

Warszawa, 26 czerwca 2025 r.



# Neuroróżnorodność w miejscu pracy, na przykładzie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

JAK ZADBAĆ O NEURORÓŻNORODNOŚĆ W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH?

dr Krzysztof Czechowski  
Pełnomocnik ds. dostępności ZUS  
Gabinet Prezesa ZUS

Gabinet Prezesa ZUS



# Neuroróżnorodność

Neuroróżnorodność opisuje ideę, że ludzie doświadczają otaczającego ich świata i wchodzą z nim w interakcje na wiele różnych sposobów; nie ma jednego „właściwego” sposobu myślenia, uczenia się i zachowania, a różnice nie są postrzegane jako deficyty.



# Neuroróżnorodność > neurodywersyfikacja

Termin „neurodiversity” odnosi się do różnorodności wszystkich ludzi, ale często jest używany w kontekście zaburzeń ze spektrum autyzmu (ASD), a także innych zaburzeń neurologicznych lub rozwojowych, takich jak ADHD lub trudności w uczeniu się.

Ruch neurodiversity powstał w latach 90. XX wieku, mając na celu zwiększenie akceptacji i integracji wszystkich ludzi przy jednoczesnym uwzględnieniu różnic neurologicznych.

W tym samym czasie australijska socjolog Judy Singer ukuła termin „neurodiversity”, aby promować równość i integrację „mniejszości neurologicznych”. Chociaż jest to przede wszystkim ruch na rzecz sprawiedliwości społecznej, badania i edukacja w zakresie neurodiversity mają coraz większe znaczenie dla sposobu, w jaki lekarze postrzegają i traktują niektóre niepełnosprawności i schorzenia neurologiczne.

Można go porównać do takich terminów jak rasa, kultura, klasa i płeć. Jest on przydatny do opisywania osób o różnych cechach i zachowaniach związanych z zaburzeniami neurorozwojowymi obok „neurotypowej” większości w sposób bezstronny.

# Neuroróżnorodność > neurodywersyfikacja

Zwolennicy neurodywersyfikacji zachęcają do stosowania języka integracyjnego, pozbawionego osądów. Chociaż wiele organizacji zajmujących się ochroną praw osób z niepełnosprawnościami preferuje język skupiający się na osobie („osoba z autyzmem”, „osoba z zespołem Downa”), niektóre badania wykazały, że większość społeczności osób z autyzmem preferuje język skupiający się na tożsamości („osoba z autyzmem”).

Dlatego zamiast wysuwać przypuszczenia, najlepiej zapytać bezpośrednio o preferowany język danej osoby i o to, jak chce być nazywana. Wiedza na temat neurodiversy i języka pełnego szacunku jest również ważna dla lekarzy, aby mogli zajmować się zdrowiem psychicznym i fizycznym osób z różnicami w rozwoju neurologicznym.

Można go porównać do takich terminów jak rasa, kultura, klasa i płeć. Jest on przydatny do opisywania osób o różnych cechach i zachowaniach związanych z zaburzeniami neurorozwojowymi obok „neurotypowej” większości w sposób bezstronny.

# Neuroróżnorodność > neurodywersyfikacja

„neuroróżnorodność” i „neurodywersyfikacja” to pojęcia pokrewne, ale nie są synonimami.

## NEURORÓŻNORODNOŚĆ (ang. neurodiversity)



To koncepcja społeczna, i naukowa, która uznaje, że różnice neurologiczne (takie jak autyzm, ADHD, dysleksja, Tourette itp.) są naturalną częścią ludzkiej różnorodności, a nie zaburzeniami wymagającymi „naprawy”.

Termin ten promuje akceptację i włączenie osób neuroatypowych w społeczeństwie.

# Neuroróżnorodność > neurodywersyfikacja

„neuroróżnorodność” i „neurodywersyfikacja” to pojęcia pokrewne, ale nie są synonimami.

## NEURODYWERSYFIKACJA

(ang. neurodiversification)

To proces lub działanie, które ma na celu zwiększenie różnorodności neurologicznej w danym środowisku — np, w miejscu pracy, w edukacji czy w badaniach naukowych. Można to porównać do „dywersyfikacji zespołu” pod względem płci, wieku czy pochodzenia.



# Neuroróżnorodność > neurodywersyfikacja

„neuroróżnorodność” i „neurodywersyfikacja” to pojęcia pokrewne, ale nie są synonimami.

## NEURODYWERSYFIKACJA

(ang. neurodiversification)

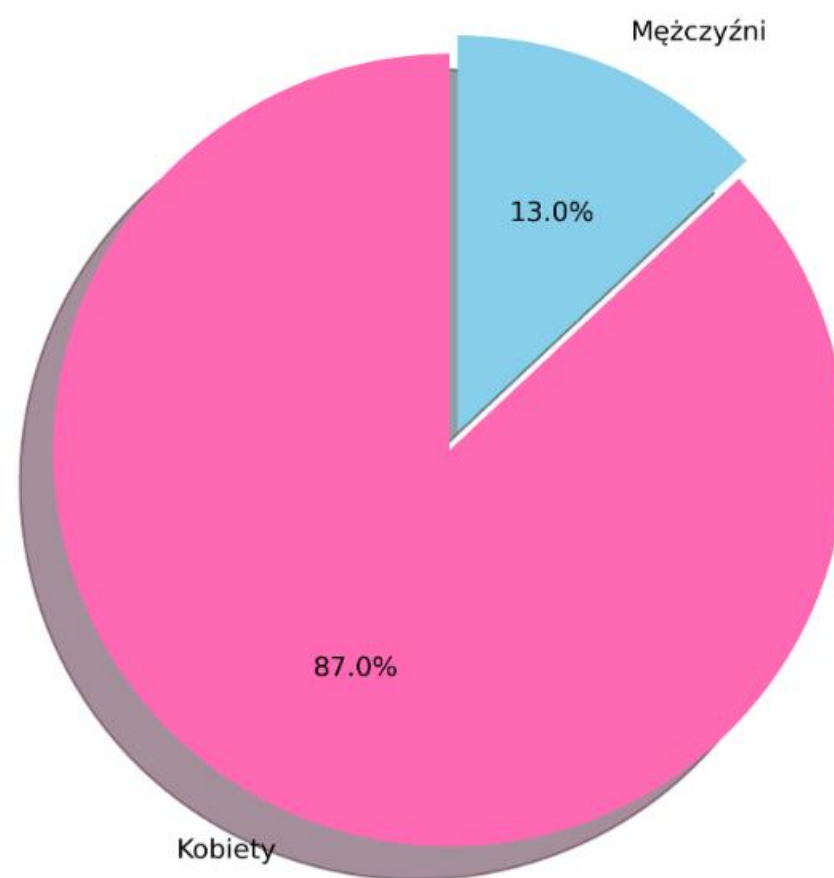
To proces lub działanie, które ma na celu zwiększenie różnorodności neurologicznej w danym środowisku — np, w miejscu pracy, w edukacji czy w badaniach naukowych. Można to porównać do „dywersyfikacji zespołu” pod względem płci, wieku czy pochodzenia.



# Neuroróżnorodność w ZUS

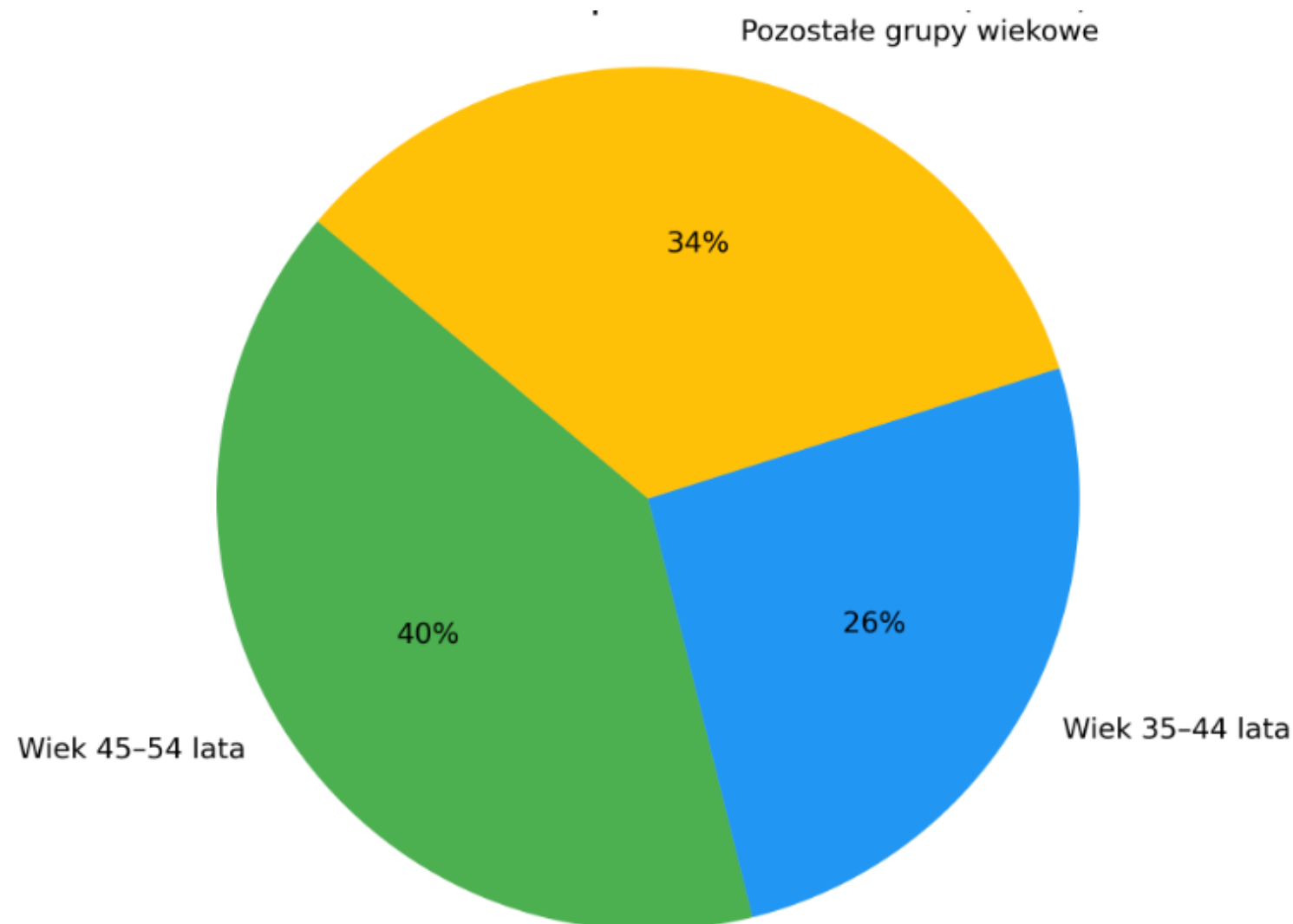
„ZUS jest kobietą”

W Zakładzie zatrudnionych jest prawie 44 tyś osób, z czego 87% stanowiły kobiety.



