można określić tam, gdzie wprowadzono zmiany legislacyjne, a także w zakresie wspomnianego już numeru 112, czy w obszarze infrastruktury obiektów kultury oraz cyfrowych zasobów kultury - te zmiany z pewnością są trwałe i wiele lat posłużą odbiorcom, a więc osobom z niepełnosprawnościami i osobom starszym.

Pod dużym znakiem zapytania stoją jednak te rozwiązania, które dotyczą obszaru usług społecznych i zatrudnienia w administracji. W przypadku ich realizacji, finansowanie odbywa się jedynie projektowo. O ile w obszarze rynku pracy można zakładać, że OzN utrzymają podjęte zatrudnienie, a brak kontynuacji projektów wspierających jego pozyskanie wpłynie jedynie na to, że nowe osoby nie podejmą zatrudnienia, to w przypadku usług społecznych sytuacja jest inna. **Prowadzone działania z zakresu usług społecznych nie są ugruntowane w przepisach krajowych. Istnieje poważne ryzyko zaniechania ich dalszej realizacji w sytuacji, kiedy zakończy się finansowanie projektów, w ramach których się ono odbywa -**

nawet wówczas, gdy wypracowano standardy działania dla tych usług i przygotowano do ich świadczenia personel. **Niezwykle istotne jest zatem zaplanowanie wdrożenia na stałe do polskiego prawodawstwa prerogatyw dla jednostek samorządu do realizacji tych usług** nie jako usług dodatkowych, ale obligatoryjnie dostępnych dla obywateli, zgodnie z zapisami Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, świadczonych w środowisku lokalnym. Chodzi tutaj głównie o usługi takie jak: asystentura czy usługi opiekuńcze dla osób z niepełnosprawnością i seniorów.

Na trwałość realizowanych w obszarze Usługi działań może w kolejnych latach mieć wpływ przyjęta Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 (z 17 kwietnia 2019 r.) w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (EAA)⁶⁶, która ma zapewnić wspólne, jednakowe wymogi dostępności wybranych produktów i usług. EAA będzie miała zastosowanie do sprzętu komputerowego i systemów operacyjnych, terminali samoobsługowych, usług łączności elektronicznej (w tym zgłoszeń alarmowych), audiowizualnych usług medialnych, usług towarzyszących transportowi pasażerskiemu, usług bankowych, e-książek, handlu elektronicznego.

Badanie objęło także aspekt sposobu dystrybucji środków. **Zasadniczo badani wskazywali, że sposób dystrybucji był adekwatny i przejrzysty, z tym, że nie zawsze.** Wskazuje na to wypowiedź jednej z koordynatorek projektu realizowanego w ramach obszaru Usługi: „Dla mnie problemem są procedury, język daleki od prostego. Dokumenty są często niedostępne i nie wiemy, co do końca znaczy ta dostępność. Dokumenty przekazywane z ministerstwa są przekazywane jako niedostępne.”

W tej wypowiedzi zwraca uwagę jeszcze jedna rzecz - przekazywane przez urzędy dokumenty są niedostępne, co wskazuje, że w tym obszarze jest jeszcze wiele do zrobienia.

W zakresie sposobu dystrybucji środków pojawiła się jedna ważna uwaga dla obszaru „praca w administracji”. Realizatorzy wskazywali na brak istotnej możliwości finansowania racjonalnych usprawnień w prowadzonych projektach, która funkcjonuje w systemie środków unijnych, a nie działa w systemie grantów krajowych. **Brak możliwości sfinansowania racjonalnych usprawnień** powodował, że niejednokrotnie nie udało się skierować na staż osoby z niepełnosprawnością, mimo wysiłków podejmowanych przez realizatora projektu. W ramach tego przedsięwzięcia (finansowanie PFRON) nie było możliwości (nawet w ramach przesunięć w budżecie) sfinansowania usprawnień po stronie pracodawcy. Nie było także możliwe sfinansowanie tego z modułu I Programu kierowanego do administracji w sytuacji, kiedy stażysta kierowany był na staż przez NGO, która z kolei realizuje Program w module II.

Warto także wyodrębnić, że badani wielokrotnie podkreślali jak ważnym programem jest Program Dostępność Plus, a także to jak bardzo zmienił i wciąż zmienia świadomość potrzeb

⁶⁶ Ang. European Accessibility Act

w obszarze dostępności u wszystkich jego interesariuszy. Wyraźnie artykułowano konieczność kontynuacji podjętych działań, a także uzupełnienia ich w kolejnych latach o inne działania.

4.2.2.3. Podsumowanie

Podsumowując realizację działań w obszarze Usługi, należy wskazać na istotną rolę zaprogramowanych w nim przedsięwzięć, a także ich szeroki wachlarz. Zdecydowana większość spośród zaplanowanych inicjatyw jest jednak wciąż w fazie początkowej, co uniemożliwia ocenę wpływu na odbiorców ostatecznych. Istotnym efektem realizacji działań, który należy uznać za pozytywny, pozostaje dodatkowa wartość na jaką wskazują badani, podkreślając zmiany postaw zachodzące głównie wśród pracowników administracji szczebla tak centralnego, jak i lokalnego, czy też instytucji kultury. Pozytywnie należy także ocenić stopniowo wprowadzane modyfikacje w zakresie dostępności infrastruktury i zasobów kultury dla odbiorców z niepełnosprawnościami i osób starszych, jednak, jak wskazano powyżej działania w tych obszarach są punktowe i dotyczą często pojedynczych inicjatyw i nie wpływają na zapewnienie powszechnej dostępności zasobów kultury oraz samych instytucji kultury, a także imprez czy obiektów sportowych. Jednocześnie, wyraźnie należy wskazać na ryzyka realizacyjne, głównie w obszarze trwałości usług społecznych, co wynika z ich projektowego systemu wdrażania. Istnieją poważne obawy braku ich kontynuacji już po zakończeniu finansowania projektowego. Należy również zwrócić uwagę na obecność opóźnień wynikających z pandemii COVID-19, które dotknęły głównie te działania, w których wystąpił odbiorca ostateczny, jak praca w administracji czy usługi społeczne. Jako ryzyko związane z możliwym niezrealizowaniem założonego wskaźnika trzeba także podnieść działanie „praca w administracji”. Powzięty bowiem wskaźnik jest niezwykle ambitny, a skala działań i opóźnienia stwarzają poważne ryzyko dla jego wykonywania - nawet w założonym pełnym czasie realizacji, a więc do 2025 roku.

W związku z powyższym, w najbliższym czasie wysoce zalecane jest skoncentrowanie wysiłków na monitoringu założonych wskaźników i być może dokonaniu ich korekty. Zalecane jest też przeprowadzenie zmian w dostępie do możliwości finansowania racjonalnych usprawnień w działaniu „praca w administracji”. Powinno to zapewnić większą efektywność realizowanych działań, a tym samym umożliwić osiągnięcie wyższych wskaźników, których realizacja, jak wspomniano wyżej, jest zagrożona. Należy także przygotować plany realizacji dostępności obiektów i zasobów kultury tak, aby działania podejmowane przez MKDniS były bardziej kompleksowe. W obszarze sportu należy zwrócić uwagę na wymóg dot. dostępności świadczonego wsparcia w programach realizowanych przez Ministerstwo.

4.2.3. Konkurencyjność

4.2.3.1. Obszar konkurencyjność w Programie Dostępność Plus

Celem Programu Dostępność Plus w obszarze konkurencyjności jest przede wszystkim zwiększanie dostępności rynkowych produktów i usług oferowanych przez przedsiębiorstwa. Analiza Programu Dostępność Plus wskazuje, że można wyróżnić **dwa podstawowe elementy logiki interwencji zastosowanej w niniejszym obszarze**.

Po pierwsze są to działania bezpośrednio wspierające procesy badawcze i innowacyjne w przedsiębiorstwach i jednostkach naukowo- badawczych. Celem Programu Dostępność Plus w tym zakresie jest m.in. „sfinansowanie budowy zaplecza badawczego dla różnych gałęzi przemysłu” co w konsekwencji powinno prowadzić do wypracowywania „najbardziej funkcjonalnych i ergonomicznych rozwiązań” i produktów „które stworzą osobom z niepełnosprawnościami i osobom starszym zupełnie nowe szanse i możliwości niezależnego funkcjonowania”. Realizowane jest to poprzez konkursy dedykowane wsparciu projektów służących opracowaniu i wdrożeniu innowacyjnych produktów i rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN.

Po drugie Program Dostępność Plus oferuje działania służące zwiększaniu wśród przedsiębiorców świadomości potrzeb OzN, sprzyjające tworzeniu modeli i strategii biznesowych, w których dostępność produktów stanowi jedno z istotnych źródeł przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw oraz działania ukierunkowane na tworzenie systemu ośrodków innowacji w obszarze dostępności. Do tego typu interwencji należą działania szkoleniowe prowadzone wśród przedsiębiorców, centra wiedzy o dostępności, jak również stworzona w ramach Programu marka „Dostępność” służąca promocji przedsiębiorstw adresujących potrzeby OzN.

W obszarze Konkurencyjność zaplanowano następujące działania:

- Program badań nad dostępnością – rzeczy są dla ludzi,
- Innowacje społeczne jako „poligon” dostępności,
- „Dobry pomysł”,
- Centra wiedzy projektowania uniwersalnego,
- Targi dostępności,
- Marka „Dostępność”.

Jako oczekiwane rezultaty wskazano:

- Krajowy program badawczy nad dostępnością,
- Program wsparcia przedsiębiorstw w produkcji dostępnych produktów,
- 20 innowacji społecznych z zakresu dostępności,
- 5 centrów wiedzy projektowania uniwersalnego,
- 5 edycji konkursu Marka Dostępność.

Planowany budżet dla obszaru Konkurencyjność: 200 mln zł.

Analiza wskaźników osiągniętych w ramach Programu Dostępność Plus, w obszarze Konkurencyjność, od momentu jego uruchomienia do roku 2020 przedstawiona została w poniższej tabeli.

Tabela 11. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Konkurencyjność w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty ⁶⁷	Działania podjęte w latach 2018-2019
Krajowy program badawczy nad dostępnością	W 2019 roku MliR wraz z NCBR uzgodniło zakres planowanego do uruchomienia konkursu realizującego założenia Działania 28. Program badań nad dostępnością	Zorganizowano konkurs na projekty realizowane w ramach Programu Badawczego „Rzeczy są dla ludzi”. Podpisano umowy na realizację 18 projektów na łączną kwotę 33 mln PLN.	Rezultat osiągnięty.
Program wsparcia przedsiębiorstw w produkcji dostępnych produktów	W 2019 roku w ramach PO IR ogłoszono 5 konkursów o łącznej wartości ok. 200 mln zł dla przedsiębiorców, tworzących innowacyjne rozwiązania dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami (w ramach poddziałań 1.1.1, 2.3.2, 2.3.5, 3.2.1).	Podpisane zostały umowy o dofinansowanie w ramach poszczególnych poddziałań PO IR, w konkursach dedykowanych Programowi D+: - 8 umów w ramach poddziałania 2.3.2 Bony na innowacje; - 2 umowy w ramach poddziałania 1.1.1 Szybka ścieżka - 30 projektów w ramach poddziałania	Rezultat osiągnięty.

