

Katowice dnia, 12 grudnia 2022 r.

**Śląski Oddział Wojewódzki  
Narodowego Funduszu Zdrowia**

**Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom  
ze szczególnymi potrzebami**

Przygotowanie: Koordynator ds. dostępności ŚOW NFZ w Katowicach:

Emanuel Strojek

Zatwierdzam  
Piotr Nowak - Dyrektor ŚOW NFZ w Katowicach

Działając na podstawie art. 14 pkt 5 w związku z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U z 2019 r., poz. 1062) ustala się plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Celem opracowania jest analiza stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz zaplanowanie działań w zakresie poprawy dostępności.

Zasady i zakres prowadzenia przez podmioty publiczne działań w tym obszarze zdefiniowane zostały w szczególności w Ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami tj. z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U z 2019 r., poz. 1062) oraz Ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848).

Realizując zadania ustawowe oraz wytyczne Centrali NFZ Dyrektor Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia Zarządzeniem nr 148/2020 z dnia 24.11.2020 r. w sprawie: wdrożenia przepisów o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami powołał w oddziale zespół zwany dalej „zespołem ds. dostępności”. Zespół zakończył pracę po wprowadzeniu planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Zgodnie z wytycznymi Centrali oddział przeprowadził we własnym zakresie samoocenę dostępności cyfrowej strony internetowej.

Wykonano również audyt dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. W 3 lokalizacjach stanowiących własność Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ audyt został zlecony firmie zewnętrznej, w pozostałych 18 lokalizacjach audyt został wykonany we własnym zakresie.

## I. ANALIZA STANU DOSTĘPNOŚCI

Ocena stanu dostępności w Śląskim Oddziale Wojewódzkim dotyczyła następujących obszarów:

- architektonicznego
- komunikacyjno-informacyjnego
- cyfrowego

## DOSTĘNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

- ODDZIAŁ W KATOWICACH

Budynek siedziby Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ mieści się przy ul. Kossutha 13.

Do budynku prowadzą 2 wejścia od ul. Kossutha oznaczone literami A i B. Do obu wejść prowadzą schody. Przy schodach zarówno w części A oraz B znajdują się podnośniki dla osób niepełnosprawnych. W budynku C, dedykowanym obsłudze świadczeniodawców, znajduje się podjazd dla osób niepełnosprawnych. Wszystkie drzwi wejściowe do budynków A, B oraz C otwierają się automatycznie. Sala Obsługi Klientów usytuowana jest w Budynku B. W budynku B przy wejściu znajduje się stanowisko koordynatora. Koordynator sali obsługi udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Przed budynkiem A zostały wydzielone i oznakowane 3 miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, a przy budynku B - 2 miejsca.

W obu budynkach A i B znajdują się windy, z których swobodnie mogą skorzystać osoby niepełnosprawne. Winda znajdująca się w budynku A jest wyposażona w system dźwiękowo-głosowy.

Na każdym piętrze budynku A i B znajduje się toaleta dostosowana dla potrzeb osób niepełnosprawnych.

W sali obsługi klientów znajduje się stanowisko z dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

Zapewniono kącik małego klienta, pomieszczenie do rozmów z klientami do obsługi spraw wymagających intymności oraz pokój wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

- DELEGATURA W RYBNIKU

Budynek Delegatury w Rybniku mieści się przy ul. 3 Maja 29. Budynek jest wpisany do rejestru zabytków. Jest przystosowany dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Do budynku prowadzą dwa wejścia.

Bezpośrednia obsługa klientów odbywa się na parterze budynku.

W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

W budynku znajduje się winda. Korytarze w budynku są przystosowane do swobodnego poruszania osób z niepełnosprawnością ruchu.

Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się na parterze.

Budynek jest oznakowany w widocznym z ulicy 3 Maja logo Delegatury Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Rybniku. Miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych, znajduje się z boku budynku tuż obok wejścia dedykowanego dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W sali obsługi klientów znajduje się stanowisko z dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Zapewniono kącik małego klienta.