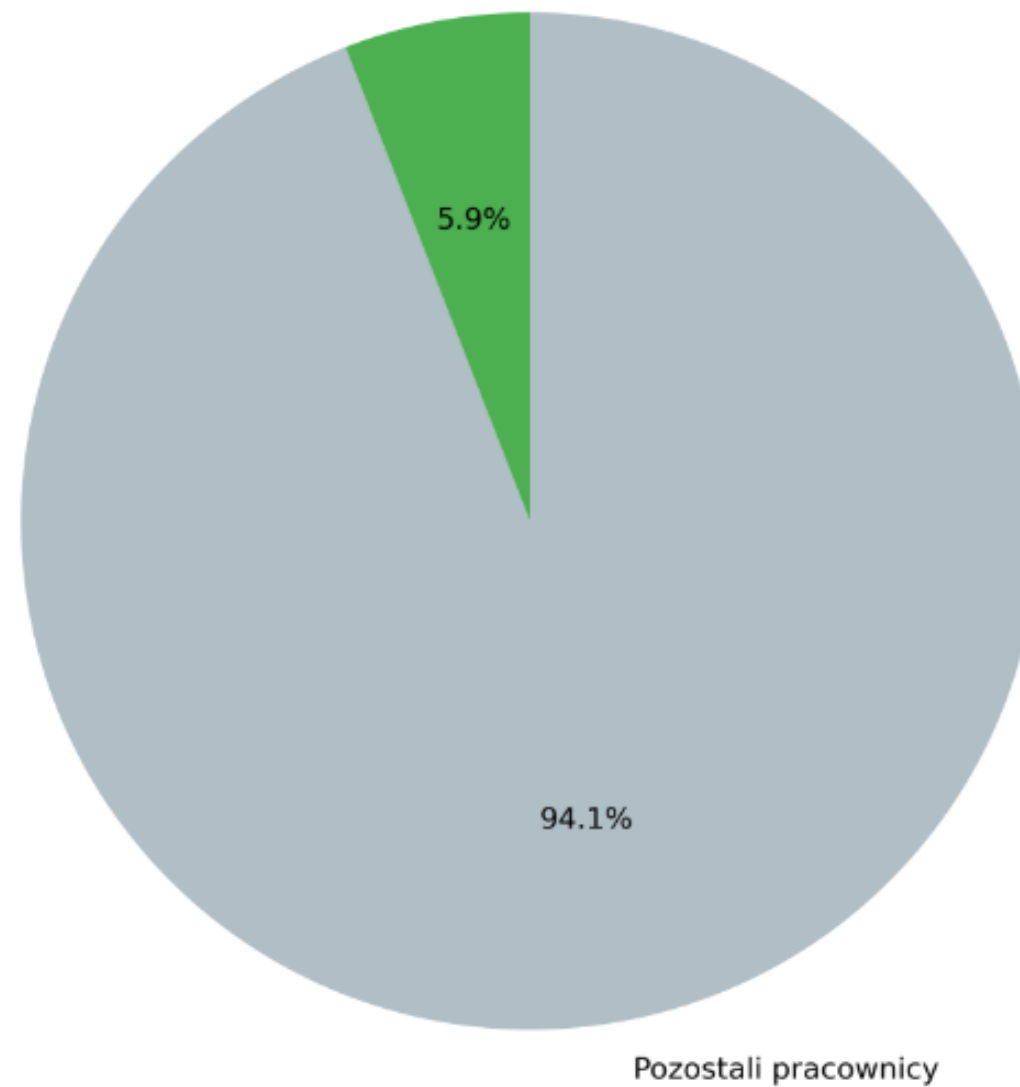
# Neuroróżnorodność w ZUS

## Struktura wiekowa pracowników ZUS



# Osoby z niepełnosprawnością w ZUS

Zatrudnienie w ZUS – łącznie 43 883 osoby  
(w tym osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności)  
Z orzeczeniem o niepełnosprawności



# Osoby z niepełnosprawnością w ZUS

Zatrudnienie osób z orzeczeniem o niepełnosprawności  
(wg stopnia) - ZUS



# Polityka zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w ZUS

## Zarządzenie nr 12

Prezesa Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

z dnia 9 lutego 2024 r.

w sprawie wprowadzenia „Polityki zatrudniania osób z niepełnosprawnościami  
w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych”

Na podstawie art. 73 ust. 1 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1230, 1429, 1672 i 1941) oraz § 2 ust. 3 pkt 1 statutu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, stanowiącego załącznik do rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 4 marca 2021 r. w sprawie nadania statutu Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. poz. 431), zarządza się, co następuje:

### § 1.

Wprowadza się „Politykę zatrudniania osób z niepełnosprawnościami w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych” stanowiącą załącznik do zarządzenia.

### § 2.

1. Zobowiązuje się kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali oraz kierujących terenowymi jednostkami organizacyjnymi do:
  - 1) zapoznania podległych pracowników z zarządzeniem;
  - 2) odebrania od pracowników potwierdzenia zapoznania się z treścią zarządzenia na zbiorczych listach i przekazania ich do:
    - a) Departamentu Zarządzania Zasobami Ludzkimi – w Centrali,
    - b) komórki kadrowo-płacowej w TJO.
2. Zobowiązuje się Dyrektora Departamentu Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz kierujących terenowymi jednostkami organizacyjnymi do odebrania oświadczenia o zapoznaniu się z treścią zarządzenia od każdego nowozatrudnionego pracownika, którego stosunek pracy zostanie nawiązany po wejściu w życie zarządzenia.

### § 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

# Wsparcie osób z niepełnosprawnością w ZUS



# Wsparcie osób z niepełnosprawnością w ZUS



**dostępność architektoniczna** – staramy się aby zarówno korytarze, jak i klatki schodowe były wolne od barier i zapewniały możliwość poruszania się po nich między innymi osób na wózku, osób korzystających z kul, lasek i innych pomocy ortopedycznych, osób starszych, a także osób z wózkami dziecięcymi, mających różne problemy z poruszaniem się (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku)



**dostępność cyfrowa** – dbamy, aby nasze treści publikowane na stronach internetowych oraz w aplikacjach były czytelne i wygodne w obsłudze dla osoby z różnymi niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi.



**dostępność informacyjno-komunikacyjna** – zapewniamy informację na temat tego, jakie zadania wykonuje ZUS w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, opublikowaliśmy informację w tekście łatwym do czytania (ETR) - m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.



Centrala



43 oddziały



209 inspektoratów



70 biur terenowych



19 punktów  
informacyjnych



# Baza Wiedzy na SharePoint

 **SharePoint** Witryny

PRZEGLĄDANIE STRONA

Udostępnij Obserwuj Edytuj

Czechowski, Krzysztof

Wyszukaj w tej witrynie

 **ZUS**  
edytuj łącza

Zespół ds. dostępności ZUS dla osób ze szczególnymi potrzebami

Strona główna

Zadania

Kalendarz

Dokumenty - Centrala

Koordynatorzy

Plany dostępności 21\_22

Rejestr zniesionych barier i utrudnień

Rejestr skarg i wniosków o zapewnienie dostępności

Pytania i odpowiedzi - czyli blog Koordynatorów ds. dostępności

Przydatny słowniczek pojęć

Filmy instruktażowe

Szkolenie z dostępności 10\_09\_2020 r.

Szkolenie dot. osób niewidomych i niedowidzących 30\_09\_2020 r.

Małopolski Konwent Regionalny 21\_10\_2020 r.

Szkolenie ewaluacja ON



**Dostępność Plus**  
Program Dostępność Plus wprowadza wiele usprawnień dla wszystkich.  
Ale równie ważna jest Twoja otwartość na innych. Bo dostępność zaczyna się od drugiego człowieka.

Film o programie Dostępność Plus Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.

 **ZUS**  
@zus\_pl



 **#ZUS** przystąpił do programu @MFIPR\_GOV\_PL „#Dostępność Plus”. Deklarację podpisała dziś prezes ZUS, prof. Gertruda #Uścińska.

 Program skupia się na dostosowaniu przestrzeni

 **ZUS**  
bez barier



Tutaj znajdziecie Państwo aktualności

Liczba odwiedzin:  
**006766**

# Rejestr zniesionych barier i utrudnień

← → ↺ Niebezpieczona | witryny.zus.ad/zespoły/dostępność/\_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Rejestr%20zniesionych%20barier%20i%20utrudnień