⁶⁷ Dane za 2020 pochodzą ze sprawozdania rocznego z realizacji Programu Dostępność. Tam gdzie było to możliwe, informacja została uzupełniona o wybrane dane dla roku 2021, zebrane w toku realizacji niniejszej ewaluacji- w pierwszej połowie 2021.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty ⁶⁷	Działania podjęte w latach 2018-2019
		2.3.5 Design dla przedsiębiorców. Dodatkowo, z uwagi na duże zainteresowanie, w 2020 roku ogłoszono kolejny konkurs dedykowany D+, w ramach poddziałania 2.3.5 Design dla przedsiębiorców.	
20 innowacji społecznych z zakresu dostępności	W 2018 roku ogłoszono dedykowany konkurs na uruchomienie ogólnopolskich inkubatorów innowacji społecznych. W ramach wybranych w 2019 projektów planowane jest wypracowanie ok. 200 różnego typu innowacji społecznych.	W 2020 roku w ramach 5 wybranych w konkursie inkubatorów przeprowadzono nabory na pomysły z zakresu dostępności i podpisano 60 umów o powierzenie grantów na dopracowanie i przetestowanie innowacyjnych rozwiązań.	Przedsięwzięcie we wstępnej fazie realizacji.
5 centrów wiedzy projektowania uniwersalnego	-	W 2020 roku ogłoszono konkurs pn. „Centrum Wiedzy o Dostępności” dotyczący utworzenia i wsparcia funkcjonowania centrów wiedzy o dostępności przy uczelniach wyższych. W wyniku konkursu wybrane 4 projekty służące	Powołano 4 z 5 zaplanowanych centrów wiedzy.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Działania podjęte w latach 2018-2019	Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty ⁶⁷	Działania podjęte w latach 2018-2019
		stworzeniu centrów wiedzy o dostępności.	
5 edycji konkursu Marka Dostępność	Rozpoczęto prace mające na celu ogłoszenie pierwszej edycji konkursu pn. „Lider Dostępności priorytetowych branż”.	W 2020 ogłoszono konkurs pn. „Lider dostępności priorytetowych branż” Do konkursu zgłosiło się 8 firm. W 2021 przyznane zostały nagrody w dwóch kategoriach.	Przeprowadzono 1 z 5 zaplanowanych edycji konkursu.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z Programu Dostępność Plus za lata 2018-2019 oraz 2020

4.2.3.2. Ocena efektów wdrażania w obszarze konkurencyjności

Najbardziej znaczącym, w ujęciu wartościowym, rodzajem wsparcia udzielonego w ramach obszaru Konkurencyjność w Programie Dostępność Plus, były konkursy mające na celu wyłonienie projektów służących opracowaniu i wdrożeniu innowacyjnych produktów i rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN (łączna alokacja konkursów wyniosła ponad 200 mln PLN). W ramach Programu Dostępność Plus zorganizowano łącznie siedem takich konkursów, w tym sześć w ramach PO IR oraz jeden zorganizowany przez NCBR i finansowany ze środków krajowych.

W ramach PO IR konkursy dedykowane Programowi Dostępność Plus przeprowadzone zostały w następujących działaniach programu:

- poddziałanie 3.2.1 Badania na rynek. Instrument adresowany do przedsiębiorstw, ukierunkowany na wdrażanie wyników prac B+R w postaci produktów o wysokim poziomie innowacyjności (2 konkursy),
- poddziałanie 1.1.1 Szybka ścieżka. Wsparcie prac badawczo- rozwojowych prowadzonych przez przedsiębiorstwa, także we współpracy z jednostkami naukowymi (1 konkurs),
- poddziałanie 2.3.2 Bony na innowacje. Celem instrumentu jest inicjowanie i rozwój współpracy MSP z jednostkami badawczo- naukowymi (2 konkursy),
- poddziałanie 2.3.5 Design dla przedsiębiorców. W ramach poddziałania udzielane jest wsparcie w postaci usług doradczych świadczonych przez profesjonalnych

projektantów w celu opracowania projektu wzorniczego służącego wprowadzeniu na rynek nowego lub ulepszanego produktu. Przedsiębiorstwa mają także możliwość uzyskania fakultatywnego wsparcia doradczego i inwestycyjnego na jego wdrożenie (2 konkursy).

Najwięcej projektów wybranych zostało w ramach działania ukierunkowanego na wsparcie procesów wzorniczych. W dwóch konkursach przeprowadzonych w roku 2019 i 2020 złożonych zostało kilkaset wniosków o dofinansowanie. Wybranych zostało 30 projektów wzorniczych uwzględniających potrzeby OzN. W pozostałych poddziałaniach wsparcie udzielono jedynie 10 projektom (8 w ramach Bonów na innowacje i 2 w Szybkiej ścieżce). W przypadku poddziałania 3.2.1 Badania na rynek, złożonych zostało jedynie 2 wnioski o dofinansowanie i żaden z projektów nie spełnił wymaganych w konkursie kryteriów.

W ramach interwencji PO IR dedykowanej Programowi Dostępność Plus widoczne jest zatem **znaczne zróżnicowanie pomiędzy wdrażanymi instrumentami, zarówno jeżeli chodzi o zainteresowanie beneficjentów**, mierzone ogólną podażą projektów jak i końcowe efekty w postaci projektów wybranych do dofinansowania. Zróżnicowanie to wynika przede wszystkim z odmiennych założeń badanych instrumentów. Poddziałania 2.3.5 Design dla przedsiębiorców oraz 2.3.2 Bony na innowacje są instrumentami ukierunkowanymi na wsparcie mniejszych przedsiębiorstw, inicjujących procesy wzornicze i innowacyjne. Stąd beneficjentom stawiane są niższe wymagania niż ma to miejsce w przypadku Szybkiej ścieżki, a w szczególności Badań na rynek. Kryteria dla poddziałania 2.3.5 mają charakter dostępowy (zerojedynkowy) i wsparcie udzielane jest tym przedsiębiorstwom, które wpisują się w założenia instrumentu. Podczas gdy celem poddziałania 3.2.1 jest wsparcie wdrożeń własnych lub nabytych wyników prac B+R, o wysokim wymaganym poziomie innowacyjności.

Niemniej jednak sukces wdrożeniowy instrumentu wzorniczego, dedykowanego Programowi Dostępność Plus, wynika także z charakteru dofinansowanych przedsięwzięć. Są to projekty z obszaru wzornictwa, gdzie kwestia dostępności i dostosowanie produktów do potrzeb OzN ma istotne znaczenie zarówno dla samych przedsiębiorstw (poszerzanie rynku o nowe grupy klientów), jak i dla użytkowników. Należy także zauważyć, że dla przedsiębiorstw działających w konkurencyjnym środowisku, uniwersalne projektowanie i zapewnienie dostępności produktów w wyniku wdrożenia procesów wzorniczych, staje się standardem rynkowym i jest łatwiejsze niż opracowanie od podstaw wysoce innowacyjnych produktów dedykowanych OzN, jak ma to miejsce w przypadku Badań na rynek i Szybkiej ścieżki. Duża część projektów wybranych do dofinansowania w ramach poddziałania 2.3.5 polega na dostosowaniu standardowych produktów firm do potrzeb OzN lub na stworzeniu nowej linii takich produktów (np. projekty w branży meblowej polegające na dostosowaniu drzwi lub ich elementów do potrzeb OzN czy też e-booki udostępniane także w formacie dla OzN). Zgodnie z wymaganiami konkursu, w wyniku projektu, produktom firmy nadawane są „nowe cechy lub funkcjonalności odpowiadające na zdefiniowaną potrzebę osób z ograniczeniami funkcjonalnymi”. Komercyjnym celem tego typu przedsięwzięć jest zatem poszerzenie kręgu odbiorców produktów firm (o osoby starsze, OzN, kobiety w ciąży itd). Należy jednak

podkreślić, że realizowane projekty wzornicze dotyczą także specjalistycznych produktów **stricte** dedykowanych osobom o szczególnych potrzebach. Do tego typu przedsięwzięć zaliczyć można np. opracowywany w ramach jednego z projektów nowy produkt w postaci notatnika brajlowski dla osób słabowidzących i niewidomych.

Istotne znaczenie dla skali zainteresowania Beneficjentów wsparciem i możliwości przygotowania przez nich projektów dedykowanych OzN, miał także harmonogram ogłaszanych konkursów. Były to pierwsze konkursy poświęcone tej tematyce, a zatem **zainteresowanie przedsiębiorstw i podaź projektów odpowiadały aktualnej sytuacji rynkowej w obszarze produktów dedykowanych OzN**. Z uwagi na wysokie wymagania, w szczególności w przypadku Badań na rynek i Szybkiej ścieżki, do konkursów startowały przedsiębiorstwa, dysponujące wcześniejszym doświadczeniem w rozwoju tego typu produktów (w szczególności dotyczy to Badań na rynek, gdzie zgodnie z założeniami instrumentu proces badawczy powinien być na zaawansowanym poziomie TRL). Wskazują na to także wywiady przeprowadzone z Beneficjentami Szybkiej ścieżki, którzy deklarują, że projekty nie były przygotowane w odpowiedzi na konkurs, ale stanowią element szerszych, długookresowych strategii firm. Nieco inna sytuacja ma natomiast miejsce w przypadku projektów wzorniczych, gdzie uniwersalne projektowanie i zapewnienie dostępności produktów jest aktywnością bliższą standardowi rynkowemu, a tym samym istnieje możliwość szybszego i łatwiejszego przygotowania lub dostosowania projektu w odpowiedzi na wymagania konkursu.

Konkurs dedykowany Programowi Dostępność Plus przeprowadzony został także przez NCBR, w trybie zadania zleconego. Konkurs pn. „Rzeczy dla ludzi”, którego alokacja wynosiła 40 mln PLN, jest w całości finansowany ze środków krajowych. Podobnie jak w przypadku konkursów w ramach PO IR, jego celem jest opracowanie produktów i rozwiązań odpowiadających na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN.

Przedsięwzięcie to realizowane przez NCBR, podobnie jak poddziałanie 2.3.5 PO IR, uznać można za sukces wdrożeniowy Programu Dostępność Plus. Pomimo ogłoszenia konkursu w niesprzyjających warunkach okresu pandemii COVID-19, cieszył się on dużym zainteresowaniem. W odpowiedzi na konkurs złożonych zostało 107 wniosków o dofinansowanie. Do dofinansowania wybrano 18 projektów wyczerpujących alokację programu. Zainteresowanie konkursem było wysokie w porównaniu do podobnych dedykowanych innym tematom konkursów ogłaszanych przez NCBR. Spowodowało to m.in. konieczność wydłużenia procesu oceny wniosków. Rozważano również zwiększenie alokacji konkursu.

Należy także podkreślić, że zakres konkursu był ściśle zdefiniowany w ramach 21 zagadnień badawczych, wypracowanych przez MliR, w konsultacji z przedstawicielami środowisk OzN. Zakres tematyczny był zatem węższy niż w przypadku konkursów finansowanych z funduszy unijnych, a mimo to przedłożona została stosunkowo duża liczba projektów przygotowanych zarówno przez przedsiębiorców jak i jednostki naukowe i NGO.

Jednym z czynników sprzyjających powodzeniu konkursu były mniejsze niż w przypadku programów unijnych obciążenia administracyjne oraz wymagania formalne i merytoryczne nakładane na beneficjentów. Przykładowo, zasady konkursu dawały możliwość dofinansowania projektów o niższym niż krajowy poziomie innowacyjności (projekt otrzymywał mniejszą liczbę punktów, nie był jednak wykluczony z dofinansowania). Ze względu na specyfikę niektórych zagadnień badawczych, niedających beneficjentowi możliwości zachowania pełnej kontroli nad procesem wdrożenia wypracowanych rozwiązań (np. opracowanie parametrów stanowisk), w konkursie zastosowano także bardziej liberalne podejście do oceny praktycznego zastosowania efektów projektów. Od beneficjentów wymagano zastosowania wyników projektu w praktyce, jednak dla wybranych obszarów tematycznych rozumiane to było „jako co najmniej przetestowanie opracowanych standardów/rozwiązań w praktyce oraz przekazanie ich do podmiotu mającego możliwość wdrożenia”. Duże zainteresowanie konkursem wynikało także z szerszego, niż w przypadku programów unijnych, zakresu beneficjentów kwalifikowanych do wsparcia. Poza przedsiębiorcami i jednostkami naukowymi, wsparciem objęte zostały także NGO działające w obszarze interwencji Programu Dostępność Plus.

Ze względu na wstępny etap wdrażania Programu Dostępność Plus nie ma możliwości oceny wpływu realizowanych przedsięwzięć na sytuację grup docelowych. Na moment realizacji badania jedynie 10% projektów zostało zakończonych. Tak jak zostało to już wcześniej wspomniane, duża część projektów wzorniczych polega na dostosowaniu produktów firm do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku Bonów na innowacje, gdzie realizowane są analogiczne projekty z branży meblarskiej i oświetleniowej. Spodziewanym efektem tego typu przedsięwzięć będzie zatem zwiększenie dostępności dla OzN towarów i usług oferowanych przez firmy.