- DELEGATURA W BIELSKU-BIAŁEJ

Budynek Delegatury w Bielsku-Białej mieści przy ul. Karpackiej 24. Delegatura zajmuje część budynku znajdującego się z tyłu obiektu przy ulicy Karpackiej 24. Zarówno przy wjeździe na parking jak i przy wejściu do budynku jest oznakowanie: logo i tablica Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

Do części budynku, w którym mieści się Delegatura prowadzi jedno wejście. Pomieszczenia zajmowane przez Delegaturę znajdują się na II piętrze, budynek posiada windę i jest przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Przed budynkiem znajduje się parking z wydzielonym i oznakowanym miejscem postojowym dla osób niepełnosprawnych, oznakowanym tablicą pionową oraz poziomym oznakowaniem.

Przy wejściu do pomieszczeń Delegatury znajduje się poczekalnia i stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

W budynku znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W sali obsługi klientów znajduje się stanowisko z dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Zapewniono kącik małego klienta.

- DELEGATURA W CZĘSTOCHOWIE

Budynek Delegatury w Częstochowie mieści się przy ul. Czartoryskiego 28. Do budynku prowadzą dwa wejścia. W budynku znajduje się winda, która prowadzi do sali obsługi klientów (poziom-1) oraz do stanowisk obsługi świadczeniodawców (poziom +1).

Przy wejściu dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na parterze budynku znajduje się toaleta dla osób niepełnosprawnych.

Na parking prowadzą dwie bramy wjazdowe.

Przed budynkiem jest wydzielone i oznakowane 1 miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych.

W sali obsługi klientów znajduje się stanowisko z dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Zapewniono kącik małego klienta.

- DELEGATURA W PIEKARACH ŚLĄSKICH

Budynek Delegatury w Piekarach Śląskich mieści się przy ul. Kościuszki 22.

Siedziba delegatury mieści się na parterze budynku. Do budynku prowadzi jedno wejście. Drzwi wejściowe są szerokie i dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. W budynku funkcjonują drzwi automatyczne do poczekalni oraz do sali obsługi klientów.

W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela wszelkich informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. W siedzibie delegatury znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W korytarzu, jak i w sali obsługi, możliwe jest swobodne poruszanie się osób z niepełnosprawnością.

W pobliżu siedziby delegatury znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

W sali obsługi klientów znajduje się stanowisko z dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej. Zapewniono pomieszczenie do rozmów z klientami do obsługi spraw wymagających intymności oraz pokój wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 1. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W BYTOMIU

Budynek Punktu Obsługi Klientów mieści się przy ul. Wrocławskiej 32-34. Sala obsługi mieści się na parterze. Budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych - przed wejściem do budynku znajduje się pochylnia podjazdowa. Brak barier architektonicznych na wejściu i wewnątrz budynku. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Do budynku prowadzi jedno wejście. W budynku znajduje się toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Przed wejściem do POK znajduje się wydzielone miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 2. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W CHORZOWIE

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Katowickiej 105. Punkt Obsługi Klientów mieści się na parterze budynku. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Pochylnia dojazdowa przed wejściem głównym. Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się na parterze. Przed budynkiem znajduje się miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych umiejscowione wzdłuż ulicy. Brak zapewnienia dostępności architektonicznej do jednego pomieszczenia.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

### 3. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W CIESZYNIE

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Bobreckiej 27. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na 2 piętrze budynku. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. W pobliżu siedziby POK znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. Windy wewnątrz dostępne z parteru nie spełniają wymagań dotyczących wymiarów. Szerokość drzwi windy 70 cm (wymagane 90cm), kabina windy o rozmiarach: 123x95 cm (wymagane 110x140 cm). Brak toalety dla osób niepełnosprawnych w budynku. Wejście do punktu obsługi drzwi szerokości 80 cm - wymagane 90 cm.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

### 4. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W DĄBROWIE GÓRNICZEJ

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na 2 piętrze budynku. Winda zewnętrzna jest ogólnodostępna z poziomu ulicy. Brak barier architektonicznych wewnątrz, obiekt dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Do budynku prowadzi jedno wejście z pochylnią. Funkcje wejścia do budynku pełni również winda dostępna z poziomu ulicy. Korytarze w budynku są przystosowane do swobodnego przejazdu wózka inwalidzkiego. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się na tym samym piętrze. W pobliżu budynku znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 5. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W JASTRZĘBIU – ZDROJU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Harcerskiej 9. Do budynku prowadzi jedno wejście. Funkcje wejścia do budynku pełni również winda dostępna z poziomu ulicy.