SharePoint Witryny

REGULOWANE STRONA

EDYTOWAĆ

## Rejestr zniesionych barier i utrudnień

**UWAGA !!! PRZY WYPEŁNIANIU TABELI PROSZĘ ZACHOWAĆ SZCZEGÓLNA OSTROŻNOŚĆ, ABY NIE USUNĄĆ ORAZ NIE ZMIEŃĆ DANYCH WPROWADZONYCH PRZEZ INNYCH UŻYTKOWNIKÓW.**

| Lp. | Oddział [Inspektorat/Biuro Terenowe/Punkt Informacyjny]             | Miejsce i opis zidentyfikowanej bariery                                                                                                                 | Obszar dostępności [architektonicznej, cyfrowej lub informacyjno-komunikacyjnej] | Uwarunkowania [sposób likwidacji bariery lub utrudnienia]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bariera / utrudnienie zostało zidentyfikowane w macierzy bariery i utrudnień | Data zniesienia bariery / utrudnienia | Osoba odpowiedzialna       | Czy dokumentacja zdjęciowa została zarchiwizowana w folderze Oddziału na SharePoint? Jeśli nie - proszę opisać dlaczego. | Uwagi | Osoba wprowadzająca dane do rejestru |
|-----|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------|
| 1   | Oddział w Kowalewie                                                 | Przebieg i korytarz biegu schodów nie jest wyznaczony przy pomocy kontrastowego koloru                                                                  | Architektoniczna                                                                 | Przygotowanie do oznakowania schodów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tak                                                                          | Grudzień 2020                         | ADG                        | Nie - trwają prace                                                                                                       |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 2   | Oddział w Kowalewie                                                 | Budynku nie wyposażono w windy ewakuacyjne do klatki schodowej D2N, klatki w ścieżce, windy stancje                                                     | Architektoniczna                                                                 | Przygotowanie dokumentacji do zakupu windy ewakuacyjnej - schodowej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tak                                                                          | Grudzień 2020                         | ADG PPO2                   | Tak                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 3   | Oddział w Kowalewie                                                 | Na piętrach ustawiono się pojemniki na dokumentację przeznaczoną do zniszczenia lub urządzenia wielofunkcyjne dostępne dla kilku komórek                | Informacyjno-komunikacyjna                                                       | Wyznaczenie miejsc, w taki sposób, aby nie zmniejszać ciągu komunikacyjnego poniżej 120 cm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tak                                                                          | Wrzesień 2020                         | ADG                        | Tak                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 4   | Oddział w Kowalewie                                                 | W przestrzeni budynku nie zastosowano piktogramów z podstawowymi funkcjami obiektu i kierunkami dotarcia do najważniejszych pomieszczeń                 | Informacyjno-komunikacyjna                                                       | Zakup i montaż odpowiednich piktogramów nawigacyjnych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TAK                                                                          | wrzesień 2020                         | ADG ORR                    | TAK                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 5   | Oddział ZUS w Kowalewie Inspektorat w Orawsku Pomi. ul. Sikorskiego | Nie ma wyznaczonych miejsc dla osób z niepełnosprawnościami                                                                                             | architektoniczna                                                                 | brak wokół budynku Inspektoratu nie słowne wyznaczenie miejsca. Nie ma możliwości wydzielenia miejsca parkingowego. Prośba do Zarządu Miejskiego i Zarządu Miasteczka o umożliwienie nieodpłatnego zorganizowania 2 miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych jak również wydzielenia miejsca parkingowych dla klientów ZUS. Zarząd Drog Powiatowych - odmowa, Zarząd Gminy Miasteczka o udostępnienie ścieżki budynku do zamontowania znaków informujących o wyznaczeniu miejsca dla osób z niepełnosprawnością | TAK                                                                          | wrzesień 2020                         | Kierownik Inspektoratu     | NIE                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 6   | Oddział ZUS w Kowalewie Inspektorat w Orawsku Pomi. ul. Sikorskiego | Na piętrach ustawiono się pojemniki na dokumentację przeznaczoną do zniszczenia lub urządzenia wielofunkcyjne dostępne dla kilku komórek segregacyjnych | informacyjno-komunikacyjna                                                       | Wyznaczenie miejsc, w taki sposób, aby nie zmniejszać ciągu komunikacyjnego poniżej 120 cm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tak                                                                          | wrzesień 2020                         | Kierownik Inspektoratu ADG | TAK                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |
| 7   | Oddział ZUS w Kowalewie Inspektorat w Orawsku                       | a piętrach ustawiono się pojemniki na dokumentację przeznaczoną do zniszczenia lub urządzenia wielofunkcyjne                                            | informacyjno-komunikacyjna                                                       | Wyznaczenie miejsc, w taki sposób, aby nie zmniejszać ciągu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tak                                                                          | wrzesień 2020                         | Kierownik Inspektoratu     | TAK                                                                                                                      |       | Małgorzata Poleńska                  |

Strona główna  
Zadania  
Kalendarz  
Dokumenty - Centrala  
Koordynatory  
Plany dostępności 11.22  
Rejestr zniesionych barier i utrudnień  
Rejestr skarg i wniosków o zapewnienie dostępności  
Pytania i odpowiedzi - czyli blog Koordynatorów ds. dostępności  
Pozytywny słownikik pojęć  
Filmy instruktażowe  
Szkolenie z dostępności 10.09.2020 r.  
Szkolenie dot. osób niewidomych i niedowidzących 30.09.2020 r.  
Małopolski Konwent Regionalny 21.10.2020 r.  
Szkolenie ewakuacja ON 28.10.2020 r.  
Szkolenie Pożycie Związku Głuchych 17.12.2020 r.  
Szkolenie z ETR 12.01.2021 r.  
Konferencja „Forum Koordynatorów i Koordynatorów dostępności” 19.02.2021  
Szkolenie z dostępności 1.2.2021 r.  
Materiały informacyjne dot. dostępności  
Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych  
Ustawa z dnia 19 lipca 2019

\_\_\_\_\_

SharePoint

Witryny

[Ustawienia](#) | [Pomoc](#) | [Czechowski, Krzysztof](#)

Rejestr skarg i wniosków o zapewnienie dostępności

Strona główna

Zadania

Kalendarz

Dokumenty - Kontakt

Koordynatorzy

Plany dostępności  
21\_22

Rejestr zgłoszonych  
barier i utrudnień

**Rejestr skarg i  
wniosków o  
zapewnienie  
dostępności**

Pytania i odpowiedzi - czyli  
blog Koordynatorów ds.  
dostępności

Przydatny słowniczek  
pojęć

Filmy instrukcyjne

Szkolenie z dostępności  
10\_09\_2020 r.

Szkolenie dot. osób  
niewidomych i  
nieusłyszących  
30\_09\_2020 r.

Międzopółkowy Seminarium  
Regionalny 21.10.2020 r.

Szkolenie ewakuacja ON  
28.10.2020 r.

Szkolenia Polskiego  
Związku Głuchych  
17.12.2020 r.

Szkolenie z ETR 12.01.2021 r.

| Oddział                                                                                                 | Skarga na brak dostępności                                                                     | Wniosek o zapewnienie dostępności                                                                                                                | Dane osoby będącej adresatem pozostają wyłącznie do wiadomości regionalnego koordynatora oraz koordynatora ZUS ds. dostępności | Data wpływu dokumentu | Nr rejestrowy dokumentu | Syntetyczny opis zgłaszanej sprawy                                                                                    | Zaproponowany sposób i termin rozwiązania problemu                                                                                                                                                                       | Data udzielenia odpowiedzi | Regionalny koordynator ds. dostępności odpowiedzialny za sprawę |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| (w przypadku Inspektoratu: Biuro terenowego lub Punktu Informacyjnego (proszę wskazać w opisie sprawy)) | (jeśli sprawa spełnia właściwości skargi proszę wpisać w tej sprawie jest zgodna z KPA skargą) | (jeśli sprawa spełnia właściwości zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami) | (w celu identyfikacji nadawcy należy wpisać jedynie linie nadawcy)                                                             |                       |                         |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          |                            |                                                                 |
| Białystok                                                                                               | TAK                                                                                            | NIE                                                                                                                                              | Aleksander                                                                                                                     | 23.09.2020            | 010001/051/4/2020 CRG   | Brak własnego dla inwalidów podjazdu, niebezpieczne schody oraz brak parkinga.                                        | Wskazano sposób w jaki osoba niepełnosprawna może dotrzeć do Inspektoratu oraz zapewniono dostęp alternatywny poprzez wsparcie innej osoby i kontakt z Regionalnym Koordynatorem                                         | 12.10.2020r.               | Piotr Zarów                                                     |
| Białystok                                                                                               | TAK                                                                                            | NIE                                                                                                                                              | Etieta                                                                                                                         | 01.10.2020            | 010001/051/5/2020 CRG   | Brak możliwości łatwego dojścia do Inspektoratu - teren zawieszony.                                                   | Wskazano sposób w jaki osoba niepełnosprawna może dotrzeć do Inspektoratu oraz zapewniono dostęp alternatywny poprzez wsparcie innej osoby i kontakt z Regionalnym Koordynatorem                                         | 12.10.2020r.               | Piotr Zarów                                                     |
| Białystok                                                                                               | TAK                                                                                            | NIE                                                                                                                                              | Wanda                                                                                                                          | 06.10.2020            | 010001/051/6/2020 CRG   | Brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych oraz brak łazienki przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością | Wskazano sposób w jaki osoba niepełnosprawna może dotrzeć do Inspektoratu również do toalety najbliższej w lokalu oraz zapewniono dostęp alternatywny poprzez wsparcie innej osoby i kontakt z Regionalnym Koordynatorem | 12.10.2020r.               | Piotr Zarów                                                     |
| Warszawa II                                                                                             | TAK                                                                                            | NIE                                                                                                                                              | Dariusz                                                                                                                        | 08.10.2020            | 450001/051/218/2020     | Brak dostępności dla ON do Inspektoratu ze względu na awarię windy.                                                   | Podjętym czynności w sprawie uruchomienia dźwigu. Zainstalujemy schodzik jako rozwiązanie alternatywne                                                                                                                   | 21.10.2020 r.              | Romuald Krasowski                                               |
| Lódź I                                                                                                  | NIE                                                                                            | TAK                                                                                                                                              | Edward                                                                                                                         | 1.10.2021             | 210001/051/2/2021 CRG/W | Brak przejazdu w trakcie w składkę odzieży                                                                            | w trakcie składania tego wniosku Oddział prowadzi już postępowanie na zakup przewijaków do wszystkich T.O. Wnioskodawca został o tym poinformowany jednak chodzi o inny, inny dokument                                   | 12.10.2021 r.              | Magdalena Strzemińska                                           |



SharePoint

Witryny




Ciechowski, Krzysztof



WIDOK LISTY



WIDOK SIATKI



EDYTUJ

[Strona Główna](#)

[Zadania](#)

[Kalendarz](#)

[Dokumenty](#)

[Centrała](#)

[Koordynatorzy](#)

[Plany dostępności 21\\_22](#)

[Rejestri mieszoonych barier i utrudnień](#)

[Rejestr skarg i wniosków o zapewnienie dostępności](#)

[Pytania i odpowiedzi - czyli blog Koordynatorów ds. dostępności](#)

**Przydatny słowniczek pojęć**

[Filmy instruktażowe](#)

[Szkolenie z dostępności 30\\_09\\_2020 r.](#)

[Szkolenie dot. osób niewidomych i niedowidzących 30\\_09\\_2020 r.](#)

[Małopolski Konwent Regionalny 21.10.2020 r.](#)

[Szkolenie ewaluacja ON 28.10.2020 r.](#)

[Szkolenia Polskiego Związku Głuchych 17.12.2020 r.](#)

[Szkolenie z ETR 12.01.2021 r.](#)

[Konferencja „Forum Koordynatorów i Koordynatorek dostępności” 19.01.2021](#)