Drugim typem przedsięwzięć są projekty ukierunkowane na opracowanie specjalistycznych produktów i rozwiązań dedykowanych *stricto* osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym OzN. Najwięcej tego typu projektów wybranych zostało w konkursie NCBR. Dominują wśród nich przedsięwzięcia z branży medycznej (np. układy napędowe do wózków inwalidzkich czy też bioniczna proteza ręki) oraz takie, które oferują innowacyjne produkty i rozwiązania w obszarze szeroko pojętego transportu i mobilności (np. systemy zarządzania węzłami przesiadkowymi czy też wielofunkcyjna nawierzchnia dla OzN). Także w ramach Designu dla przedsiębiorców, Bonów na innowacje i Szybkiej ścieżki realizowane są przedsięwzięcia dedykowane bezpośrednio potrzebom OzN. Część z nich, podobnie jak w przypadku konkursu Rzeczy są dla ludzi, dotyczy rozwiązań z branży medycznej (np. dyspenser leków czy też bioniczna ręka). **Są to zatem projekty oferujące produkty skierowane do stosunkowo szerokiego kręgu odbiorców będących OzN, które w założeniu powinny przełożyć się na poprawę sytuacji OzN, dzięki ułatwieniu ich codziennego funkcjonowania.**

Przykładem dobrej praktyki w zakresie przedsięwzięć dedykowanych potrzebom OzN, może być projekt realizowany w ramach Szybkiej ścieżki PO IR, którego celem jest opracowanie

innowacyjnej bionicznej protezy przedramienia. Poniżej prezentujemy wyniki studium przypadku dla tego projektu.

Tabela 12. Studium przypadku w obszarze konkurencyjność

Ogólne informacje dotyczące projektu
Program: PO IR
Tytuł projektu: Opracowanie bionicznej protezy przedramienia „Zeus” o modułowej konstrukcji, odznaczającej się wysoką wytrzymałością na uderzenia i intuicyjnej kontroli ruchu opartej na przetwarzaniu biosygnatów
Beneficjent: Aether Biomedical
Wartość projektu: 3,7 mln PLN
Skrócony opis i wpływ projektu na zwiększanie dostępności dla OzN
Jest to projekt interdyscyplinarny z pogranicza z medycyny, robotyki, elektroniki i mechaniki. Celem projektu jest opracowanie bionicznej protezy przedramienia o modułowej, lekkiej i wytrzymałej na uderzenia konstrukcji i intuicyjnej kontroli ruchu opartej na przetwarzaniu biosygnatów. Opracowywane urządzenie wyróżnia się na tle konkurencji parametrami funkcjonalnymi (waga, odporność, wielkość, siła chwytu), a jednocześnie dzięki zastosowaniu zaawansowanych technologii (druk 3D, przetwarzanie biosygnatów i uczenie maszynowe), koszt jego produkcji i w konsekwencji cena są znacznie niższe od urządzeń funkcjonujących obecnie na rynku. Produkt jest już oferowany na rynku i korzystają z niego pierwsi użytkownicy. Wywiady przeprowadzone z przedstawicielami beneficjenta wskazują, że dzięki osiągniętych w ramach projektu innowacyjnym parametrom produktu jego wdrożenie przekłada się na znaczącą poprawę funkcjonowania OzN, zarówno w życiu osobistym i zawodowym. Parametry protezy umożliwiają bowiem wykonywanie skomplikowanych prac manualnych (jedną z użytkowników protezy jest osoba wykonująca zawód mechanika samochodowego). Użytkownicy deklarują także zwiększenie pewności siebie i poprawę komfortu psychicznego. W opinii beneficjenta jest to związane także z innowacyjnymi parametrami produktu. Dzięki budowie modułowej, proteza, w tym także jej wielkość, może być dostosowywana do indywidualnych potrzeb i preferencji użytkownika, co wyróżnia produkt na tle konkurencji, nie tylko ze względu na jego funkcjonalność, ale także wygląd zewnętrzny (design). Jednak z punktu widzenia oceny efektów programu kluczową cechą nowego produktu jest jego niższy koszt produkcji i w konsekwencji niższa cena, co przekłada się na zwiększenie

jego dostępności dla OzN, a tym samym poszerzenie zasięgu oddziaływania efektów projektu finansowanego w ramach Programu Dostępność Plus.

Źródło: Opracowanie własne

Drugim istotnym elementem logiki interwencji w obszarze konkurencyjności w ramach Programu Dostępność Plus są działania wspierające rozwój produktów i rozwiązań adresujących potrzeby OzN w sposób pośredni. Są to interwencje ukierunkowane na zwiększanie wśród przedsiębiorców świadomości potrzeb OzN, promowanie modeli i strategii biznesowych, w których dostępność produktów stanowi jedno z istotnych źródeł przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw oraz tworzenie systemu ośrodków innowacji w obszarze dostępności.

W 2020 roku przeprowadzony został konkurs pn. „Dostępność Szansą na rozwój”, zorganizowany przez PARP i finansowany z PO WER, o budżecie 27 mln PLN, w którym wybrano 5 beneficjentów (operatorów projektów). Zadaniem operatorów jest realizacja szkoleń i doradztwa dla przedsiębiorców i ich pracowników z zakresu możliwości komercjalizacji produktów i usług dla osób o szczególnych potrzebach. W chwili obecnej trwają szkolenia w poszczególnych makroregionach, w wyniku których przeszkolonych zostanie prawie 3000 osób. Wsparcie skierowane jest do przedsiębiorstw planujących rozwój w oparciu o technologie asystujące i kompensacyjne oraz stosowanie zasad uniwersalnego projektowania. Prowadzone szkolenia i doradztwo koncentrują się na przekazywaniu wiedzy w zakresie potrzeb OzN, ale także na wypracowywaniu z przedsiębiorcami projektów i sposobów ich wdrożenia i komercjalizacji. W ramach wybranych projektów przeprowadzane są także audyty dostępności cyfrowej stron firm zgodnie ze standardami WCAG. Z uwagi na duże zainteresowanie konkursem, w pierwszej połowie roku 2021 ogłoszona została druga jego edycja o łącznej alokacji 11 mln PLN.

W ramach ogłoszonego w roku 2020 konkursu NCBR „Centrum Wiedzy o Dostępności” finansowanego z PO WER i służącego utworzeniu centrów wiedzy o dostępności przy uczelniach wyższych, wybrane zostały 4 projekty w następujących obszarach:

- Architektura, urbanistyka i budownictwo: Hub dostępności - centrum praktycznej nauki dostępności (Politechnika Krakowska),
- Cyfryzacja i komunikacja: Uniwersyteckie Centrum Wiedzy o Dostępności w Szczecinie (Uniwersytet Szczeciński),
- Design i przedmioty codziennego użytku: Centrum wiedzy o dostępności i upowszechniania zasad projektowania uniwersalnego w obszarze designu i przedmiotów codziennego użytku (Politechnika Opolska),
- Transport i mobilność: Centrum wiedzy o dostępności do transportu i mobilności osób o szczególnych potrzebach (Wojskowa Akademia Techniczna).

W ramach konkursu nie wyłoniono do dofinansowania projektu z obszaru zdrowie.

Wspólnym celem powołanych centrów jest wspieranie stosowania i upowszechniania zasad projektowania uniwersalnego w obszarze kształcenia na poziomie wyższym oraz współpraca

z otoczeniem i przedsiębiorcami, w celu wypracowania innowacyjnych towarów i usług, w oparciu o zasady projektowania uniwersalnego. Ze względu na wstępny etap funkcjonowania powołanych centrów, nie ma możliwości oceny ich skuteczności. **Niemniej jednak, w świetle wyników niniejszego badania, podkreślić należy dużą trafność realizowanego przedsięwzięcia.** Po pierwsze, stanowi ono istotny element spójnej logiki interwencji w obszarze Konkurencyjność. Centra wiedzy są bowiem komplementarnym uzupełnieniem wsparcia ukierunkowanego bezpośrednio na projekty realizowane przez przedsiębiorstwa i inne podmioty w obszarze dostępności. Po drugie, zdefiniowane obszary, w których oferowane będzie wsparcie w zakresie uniwersalnego projektowania, odpowiadają omawianej wcześniej tematycznej strukturze przedsięwzięć realizowanych w konkursach PO IR i NCBR.

Działaniami uzupełniającymi, prowadzonymi w obszarze konkurencyjności w ramach Programu Dostępność Plus, są przedsięwzięcia służące promocji firm wytwarzających produkty lub świadczących usługi, spełniające kryteria dostępności (Targi dostępności oraz Marka Dostępność). W 2020 MRPiT zorganizowało konkurs „Lider dostępności priorytetowych branż”, w ramach którego przyznane zostały nagrody w dwóch kategoriach. Z uwagi m.in. na niesprzyjające okoliczności konkursu, organizowanego w okresie pandemii COVID-19, nie cieszył się on dużym zainteresowaniem. Do konkursu zgłosiło się jedynie 8 firm choć samo przedsięwzięcie uznać należy za trafne uzupełnienie pozostałych działań realizowanych w ramach niniejszego obszaru i jako takie powinno być kontynuowane. O trafności założeń konkursu świadczyć może wysoki poziom innowacyjności wyróżnionych firm, które dzięki kontynuacji wsparcia w ramach Programu (poprzez udostępnienie stoisk wystawowych na kolejnych targach i wydarzeniach branżowych), zyskują uznanie na szerszych forach, a tym samym przyczyniają się do realizacji głównego celu przedsięwzięcia jakim jest promocja tematyki dostępności. Dwie z firm uczestniczących w konkursie „Lider dostępności” (producent sprzętu ewakuacyjnego dla OzN – laureat konkursu oraz producent biletomatów dla osób niedowidzących), zostały nagrodzone na tegorocznych prestiżowych międzynarodowych Targach innowacji i wynalazków INTARG 2021 w Katowicach. Niemniej jednak skala zainteresowania konkursem, a tym samym zasięg jego oddziaływania, są niewystarczające z punktu widzenia celów Programu. Stąd dla kolejnych edycji konkursu planowane są zmiany w jego zasadach, polegające na odejściu od ograniczeń branżowych dla zgłaszających się firm oraz wprowadzeniu nagród pieniężnych dla laureatów. Planowana jest również bardziej aktywna akcja promocyjna konkursu, w tym za pośrednictwem kilkudziesięciu organizacji pozarządowych działających w obszarze dostępności. W tym kontekście należałoby rozważyć również włączenie w akcję promocyjną instytucji organizujących opisane wcześniej konkursy dla przedsiębiorców (PARP i NCBR) i rozpropagowanie konkursu wśród ich wnioskodawców jako firm, które poprzez wnioskowanie o wsparcie zadeklarowały się jako działające w obszarze dostępności

4.2.3.3. Podsumowanie

Działania podejmowane w obszarze konkurencyjność w ramach Programu Dostępność Plus, uznać należy za trafne i spójne. Interwencja w niniejszym obszarze realizowana jest w oparciu o spójną logikę, gdzie bezpośredniemu wsparciu projektów służących wypracowaniu innowacyjnych rozwiązań adresujących potrzeby OzN, towarzyszą działania zmierzające do podnoszenia wiedzy i świadomości przedsiębiorców, a także budowy ekosystemu innowacji w obszarze dostępności.

Ze względu na wstępny etap wdrażania wspartych przedsięwzięć nie ma możliwości pełnej oceny ich skuteczności, a tym bardziej wpływu interwencji na zmianę sytuacji grup docelowych, w tym OzN. Niemniej jednak ocena dotychczasowych działań, pozwala na sformułowanie wniosku, iż **w ujęciu długoterminowym zainicjowane zmiany powinny przełożyć się na zauważalne efekty, także na poziomie grup docelowych.** W ramach 7 zorganizowanych konkursów wybranych zostało łącznie 58 projektów, których celem jest opracowanie innowacyjnych produktów adresujących i uwzględniających potrzeby OzN. W większości są to projekty oferujące produkty skierowane do stosunkowo szerokiego kręgu odbiorców będących OzN, co pozwala pozytywnie ocenić spodziewany zakres ich oddziaływania. Dla części z nich już na obecnym etapie **obserwowane są pierwsze pozytywne efekty** (por. wyniki studium przypadku dla Szybkiej ścieżki PO IR). Także przeprowadzone szkolenia z zakresu uniwersalnego projektowania dla przedsiębiorców oraz powołanie centrów wiedzy mają szansę, w dłuższej perspektywie, skutkować **wzrostem dostępności oferowanych towarów i usług, jak również większą liczbą nowych produktów dedykowanych specyficznym potrzebom OzN.** Działanie zwiększające potencjał przedsiębiorstw do rozwoju produktów uwzględniających potrzeby OzN są szczególnie istotne w kontekście ogólnej niskiej podaży projektów w ramach konkursów dedykowanych problematyce dostępności (np. Badania na rynek i Szybka ścieżka PO IR).

