



**Aktualizacja planu działania Urzędu  
Lotnictwa Cywilnego na rzecz poprawy  
zapewniania dostępności osobom ze  
szczególnymi potrzebami na lata 2023 -  
2025**

Data utworzenia dokumentu

2025-04-28

# Spis treści

Wstęp i cel.....	3
Podstawa prawna .....	4
Przepisy regulujące sposób funkcjonowania podmiotu .....	4
Dokumenty wewnętrzne podmiotu dotyczące dostępności .....	5
Osoby ze szczególnymi potrzebami .....	5
Analiza stanu zastanego .....	6
Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności .....	6
Działania w ramach zaktualizowanego planu .....	8
Harmonogram realizacji.....	10
Dostępność architektoniczna.....	<b>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</b>
Dostępność cyfrowa .....	10
Dostępność informacyjno-komunikacyjna .....	12
Pozostałe działania.....	13
Szacowany koszt realizacji planu .....	16
Monitoring realizacji .....	16
Wykres .....	17

## Wstęp i cel

W 2023 r. przygotowaliśmy Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Celem planu jest stopniowe zwiększanie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Wskazane w nim zadania realizujemy, żeby zwiększyć dostępność architektoniczną, cyfrową i informacyjno-komunikacyjną. Zaktualizowany plan zawiera działania i harmonogram ich realizacji. Zrealizowane działania podniosą dostępność i poprawią jakość życia wszystkich, a zwłaszcza osób ze szczególnymi potrzebami, na przykład osób z niepełnosprawnością, seniorów, kobiet w ciąży i innym. Będzie to możliwe dzięki zmianie podejścia do osób ze szczególnymi potrzebami oraz projektowaniu usług dostępnych dla wszystkich. Zmiany będą dotyczyły zarówno pracowników, jak i ludzi z zewnątrz, na przykład klientów.

Aktualizacja Planu obejmuje:

- działania zrealizowane w ramach realizacji Planu;
- uaktualnienie dat realizacji poszczególnych działań;
- zamianę działania „Wykonanie i montaż tyflomapy” na „Wykonanie planu tyflograficznego na papierze wypukłym”;
- dodanie do Planu szkoleń z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami dla pracowników Punktu Obsługi Klienta i Kancelarii (e-learningowych - dostępnych w systemie e-learningowym służby cywilnej oraz, w miarę dostępnych środków – stacjonarnych lub online);
- usunięcie z harmonogramu realizacji w obszarze dostępność architektoniczna punktu – Oznakowanie przeźroczystych (szklanych) drzwi wewnątrz budynku (ww. drzwi są wyraźnie oznaczone naklejkami z logo ULC) oraz punktu - Poprawa dostępności architektonicznej budynku w zakresie odpowiedzialności właściciela obiektu (zadania wymienione w tym punkcie zostały przedstawione Administratorowi i są sukcesywnie realizowane, np. wyposażenie kabin wind w lustra, remont wejścia głównego i recepcji z uwzględnieniem dobrych praktyk dostępności; ULC nie ma jednak możliwości egzekwowania terminów realizacji poszczególnych etapów).

Plan obejmuje 4 obszary dostępności:

- dostępność architektoniczna,
- dostępność cyfrowa,
- dostępność informacyjno- komunikacyjna,

- pozostałe działania.

Jeżeli nie mogliśmy przyporządkować działania do rodzaju dostępności, umieszczaliśmy je w obszarze "pozostałe działania". Znalazły się tam działania dotyczące na przykład:

- zatrudnienia (rekrutacja, miejsce pracy)
- szkolenia pracowników;
- informowania o działaniach na rzecz dostępności;
- podnoszenia jakości obsługi klientów.

W dalszej części planu stosujemy nazwę podmiot, która określa naszą instytucję.

## Podstawa prawna

Podstawą prawną do przygotowania planu na rzecz poprawy dostępności jest Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 poz.1411).

Ustawa jest powiązana z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami sporządzoną w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz.1169).

Inne ustawy dotyczące dostępności:

- ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440),
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023 r. poz. 20).

Przy tworzeniu planu uznaliśmy za istotne jeszcze inne ustawy, rozporządzenia i przepisy wewnętrzne. Część z nich dotyczy wprost dostępności, a część sposobu naszego działania.

## Przepisy regulujące sposób funkcjonowania podmiotu

1. Ustawa prawo lotnicze (Dz. U. z 2023 r. poz. 2110 z późn. zm.).
2. Zarządzenie nr 136 Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 listopada 2002 r. w sprawie nadania statutu Urzędu Lotnictwa Cywilnego (M.P. z 2025 r. poz. 221).