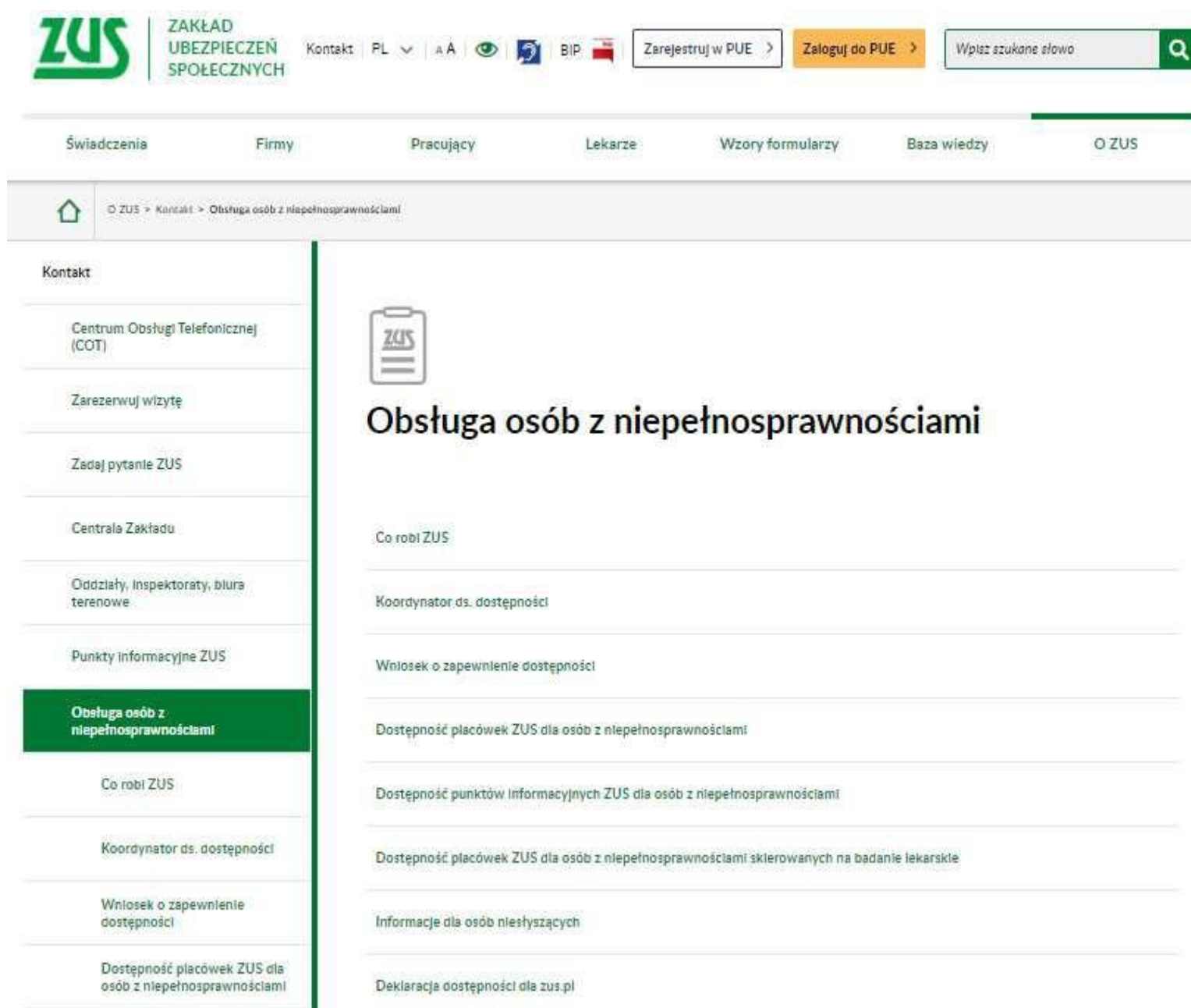
[Szkolenie z dostępności 1.2.01.2021 r.](#)

[Materiały informacyjne dot. dostępności](#)

[Ustawiaj dzień 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#)

- Adaptowane Aktywność Fizyczna (Adapted Physical Activity - APA)**, Planem nin został wprowadzony w roku 1973 w Belgii i Kanadzie. Założenia wówczas odróżnia Adaptowaną Aktywność Fizyczną (International Federation of Adapted Physical Activity - IFAPA). IFAPA miało swoje pierwsze spotkanie w gronie miastowyrodawym w roku 1977 w Quebec (Kanada), a drugie w roku 1979 w Brukseli. Pierwsze sympozjum naukowe tej organizacji odbyło się w 1989 roku w Berlinie. Określono wówczas odrębne pojęcia Adaptowanej Aktywności Fizycznej (Ruchowej), Adaptowana Aktywność Fizyczna odnosi się do osób z ograniczonymi możliwościami ruchowymi spowodowanymi niepełnosprawnością (zarówno psychiczną jak i fizyczną) a także osób w podobnym wieku. W dzianisku Adaptowanej Aktywności Fizycznej kładzie się szczególną rolę zwiększenia aktywności fizycznej i sportowej w tych grupach osób. APA skupia specjalistów propagujących właściwe zachowania, organizujących aktywność fizyczną i sportową, czyli trenerów, fitnessinstructorów, wolontariuszy, instruktorów, a także lekarzy rehabilitacji medycyny sportowej, geriatrów i in.. Celem działania specjalistów APA jest umożliwianie wszystkim ludziom udziału w regularnej aktywności fizycznej na przestrzeni całego ich życia.
- Afordancje**. Zdolność systemu lub elementu interfejsu do intuicyjnego sugerowania jego użycia, na przykład bież konieczność czytania instrukcji obsługi.
- Audyt dostępności architektonicznej** jest kompleksowym badaniem budynków, biur, przestrzeni publicznych i usługowych, pod kątem ich dostępności dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Audyt dostępności architektonicznej ma na celu: diagnozę potrzeb związanych z modernizacją budynków i przestrzeni architektonicznej oraz pod względem oceny stanu istniejącego dostosowanie budynków pod kątem różnych niepełnosprawności. Dzięki przeprowadzonemu audytowi w prosty i przejrzysty sposób zawarty w konkretnym raporcie, ukazane są elementy wymagające poprawy. Audyt powinien obejmować:
  - ocenienie budynków m.in. przystanki, schody pieszkie, miejsca postojowe, nawierzchnia, oznaczenia dźwiękowe i dotykowe;
  - strefy wejściowe budynków m.in. schody pieszkie, bariery architektoniczne, szerokość przejść, oznakowania, dostęp do budynku;
  - komunikacja pionowa i pozioma budynku m.in. korytarze, zmiany poziomów, mostki, przejścia, wykończenie posadzok i ścian, drzwi, schody, drzwiki, poręczniki;
  - dostępność usług i funkcji m.in. oświetlenie, rozkład pomieszczeń, stanowiska obsługi, dostęp do oznaczeń, dostępność toalet;
  - bezpieczeństwo pożarowe m.in. dostępny plan oraz drogi ewakuacji, dźwiękowy i świetlny system ewakuacji, wskaźniki ewaluacyjne.
- Audyt dostępności cyfrowej** jest kompleksowym badaniem stron i serwisów internetowych, a także aplikacji mobilnych (opiniary podróży), pod kątem ich dostępności dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Celem audytu jest zapewnienie możliwości i swobody obsługi serwisu przez jak największą liczbę użytkowników, bez względu na ich niepełnosprawność, wiek, oprogramowanie czy sprzęt, którego używają. Prace nad dostępnością serwisu rozpoczynamy od wytypowania kluczowych podstron, wliczając stronę główną. Wytypowane podstrony zawierają charakterystyczne lub kluczowe elementy takie jak wyszukiwarki, formularze, tabele, itp. Na badanie składa się:
  - Analiza ekspercka - pierwszego kolejnego etapem staje się poprawienie kodu strony www, następnie analizuje wybrane kluczowe podstrony i elementy serwisu. Zgodnie z listą kontrolną WCAG odsądza nieogodnion, opisuje je oraz podaje sposoby rozwiązywania błędów. Każdy odnotowany problem jest klasyfikowany w dwóch kategoriach: krytyczny, konieczny do usunięcia na poziomie A, problem, który powinno się usunąć na poziomie AA.
  - Badanie z użytkownikami z niepełnosprawnościami – w badaniach z użytkownikami bardzo istotną rolę odgrywa zespół składający się z osób niewidomych, niedowidzących i głuchych. Użytkownicy badają serwis z wykorzystaniem oprogramowania zastępującego takiego jak programy powiększające i programy czytające. Osoby głuche sprawdzają serwis pod kątem jakości treści i stopnia jej zrozumienia. Zespół wykonuje również zestawczeń charakterystycznych dla serwisu.
  - Raport poufisty - dokładny opis odnotowanych błędów na każdej z badanych podstron; opis implikacji jakie odnotowane błędy powodują dla osób z niepełnosprawnościami; wskazanie sposobów rozwiązania dla odnotowanych błędów; wyniki badań z użytkownikami, podsumowanie.
- Audyt aplikacji mobilnej**. Audyt ma charakter partycypacyjny. Badanie aplikacji mobilnej lub wersji mobilnej serwisu internetowego przeprowadzone jest z użyciem urządzeń mobilnych (smartfony i tablety) działających w oparciu o najpopularniejsze wśród osób z niepełnosprawnościami mobilne systemy operacyjne: Android, iOS i Windows Phone. Osoby z niepełnosprawnościami sprawdzają wersje mobilną serwisu z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. Po przeprowadzeniu testów zostaje przygotowany raport z badania. Badanie realizowane jest pod kątem:
  - Zgodność ze standardem WCAG 2.1
  - Współpracy z technologiami asystującymi użytymi w najpopularniejszych systemach mobilnych
  - Użyteczności i funkcjonalności zarówno z poziomu ekranów dotykowych jak i innych zewnętrznych urządzeń (zewnętrzne klawiatury, lufki brzołwików, itp.)
  - Prawidłowej prezentacji treści na urządzeniach o różnej wielkości matrycy i dynamicznie zmieniającej się orientacji obrazu
  - Użyteczności opcji ustawień
 Najważniejszym wynikiem badania jest raport zawierający:
  - wskazanie niezgodności ze standardem WCAG 2.1
  - opis problemów na jakie napotkali użytkownicy z niepełnosprawnościami
  - sposoby rozwiązyania problemów
- Autyzm**. Autyzm jest całościowym zaburzeniem rozwoju dziecka. Oznacza to, że u dotkniętych nim dzieci obserwuje się objawy nieprawidłowego funkcjonowania we wszystkich obszarach rozwoju. Pierwsze symptomy autyzmu pojawiają się bardzo wcześnie, często już u kilkunastoletnich niemowląt, ale zawsze są widoczne przed ukonczeniem przez dziecko 3 roku życia. Choć autyzm można zdiagnozować już u bardzo małych dzieci, to często diagnozuje się go również u nastoletników, a nawet osób dorosłych. Nie leczy się móci prowadzić do bardzo głębokich zaburzeń funkcjonowania w późniejszym wieku. Warto pamiętać, że zaburzenia autystyczne mają bardzo zróżnicowany charakter, nie tworzą jednolitego obrazu co do symptomatologii i głębokości zaburzeń. Dlatego obecnie w literaturze *kwiatkowej* używa się określenia „spektrum zaburzeń autystycznych”, a w Międzynarodowej Klasyfikacji Zaburzeń Psychicznych i Zaburzeń Zachowań ICD-10 „całościowe zaburzenia rozwojowe”.
- Choroba Alzheimera** to choroba neurodegeneracyjna, która prowadzi do otępienia. Ciężką na nią głównie osoby po 65. roku życia, dlatego objawy choroby Alzheimera często są związane z obniżoną sprawnością umysłową mającą związek z wiekiem. Choroba ta została określona jako przedstarczy zanik mózgu.
- Aparat słuchowy**. Podstawowym urządzeniem wspomagającym komunikację u osób z niedosłuchem jest aparat słuchowy. Składa się z odbiornika (miniaturowego mikrofonu), układu elektronicznego przetwarzającego i wzmacniającego sygnał oraz nadajnika (miniaturowego głośnika). Aparaty słuchowe wyposażone są w coraz bardziej zaawansowaną cyfrową technologię z układami sztucznej inteligencji. Reagują na dwukrotnie zmiany otoczenia, aby użytkownik mógł optymalnie wysłuchać swych rozmówców, na ulicy, mimo wiatru czy w pomieszczeniu. Niektóre aparaty oferują regionalni piloty umożliwiające regulację wzmocnienia i wybór odpowiedniego programu słuchania. Wybór najoptyczniejszego aparatu zależy od rodzaju i głębokości niedosłuchu, a także budowy kanału słuchowego. Wybór powinien dokonać specjalista laryngologiczny, który dopasuje najlepszy aparat.
- Aplikacja mobilna** to dostępne oprogramowanie z interfejsem dotykowym działające na przenośnych urządzeniach elektronicznych, tj. telefonach komórkowych, smartfony, palmtopy czy tablety, z wyłączeniem aplikacji przeznaczonych do użytku na przenośnych komputerach osobistych (wg „Listwy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych”).
- Aplikacja FiveApp**. Świat premierę miał w maju 2015 r. Został jest prosta – porozumiewanie się za pomocą wirtualnego piędnego gestu, zrozumiałego w różnych kręgach kulturowych, jak np. podniesiony kciuk czy palce układające się w znak zwycięstwa „V”. Początkowo miała być systemem komunikacji dla osób z kręgu subkultury hip hop, ale szybko okazało się, że to stracił w znaczącą dla porozumiewania się osób z dysfunkcją słuchu. Aplikacja dostępna jest na smartfony z Androidem oraz iOS w tym sklepie Apple Watch. Za jej pomocą możemy także wysłać wiadomość do znajomego na Facebooku.
- ATAG** (ang. Authoring Tool Accessibility Guidelines) – Wytyczne dotyczące dostępności narzędzi autorialkich.
- Audiodeskrypcja** to przekazywany drogą słuchową werbalny opis treści wizualnych osobom niewidomymi i słabowidzącym, jest funkcjonalnością produktu, uwzględniającą potrzeby Człn na przykład poprzez wsparcie możliwości wyboru, personalizacji i wyświetlania usług dodatków, takich jak napisy dialogowe dla osób niesłyszących i niedowidzących, głosowe listy dialogowe i tłumaczenie na język migowy. Jest również zapewnieniem skutecznego połączenia bezprzewodowego z urządzeniami technicznymi wzmacniającymi słuch lub poprzez zapewnienie użytkownikowi przyrządów służących do aktywacji usług dostępu na takim samym poziomie widoczności, jak w przypadku głosowych mediów.