Pomimo zróżnicowanego zainteresowania konkursami organizowanymi w ramach PO IR, **tryb konkursowy należy uznać za trafną formę wsparcia w kontekście potrzeb w obszarze dostępności dla OzN.** Formuła konkursu tematycznego pozwala bowiem na elastyczne definiowanie założeń wsparcia w ramach istniejących instrumentów programu, w zależności od bieżącego zapotrzebowania społecznego (np. w ramach instrumentu dedykowanego wsparciu procesów wzorniczych) Wyniki badania wskazują jednak na potrzebę zmniejszenia wymagań merytorycznych i formalnych dla beneficjentów, w tym w szczególności mniejszych przedsiębiorstw o niższym potencjale badawczym i innowacyjnym, biorących udział w konkursach w obszarze dostępności. Z punktu widzenia celów Programu Dostępność Plus, największe znaczenie mają bowiem wymagania odnoszące się do użyteczności i możliwości szerokiego praktycznego zastosowania nowych produktów i rozwiązań, niż do poziomu ich zaawansowania technologicznego Stąd poza konkursami realizowanymi w ramach istniejących instrumentów, gdzie wspierane są projekty B+R o wysokim poziomie innowacyjności, dodatkowo należałoby rozważyć zaplanowanie osobnego schematu

dedykowanego problematyce dostępności w wybranych obszarach tematycznych, dla małych przedsiębiorstw o niższym potencjale, w tym także startupów.

4.2.4. Koordynacja

4.2.4.1. Obszar koordynacja w Programie Dostępność Plus

Obszar Koordynacja w Programie Dostępność Plus stanowił odpowiedź na konieczność zapewnienia systemu zarządzania i wdrażania adekwatnego do specyfiki zagadnienia dostępności - niezwykle zróżnicowanego przedmiotowo i podmiotowo, tym samym wpisującego się w różne działy administracji rządowej. System ten musiał objąć działania wprowadzające wątek dostępności w takie obszary, jak edukacja, praca, budownictwo, mieszkalnictwo, transport, kultura, sport, cyfryzacja i inne. Program Dostępność Plus w obszarze koordynacji kładzie bardzo duży nacisk na konieczność oddziaływania na mentalność oraz prowadzoną na szeroką skalę edukację społeczną ukierunkowaną na podnoszenie świadomości i kształcenie różnych grup zawodowych w praktycznym zastosowaniu uniwersalnego projektowania. We wszystkich tych aspektach założono aktywność partnerów społecznych, którzy znają potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami i stojąc na straży interesu społecznego, mają realne przełożenie na wdrażanie zmian społecznych w obszarach i społecznościach, w których działają.

Do celów obszaru Koordynacja zaliczono:

- powołanie Rady ds. Dostępności, która będzie organem konsultacyjno-doradczym dla Ministra Inwestycji i Rozwoju,
- wypracowanie mechanizmu funkcjonowania koordynatorów dostępności w jednostkach administracji publicznej.
- wyposażenie MliR (obecnego MFiPR) w narzędzia kompetencyjne (między innymi powołanie pełnomocnika rządu ds. dostępności) oraz prawne, umożliwiające efektywne pełnienie powierzonych funkcji,
- stworzenie podstaw prawnych dla efektywnego wdrażania dostępności architektonicznej, transportowej, informacyjnej i komunikacyjnej w Polsce,
- prowadzenie bieżącego monitoringu jakości działań normatywnych pod kątem tworzenia przepisów sprzyjających zapewnieniu dostępności,
- wzmocnienie procesu konsultacji społecznych dla zwiększenia partycypacji społecznej obywateli z ograniczeniami mobilności i percepcji w procesie stanowienia prawa,
- włączenie tematyki dostępności w procesy decyzyjne i legislacyjne, podejmowane w administracji publicznej (wypracowanie mechanizmów oceny skutków regulacji (OSR) w odniesieniu do wpływu projektów aktów prawnych w wybranych obszarach na poprawę stopnia dostępności w Polsce),
- przeprowadzenie w ramach przeglądu i ewaluacji procesu mapowania istniejących procedur w różnych obszarach i kompetencjach różnych instytucji,

- zapewnienie stałej obecności tematyki dostępności w codziennej praktyce działania organów administracji publicznej w obszarze zamówień publicznych i inwestycji,
- wprowadzenie wymogu przeprowadzenia audytu inwestycji infrastrukturalnej, składającego się z opisu dostępności, z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności przyszłych użytkowników danego budynku/obiektu,
- rozwój i zastosowanie narzędzi jakościowej analizy i oceny danych o dostępności, w celu zapewnienia wszystkim interesariuszom, a zwłaszcza decydentom, pełnego zakresu informacji o wyzwaniach i pożądanych działaniach w zakresie dostępności,
- stworzenie sieci NGO, zajmujących się dostępnością, poprzez ich wsparcie w postaci grantów finansowych przeznaczonych na budowanie kompetencji do prowadzenia audytów, doradztwa, szkoleń i świadczenia usług w zakresie udostępniania,
- budowy świadomości społeczeństwa na temat różnorodności potrzeb i równości praw wszystkich mieszkańców.

W obszarze koordynacji zaplanowano szereg działań prawnych i organizacyjnych zapewniających wdrażanie dostępności w różnych sferach funkcjonowania sektora publicznego.

Wśród oczekiwanych rezultatów wymieniono:

- powołanie Polskiego Access Board,
- 100 koordynatorów dostępności w urzędach,
- horyzontalną ustawę o dostępności,
- 6 standardów dostępności dla polityki spójności,
- 6 obowiązujących standardów dostępności w prawie krajowym,
- 20% projektów strategicznych SOR, w których realizowany jest komponent dostępności.

Planowany budżet dla omawianego obszaru: 74 miliony złotych.

Poziom realizacji wskaźników osiągniętych w trakcie realizacji Programu Dostępność Plus od momentu jego uruchomienia do roku 2020 w ramach obszaru koordynacji ujęto w poniższej tabeli.

Tabela 13. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Koordynacja w latach 2018-2020

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
Polski Access Board	20.12.2018 r. powołano Radę Dostępności pełniącą funkcję ciała eksperckiego działającego wspólnie z ministrem odpowiedzialnym za koordynację Programu Dostępność Plus. W Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju utworzono Wydział Dostępności zajmujący się zagadnieniami dostępności.	W strukturze Ministerstwa nadal działa Wydział Dostępności. W wyniku wejścia w życie ustawy o zapewnianiu dostępności wyznaczono w 2020 r. nowy skład Rady Dostępności, a nowa Rada zastąpiła poprzednie ciało funkcjonujące od 2019 r. W 2020 r. odbyły się 2 posiedzenia Rady, podczas których omawiano postępy w realizacji Programu oraz prezentowano informacje na temat najważniejszych procesów związanych z wdrażaniem ustawy o zapewnianiu dostępności. W 2020 r. powołano 3 grupy robocze do spraw: nowych technologii „Access Tech”, certyfikacji dostępności i	Rezultat osiągnięto.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
		postępowania skargowego.	
100 koordynatorów dostępności w urzędach	Działanie zaplanowano na 2020 r.	Zgodnie z Ustawą w zobowiązanych do tego podmiotach koordynatorzy powinni zostać powołani do 30 września 2020 r. Do dnia 26.08.2021 r. powołanych zostało 2211 koordynatorów. Lista jest systematycznie uaktualniana ⁶⁸ .	Rezultat osiągnięty. Powołanych zostało 2211 koordynatorów.
Horyzontalna ustawa o dostępności	Wdrożono „Ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”(Ustawa z dnia 19.07.2019 r.)	W badanym okresie wdrożono część przepisów przejściowych, które zaplanowano do realizacji do 24 miesięcy od wejścia w życie ustawy.	Ustawa została uchwalona. Nie weszły jeszcze w życie wszystkie rozwiązania, które zaplanowano wraz z ustawą (np. procedura skargowa, alternatywny dostęp, raport o dostępności kraju)
6 standardów dostępności dla polityki spójności	11.04.2018 r. wdrożono Załącznik nr 2 do „Wytucznych w zakresie realizacji zasady równości	Nadal wdrażano standardy przyjęte w 2018 r.	Rezultat osiągnięty.

⁶⁸ [Podmioty, które wyznaczyły koordynatora](#)

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
	szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020.” Zawarto w nich 6 standardów dostępności: szkoleniowy, edukacyjny, informacyjno-promocyjny, transportowy, cyfrowy, architektoniczny.		
6 obowiązujących standardów dostępności w prawie krajowym	- W ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wprowadzono minimalne wymagania dla podmiotów publicznych w zakresie zapewnienia dostępności, które stanowią formę standaryzacji pod względem dostępności. - W zakresie dostępności architektonicznej opracowane zostały m.in. przepisy, które dotyczą obowiązku zapewnienia przez podmioty publiczne wolnych od barier	Wypracowano dotychczas: - Standardy dla POZ oraz dla szpitali w ramach Działania 15. „100 placówek służby zdrowia bez barier” - opracowane - Standard dostępnej szkoły – Działanie 9. Konkurs pn. „Przestrzeń Dostępnej Szkoły” 3 modele dostępnej uczelni –	Wypracowano 4 z 6 zaplanowanych standardów. Wypracowane dotychczas standardy mogą ulec zmianom w wyniku przeprowadzonych pilotaży.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
	przestrzeni komunikacyjnych pionowych i poziomych (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku). - Wprowadzono również obowiązki instytucji w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej – obowiązek zapewnienia informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku. - W drugiej połowie 2018 roku znowelizowano i uzupełniono poradnik opracowany przez MliR pn. Standardy dostępności budynków dla osób z niepełnosprawnościami i uwzględniając koncepcję uniwersalnego projektowania bardziej szczegółowo opisany w Działaniu 1. - Założono nowelizację 23 rozporządzeń z zakresu architektury, budownictwa i planowania	Działanie 12. Konkurs „Uczelnia dostępna” 4. Modele szkolenia psów przewodników w – Działanie 22. Projekt „aPsystent”. W realizacji są nadal: - Szkolenia dla pracowników transportu – Działanie 7. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu” - rozpoczęte - Standardy dla instytucji kultury – Działanie 25. Projekt „Kultura bez barier”.	

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
	przestrzennego uwzględniały w swoich zapisach potrzeby osób o szczególnych potrzebach. Ich nowelizacja powinna nastąpić w ciągu najpóźniej 36 miesięcy od wejścia w życie ustawy.		
20% projektów strategicznych SOR, w których realizowany jest komponent dostępności	Sprawozdanie z realizacji Programu nie zawiera odniesienia do stopnia realizacji tego celu. Zgodnie z danymi MFiPR do projektów w ramach przedmiotowego wskaźnika zaliczono: 1. Centrum Rozwoju MŚP - obecne Ministerstwo Rozwoju i Technologii 2. Narodowy Program Mieszkaniowy - obecnie Ministerstwo Rozwoju i Technologii, wówczas Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju 3. Pakiet działań na rzecz wsparcia samorządów w programowaniu i realizacji rewitalizacji - Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, Departament Programów Pomocowych 4. Program zintegrowanej	Sprawozdanie z realizacji Programu nie zawiera odniesienia do stopnia realizacji tego celu.	Rezultat osiągnięty.