## Dokumenty wewnętrzne podmiotu dotyczące dostępności

1. Powierzenie zadań osobie koordynatora ds. dostępności.

## Osoby ze szczególnymi potrzebami

Na potrzeby planu przyjęliśmy, że "osoba ze szczególnymi potrzebami" to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Taka definicja oznacza, że są to osoby z niepełnosprawnością, ale także inne osoby, na przykład:

- poruszające się na wózku lub o kulach,
- kurierzy i dostawcy z ciężkimi przesyłkami,
- rodzice z wózkami dziecięcymi,
- niewidome i słabowidzące,
- z niepełnosprawnością słuchu, Głusi,
- głuchoniewidome – z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu,
- z zaburzeniami psychicznymi,
- z niepełnosprawnością intelektualną,
- cudzoziemcy,
- mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem
- o nietypowym wzroście (bardzo niskie lub bardzo wysokie),
- starsze, u których szczególne potrzeby pojawiły się wraz z wiekiem,
- kobiety w ciąży.

Każdy może mieć szczególne potrzeby na jakimś etapie życia lub w konkretnej sytuacji. Dostępność pomaga wszystkim.

# Analiza stanu zapewnienia dostępności

Urząd Lotnictwa Cywilnego mieści się w Warszawie, przy ul. Flisa 2 w budynku wynajmowanym.

Urząd posiada delegatury oraz jednostki terenowe. Do właściwości Delegatur Terenowych należy prowadzenie spraw dotyczących początkowej (projektowanie i produkcja) oraz ciągłej zdatności do lotu statków powietrznych zarejestrowanych w rejestrze cywilnych statków powietrznych. Delegatury znajdują się: w Gdańsku (z jednostką terenową w Poznaniu), we Wrocławiu (z jednostkami terenowymi w Krakowie i Bielsku-Białej), w Rzeszowie (z jednostką terenową w Świdniku) oraz jednostka terenowa w Chełmie.

Urząd administruje 9 stronami internetowymi:

[app.ulc.gov.pl](http://app.ulc.gov.pl)

[bezpiecznybagaz.ulc.gov.pl](http://bezpiecznybagaz.ulc.gov.pl)

[bip.ulc.gov.pl](http://bip.ulc.gov.pl)

[cbz.gov.pl](http://cbz.gov.pl)

[drony.ulc.gov.pl](http://drony.ulc.gov.pl)

[edziennik.ulc.gov.pl](http://edziennik.ulc.gov.pl)

[kolizjeptakami.pl](http://kolizjeptakami.pl)

[pasazerlotniczy.ulc.gov.pl](http://pasazerlotniczy.ulc.gov.pl)

[ulc.ulc.gov.pl](http://ulc.ulc.gov.pl)

Przed przystąpieniem do przygotowania planu wykonaliśmy audyty cyfrowe stron www (8 stron) oraz audyt architektoniczny i informacyjno- komunikacyjny.

## Dotychczasowe działania na rzecz poprawy dostępności

Systematycznie podejmujemy działania, żeby zwiększyć dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Poniżej opisaliśmy te działania, podzielone na 4 obszary:

1. dostępność architektoniczna,
2. dostępność cyfrowa,

3. dostępność informacyjno- komunikacyjna,
4. pozostałe działania.

Zrealizowane działania są częścią analizy stanu zastanego oraz działań zrealizowanych w ramach bieżącego planu. Dzięki nim nabraliśmy doświadczenia i możemy lepiej zaplanować kolejne działania.

## 1. Działania w obszarze dostępności architektonicznej

- 1.1. Audyt dostępności architektonicznej zrealizowany przez podmiot zewnętrzny. W ramach doradztwa przeprowadzono analizę stanu wdrażania rozwiązań dostępnościowych, wyciągnięto wnioski i ustalono kluczowe rekomendacje. Ich celem jest poprawa dostępności Urzędu.
- 1.2. Montaż znaczników ToTuPoint nad wejściami do budynku  
Znaczniki zostały zamontowane:
  - nad wejściem głównym – z opisem parteru, w tym m.in. Punktu Obsługi Klienta i Kancelarii oraz Centrum Egzaminacyjnego;
  - nad wejściem do klatki B – z opisem dojścia do Centrum Szkoleniowego (sal szkoleniowych na IV p.);
  - nad wejściem do Rejestru Personelu Lotniczego i Rejestru Cywilnych Statków Powietrznych.
- 1.3. Wyposażenie kabin wind w lustra. Lustra w windach mają wiele funkcji i zastosowań, m.in. pozwalają na korzystanie z wind osobom posiadającym klaustrofobię czy ułatwiają manewrowanie osobom poruszającym się na wózkach.
- 1.4. Zakup krzesła ewakuacyjnego.
- 1.5. Zapewnienie miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami, tzw. niebieskie koperty, w ramach istniejącego parkingu  
Zapewnienie miejsc parkingowych ułatwia dostęp do podmiotu osobom z niepełnosprawnością ruchu. Wynika z ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych.
- 1.6. Oznaczenie kontrastowe szklanych tafli drzwi wejściowych - wejście główne
- 1.7. Oznakowanie trzech punktów obsługi klienta: Punktu Obsługi Klienta i Kancelarii; Rejestru Personelu Lotniczego; Rejestru Cywilnych Statków Powietrznych
- 1.8. Wykonanie planu tyflograficznego na papierze wypukłym. Plan ULC na papierze wypukłym, dostępny w recepcji, umożliwia zapoznanie się z rozkładem dostępnych pomieszczeń Urzędu osobom niewidomym i słabowidzącym.