# Informacja na stronie dla klienta



The screenshot displays the ZUS (Zakład Ubezpieczeń Społecznych) website interface. At the top, the ZUS logo is followed by the text 'ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH'. Navigation links include 'Kontakt', 'PL', 'AA', 'BIP', 'Zarejestruj w PUE', 'Zaloguj do PUE', and a search bar with the placeholder 'Wpisz szukane słowo'. A horizontal menu below the header contains links for 'Świadczenia', 'Firmy', 'Pracujący', 'Lekarze', 'Wzory formularzy', 'Baza wiedzy', and 'O ZUS', with 'O ZUS' being the active link. The breadcrumb trail shows 'O ZUS > Kontakt > Obsługa osób z niepełnosprawnościami'. The left sidebar, under the 'Kontakt' heading, lists various contact options, with 'Obsługa osób z niepełnosprawnościami' highlighted in green. The main content area features a clipboard icon with the ZUS logo and the title 'Obsługa osób z niepełnosprawnościami'. Below the title is a list of links: 'Co robi ZUS', 'Koordynator ds. dostępności', 'Wniosek o zapewnienie dostępności', 'Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami', 'Dostępność punktów informacyjnych ZUS dla osób z niepełnosprawnościami', 'Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami skierowanych na badanie lekarskie', 'Informacje dla osób niesłyszących', and 'Deklaracja dostępności dla zus.pl'.

**ZUS** ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Kontakt PL AA BIP Zarejestruj w PUE Zaloguj do PUE Wpisz szukane słowo

Świadczenia Firmy Pracujący Lekarze Wzory formularzy Baza wiedzy **O ZUS**

O ZUS > Kontakt > Obsługa osób z niepełnosprawnościami

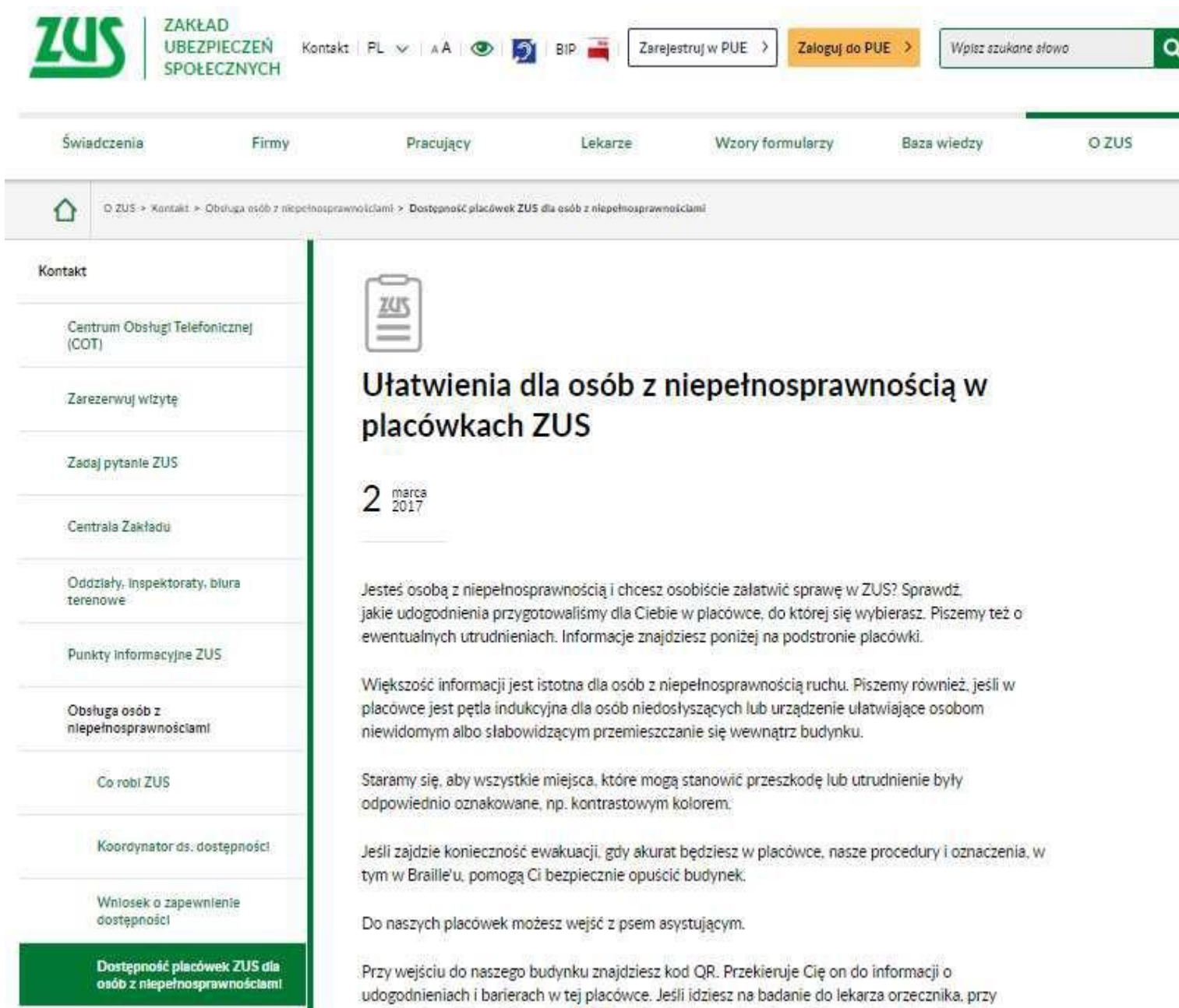
**Kontakt**

- Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)
- Zarezerwuj wizytę
- Zadaj pytanie ZUS
- Centrala Zakładu
- Oddziały, Inspektoraty, biura terenowe
- Punkty informacyjne ZUS
- Obsługa osób z niepełnosprawnościami**
- Co robi ZUS
- Koordynator ds. dostępności
- Wniosek o zapewnienie dostępności
- Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami

**Obsługa osób z niepełnosprawnościami**

- Co robi ZUS
- Koordynator ds. dostępności
- Wniosek o zapewnienie dostępności
- Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami
- Dostępność punktów informacyjnych ZUS dla osób z niepełnosprawnościami
- Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami skierowanych na badanie lekarskie
- Informacje dla osób niesłyszących
- Deklaracja dostępności dla zus.pl

# Informacja na stronie dla klienta



The screenshot displays the ZUS (Zakład Ubezpieczeń Społecznych) website. The header includes the ZUS logo, navigation links (Kontakt, PL, A A, BIP), and buttons for 'Zarejestruj w PUE' and 'Zaloguj do PUE'. A search bar is also present. The main navigation bar lists 'Świadczenia', 'Firmy', 'Pracujący', 'Lekarze', 'Wzory formularzy', 'Baza wiedzy', and 'O ZUS'. The breadcrumb trail indicates the path: 'O ZUS > Kontakt > Obsługa osób z niepełnosprawnościami > Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami'. The left sidebar contains a 'Kontakt' section with links to 'Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)', 'Zarezerwuj wizytę', 'Zadaj pytanie ZUS', 'Centrala Zakładu', 'Oddziały, Inspektoraty, biura terenowe', 'Punkty informacyjne ZUS', 'Obsługa osób z niepełnosprawnościami', 'Co robi ZUS', 'Koordynator ds. dostępności', and 'Wniosek o zapewnienie dostępności'. The main content area features a ZUS icon and the title 'Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością w placówkach ZUS', dated 2 marca 2017. The text explains that the website provides information on accessibility for people with disabilities, including details on the accessibility of ZUS offices, the availability of sign language interpreters, and the availability of Braille. It also mentions the availability of a QR code for more information.