Zaplanowane w Programie Dostępność Plus rezultaty	Realizacja w latach 2018-2019	Realizacja w 2020 roku	Dotychczas zrealizowana wartość wskaźnika
	informatyzacji państwa - dawniej Ministerstwo Cyfryzacji, teraz Kancelaria Prezesa Rady Ministrów 5. E-usługi w obszarze wymiaru sprawiedliwości i sądownictwa - Ministerstwo Sprawiedliwości 6. Efektywna służba zdrowia - Ministerstwo Zdrowia 7. Narodowy program bezpieczeństwa ruchu drogowego 2013-2020 - Ministerstwo Infrastruktury 8. Program zarządzania i przebudowy dworców kolejowych, obecnie: program inwestycji dworcowych na lata 2016-2023 - Ministerstwo Infrastruktury 9. Unowocześnienie parku taboru kolejowego - Ministerstwo Infrastruktury 10. Polskie Meble - obecne Ministerstwo Rozwoju i Technologii		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych ze Sprawozdań z realizacji Programu Dostępność Plus za lata 2018-2020 oraz prowadzonych wywiadów indywidualnych

Dane przedstawione w ww. tabeli pokazują, że znaczna część działań zaplanowanych w Programie Dostępność Plus w obszarze Koordynacja **została już zrealizowana lub jest w trakcie realizacji**. Na szczególną uwagę zasługuje wdrożenie części zaplanowanych w

Programie zmian legislacyjnych, które w szczególny sposób budują stałą infrastrukturę i podstawę do wdrażania dostępności w perspektywie długookresowej.

Największym osiągnięciem tego obszaru jest bez wątpienia **ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**. Wyniesienie zagadnienia dostępności na poziom ustawowy istotnie przyczynił się do wyraźnego wyznaczenia ważności i priorytetu działań w tym obszarze różnym instytucjom publicznym i zbudowania poczucia istoty wątków z nim związanych w prowadzonych na różnych szczeblach i w różnych obszarach działań.

4.2.4.2. Ocena efektów realizacji obszaru koordynacja

By ocenić efekty wdrażania obszaru koordynacji niezbędne jest odniesienie się do poszczególnych ciał oraz narzędzi przyjętych lub już wdrożonych dotychczas w życie w tym obszarze interwencji.

Pozytywnie oceniono również ulokowanie koordynacji Programu Dostępność Plus w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej. Analiza podjętych przez przedmiotową jednostkę działań oraz przygotowanych przez nie materiałów wykorzystywanych przez instytucje i osoby zaangażowane we wdrażanie Programu Dostępność Plus świadczą o wysokim potencjale i odpowiednim przygotowaniu merytorycznym jednostki do wdrażania badanego programu.

Pomimo zapisów art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy o Radzie Ministrów, zgodnie z którymi organy zobowiązane są do współpracy przy realizacji polityki ustalonej przez Radę Ministrów występują zidentyfikowane podczas badania problemy i trudności z egzekwowaniem wykonania poszczególnych zadań merytorycznych (np. przeglądu prawa przez inne resorty) oraz sprawozdawczych dotyczących realizacji Programu Dostępność Plus. Jednocześnie, co warto podkreślić, brak jest zestandaryzowanych sprawozdań, brak instrumentów dyscyplinujących dla podmiotów niewywiązujących się z powierzonych zadań w Programie Dostępność Plus. To wszystko pokazuje, że **mimo odpowiednich zasobów wiedzy i kompetencji zespołu zajmującego się w Wydziale Dostępności Programem, ulokowanie go w standardowej strukturze jednego z resortów ma istotny wpływ na osłabienie jego pozycji koordynacyjnej i co za tym idzie, możliwości realnego oddziaływania na inne jednostki organizacyjne, zarówno w tym samym Ministerstwie, jak i w innych resortach i instytucjach zaangażowanych w realizację Programu**. Stąd optymalnym rozwiązaniem wydaje się przeniesienie komórki koordynującej z MFiPR do KPRM czyli instytucji z odpowiednimi funkcjami nadzorczymi i kontrolnymi umożliwiającymi jej zastosowanie odpowiednich sankcji za niewywiązywanie się z obowiązków przez podmioty zaangażowane w realizację Programu.

Brak wyodrębnienia instytucjonalno-prawnego podmiotu mającego wyraźnie określone kompetencje zarządczo-koordynujące wobec innych instytucji w zakresie wdrażania

Programu powoduje nie tylko rozproszenie odpowiedzialności podmiotowej, ale też realnie ogranicza możliwości właściwego zarządzania Programem Dostępność Plus.

Poza ulokowaniem tego obszaru w jednym z Wydziałów obecnego Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej na uwagę zasługuje również **brak wyodrębnienia Pełnomocnika Rządu ds. Dostępności**, o którym mowa w Programie Dostępność Plus i który mógłby stanowić wraz z tą wyodrębnioną, niezależną merytorycznie i politycznie instytucją istotny mechanizm koordynacyjny, zabezpieczający wiele obecnie widocznych ryzyk i trudności w obszarze koordynacji Programu Dostępność Plus. Wydaje się, że tego typu rozwiązanie zdecydowanie bardziej odpowiadałoby na pierwotne założenia inspirowanego praktykami zagranicznymi podmiotu tzw. Access Board i byłoby niezwykle ważne z perspektywy zminimalizowania obecnie widocznych ryzyk zagrażających powodzeniu działań ujętych w Programie Dostępność Plus, a wymagających zaangażowania innych instytucji publicznych.

Poza rolą Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej respondenci/teki zwracali również uwagę na **relatywnie niewielką rolę Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej**, które na co dzień odpowiada za politykę państwa skierowaną wobec osób z niepełnosprawnościami i powinno mocniej partycypować w działaniach ukierunkowanych na poprawę ich sytuacji.

Kolejnym działaniem zaplanowanym w obszarze koordynacji i poddanym badaniu są **standardy dostępności w polityce spójności**. Instrument ten przyjęty i wdrażany jako załącznik 2 do Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 nie uzyskał jednoznacznie pozytywnych ocen.

Z jednej strony respondenci wskazywali na ich pomocniczy charakter na etapie naboru, oceny i wyboru projektów do dofinansowania. Z drugiej jednak strony wskazywane są słabości standardów w przypadku obszarów wsparcia z EFRR oraz FS.

Pierwszym problemem, na jaki zwracano uwagę w Instytucjach Zarządzających i Pośredniczących w aspekcie ich stosowania jest brak pewności osób oceniających projekty, czy i w jakim zakresie standardy muszą być stosowane przez wnioskodawców projektów infrastrukturalnych. Część przedstawicieli IZ wskazała, że dokonując oceny spełniania standardów przez projekty infrastrukturalne osoby oceniające kierują się zdrowym rozsądkiem i nie wymagają spełnienia wszystkich standardów dostępności dla mniejszych projektów.

Postulowali oni wręcz opracowanie katalogu projektów infrastrukturalnych, które ze względu na swoją wielkość, zakres i charakter wymagają stosowania pełnego zakresu standardów (np. szpitale, hale sportowo-widowiskowe, infrastruktura transportowa) oraz katalogu możliwych włączeń stosowania pełnego zakresu standardów dostępności (np. budynki zabytkowe, budynki małych urzędów gminnych, szkoły w małych gminach, etc.). Rozwiązanie takie, z punktu widzenia wdrażania zasady równości szans i niedyskryminacji oraz potencjalnej

promocyjnej roli projektów finansowanych ze środków unijnych, nie wydaje się jednak zasadne.

Można natomiast rozważyć możliwość wprowadzenia w uzasadnionych przypadkach ograniczenia stosowania standardów dostępności – w takiej sytuacji jednak ciężar uzasadnienia wyłączenia powinien spoczywać na wnioskodawcy i być poparty analizą potrzeb ostatecznych odbiorców oraz analizą finansową pokazującą koszty poszczególnych rozwiązań.

Drugą trudnością w stosowaniu standardów dostępności w przypadku projektów infrastrukturalnych jest wskazywana przez przedstawicieli IZ ich wtórna funkcja wobec wymogów prawnych. Wnioskodawcy w pierwszej kolejności są zobowiązani do zastosowania rozwiązań wymaganych prawem, nie zawsze rozumiejąc, że standardy również ich obowiązują i powinny stanowić katalog działań i rozwiązań uzupełniających, pozwalających dostosować zakres projektu w najwyższym możliwym stopniu. W kontekście nakładania się standardów i wymogów obowiązującego prawa pojawiała się również wątpliwość dotycząca możliwości ciągłej aktualizacji standardów i ich dostosowywania do zmieniających się rozwiązań prawnych.

W Programie Dostępność Plus, w obszarze Koordynacja poza standardami dostępności w polityce spójności przyjęto również cel wypracowania **krajowych standardów dostępności**. Choć w sprawozdaniach z realizacji Programu Dostępność Plus nie zawarto żadnych informacji na temat wdrożenia tego celu, zespół badawczy pozyskał częściowe informacje na temat działań podjętych w tym obszarze. Wynika z nich, że część standardów (dla POZ oraz szpitali, dostępnej szkoły, dla instytucji kultury) zostało już opracowanych. Na bazie dostępnych materiałów i sprawozdań niemożliwe jest jednak ustalenie, w jaki sposób one zostaną wdrożone w prawo krajowe. Istotnym elementem przygotowań Polskich Standardów Dostępności są planowane do września 2022 r. pod kątem dostępności nowelizacje 23 Rozporządzeń w sprawie warunków technicznych. Obecnie trwają prace MRPiT nad nowym rozporządzeniem w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Regulacje w przedmiotowym zakresie będą stanowiły Polskie Standardy Dostępności ulokowane w prawie. Jednocześnie w MI prowadzone są przygotowania Rozporządzenia warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać drogi publiczne i ich usytuowanie. Warto jednak podkreślić, że pomimo istotnego charakteru zmian, jakie przedmiotowe regulacje zakładają w obszarze dostępności, nie zapewniono odpowiedniego poziomu ich konsultacji, co było widać chociażby przez brak konsultacji przygotowywanych zapisów z Radą Dostępności.

Biorąc pod uwagę powyższe oraz fakt, że niektóre projekty, w ramach których dane standardy/modele są przygotowywane, są obecnie w etapie realizacji, **niemożliwe jest dokonanie ostatecznej oceny efektów wdrażania w tym aspekcie koordynacji**. W związku ze stosunkowo lakonicznym i nieprecyzyjnym określeniem tego wskaźnika **zasadnym wydaje się jednak już na tym etapie doprecyzowanie działań i oczekiwanych efektów w tym aspekcie**.

Na bazie danych dotyczących podejmowanych działań w Programie Dostępność Plus przez poszczególne resorty oraz dostępnych sprawozdań z realizacji Programów zasadne wydaje się **wdrożenie istotnej zmiany w aspekcie sposobu wyznaczania i weryfikacji dla wszystkich wskaźników/celów przyjętych w Programie Dostępność Plus w poszczególnych obszarach interwencji.**

Powinna ona objąć:

- zrewidowanie obecnych zapisów Programu Dostępność Plus w odniesieniu do działań i celów w poszczególnych obszarach poprzez precyzyjne określenie zgodnie z metodą SMART wskaźników wraz z wyznaczeniem precyzyjnych terminów ich realizacji,
- wyznaczenie i przypisanie do każdego ze wskaźników podmiotu/ów za niego/nie odpowiedzialnych – w przypadku większej liczby podmiotów należy doprecyzować zakres odpowiedzialności każdego z nich,
- wdrożenie obligatoryjnego i zestandaryzowanego systemu sprawozdawczości i monitoringu.

Działanie to mogłoby wspomóc działania koordynacyjne w obszarze monitoringu.

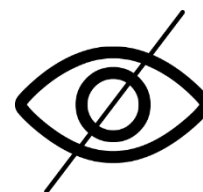
Podobnie jak we wcześniej omawianych obszarach interwencji najbardziej widoczne i długotrwałe efekty, które przyczyniają się do realizacji celów Programu Dostępność Plus dotyczą **zmian legislacyjnych.**

Wdrożenie ustawy, wypracowanie standardów stosowanych w polityce spójności i przygotowywanie standardów krajowych stanowi solidny fundament budowania polityk publicznych z uwzględnieniem zasad dostępności.