Punkt Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. Przed budynkiem znajdują się wyznaczone miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu i wewnątrz budynku. W Punkcie Obsługi Klientów jest pracownik, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się na parterze.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 6. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W KŁOBUCKU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. 11 listopada 5A. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Przed wejściem do budynku znajduje się pochylnia dojazdowa. Do budynku prowadzi jedno wejście. W pobliżu budynku znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. Windy wewnątrz dostępne z parteru – nie spełniają wymagań dotyczących wymiarów. Szerokość drzwi windy 70 cm (wymagane 90 cm), kabina windy o rozmiarach: 110x110 cm (wymagane 110x140 cm). Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się w pobliżu POK, nie jest jednak oznakowana i dostosowana dla osób niepełnosprawnych. W POK znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.



Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 7. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W LUBLIŃCU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Sobieskiego 9. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. Winda wewnętrzna dostępna z parteru. Przy schodach wejściowych zamontowana jest platforma na potrzeby osób niepełnosprawnych. Drzwi wejściowe do budynku są szerokie, otwierają się automatycznie. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku, pochylnia dojazdowa wewnątrz budynku. Do budynku prowadzi jedno wejście. W pobliżu siedziby POK znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. W budynku dostępna toaleta dla niepełnosprawnych. W POK-u znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 8. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W MYSZKOWIE

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Kościuszki 26. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na parterze budynku. Budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. W POK znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Pochylnia dojazdowa dla osób niepełnosprawnych znajduje się przed wejściem głównym. Do budynku prowadzi jedno wejście. Toaleta dla niepełnosprawnych znajduje się na parterze w pobliżu POK. W pobliżu znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych oznakowany poziomo, brak oznaczeń pionowych.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 9. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W RACIBORZU

Budynek zlokalizowany jest przy Placu Stefana Okrzei 4. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się w Starostwie Powiatowym w Raciborzu. Do budynku prowadzą 2 wejścia: jedno z pochylnią dla osób niepełnosprawnych, drugie z dojściem do windy. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Drzwi wejściowe wewnętrzne otwierają się automatycznie. Winda wewnętrzna dostępna z parteru. Przed budynkiem znajduje się parking z wydzielonymi i oznakowanymi miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych, oznakowanymi tablicą pionową oraz poziomym oznakowaniem. W budynku dostępna jest toaleta dla niepełnosprawnych. W POK znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