**ZUS** ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Kontakt | PL | A A | BIP

Zarejestruj w PUE > Zaloguj do PUE > Wpisz szukane słowo

Świadczenia | Firmy | Pracujący | Lekarze | Wzory formularzy | Baza wiedzy | O ZUS

O ZUS > Kontakt > Obsługa osób z niepełnosprawnościami > Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami

**Kontakt**

- Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)
- Zarezerwuj wizytę
- Zadaj pytanie ZUS
- Centrala Zakładu
- Oddziały, Inspektoraty, biura terenowe
- Punkty informacyjne ZUS
- Obsługa osób z niepełnosprawnościami
- Co robi ZUS
- Koordynator ds. dostępności
- Wniosek o zapewnienie dostępności

**Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami**

**Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością w placówkach ZUS**

2 marca 2017

Jesteś osobą z niepełnosprawnością i chcesz osobiście załatwić sprawę w ZUS? Sprawdź, jakie udogodnienia przygotowaliśmy dla Ciebie w placówce, do której się wybierasz. Piszemy też o ewentualnych utrudnieniach. Informacje znajdziesz poniżej na podstronie placówki.

Większość informacji jest istotna dla osób z niepełnosprawnością ruchu. Piszemy również, jeśli w placówce jest pętla indukcyjna dla osób niedosłyszących lub urządzenie ułatwiające osobom niewidomym albo słabowidzącym przemieszczanie się wewnątrz budynku.

Staramy się, aby wszystkie miejsca, które mogą stanowić przeszkodę lub utrudnienie były odpowiednio oznakowane, np. kontrastowym kolorem.

Jeśli zajdzie konieczność ewakuacji, gdy akurat będziesz w placówce, nasze procedury i oznaczenia, w tym w Braille'u, pomogą Ci bezpiecznie opuścić budynek.

Do naszych placówek możesz wejść z psem asystującym.

Przy wejściu do naszego budynku znajdziesz kod QR. Przekieruje Cię on do informacji o udogodnieniach i barierach w tej placówce. Jeśli idziesz na badanie do lekarza orzecznika, przy

# Informacja na stronie dla klienta



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

Kontakt

PL

AA



BIP

Zarejestruj w PUE

Zaloguj do PUE

Wpisz szukane słowo

Świadczenia

Firmy

Pracujący

Lekarze

Wzory formularzy

Baza wiedzy

O ZUS

12 ZUS

Kontakt

Obsługa osób z niepełnosprawnościami

Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami

CENTRALA ZUS W WARSZAWIE

Kontakt

Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)

Zarezerwuj wizytę

Zadaj pytanie ZUS

Centrala Zakładu

Oddziały, inspektoraty, biura terenowe

Punkty informacyjne ZUS

Obsługa osób z niepełnosprawnościami

Co robi ZUS

Koordinator ds. dostępności

Wniosek o zapewnienie dostępności

Dostępność placówek ZUS dla osób z niepełnosprawnościami

CENTRALA ZUS W WARSZAWIE

ODDZIAŁ W BIAŁYMSTOKU

ODDZIAŁ W BIELSKU BIAŁYM

ODDZIAŁ W BIŁGORAJU

ODDZIAŁ W BYDGOSZCZY



## Ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością ruchu w Centrali ZUS w Warszawie

22 stycznia 2019

### Teren wokół budynku, parking i wejście

Do głównego wejścia prowadzi bezpośrednia droga dojazdowa. Teren wokół budynku jest utwardzony. Wyznaczaliśmy 10 miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością. Miejsca te są najbliżej głównego wejścia do budynku.



Przy wejściu nie ma schodów. Drzwi otwierają się automatycznie. Szkłane drzwi mają kontrastowe pęsy.



ODDZIAŁ W CZĘSTOCHOWIE

**ODDZIAŁ W ELBLĄGU**

ODDZIAŁ W GDAŃSKU

ODDZIAŁ W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM

ODDZIAŁ W JAŚLE

ODDZIAŁ W KIELCACH

ODDZIAŁ W KOSZALINIE

ODDZIAŁ W KRAKOWIE

ODDZIAŁ W LEGNICY

ODDZIAŁ W LUBLINIE

ODDZIAŁ W ŁODZI

II ODDZIAŁ W ŁODZI

ODDZIAŁ W NOWYM SĄCZU

ODDZIAŁ W OLSZTYNIE

ODDZIAŁ W OPOLU

ODDZIAŁ W OSTROWIE WIELKOPOLSKIM

ODDZIAŁ W PILE

ODDZIAŁ W PŁOCKU

I ODDZIAŁ W POZNANIU

II ODDZIAŁ W POZNANIU

ODDZIAŁ W RADOŚCI

### Obsługa klientów

W tym miejscu podajemy adres placówki i wyjaśniamy, jak została w niej zorganizowana obsługa klientów – czy klienci są obsługiwani w jednym budynku, czy w więcej niż jednym.

Jeżeli w danej placówce obsługujemy klientów w kilku budynkach, dowiesz się, który wybrać ze względu na rodzaj Twojej sprawy.

### Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością

Znajdziesz tu informacje, czy przed budynkiem są miejsca parkingowe dla klientów z niepełnosprawnością. Jeżeli nie ma takich miejsc przed budynkiem, podajemy, gdzie najbliżej znajdują się ogólnodostępne miejsca parkingowe.



### Wejście do budynku

Podajemy tu informacje:

- czy wejście do budynku jest z poziomu chodnika,
- czy przy wejściu do budynku są schody, a jeśli tak, to jakie udogodnienia są zamontowane: pochylnia, winda zewnętrzna, platforma schodowa, transporter schodowy itp.,
- jak uzyskać pomoc, jeżeli nie możesz sobie samodzielnie poradzić z dostaniem się do budynku.



### Drzwi wejściowe do budynku

Dowiesz się, czy drzwi wejściowe do budynku otwierają się automatycznie, a jeżeli nie, jak możesz uzyskać pomoc w ich otwarciu.



# Informacja na stronie dla klienta

## Kontakt

Centrum Obsługi Telefonicznej  
(COT)

Zarezerwuj wizytę

Zadaj pytanie ZUS

Centrala Zakładu

Oddziały, Inspektoraty, biura  
terenowe

Punkty Informacyjne ZUS

Obsługa osób z  
niepełnosprawnościami

## Co robi ZUS

Koordynator ds. dostępności

Wniosek o zapewnienie  
dostępności

Dostępność placówek ZUS dla  
osób z niepełnosprawnościami

Dostępność punktów  
Informacyjnych ZUS dla osób z  
niepełnosprawnościami



## Zadania ZUS i udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością - film z tłumaczem PJM



## Zadania ZUS i udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością - film z tłumaczem PJM

## Zobacz także

20.10.2020

[Zadania ZUS i udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością - film z tłumaczem PJM](#)

# Informacja na stronie dla klienta

Z tej informacji dowiesz się

Co to jest ZUS

Co to są ubezpieczenia społeczne

Kto dostaje pieniądze od ZUS

Co robi ZUS

Jak załatwić sprawę z ZUS bez wychodzenia z domu

ZUS przez telefon

ZUS przez internet

Jak znaleźć swój ZUS

Jeżeli masz trudności w poruszaniu się

Jeżeli potrzebujesz tłumacza języka migowego

Jak zamówić tłumacza języka migowego

## Informacja o Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

Ta informacja jest w języku łatwym do czytania

### Z tej informacji dowiesz się

- Co to jest ZUS
- Co to są ubezpieczenia społeczne
- Kto dostaje pieniądze od ZUS
- Co robi ZUS
- Jak znaleźć swój ZUS

# Informacja na stronie dla klienta

Z tej informacji dowiesz się

Co to jest ZUS

Co to są ubezpieczenia społeczne

Kto dostaje pieniądze od ZUS

Co robi ZUS

Jak załatwić sprawy z ZUS bez wychodzenia z domu

ZUS przez telefon

ZUS przez internet

Jak znaleźć swój ZUS

Jeżeli masz trudności w poruszaniu się

Jeżeli potrzebujesz tłumacza języka migowego

Jak zamówić tłumacza języka migowego

## Co robi ZUS

- ZUS wypłaca ludziom pieniądze.  
To już wiesz.
- ZUS sprawdza też, czy może właśnie tym osobom wypłacać pieniądze.  
Jak już ZUS sprawdzi, to daje takiej osobie rentę albo emeryturę, albo zasiłek.
- ZUS zbiera składki na ubezpieczenia społeczne od osób, które pracują.
- ZUS zbiera te składki, żeby wypłacać emerytury, renty albo zasiłki.
- ZUS sprawdza, czy ktoś może pracować i czy jest chory czy zdrowy.
- ZUS wysyła na rehabilitację.  
Kiedy jesteś chory, nie możesz pracować, albo jest trudno pracować.  
**Rehabilitacja** to takie leczenie, po którym czujesz się lepiej i znowu możesz pracować.