Na uwagę w ocenie efektów wdrażania Programu Dostępność Plus w obszarze Koordynacja zasługują również **obserwowane na różnych szczeblach zmiany świadomościowe oraz mentalne.** Rosnąca otwartość na potrzeby osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze specjalnymi potrzebami i chęć, a także poczucie „konieczności” zajęcia się tym aspektem ich pracy jest widoczna zarówno wśród beneficjentów projektów, jak i instytucji publicznych zobowiązanych do stosowania zasad dostępności ujętych w ustawie lub innych dokumentach ich obowiązujących w obszarze dostępności. Można ją zaobserwować zarówno na poziomie działań, jak i stosowanego do ich opisu języka.

Przykład wpływu Programu na sytuację OzN

Cieszę się, że wprowadzono też teraz system skarg, dzięki któremu osoby z niepełnosprawnościami będą mogły zgłaszać swoje problemy z dostępnością, a w przypadku ich nierozwiązania urzędy będą pociągane do odpowiedzialności. Mam nadzieję, że informacja o tym będzie rozpowszechniana i



dużo osób będzie z tego korzystało, co może poprawić realnie sytuację osób z niepełnosprawnością wzroku.

Mieszkanka Poznania z niepełnosprawnością wzroku

Działania, które w badanym obszarze w sposób szczególny przyczyniły się do tej zmiany to szkolenia. Efekt w postaci realnego stosowania w praktyce rozwiązań i wiedzy zdobytej przez osoby uczestniczące w szkoleniach już na tym stosunkowo wczesnym etapie wdrażania **Programu Dostępność Plus wydaje się mieć charakter trwałej zmiany. Ostateczna weryfikacja jej charakteru możliwa będzie jednak w dłuższej perspektywie.**

W tym miejscu należy jednak podkreślić, że z uwagi na specyfikę zagadnień związanych z dostępnością oraz dynamikę rozwijania narzędzi i rozwiązań służących temu zagadnieniu wyraźnie podkreślano podczas wywiadów **potrzebę zapewnienia stałego charakteru działań ukierunkowanych na podnoszenie wiedzy z obszaru dostępności.** Przedmiotowa oferta powinna dotyczyć aktualizowania wiedzy, jej pogłębiania w obszarach szczególnie istotnych z perspektywy specyfiki zajmowanego stanowiska i dotyczyć zarówno wcześniejszych uczestników/czek szkoleń, jak i osób niekorzystających wcześniej z tej formy wsparcia.

Przedstawiciele instytucji publicznych uczestniczący w badaniu wyraźnie deklarowali chęć podnoszenia swoich kompetencji i umiejętności zastosowania konkretnych rozwiązań dostępnościowych.

Jednocześnie wskazywali, że z uwagi na szeroki zakres przedmiotowy zagadnień związanych z dostępnością istotnym elementem wspierającym wdrażanie Programu Dostępność Plus w ich instytucjach byłaby **wprowadzona na stałe możliwość korzystania ze wsparcia merytorycznego i wiedzy podmiotów zewnętrznych specjalizujących się w danym obszarze.** Jako przykład wskazywano możliwość stałego doradztwa i możliwość finansowania audytów dostępności dla produktów przygotowywanych przez instytucje lub ich wykonawców.

Uzupełnieniem dla tej rekomendacji według respondentów/ek miałyby być **wzmocnienie potencjału know-how wśród podmiotów potencjalnie mogących świadczyć tego typu usługi.** Jako podmioty z największym potencjałem wdrożenia tego typu wsparcia dla sektora publicznego (ale nie tylko) wskazywano najczęściej NGOs. Podmioty te obecnie, co również było widoczne w prowadzonych wywiadach, posiadają bardzo dużą wiedzę merytoryczną (często bardzo specjalistyczną) i sprawnie poruszają się po zagadnieniach istotnych z perspektywy wdrażania Programu Dostępność Plus w poszczególnych obszarach interwencji. Ich odpowiednie przygotowanie widoczne było od początku przygotowywania Programu i jest nadal widoczne w różnych procesach konsultacji lub wypracowywania rozwiązań, regulacji dotyczących Programu Dostępność Plus.

Dużym problemem w tym aspekcie jest jednak nadal niewystarczająca liczba osób specjalizujących się w zagadnieniach związanych z dostępnością w stosunku do zgłaszanych potrzeb. W tym miejscu należy też pamiętać, że poza sektorem publicznym, wątki

dostępnościowe coraz częściej podnoszone są wśród przedstawicieli sektora prywatnego oraz pozarządowego. Podmioty te nie tylko są istotnym dostawcą usług oraz towarów, przez co wydają się stanowić oczywistą grupę docelową kolejnych działań Programu Dostępność Plus w obszarze dostępności. Podmioty te stanowią też największą grupą pracodawców zatrudniających lub mających potencjał do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. W oczywisty sposób działania planowane dla obu grup podmiotów wymagają indywidualizacji i dostosowania do aktualnych potrzeb oraz specyfiki funkcjonowania. Niemniej jednak można wyodrębnić kilka podstawowych obszarów możliwej interwencji na ich rzecz. W przypadku NGO najczęściej wskazywanymi potrzebami przez respondentów są wzmocnienie kompetencyjne oraz infrastrukturalne organizacji.

Ta pierwsza potrzeba w stosunku do NGO wydaje się niezwykle ważna nie tylko z perspektywy wzmocnienia ich potencjału stanowiącego jeden z celów obszaru koordynacji Programu, niezbędnego do podnoszenia jakości ich usług oferowanych na rzecz osób o specjalnych potrzebach, ale również realnego budowania zasobów niezbędnych do zwiększenia skali wdrożenia dostępności w kraju. Jak bowiem zgodnie wskazują eksperci/teki i przedstawiciele/ki instytucji publicznych, to właśnie NGO są istotnym aktorem niosącym zmianę w obszarze dostępności. Realizują to nie tylko poprzez aktywne zaangażowanie we współpracę z instytucjami zarządzającymi Programem Dostępność Plus, ale też prowadzą szkolenia, doradzają i wspierają w różnych procesach merytorycznie instytucje publiczne. Warto w tym miejscu dodać, że wśród tych instytucji znajdują się zarówno te korzystające ze wsparcia oferowanego przez Program Dostępność Plus, jak i te, które są odpowiedzialne za konkretne działania w nim ujęte.

Kolejnym obszarem rozwoju Programu Dostępność Plus w tym aspekcie koordynacji rekomendowanym przez respondentów wywodzących się z III sektora jest **niezbędne zapewnienie finansowania dla wzmocnienia ich potencjału infrastrukturalnego**. Brak odpowiednich zasobów technicznych w wielu przypadkach stanowi istotne ograniczenie możliwości implementacji zasad dostępności w prowadzonej przez siebie działalności. Biorąc pod uwagę fakt, że podmioty te są ważnym dostawcą usług, w tym usług publicznych zlecanych przez instytucje publiczne, podniesienie poziomu ich dostępności wydaje się ważnym kierunkiem rozwijania Programu.

Powyższe rekomendacje należy operacjonalizować w realnym kontekście funkcjonowania sektora pozarządowego wspierającego osoby z niepełnosprawnościami (a także seniorów) w Polsce. Tylko niewielka część organizacji specjalizuje się w tematyce dostępności, a projekty czy też komercyjne usługi z nią związane są wyłączną lub dominującą domeną działań podmiotu. Organizacje te są już zazwyczaj zaangażowane w realizację Programu Dostępność Plus, a możliwość zwiększenia podaży ich usług jest mocno ograniczona. Istnieje jednak znacznie większa grupa NGO, które zgodnie z misją i przyjętymi statutami działają w innych obszarach wsparcia osób z niepełnosprawnościami, dla których dostępność jest tylko uzupełniającym aspektem usług lub w ogóle nie jest przedmiotowo wyodrębniona. Wiele z nich zatrudnia (lub zrzessa, współpracuje) specjalistów, którzy posiadając duże

doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami mogą po względnie niedużym, indywidualnie sprofilowanym przygotowaniu efektywnie świadczyć usługi dostępnościowe. Jednak wymaga to przekroczenia swoistego „progu wejścia” przez samą organizację. Czym niższy próg (mniejsza biurokracja, większa elastyczność, atrakcyjność wsparcia i powiązanie z mechanizmami popytowymi) tym większa szansa na pozyskanie nowych podmiotów zaangażowanych w realizację Programu Dostępność Plus lub znaczne zwiększenie skali zaangażowania tych działających w małym zakresie.

Punktem odniesienia dla poszukiwanego rozwiązania powinna być usługa doradztwa w zakresie zasady dostępności świadczona w ramach polityki spójności (świadczona na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej przez eksperckie podmioty wszystkim zainteresowanym instytucjom systemu wdrażania). Charakteryzowała się ona bardzo dużą elastycznością i możliwością pełnej indywidualizacji wsparcia dla danej instytucji (oferowanego m.in. w postaci pisemnych ekspertyz, indywidualnie profilowanych szkoleń, doradztwa indywidualnego i grupowego). W ramach Programu Dostępność Plus powinna zostać uruchomiona podobna usługa (ew. projekt), w którym wybrany podmiot (lub podmioty) świadczyłby bardzo szeroko i elastycznie zdefiniowane (proste w obsłudze biurokratycznej dla obu stron) wsparcie indywidualnie dopasowane do potrzeb i możliwości podmiotów przygotowujących się do świadczenia usług dostępnościowych na większą niż okazjonalna skalę. Podmioty te w ramach wsparcia mogłyby otrzymać m.in.:

- szkolenia dla swojego personelu (terminy i zakres ustalany indywidualnie),
- wsparcie doradcze / mentorskie w realizowanych usługach dostępnościowych,
- dostęp do tematycznych praktyk (szkolenia, audyty dostępności etc.) umożliwiające zdobycie doświadczenia niezbędnego w pozyskaniu kontraktu i realizacji usług (podmiot udzielający wsparcia doradczego mógłby agregować bazę praktyk i uruchamiać ją zwłaszcza w przypadku zaplanowanego startu dużych inicjatyw w ramach Programu Dostępność Plus, który wygeneruje szczególny popyt na usługi dostępnościowe),
- wsparcie w dotarciu do informacji o projektach / usługach związanych z wdrażaniem dostępności i aplikowaniu do nich,
- środki finansowe na oprzyrządowanie służące audytowaniu dostępności i dostosowanie swojej własnej infrastruktury do pełnego spełniania wymogów wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności (może to być też odrębny projekt / linia projektów regrantingowych),
- środki na przygotowanie kompetencyjne, przygotowanie stanowiska pracy i zatrudnienie (w formie dostosowanej do charakteru świadczonych usług) osób z niepełnosprawnościami jako audytorów, specjalistów ds. dostępności etc. (może to być odrębny projekt / linia projektów),
- sieciowanie w ramach organizacji zajmujących się dostępnością,
- wsparcie w stymulowaniu rynku - w przypadku organizacji regionalnych czy lokalnych wsparcie w komunikacji z instytucjami regionalnymi i lokalnymi w celu wywołania

popytu na usługi dostępnościowe służące realizacji zapisów ustaw przez daną instytucję,

Objęcie działaniami dostępnościowymi pracodawców prywatnych powinno dotyczyć realizacji działań edukacyjnych i uświadamiających w zakresie konieczności i sposobów zapewnienia dostępności dla swoich pracowników/czek.

Konieczność zaplanowania interwencji w obszarze rynku pracy w stosunku do pracodawców prywatnych wynika z kolei z faktu, że rynek pracy u pracodawców prywatnych i aktywność zawodowa osób z niepełnosprawnościami w tym sektorze to obszary interwencji zupełnie pominięte w obecnej wersji Programu Dostępność Plus (pomimo głosów środowiska na etapie konsultacji Programu). Jedyne działanie obecnie funkcjonujące w Programie w tym aspekcie dotyczy rozwiązań wspierających pracodawców z sektora publicznego (Program staży w instytucjach publicznych realizowany przez PFRON).