## 2. Działania w obszarze dostępności cyfrowej

- 2.1. Przeprowadzenie audytu dostępności cyfrowej strony internetowej przez podmiot zewnętrzny  
Audyt dotyczył stron: app.ulc.gov.pl, bezpiecznybagaz.ulc.gov.pl, bip.ulc.gov.pl, cbz.gov.pl, drony.ulc.gov.pl, kolizjezptakami.pl, pasazerlotniczy.ulc.gov.pl, ulc.ulc.gov.pl
- 2.2. Poprawa dostępności informacji na stronach www w wyniku zaleceń audytów cyfrowych, m.in. dodanie tekstów alternatywnych do zdjęć na stronie www.ulc.gov.pl

## 3. Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej

- 3.1. Audyt dostępności informacyjno-komunikacyjnej zrealizowany przez podmiot zewnętrzny.
- 3.2. Instalacja tłumacza online w punkcie obsługi klienta przy wejściu głównym.
- 3.3. Zamieszczenie na stronie internetowej informacji o podmiocie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia ETR (skonsultowanej z osobą z niepełnosprawnością intelektualną).
- 3.4. Zakup pętli indukcyjnej stanowiskowej do punktu obsługi wraz ze szkoleniem pracowników z obsługi pętli.
- 3.5. Informacja o podmiocie - nagranie z napisami, dźwiękiem i tłumaczeniem na Polski Język Migowy (PJM).

## 4. Działania pozostałych obszarach

- 4.1. Aktualizacja deklaracji dostępności na stronach internetowych ULC.
- 4.2. Utworzenie w intranecie repozytorium wiedzy dla pracowników dot. dostępności cyfrowej
- 4.3. Szkolenia z zakresu dostępności dla kadry podmiotu:
  - szkolenia dla koordynatora ds. dostępności z zakresu dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej,
  - szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej dla kadry Wydziału Komunikacji,
  - szkolenia e-learningowe z zakresu dostępności cyfrowej dla pracowników urzędu,
  - szkolenia dot. zatrudniania osób z niepełnosprawnościami dla kadry Wydziału Zarządzania Zasobami Ludzkimi.
- 4.4. Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego.

# Działania w ramach zaktualizowanego planu

Cel planu, czyli zwiększanie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, zostanie zrealizowany poprzez następujące działania:

## **1. Działania w obszarze dostępności cyfrowej**

1.1. Systematyczna realizacja zaleceń wynikających z audytów dostępności.

1.2. Systematyczny monitoring dostępności stron www.

## **2. Działania w obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej**

2.1. Zakup pętli indukcyjnej do sali szkoleniowej wraz ze szkoleniem pracowników z obsługi pętli.

## **3. Działania w pozostałych obszarach**

3.1. Informowanie pracowników o działaniach ULC w zakresie dostępności w związku z bieżącą realizacją planu.

3.2. Aktualizacja deklaracji dostępności wszystkich lokalizacji, w tym delegatur i jednostek terenowych w zakresie dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej.

3.3. Poprawa dostępności procesu rekrutacji i przebiegu zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami - opracowanie zasad zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami.

3.4. Szkolenia z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami dla pracowników Punktu Obsługi Klienta i Kancelarii.

# Harmonogram realizacji

## Dostępność cyfrowa

### 1. Systematyczna realizacja zaleceń wynikających z audytów dostępności

**Priorytet:** Wysoki - wynikający wprost z przepisów

**Data początkowa:** 2023-12-31

#### Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
1. 1	Realizacja zaleceń audytów.	Wydział Komunikacji	104	0

### 2. Systematyczny monitoring dostępności stron www

**Priorytet:** Wysoki - wynikający wprost z przepisów

**Data początkowa:** 2023-12-31

## Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
2. 1	Monitoring dostępności stron www zgodnie z zaleceniami z audytów dostępności cyfrowej.	Wydział Komunikacji	104	0

## Dostępność informacyjno-komunikacyjna

### 1. Zakup pętli indukcyjnej do sali szkoleniowej wraz ze szkoleniem pracowników z obsługi pętli

**Priorytet:** Średni - wynikający z dobrych praktyk, ale nie z przepisów

**Data początkowa:** 2025-09-01

#### Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
1. 1	Wybór i podpisanie umowy z dostawcą pętli	Wydział Administracyjny	4	0
1. 2	Dostawa i montaż pętli	Wykonawca	2	12000
1. 3	Szkolenie pracowników z obsługi pętli (minimum 2 osoby)	Wykonawca	1	0