# Działania ZUS jako dobre praktyki w administracji

## Dyplom

dla

### Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

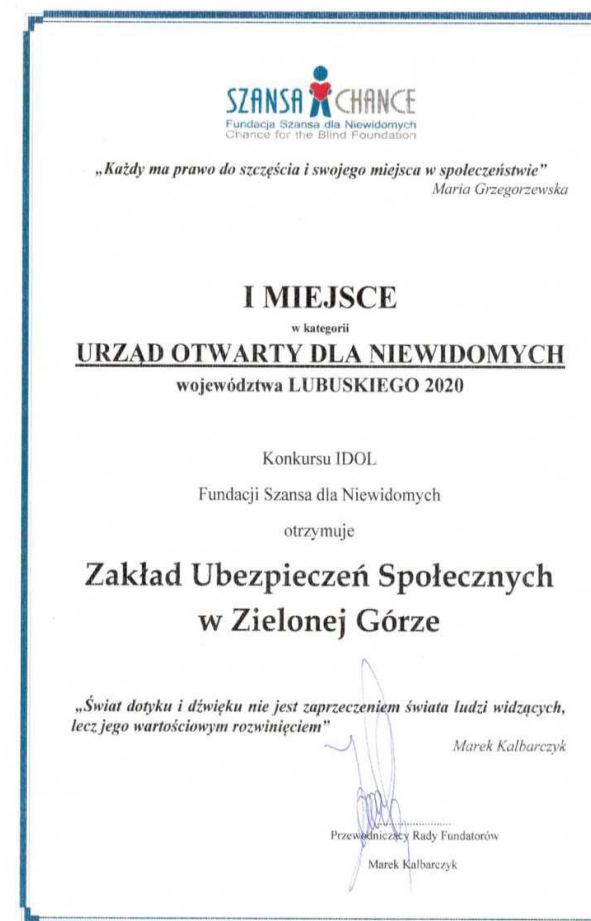
*nagrodzonego wyróżnieniem specjalnym  
w konkursie architektoniczno-urbanistycznym  
organizowanym przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji  
i Towarzystwo Urbanistów Polskich.*



*Konkurs pod Honorowym Patronatem  
Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej  
**Andrzeja Dudy***

*Warszawa, 28 października 2022 roku*

Również działania oddziałów w  
zakresie zwiększenia dostępności  
spotkały się z uznaniem

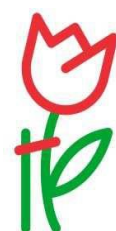




## Edukacja w zakresie dostępności



**Polski Związek Głuchych**  
Zarząd Główny  
Polish Association of the Deaf



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych



[spółdzielnia socjalna

Przeprowadzono szereg szkoleń dla pracowników ZUS w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.



**Akademia Dostępności**

Instytut ADN | Fundacja TUS | TUP

## WNIOSEK O ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI

### Instrukcja wypełniania

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w placówce ZUS lub dostępności cyfrowej na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej, za którą odpowiada ZUS.

1. Wypełnij WIELKIMI LITERAMI
2. Pola wyboru zaznacz znakiem X
3. Wypełnij kolorem czarnym lub niebieskim (nie ołówkiem)

### Twoje dane

|                |                                                                                                                |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Imię           | <input type="text"/>                                                                                           |
| Nazwisko       | <input type="text"/>                                                                                           |
| Ulica          | <input type="text"/>                                                                                           |
| Numer domu     | <input type="text"/>                                                                                           |
| Numer lokalu   | <input type="text"/>                                                                                           |
| Kod pocztowy   | <input type="text"/>                                                                                           |
| Miejscowość    | <input type="text"/>                                                                                           |
| Numer telefonu | <input type="text"/>                                                                                           |
|                | <small>Jeśli podasz nam tę informację, ułatwi nam to kontakt w Twojej sprawie. To pole jest dobrowolne</small> |
| Adres e-mail   | <input type="text"/>                                                                                           |
|                | <small>Jeśli podasz nam tę informację, ułatwi nam to kontakt w Twojej sprawie. To pole jest dobrowolne</small> |

### Zakres wniosku

Proszę, aby zapewnił mi Państwo dostępność:

- ☐ architektoniczną ☐ informacyjno-komunikacyjną

w następującej placówce ZUS:

- ☐ cyfrową

w następującym zakresie:

Podaj link do strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej lub opisz, gdzie występuje bariera

# Wniosek o zapewnienie dostępności



O ZUS > Kontakt > Obsługa osób z niepełnosprawnościami > Wniosek o zapewnienie dostępności

### Kontakt

Centrum Obsługi Telefonicznej  
(COT)

Zarezerwuj wizytę

Zadaj pytanie ZUS

Centrala Zakładu

Oddziały, inspektoraty, biura  
terenowe

Punkty informacyjne ZUS

Obsługa osób z  
niepełnosprawnościami

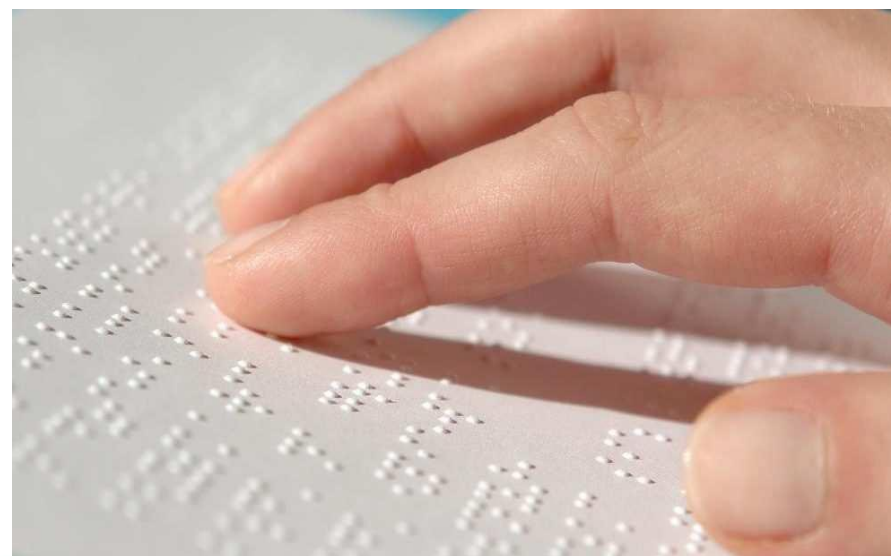
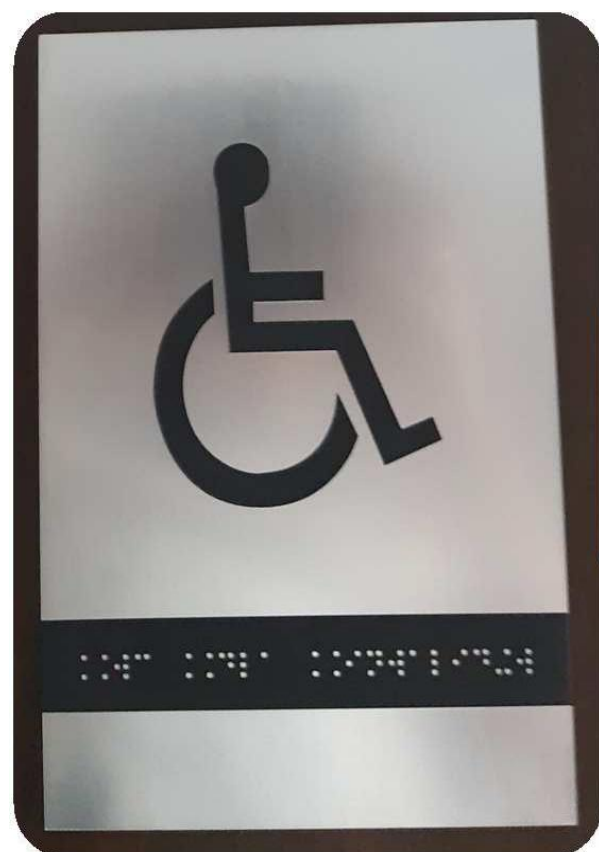


## Zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej lub cyfrowej

23 września  
2021

Staramy się zapewnić dostęp do naszych placówek, informacji, naszych stron internetowych i aplikacji mobilnych wszystkim naszym klientom.

Jeśli zauważysz w naszej placówce albo na naszej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej utrudnienia, możesz nam to zgłosić. Jeżeli masz specjalne potrzeby, możesz wystąpić do nas z wnioskiem, abyśmy umożliwili Ci dostęp do świadczonych przez nas usług<sup>1), 2)</sup>.



**Stosujemy specjalne oznaczenia  
pomieszczeń**





Sale Obsługi Klienta wyposażamy m.in.

w:

- Kalendarze w Braille'u;
- Specjalne lupy
- Podkładki z klipsem dla osób na wózkach
- Ramki do podpisywania dokumentów