Wysoka ważność tej rekomendacji wynika z ewidentnych niezaspokojonych potrzeb osób z niepełnosprawnościami w aspekcie ich aktywności zawodowej. W tym miejscu warto dodać, że obszar rynku pracy jest jednym z kluczowych obszarów interwencji wskazywanych przez **Strategię na rzecz osób z niepełnosprawnościami**. Zgodnie z jej założeniami polityka publiczna skierowana wobec tej grupy osób powinna zapewnić rozwiązania, dzięki którym do 2030 r. radykalnie wzrośnie liczba aktywnych zawodowo osób z niepełnosprawnościami⁶⁹. Biorąc pod uwagę skalę ograniczeń funkcjonujących w odniesieniu do osób z niepełnosprawnościami na **rynku pracy**, zasadne wydaje się więc **zaplanowanie w kolejnych latach wdrażania Programu Dostępność Plus odpowiednich interwencji w obszarze dostępności również w tym aspekcie życia społeczno-gospodarczego osób z niepełnosprawnościami**.

4.2.4.3. Podsumowanie

Podsumowując ocenę efektów realizacji obszaru Koordynacja należy stwierdzić, że ogólny system koordynacji Programu Dostępność Plus zasługuje na pozytywną ocenę. W wyniku wprowadzonych w tym obszarze działań obserwuje się obecnie, widoczne we wszystkich sektorach życia społeczno-gospodarczego, rosnące zainteresowanie tematyką dostępności. Wraz z rosnącym zainteresowaniem tematem dostępności rosną potrzeby wyposażania kolejnych aktorów życia społeczno-gospodarczego w wiedzę i narzędzia służące zapewnianiu dostępności w miejscu i otoczeniu prowadzonej przez nie działalności. Największy wpływ na trwałość rozwiązań przyjmowanych w ramach Programu Dostępność Plus mają zmiany legislacyjne i mentalnościowe. W celu wzmocnienia narzędzi koordynujących Programem oraz zapewnienia lepszych mechanizmów kontrolnych rekomendowane jest zrewidowanie obecnego ulokowania polskiego Access Board i wyposażenia jej w dodatkowe instrumenty

⁶⁹ Zgodnie z założeniami niniejszej Strategii do 2030 r. wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w wieku produkcyjnym powinien wzrosnąć z poziomu 26,2 do 40%, a współczynnik aktywności zawodowej do 45%.

kontrolne i monitoringowe i ulokowanie go w strukturach KPRM. W aspekcie grup docelowych objętych wsparciem Programu Dostępność Plus zasadne wydaje się jej rozszerzenie na pracodawców prywatnych i NGO.

5. Podsumowanie. Wnioski i rekomendacje

5.1. Wnioski

Jednym z kluczowych efektów Programu Dostępność Plus jest włączenie tematu dostępności do dyskursu publicznego. Program Dostępność Plus określany został nawet mianem „game changer” polskiej polityki wobec osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami. Pozytywne oceny tego Programu prezentowali zarówno przedstawiciele/ki sektora publicznego, organizacji pozarządowych, jak i przedstawiciele/ki środowiska. Uczestnicy/czki niniejszego badania zgodnie przyznali, że dzięki Programowi Dostępność Plus zagadnienia związane z dostępnością pojawiły się na wysokich pozycjach w agendzie politycznej i programowej swoich instytucji i organizacji.

Za największe osiągnięcie Programu Dostępność Plus można uznać **wdrożenie części zaplanowanych w nim zmian legislacyjnych**, które w szczególny sposób budują stałą infrastrukturę i podstawę do wdrażania dostępności w perspektywie długookresowej. Na szczególną uwagę zasługuje ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Wyniesienie zagadnienia dostępności na poziom ustawowy istotnie przyczyniło się do wyraźnego wyznaczenia ważności i priorytetu działań w tym obszarze różnym instytucjom publicznym. Co do zasady, właśnie zmiany legislacyjne należy uznać za najistotniejsze i potencjalnie najbardziej trwale efekty wdrażania Programu Dostępność Plus.

Bardzo widoczne efekty zaobserwowano również w obszarze **zmian świadomościowych oraz mentalnych**. Rosnąca otwartość na potrzeby osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami i chęć włączenia wątków dostępnościowych do swojej codziennej pracy jest widoczna zarówno wśród beneficjentów projektów, jak i instytucji publicznych zobowiązanych do stosowania zasad dostępności ujętych w ustawie lub innych dokumentach ich obowiązujących w obszarze dostępności. Przedmiotową zmianę można zaobserwować zarówno na poziomie działań, jak i stosowanego do ich opisu języka.

Wyniki badania w module pierwszym ewaluacji⁷⁰ wskazują, że cele Programu Dostępność Plus są w pełni zbieżne z celami realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w ramach polityki spójności. Istnieje olbrzymia synergia między tymi dwoma interwencjami i należy w pełni wykorzystać ten potencjał w kontekście uruchomienia kolejnej perspektywy finansowej UE. Jest to tym bardziej istotne, że środki z funduszy UE stanowią najbardziej stabilne źródło finansowania

⁷⁰ Dotyczył on realizacji dwóch zasad horyzontalnych: równości szans kobiet i mężczyzn oraz zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami w ramach wszystkich programów polityki spójności na lata 2014-2020 zarządzanych przez Polskę.

wydatków w Programie Dostępność Plus (do pewnego stopnia ograniczając jedną z jego największych słabości - jaką jest brak stabilnego budżetu).

Jednocześnie wyniki badania wskazują na **potrzebę przeglądu celów i zakresu poszczególnych działań, jak również wskaźników realizacji zakładanych efektów programu Dostępność Plus**. W niektórych przypadkach faktyczna realizacja Programu opisywana w sprawozdaniach rocznych, różni się bowiem z celami zapisanymi w dokumencie programowym (w szczególności z zaplanowanymi do osiągnięcia wskaźnikami rezultatu). Wynika to częściowo ze sposobu uruchomienia samego Programu. Jego tworzenie było bardzo szybko i sprawnie przygotowaną odpowiedzią na pilną potrzebę społeczną związaną z zapewnieniem poprawy dostępności przestrzeni i usług publicznych dla osób z niepełnosprawnościami. Dynamika procesu przygotowania Programu ograniczyła jednak (do pewnego stopnia) możliwość pełnej partycypacji i pogłębionej refleksji ze strony wszystkich interesariuszy, w szczególności przedstawicieli instytucji, które obecnie wdrażają Program. Skutkuje to nieco niższym poziomem identyfikacji poszczególnych resortów z założonymi w Programie celami (i wskaźnikami ich pomiaru). Przeszło dwa lata realizacji pozwoliły jednocześnie na zdobycie koniecznego doświadczenia i na lepsze zrozumienie zarówno potrzeb, jak i możliwości realizacji poszczególnych działań przez wszystkie zainteresowane strony. Obecnie znajdujemy się w optymalnym momencie do przeprowadzenia takiego przeglądu. Z jednej strony wszyscy interesariusze zdobyli już doświadczenie i dysponują wystarczającą wiedzą do uczestniczenia w tym procesie. Z drugiej strony tworzenie założeń dla realizacji polityki spójności dla kolejnego okresu programowania znajduje się na etapie, na którym można już w praktyce planować najważniejsze działania i konkursy służące realizacji celów Programu Dostępność Plus. Sam **proces przeglądu Programu powinien być zrealizowany w sposób partycypacyjny**, zapewniający udział wszystkich zainteresowanych stron i **budujący odpowiedzialność za osiągnięcie** (doprecyzowanych lub zmodyfikowanych) **efektów poszczególnych działań**. Warto też rozważyć **wydłużenie horyzontu realizacji Programu i powiązać go z okresem programowania funduszy UE**.

Analiza realizacji poszczególnych działań założonych dla 8 obszarów interwencji Programu Dostępność Plus wykazała **widoczne (choć zróżnicowane) postępy w każdym z nich. Z uwagi na brak szczegółowego harmonogramu działań w Programie Dostępność Plus trudno jednak o jednoznaczną ocenę ryzyk niezrealizowania poszczególnych działań**. Według respondentów właściwie w każdym z obszarów interwencji można odnotować opóźnienia. **W części przypadków wynikają one z trwającej od I kwartału 2020 r. pandemii COVID-19**. Obostrzenia wydawane na przestrzeni 2020 i 2021 r. (do czasu badania) w Polsce stanowiły istotną barierę dla działań planowanych do podjęcia w tym okresie zarówno przez instytucje publiczne odpowiedzialne za poszczególne działania, jak i beneficjentów Programu Dostępność Plus.

Kolejnym horyzontalnym wyzwaniem z jakim obecnie muszą mierzyć się beneficjenci Programu jest olbrzymia skala potrzeb (w szczególności dotyczy to realizacji działań infrastrukturalnych) i niewystarczająca alokacja finansowa na te cele. Problem ten

dodatkowo pogłębia wzrost cen towarów i usług bezpośrednio związanych z dostępnością⁷¹. Ceny tego typu sprzętu i usług wzrosły m.in. z uwagi na duży popyt rynkowy i nienadążającą podaż (w szczególności dotyczy to wyspecjalizowanych w temacie dostępności usług eksperckich). Liczba ekspertów posiadających odpowiednią wiedzę i kompetencje dotyczące szeroko pojętej problematyki dostępności jest niewystarczająca. Konieczne jest w tym względzie podejmowanie (i kontynuowanie już realizowanych) działań służących budowie potencjału kompetentnych kadr zarówno w administracji, jak i innych instytucjach (uczelnie wyższe, organizacje pozarządowe).

Program Dostępność Plus może pochwalić się **bardzo ciekawymi przykładami podejścia do promowania jego działań oraz efektów**. Można jednak odnieść wrażenie, że realizacja działań promocyjnych jest nie do końca skoordynowana. Naturalnym adresatem postulatów o prowadzenie działań tego typu w sposób bardziej uporządkowany wydaje się być Departamentu Informacji i Promocji MFiPR.

Poniżej przedstawiono wnioski dotyczące każdego z założonych w Programie Dostępność Plus obszarów interwencji.

5.1.1. Architektura

W obszarze Architektura rozpoczęto już znaczną część zadań. Za najistotniejsze zmiany wprowadzone w tym obszarze należy uznać **zmiany dotyczące konieczności projektowania dostępności w nowopowstających budynkach. Są to rewolucyjne zmiany**, które długofalowo (wraz ze zmianami w trybie kształcenia architektów) będą miały największy wpływ na dostępność środowiska zabudowanego. Podjęte działania są celowe i trafnie zaadresowane. Niestety skala potrzeb w tym obszarze jest znacznie większa niż możliwości realizacyjne i finansowe zaplanowane w Programie Dostępność Plus.

5.1.2. Transport

Podobnie sytuacja wygląda w obszarze **Transportu. Rozpoczęto realizację znacznej części zadań zaplanowanych w tym obszarze**. Główne opóźnienia występują w realizacji projektu szkoleniowego skierowanego do pracowników transportu, czy dostawie wagonów typu COMBO. Rok 2021 i lata następne będą czasem, w którym dostarczane będą kolejne pojazdy i realizowane inwestycje infrastrukturalne. Zagadnienie, które mimo zaplanowanych szkoleń nie znalazło jeszcze rozwiązania to kwestie dotyczące multimodalnej obsługi. W porównaniu z innymi obszarami Programu Dostępność Plus istotnym ułatwieniem w obszarze Transport są TSI PRM (czyli rozporządzenia KE dotyczącego dostępności pojazdów i infrastruktury kolejowej). **Ugruntowane i jednoznacznie sformułowane standardy dostępności pozwalają**

⁷¹ Wzrost ten dotyczy również kosztów realizacji komponentów inwestycyjnych - cen materiałów i usług budowlanych.

w obszarze dotyczącym infrastruktury kolejowej podejmować dużo działań związanych z zapewnianiem dostępności.