## Pozostałe działania

### 1. Informowanie pracowników o działaniach ULC w zakresie dostępności w związku z bieżącą realizacją planu

**Priorytet:** Średni - wynikający z dobrych praktyk, ale nie z przepisów

**Data początkowa:** 2023-12-31

#### Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
1. 1	Przygotowanie i przekazanie pracownikom informacji w zakresie dostępności w związku z realizacją poszczególnych elementów planu	koordynator ds. dostępności	104	0

### 2. Aktualizacja deklaracji dostępności wszystkich lokalizacji, w tym delegatur i jednostek terenowych w zakresie dostępności architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej

**Priorytet:** Średni - wynikający z dobrych praktyk, ale nie z przepisów

**Data początkowa:** 2025-03-01

## Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
2. 1	Zebranie informacji od delegatur i jednostek terenowych	koordynator ds. dostępności	10	0
2. 2	Aktualizacja deklaracji na stronie www	Wydział Komunikacji	1	0
2. 3	Uzupełnienie ogłoszeń o pracę o link do deklaracji dostępności	Wydział Zarządzania Zasobami Ludzkimi	1	0

### 3. Poprawa dostępności procesu rekrutacji i przebiegu zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami - opracowanie zasad zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami

**Priorytet:** Średni - wynikający z dobrych praktyk, ale nie z przepisów

**Data początkowa:** 2025-06-01

## Zadania

Lp.	Nazwa	Jednostka odpowiedzialna	Czas trwania [tyg.]	Szacowany koszt [zł]
3.1	Przygotowanie zasad	Wydział Zarządzania Zasobami Ludzkimi	4	0
3.2	Konsultacje zasad	Wydział Zarządzania Zasobami Ludzkimi	4	0
3.3	Zamieszczenie zasad w Intranecie	Wydział Zarządzania Zasobami Ludzkimi	1	0

#### 4. Szkolenia z zakresu obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami dla pracowników Punktu Obsługi Klienta i Kancelarii

Cel: podnoszenie kompetencji i wiedzy pracowników w zakresie dostępności.

**Priorytet:** Średni - wynikający z dobrych praktyk, ale nie z przepisów

**Data początkowa:** 2025-09-01

#### Zadania

Brak przypisanych zadań

## Szacowany koszt realizacji planu

1. Dostępność architektoniczna: **0 zł**
2. Dostępność cyfrowa: **0 zł**
3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna: **12 000 zł**
4. Pozostałe działania: **0 zł**

Suma szacowanych kosztów: **12 000 zł**

## Monitoring realizacji

Koordinator do spraw dostępności będzie prowadzić stały monitoring realizacji planu. Po zakończeniu każdego roku realizacji planu przygotowuje sprawozdanie. Sprawozdanie będzie składane do 31 stycznia.

Sprawozdanie powinno zawierać informacje o zrealizowanych działaniach wraz z ich liczbą, czasem realizacji oraz kosztem, a także wnioski oraz rekomendacje do dalszego działania lub zmian w planie. Dyrektor generalny podmiotu przyjmuje sprawozdanie, a koordynator aktualizuje plan, o ile jest to konieczne. Taka konieczność może wynikać z treści sprawozdania lub z innych powodów. Plan trzeba zaktualizować przede wszystkim wtedy, gdy jakieś działanie nie zostało zrealizowane zgodnie z planem. Mogą się pojawić inne sytuacje, na przykład zmiana przepisów, pojawienie się nowych rozwiązań technicznych lub pojawienie się kolejnych obszarów wymagających zapewnienia dostępności.

Dyrektor generalny podmiotu zatwierdza zaktualizowany plan oraz zleca opublikowanie go w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej.

Plan został przygotowany przez: Anna Krzemińska - koordynator ds. dostępności

Osoba zatwierdzająca plan: Bogna Jobda - Dyrektor Generalny

# Wykres

Data początkowa	Nr	Działania i zadania	Data końcowa
		Dostępność architektoniczna	
		Brak działań	
2023-12-31		Dostępność cyfrowa	2025-12-28
2023-12-31	1	1.1	2025-12-28
2023-12-31	2	2.1	2025-12-28
2025-09-01		Dostępność informacyjno-komunikacyjna	2025-10-20
2025-09-01	1	1.1	2025-10-20
2023-12-31		Pozostałe działania	2025-12-28
2023-12-31	1	1.1	2025-12-28
2025-03-01	2	2.1	2025-05-24
2025-06-01	3	3.1	2025-08-03
2025-09-01	4		2025-09-01