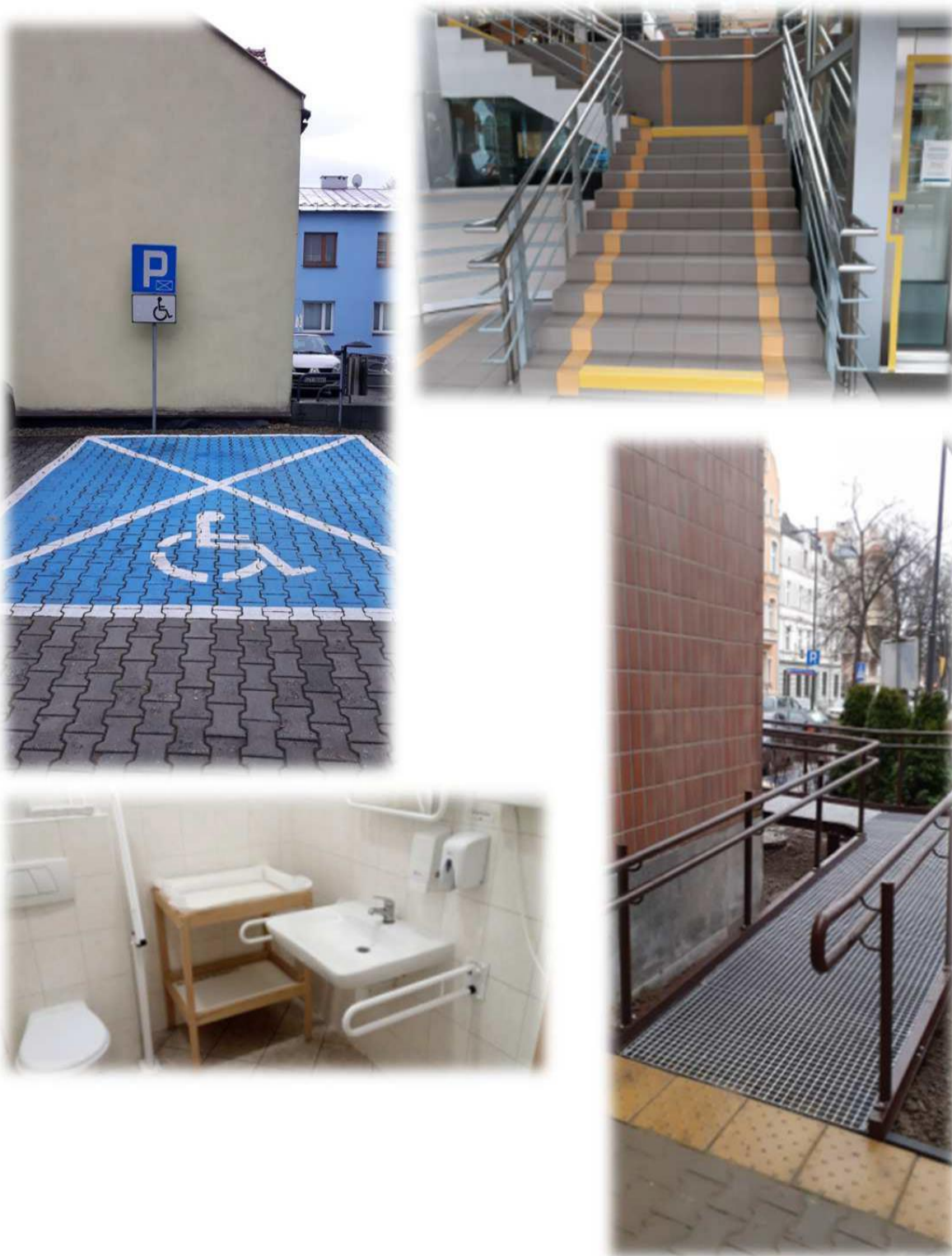
# Likwidacja barier



Dotychczas w ramach działań regionalnych koordynatorów ds. dostępności zlikwidowano ponad **2.500** barier w jednostkach terenowych ZUS.

Wszystkie działania dotyczące znoszenia barier i utrudnień zostały poprzedzone audytem dostępności ZUS jaki został przeprowadzony w październiku 2020 r.

Kolejny kompleksowy audyt dostępności zostanie przeprowadzony w IV kwartale 2023 r. przed terminem złożenia kolejnego raportu o stanie dostępności ZUS w marcu 2024 r.



## Oddział ZUS w Legnicy - przykłady zrealizowanych zadań



# Oddział ZUS w Elblągu

Zamontowanie na poręczach oznaczeń kierunku drogi pismem Braille'a.



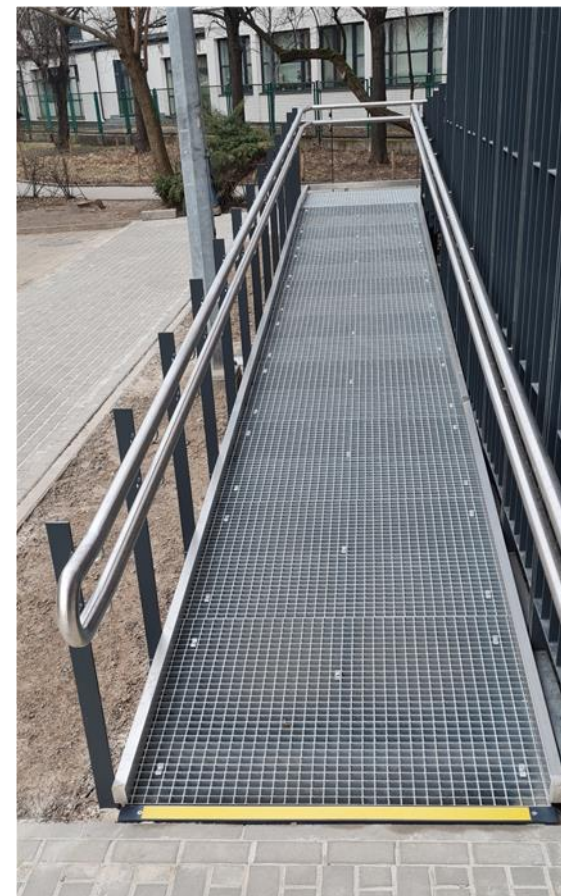
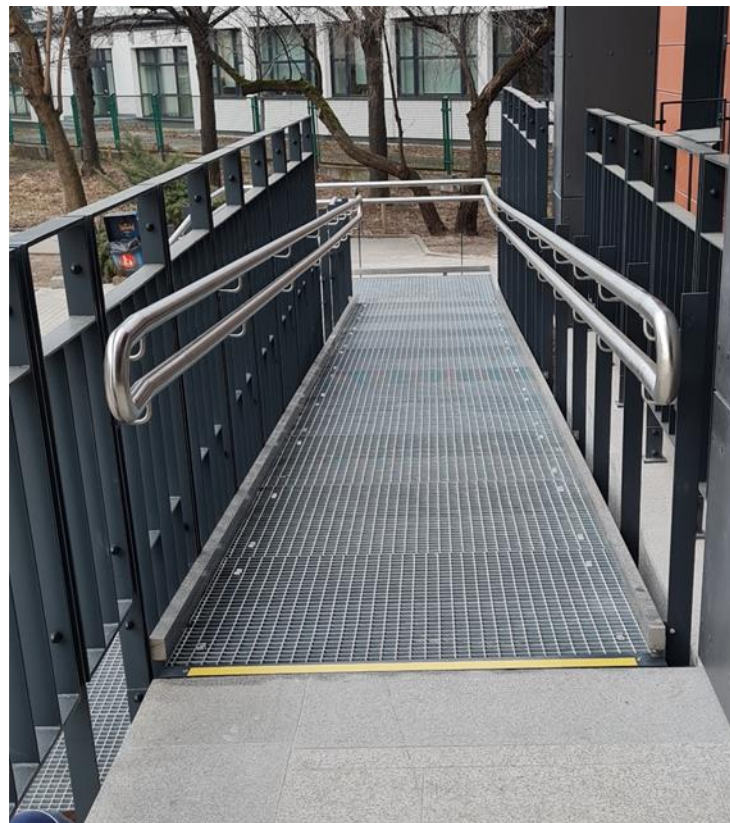
## Ułatwiamy komunikację

- Winda z sygnałem dźwiękowym.
- Kod QR z informacjami dla osób z niepełnosprawnościami.



# WEJŚCIE GŁÓWNE

- Automatyczne drzwi wejściowe
- Oznaczone **pasami w kontrastowym kolorze** przeszklone drzwi wejścia głównego
- **Zmienna struktura** przed wejściem głównym
- **Pochylnia** przy wejściu głównym



# HOL WEJŚCIOWY

- Drzwi wewnętrzne otwierają się **automatycznie**
- W holu wejściowym zastosowano **ścieżki dotykowe**



# OBSŁUGA KLIENTÓW



- Stanowisko informacji ogólnej znajduje się blisko wejścia
- Stanowisko informacji ogólnej z **obniżonym blatem** dla zapewnienia dostępności osobom na wózkach inwalidzkich
- Drzwi wewnętrzne do sal obsługi otwierają się **automatycznie**
- W salach zastosowano **ścieżki dotykowe**



# OBSŁUGA KLIENTÓW

SOK  
wyposażony jest  
w urządzenie  
wspomagające słuch





Oddział w Sosnowcu

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022

Adres podmiotu:  
41-200 SOSNOWIEC  
ul. Partyzantów 1  
Data sporządzenia:

Dokument opracował:

Małgorzata Męćik  
(jako członek i podpis)

małgorzata.mecik@zuz.sosnowiec.pl  
Data: 2021.02.24 11:17:00 +02:00

Zatwierdza:

Dyrektor Oddziału w Sosnowcu:

Elżbieta  
Nowiarska  
(jako członek i podpis)

Członek  
i Zastępca  
dostępności  
potrzeb

Mariusz  
(jako członek i podpis)



I Oddział w Łodzi

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022

Adres podmiotu:  
90-431 ŁÓDŹ  
ul. Zamenhofa 2  
Data sporządzenia:  
3 lutego 2021

Dokument opracował:  
Hanna Wójcik  
Data: 2021.02.03  
(jako członek i podpis)

Dyrektor I Oddziału w Łodzi:

Romana  
Bolesława  
Mierzejewska  
(jako członek i podpis)

Zatwierdza:

Członek Zarządu nadzorujący i  
Zamówień Publicznych, Kierownik  
dostępności ZUS dla osób  
ze szczególnymi potrzebami

Mariusz Jedynak  
(jako członek i podpis)



Oddział w Koszalinie

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022

Adres podmiotu:



II Oddział w Poznaniu

Plan działania na rzecz  
dostępności osobom ze sz  
lata 202



Oddział w Chorzowie

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022



Oddział w Toruniu

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022

Adres podmiotu:  
ul. Mickiewicza 33-39  
87-100 Toruń  
Data sporządzenia:  
03.02.2021 r.

Dokument opracował:  
anna.mosinska  
(jako członek i podpis)

Dyrektor Oddziału w Toruniu

bronisław.pierzynowski  
(jako członek i podpis)

Zatwierdza:

Członek Zarządu nadzorujący Plan Administracji  
i Zamówień Publicznych, Kierownik Zespołu ds.  
dostępności ZUS dla osób ze szczególnymi  
potrzebami

Mariusz Jedynak  
(jako członek i podpis)

Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021 – 2022

Dokument opracował:  
Mariusz Jedynak  
(jako członek i podpis)

Członek Zarządu nadzorujący Plan Administracji  
i Zamówień Publicznych, Kierownik Zespołu ds.  
dostępności ZUS dla osób ze szczególnymi  
potrzebami

Mariusz Jedynak  
(jako członek i podpis)

## Plany działań na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dla wszystkich jednostek ZUS.

Oddziały przygotowały Plany działań na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2023 - 2024

W ramach Planów oddziałów (...) na lata 2021-22 ustalono ponad **2 700** działań w zakresie zwiększenia dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej jednostek ZUS.

Wszystkie Plany zostały przygotowane przez Zespoły ds. dostępności i zostały zatwierdzone przez Dyrektora Oddziału oraz są zatwierdzane przez Kierownika Zespołu ds. poprawy dostępności ZUS dla osób ze specjalnymi potrzebami.

# Dziękuję za uwagę



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH