

Dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna w samorządach

24.6.2026 - | Najwyższa Izba Kontroli

Choć urzędy mają służyć wszystkim mieszkańcom, wiele z nich wciąż nie zapewnia samodzielnego korzystania z usług publicznych osobom ze szczególnymi potrzebami. Raport z kontroli NIK obejmujący lata 2019-2025 pokazuje, że działania podejmowane w skontrolowanych samorządach okazały się niewystarczające do spełnienia wszystkich minimalnych ustawowych wymagań w zakresie zapewniania dostępności. Żadna ze zbadanych stron internetowych nie spełniała wszystkich wymaganych kryteriów dostępności cyfrowej, a w ponad 87% urzędów wykryto istotne bariery architektoniczne oraz informacyjno-komunikacyjne. Brakowało m.in. informacji o rozkładzie pomieszczeń w budynku w formie wizualnej i dotykowej lub głosowej, urządzeń wspomagających słyszenie, odpowiednich procedur ewakuacji, parkingów i toalet dla osób z niepełnosprawnościami.

Samorządy świadczą szeroki zakres usług na rzecz lokalnych społeczności, dlatego priorytetem staje się ich realizacja zgodnie z wymogami dostępności. Kontrola NIK, która objęła okres od 1 stycznia 2019 r. do 20 sierpnia 2025 r., miała na celu przede wszystkim zweryfikowanie: powoływania koordynatorów ds. dostępności wraz z zakresem ich zadań, opracowywania i wdrażania planów działań na rzecz poprawy zapewniania dostępności, a także wprowadzania zapisów dotyczących dostępności w dokumentach strategicznych oraz w treści zawieranych umów. Ponadto ocenie poddano sporządzanie raportów o stanie zapewniania dostępności i deklaracji dostępności cyfrowej oraz realne działania podjęte w obszarze architektonicznym, cyfrowym i komunikacyjnym. Skontrolowano 16 jednostek (po dwa urzędy gmin i dwa starostwa powiatowe z terenu województw: kujawsko-pomorskiego, zachodniopomorskiego, podkarpackiego i opolskiego).

W ponad 87% jednostek stwierdzono przypadki niespełniania minimalnych warunków dostępności architektonicznej

Nie zgodność z wymogami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami stwierdzono w 14 z 16 jednostek. Aż 17 z 21 zbadanych budynków (tj. ponad 80%) nie spełniało co najmniej dwóch z pięciu warunków dostępności w tym zakresie.

W trzynastu urzędach budynki nie były w pełni przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami, co objęło aż 15 z 21 skontrolowanych obiektów (część skontrolowanych urzędów ma po kilka budynków). W miejscach tych brakowało odpowiednich podjazdów, wind czy innych rozwiązań technicznych, które pozwoliłyby bez problemu dotrzeć do każdego pokoju. Problemy z poruszaniem się po jednym poziomie wynikały głównie ze zbyt wysokich progów w drzwiach zewnętrznych, przekraczających dopuszczalne dwa centymetry oraz z niepotrzebnych progów w drzwiach wewnętrznych. Dodatkowo w niektórych miejscach brakowało oznaczeń ostrzegających o zmianie poziomu podłogi, a schody były jedyną drogą dotarcia na miejsce. Z kolei trudności z przemieszczaniem się i dostępem do różnych stref wynikały ze zbyt wąskich korytarzy i przejść, przez co osoby na wózkach inwalidzkich nie miały miejsca na manewry. Drzwi wejściowe oraz te prowadzące do gabinetów również okazały się za wąskie. Utrudnienia były też wynikiem źle ustawionych elementów wyposażenia i małej architektury, które skutecznie blokowały dostęp do tablic ogłoszeń czy dzwonek przyzywających pomoc.

W ośmiu jednostkach nie zapewniono informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co

najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy, co dotyczyło łącznie 11 z 21 zbadanych budynków.

Z kolei w dziewięciu jednostkach nie zadbano o to, by osoby ze szczególnymi potrzebami mogły się bezpiecznie ewakuować lub zostać uratowane. Problem ten dotyczył łącznie 12 z 21 skontrolowanych budynków. Nie wprowadzono odpowiednich procedur, w budynkach brakowało specjalnego sprzętu (takiego jak krzesła czy maty ewakuacyjne) lub bezpiecznych miejsc oczekiwania na pomoc, a pracownicy wyznaczeni do ewakuacji lub ratowania osób z niepełnosprawnościami nie zostali przeszkoleni.

Żadna ze sprawdzonych stron internetowych nie była dostosowana w wymaganym zakresie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

Kontrolerzy sprawdzili 34 strony internetowe należące do 16 kontrolowanych instytucji w oparciu o 26 ustawowych kryteriów dostępności cyfrowej. Okazało się, że żadna ze stron nie spełniała wszystkich tych kryteriów. Ponad połowa badanych stron, czyli 19 z nich, nie spełniała dwóch lub trzech takich wymogów. Dziesięć witryn miało problem z czterema do sześciu kryteriów, a cztery strony pomijały od 7 do 11 zasad. Jedna strona internetowa nie spełniała tylko jednego wymagania.

Nie zgodność z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej wynikała z kilku powodów. Na 24 stronach prowadzonych przez 13 jednostek pojawiły się elementy graficzne bez narzędzi asystujących, dlatego specjalne programy dla osób niewidomych nie mogły ich odczytać. Na 10 stronach brakowało opisów dźwiękowych lub tekstowych do zamieszczonych nagrań multimedialnych, a na kolejnych dziesięciu zawartość przestawała być widoczna po znacznym powiększeniu ekranu. Dodatkowo 4 strony przekazywały ważne informacje wyłącznie za pomocą kolorów lub elementu odnoszącego się do kolorów, co jest dużą przeszkodą na przykład dla osób, które słabiej je rozróżniają.

Ponad 87% jednostek nie spełnia minimalnych kryteriów dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Większość z badanych urzędów, bo aż 14 z 16, nie spełniała podstawowych warunków związanych z dostępnością informacyjno-komunikacyjną dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na stronach internetowych brakowało informacji o zakresie działalności jednostek w formie pliku tekstowego odczytywalnego maszynowo (na 21 stronach), nagrania w polskim języku migowym (na 27 stronach) oraz tekstu łatwego do czytania (na 23 stronach). Ponadto w siedmiu jednostkach, w 10 budynkach, nie zapewniono urządzeń ani rozwiązań technicznych wspierających osoby słabosłyszące, takich jak pętle indukcyjne, systemy do komunikacji przy pomocy fal radiowych czy inne technologie ułatwiające odbiór dźwięku.

Przeszkody wykraczające poza minimalne wymagania dostępności

W badanym okresie instytucje publiczne miały obowiązek nie tylko dbać o podstawową dostępność, ale też aktywnie likwidować wszelkie przeszkody dla osób z niepełnosprawnościami i dbać o to, aby nie pojawiały się nowe. Niestety, w ponad połowie z nich, bo aż w 9 na 16 kontrolowanych jednostek, nie podjęto rzetelnych działań w tym zakresie.

W czterech jednostkach przy budynkach w ogóle nie wyznaczono parkingów dla osób

z niepełnosprawnościami, zrobiono ich za mało albo były za ciasne. W siedmiu budynkach problemem okazał się brak przynajmniej jednej ogólnodostępnej toalety przystosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Z kolei szklane drzwi wewnętrzne w sześciu budynkach nie zostały oznaczone kontrastowymi, dobrze widocznymi naklejkami dla osób słabowidzących. Dodatkowo osoby na wózkach inwalidzkich nie mogły wygodnie załatwić swoich spraw w dwóch budynkach, ponieważ lamy w punktach obsługi były zamontowane za wysoko.

Nieprawidłowości dotyczące dokumentacji, sprawozdawczości i planowania działań

O problemach związanych z realizacją przez skontrolowane jednostki obowiązków w zakresie zapewniania dostępności świadczą również inne stwierdzone nieprawidłowości. Dotyczyły one przede wszystkim braku wdrożenia planów działań na rzecz poprawy dostępności lub nieuwzględnienia w tych planach analiz stanu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Nieprawidłowości stwierdzono także w zakresie uwzględniania wymagań dostępności w umowach o powierzenie zadań publicznych (w 11 jednostkach) oraz w umowach o udzielenie zamówień publicznych (w 12 jednostkach). Ponadto w 9 urzędach sporządzono i opublikowano deklaracje dostępności cyfrowej niespełniające wymogów technicznych określonych przez Ministra Cyfryzacji lub niezawierające pełnych informacji o niedostępnych treściach i elementach stron internetowych. W wielu przypadkach opublikowane raporty o stanie zapewniania dostępności zawierały również dane niezgodne ze stanem faktycznym (w 12 jednostkach).

Przykłady dobrych praktyk

Za dobre praktyki stwierdzone w toku kontroli uznano w szczególności:

- powierzenie koordynatorom ds. dostępności zadań obejmujących: promocję dostępności lub zasad projektowania uniwersalnego, udział w tworzeniu założeń do rocznych planów budżetowych przy uwzględnieniu czynności mających na celu zapewnianie dostępności, przygotowanie wniosków o dofinansowanie działań i rozwiązań na rzecz poprawy dostępności;
- powołanie zespołów lub wyznaczenie dodatkowych osób w celu współpracy z koordynatorami ds. dostępności przy realizacji ich ustawowych zadań;
- uwzględnienie rozwiązań zapewniających dostępność w opracowywanych projektach dokumentów strategicznych, w tym m.in. w: strategiach rozwoju, strategiach rozwiązywania problemów społecznych, programach rewitalizacji, programie współpracy z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego;
- zainicjowanie i wdrożenie do realizacji, w uzgodnieniu z konserwatorem zabytków, przedsięwzięć mających na celu likwidację barier architektonicznych w budynku wpisanym do ewidencji zabytków, m.in. poprzez rozbudowę budynku o windę;
- zawarcie umów zabezpieczających możliwość uzyskania przez klientów urzędu gminy lub starostwa powiatowego bezpłatnej pomocy tłumacza języka migowego, w ramach kontaktu osobistego lub usługi online.

Wnioski

W związku z ustaleniami kontroli, NIK złożyła **m.in. wnioski *de lege ferenda* o podjęcie działań:**

- **przez Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej, jako krajowego koordynatora polityki publicznej na rzecz dostępności, zmierzających do zmiany ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, tj.: zmiany ustawowej definicji**

dostępności ujętej w art. 2 pkt 2 na uwzględniającą, że dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna powinna być wynikiem likwidowania barier oraz uwzględniania uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia;

- **przez Przewodniczącego Komitetu do Spraw Pożytku Publicznego w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, zmierzających do zmiany rozporządzenia w sprawie wzorów ofert i ramowych wzorów umów dotyczących realizacji zadań publicznych oraz wzorów sprawozdań z wykonania tych zadań**, tj. dodania we wzorach ofert i ramowych umów postanowień związanych z zapewnieniem przez zleceniobiorców dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z tematyką zadania publicznego.

Najwyższa Izba Kontroli wniosła ponadto **do Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej o wydanie wytycznych:**

- do art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, określających, co należy rozumieć pod pojęciem „warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie zadań publicznych lub zamówień publicznych”;
- do art. 6 pkt 1 lit. c ww. ustawy, określających rozwiązania gwarantujące osobom niewidomym i słabowidzącym przewidywalność ruchu, które powinny stanowić integralną część systemu nawigacji;
- do art. 6 pkt 1 lit. e ww. ustawy, określających sposób, w jaki należy zapewnić osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
- do art. 10 ust. 1 i 7 ww. ustawy oraz do art. 11 ust. 1 ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, określających, w jakiej formie należy publikować deklaracje dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych oraz raporty o stanie zapewniania dostępności, w szczególności w kontekście zapewnienia możliwości zapoznania się z ich treścią przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby głuche.

<https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/dostepnosc-architektoniczna-cyfrowa-i-informacyjno-komunikacyjna-w-samorzadach.html>