5.1.3. Edukacja

Na szczególną uwagę w obszarze Edukacja zasługuje widoczna zmiana postaw i świadomości dot. potrzeb osób z niepełnosprawnościami wśród pracowników administracji szczebla rządowego i lokalnego, a także w placówkach edukacyjnych. Pozytywnie należy też ocenić wprowadzone zmiany w ustawie Prawo oświatowe. Jednocześnie wyraźnie trzeba wskazać na ryzyko finansowe realizacji projektów, w tym m.in. wskazany wcześniej wzrost cen. Istotną trudność dla beneficjentów stanowią także obecnie wymagane zabezpieczenia finansowe dla projektów. Analiza zaplanowanych w Programie działań i w stosunku do realnych potrzeb tego środowiska w obszarze Edukacja pokazuje, że ich skala oraz środki finansowe są zbyt małe w odniesieniu do potrzeb. Okres pandemii i związanej z nią edukacji zdalnej pokazał, że nadal jest bardzo dużo do wykonania w celu zabezpieczenia specjalnych potrzeb edukacyjnych dzieci z niepełnosprawnościami, które doświadczają w tym trudnym okresie wielu istotnych barier ograniczających możliwości uczenia się na równi z pozostałymi uczniami i uczennicami bez niepełnosprawności.

5.1.1. Zdrowie

Inwestycje wykonane w obszarze Zdrowie należy ocenić pozytywnie. Pomimo opóźnień, wynikających przede wszystkim z COVID-19 i naturalnych przy takich przedsięwzięciach trudności, główny projekt realizowany w tym obszarze, tj. „Dostępność Plus dla zdrowia”, może przyczynić się do systemowej zmiany w ochronie zdrowia w zakresie poprawy dostępności. **Największym ograniczeniem projektu jest jego niewielka skala w porównaniu do olbrzymich potrzeb sektora.** Równocześnie należy podkreślić, że jest to jedno z największych przedsięwzięć w ramach Programu Dostępność Plus. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że podejmowane działania przyniosą pozytywne efekty. **Pomocne niewątpliwie są tutaj audyty dostępności,** które pozwalają optymalnie ukierunkować wsparcie. Bardzo ważna jest też kompleksowość przedsięwzięć: połączenie inwestycji infrastrukturalnych, cyfrowych, kompetencyjnych i organizacyjnych. Na pozytywną ocenę zasługuje również planowana kontynuacja przedsięwzięcia w nowej perspektywie finansowej. Na tym etapie, bez dostępu do danych, trudno jednoznacznie ocenić trafność koncentracji FERS na opiece ambulatoryjnej (AOS). Wydaje się jednak, że potrzeby w sektorze ochrony zdrowia w tym obszarze są tak duże, że każda interwencja będzie tu pomocna.

5.1.1. Cyfryzacja

Zakres interwencji zaplanowanych i realizowanych w obszarze Cyfryzacja w ramach Programu Dostępność Plus ocenić można jako trafny z punktu widzenia potrzeb w obszarze dostępności. Kluczowym elementem Programu Dostępność Plus, który w ujęciu

długoterminowym powinien przełożyć się na trwałe pozytywne zmiany, jest uchwalenie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Wyniki audytów wskazują na pierwsze pozytywne efekty wprowadzonych wymagań. Następuje systematyczna poprawa dostępności stron internetowych podmiotów publicznych. Jako główne bariery dla zwiększania dostępności cyfrowej podmiotów publicznych wskazać można niewystarczający poziom wiedzy i doświadczenia w tym zakresie, w tym w szczególności wśród mniejszych jednostek samorządowych oraz brak środków finansowych na przystosowanie urzędów do nowych wymagań. W tym kontekście jako szczególnie użyteczne ocenić należy działania KPRM służące merytorycznemu i technicznemu wsparciu podmiotów publicznych we wdrażaniu rozwiązań sprzyjających zwiększaniu ich dostępności cyfrowej. W kontekście rosnącego zapotrzebowania podmiotów publicznych na wsparcie należałoby także rozważyć zwiększenie zakresu finansowania tego obszaru ze środków unijnych.

5.1.2. Usługi

Zdecydowana większość zaplanowanych inicjatyw **w obszarze Usługi** jest wciąż w fazie początkowej. Istotnym efektem realizacji działań podjętych w tej części Programu jest **zmiana postaw** obserwowana głównie wśród pracowników administracji szczebla centralnego, lokalnego oraz instytucji kultury. Pozytywnie należy także ocenić stopniowo wprowadzane modyfikacje w zakresie dostępności infrastruktury i zasobów kultury, turystyki i sportu dla odbiorców z niepełnosprawnościami i osób starszych. Widoczne ryzyka wdrożeniowe dotyczą głównie trwałości usług społecznych, co wynika z ich projektowego systemu wdrażania. Największe ryzyka związane z niezrealizowaniem założeń obserwuje się w działaniu dot. pracy w administracji⁷²

.

5.1.3. Konkurencyjność

Działania podejmowane w obszarze **Konkurencyjność** w ramach Programu Dostępność Plus, ocenić można jako trafne z punktu widzenia potrzeb w obszarze dostępności. Interwencje podejmowane w ramach obszaru wynikają ze spójnej logiki uwzględniającej zarówno bezpośrednie wsparcie projektów służących wypracowaniu innowacyjnych produktów adresujących potrzeby OzN, jak i wsparcie pośrednie zmierzające do podnoszenia wiedzy i świadomości przedsiębiorców oraz budowy ekosystemu innowacji w obszarze dostępności. W chwili obecnej nie ma możliwości pełnej oceny skuteczności interwencji wdrażanych w niniejszym obszarze, niemniej jednak dla części z nich już na obecnym etapie obserwowane są pierwsze pozytywne efekty. W kontekście ogólnej niskiej podaży projektów w ramach konkursów dedykowanych problematyce dostępności, niezbędnym jest kontynuowanie i

⁷² Z uwagi na zbyt małą skalę podejmowanych działań w porównaniu do ambitnie zdefiniowanego celu.

poszerzanie zakresu działań służących zwiększaniu potencjału przedsiębiorstw do rozwoju produktów uwzględniających potrzeby OzN.

5.1.4. Koordynacja

Za jedno z najmocniejszych ogniw obszaru Koordynacja według badanych należy uznać odpowiednie przygotowanie merytoryczne i wysoką kulturę współpracy bazującej na metodach partycypacyjnych jednostki odpowiedzialnej za koordynację Programu Dostępność Plus – Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej. Niestety ulokowanie tzw. Polskiego Access Board w ramach standardowej struktury jednego z resortów znacznie osłabia jego pozycję koordynacyjną i ogranicza realne możliwości oddziaływania na inne podmioty zaangażowane w realizację Programu Dostępność Plus. Optymalnym rozwiązaniem wydaje się przeniesienie komórki koordynującej z MFiPR do KPRM. Za podmiot potrzebny systemowo uznano również Radę Dostępności. Główne uwagi dotyczące jej funkcjonowania dotyczyły dużej liczby członków/iń z relatywnie małą wiedzą na temat zagadnień związanych z dostępnością oraz niezapewnienia odpowiedniej przestrzeni do dyskusji merytorycznej dla ekspertów/ek ds. dostępności. Poza aspektem instytucjonalnym pozytywnie należy ocenić zapewniające długotrwałe efekty zmiany legislacyjne wdrożone w ramach omawianego obszaru. Zmiana prawa w poszczególnych obszarach życia społeczno-gospodarczego to działanie zdecydowanie najtrwalsze i najistotniejsze z perspektywy realnego wpływu Programu Dostępność Plus na poprawę sytuacji osób z niepełnosprawnościami. Istotnym elementem działań koordynacyjnych są również zmiany świadomościowe, które osiągnięto m.in. poprzez prowadzone działania edukacyjno-informacyjne.

Istotnym obszarem działań koordynacyjnych jest **system monitorowania i sprawozdawczości** Programu Dostępność Plus. Obecnie przechodzi on istotne przekształcenia. Jego finalny kształt powinien być jednak powiązany z proponowanym przeglądem celów i wskaźników realizacji na poziomie całego Programu. Należy mieć tu w szczególności na względzie, że wieloletni horyzont realizacji celów utrudnia ocenę postępów wdrażania Programu Dostępność Plus. Tworząc system wskaźników należy więc pamiętać o zdefiniowaniu celów pośrednich/kamieni milowych realizacji poszczególnych celów oraz odpowiedzialności instytucjonalnej za ich osiągnięcie. System w części związanej ze zbieraniem informacji na temat beneficjentów i uczestników wsparcia w obszarze funduszy UE - monitoring oparty jest o system SL2014 (przy niewielkich uzupełnieniach) - można uznać za model optymalny. Znacznie słabiej prowadzone jest zbieranie informacji dot. beneficjentów i uczestników w części finansowanej ze środków krajowych – konieczne jest w tym względzie wprowadzenie rozwiązań, tak by umożliwić skuteczny monitoring i ewaluację efektów Programu.

5.2. Tabela wniosków i rekomendacji z badania (osobny plik)

5.3. Załącznik metodologiczny (osobny plik)

5.4. Badanie uczestników Programu „Stabilne Zatrudnienie: osoby niepełnosprawne w administracji i służbie publicznej” realizowanego przez PFRON w ramach obszaru usługi Programu Dostępność Plus (osobny plik).

Spis schematów

Schemat 1. Teoria interwencji Programu Dostępność Plus	25
Schemat 2. Instytucje zaangażowane w realizację Programu Dostępność Plus	27
Schemat 3. Zadania MFiPR związane z koordynacją Programu Dostępność Plus	28

Spis tabel

Tabela 1. Przypisanie pytań badawczych do części raportu	9
Tabela 2. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze architektura w latach 2018-2020	56
Tabela 3. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze transport w latach 2018-2020	64
Tabela 4. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Edukacja w latach 2018-2020	74
Tabela 5. Podsumowanie wyników uproszczonego audytu w obszarze Edukacja	79
Tabela 6. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w latach 2018-2020	84
Tabela 7. Wyniki uproszczonego audytu w obszarze zdrowie	87
Tabela 8. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze cyfryzacja w latach 2018-2020	93
Tabela 9. Studium przypadku w obszarze cyfryzacji	98
Tabela 10. Zestawienie wskaźników osiągniętych w Programie Dostępność Plus w obszarze usługi do roku 2020	102
Tabela 11. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Konkurencyjność w latach 2018-2020	118
Tabela 12. Studium przypadku w obszarze konkurencyjność	124
Tabela 13. Efekty realizacji Programu Dostępność Plus w obszarze Koordynacja w latach 2018-2020	130

Spis wykresów

Wykres 1. Odpowiedź na pytanie: Skąd Pan/i zaczerpnął/ęła informacje o możliwości ubiegania się o wsparcie dla swojego projektu?	37
Wykres 2. Czy tryb wyboru projektów był wg Pana/i odpowiedni dla osiągnięcia celów Państwa projektu?	44
Wykres 3. Czy założenia konkursu/naboru/przetargu pozwalały w pełni na realizację projektów odpowiadających na potrzeby osób z niepełnosprawnościami?	44

Wykres 4. Czy osiągnęliście Państwo zakładane rezultaty projektu (w tym wartości docelowe wskaźników)? – beneficjenci	47
Wykres 5. Czy realizacja projektu, na jego obecnym etapie, przyczyniła się do zwiększenia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami? – beneficjenci	47
Wykres 6. Czy w toku realizacji projektu zaobserwowano następujące dodatkowe efekty związane z funkcjonowaniem Państwa instytucji, jako projektodawcy? – beneficjenci	49
Wykres 7. Czy w Pana/i opinii projekt przyczynił się do poszerzenia zakresu stosowania rozwiązań zwiększających dostępność i ułatwiających funkcjonowanie osobom z niepełnosprawnościami w Państwa instytucji? – beneficjenci	49
Wykres 8. Czy planują Państwo realizację kolejnych projektów lub innych działań z zakresu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami?	50
Wykres 9. Poniżej znajdują się stwierdzenia, które w różnym stopniu odnoszą się do Pana/i udziału w projekcie. Przy każdym z nich proszę zaznaczyć, w jakim stopniu się z nimi Pan/i zgadza lub nie zgadza. – uczestnicy.....	51
Wykres 10. Jaka jest Pana/i opinia o Programie Dostępność+?	53
Wykres 11. Poniżej znajdują się stwierdzenia, które w różnym stopniu odnoszą się do Programu Dostępność+. Przy każdym z nich proszę zaznaczyć, w jakim stopniu się z nimi Pan/i zgadza lub nie zgadza.....	53

Spis rysunków

Rysunek 1. Sposób prezentowania projektów w serwisie Mapa dotacji UE	38
--	----

I D E A



Dostępność Plus



Fundacja
Aktywizacja