## 10. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W RUDZIE ŚLĄSKIEJ

Budynek zlokalizowany jest przy ulicy Niedurnego 34. Do budynku prowadzą dwa wejścia, wejście główne oraz wejście dostosowane dla osób niepełnosprawnych wyposażone w windę z poziomu chodnika. Budynek jest dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku oraz w jego wnętrzu. W pobliżu siedziby Punktu Obsługi Klientów znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. Obok poczekalni dostępna jest toaleta przystosowana dla osób niepełnosprawnych. W Punkcie Obsługi Klientów jest pracownik, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonym do obsługi klientów zapewniono dostępem do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej. Zapewniono pokój dla opiekuna z dzieckiem oraz kącik małego klienta, pomieszczenie do rozmów z klientami do obsługi spraw wymagających intymności oraz pokój wyciszenia dla osób w spektrum autyzmu.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 11. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W SOSNOWCU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Modrzejowskiej 32A. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku, dojazd windą wewnętrzną ogólnodostępną z poziomu parteru lub parkingu podziemnego. Przed budynkiem znajduje się parking z wydzielonymi i oznakowanymi miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych, oznakowanymi tablicą pionową oraz poziomym oznakowaniem. Budynek posiada parking podziemny, w którym również znajduje się miejsce parkingowe dla niepełnosprawnych. Z poziomu parkingu zapewniony jest dostęp za pomocą windy wewnętrznej. W budynku dostępna jest toaleta dla niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. W POK znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 12. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Piastowskiej 1. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na parterze budynku. Budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnienia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Do budynku prowadzą dwa wejścia, wejście główne i drugie dostosowane dla osób niepełnosprawnych wyposażone w pochylnię dojazdową i wyraźnie oznakowane. Przy wejściu głównym zainstalowano dzwonki pozwalające wezwać pracownika w celu uzyskania ewentualnej pomocy. Dodatkowo budynek wyposażony jest w schodofaz. W pobliżu siedziby POK znajduje się wydzielone miejsce dla osób niepełnosprawnych w odległości około 200 m. W POK znajduje się dostępna toaleta dla osób niepełnosprawnych.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

### 13. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W TYCHACH

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Grota-Roweckiego 42. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Do budynku prowadzą dwa wejścia, wejście główne i dostosowane dla osób niepełnosprawnych wyposażone w pochylnię dojazdową. Przy wejściu z pochylnią zainstalowano windę wewnętrzną dostępną z parteru. Przed budynkiem znajduje się parking z wydzielonymi i oznakowanymi miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych. W budynku dostępna jest toaleta dla niepełnosprawnych. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

### 14. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ZABRZU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Ślęczka 20. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na parterze budynku. Budynek dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku i w pomieszczeniach. Do budynku prowadzi jedno wejście. W budynku dostępna jest toaleta dla osób niepełnosprawnych. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami. Przed budynkiem znajdują się dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane bezpośrednio przy wejściu.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 15. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ZAWIERCIU

Budynek zlokalizowany jest przy ul. Towarowej 22. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. W budynku zastosowano oznaczenia w języku Braille'a oraz ścieżki prowadzące dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. Przed wejściem znajduje się pochylnia dojazdowa do budynku. Do budynku prowadzi jedno wejście. W pobliżu siedziby POK znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. Winda wewnętrzna jest dostępna z parteru budynku. W budynku dostępna jest toaleta dla osób niepełnosprawnych. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnienia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

#### 16. PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ŻYWCU

Budynek zlokalizowany jest przy Al. Marszałka Piłsudskiego 50. Siedziba Punktu Obsługi Klientów mieści się na pierwszym piętrze budynku. Do budynku prowadzą dwa wejścia. Wejście główne oraz wyraźnie oznaczone wejście dostosowane dla osób niepełnosprawnych wyposażone w windę z poziomu chodnika. Budynek jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Brak barier architektonicznych na wejściu do budynku. W pobliżu siedziby POK znajduje się parking z wydzielonym miejscem dla osób niepełnosprawnych. W budynku dostępna jest toaleta dla niepełnosprawnych. W poczekalni dla klientów znajduje się stanowisko koordynatora sali, który udziela informacji, zapewnia asystę i wsparcie osobom ze szczególnymi potrzebami.

Na jednym ze stanowisk przeznaczonych do obsługi klientów zapewniono dostęp do tłumacza języka migowego online oraz systemu wspomagającego słyszenie – pętli indukcyjnej.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Raporty dotyczące zapewnienia dostępności, które zostały opublikowane w BIP, wykazały aspekty do poprawy. Część z tych zmian, zwłaszcza dotycząca zapewnienia dostępności architektonicznej jest kosztowna. Śląski OW NFZ jest najemcą 18 lokalizacji. Okres najmu, to zbyt krótki okres, żeby inwestować w kosztowne rozwiązania. Zmiany architektoniczne wymagają zgody właściciela budynku, a także ustaleń, kto (właściciel czy NFZ) będzie finansował te działania. W tej wersji planu działania jest wyznaczony termin wystąpienia NFZ do właściciela budynku lub przyległego terenu, o podjęcie decyzji w sprawie realizacji działań. Wszelkie pisma w tej sprawie zostały wysłane. Plan działania będzie aktualizowany, zgodnie z pozyskanymi informacjami oraz bieżącymi zmianami wynikającymi z przeprowadzonych remontów, a także zmian lokalizacji.

#### DOŚTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

W odniesieniu do Ustawy z dnia 19 lipca 2019 o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

<b>Podstawa prawna</b>	<b>Stan</b>	<b>Uwagi</b>
<b><i>Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:</i></b>		
<b><i>3) w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej</i></b>		
<i>a) obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,</i>	Zapewniono	Brak
<i>b) instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli</i>	Zapewniono	Brak

<b>Podstaw prawna</b>		
<b>Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:</b>	<b>Stan</b>	<b>Uwagi</b>
<b>3) w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej</b>		
<i>indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,</i>		
<i>c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,</i>	Zapewniono	Brak
<i>d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.</i>	Brak przypadków	Zapewnienie gotowości

## DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

Strona Internetowa Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ [strona www.nfz-katowice.pl](http://strona.www.nfz-katowice.pl) zgodnie z wynikami przeprowadzonej samooceny została uznana za częściowo zgodną z wytycznymi WCAG 2.1.

W związku z planami utworzenia jednej wspólnej strony internetowej dla całego NFZ po wprowadzeniu zmian Śląski OW NFZ nie będzie już prowadził odrębnej strony.

Strona stosuje zasady dostępności:

- stosowania standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki,
- odpowiedniego kontrastu tekstu do tła. Osoby słabiej widzące mogą łatwo przełączyć widok ekranu za pomocą ikony (czarna literka A na żółtym tle) umieszczonej na górze,
- odpowiedniego rozmiaru tekstu na stronie internetowej. Osoby słabiej widzące mogą łatwo przełączyć wielkość liter za pomocą ikon (A, A+, A++) umieszczonej na górze ekranu,
- prostego języka,
- infografika i inne obrazy uzupełnione są tekstem alternatywnym,

- elementy interaktywne (takie jak odnośniki czy przyciski) mają wyraźne obramowanie (fokus)

## II. PLAN DZIAŁANIA

ODDZIAŁ WOJEWÓDZKI W KATOWICACH				
LP.	Stan obecny	Planowane działania	Kto odpowiedzialny	Termin
1	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2022r.
2	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
3	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Aktualizacja instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
4	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Zastosowanie dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
6	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.



7	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r.
8	Brak głosowej informacji na temat przystanków windy w budynku B	Rozeznanie możliwości technicznej, uruchomienie takiej funkcji	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
<b>DELEGATURA W PIEKARACH ŚLĄSKICH</b>				
1	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2022r.
2	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
3	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
4	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
5	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
6	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku w sprawie instalacji i montażu ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.

7	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
8	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r.
<b>DELEGATURA W CZĘSTOCHOWIE</b>				
1	Niepoprawnie wyznaczone oraz oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych	Poprawne wyznaczenie oraz oznakowanie pionowe i poziome miejsca parkingowego dla niepełnosprawnych	WAG, BHP, WOKIP,	Do końca września 2021r.
2	Konieczność Poprawy funkcjonalności toalety dla niepełnosprawnych	Przeorganizowanie toalety dla niepełnosprawnych (montaż odpowiedniej umywalki, odpowiednie podpory dla osób z niepełnosprawnością ruchu, zapewnienie odpowiedniej przestrzeni manewrowej)	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024r.
3	Zbyt duże nachylenie dojścia dla osób niepełnosprawnych wejście główne od ul. Czartoryskiego	Wypłaszczenie dojścia dla osób niepełnosprawnych wejście główne od ul. Czartoryskiego	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024r.
4	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Zastosowanie dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi	Przystosowanie oraz przeniesienie jednego miejsca do obsługi osób	WAG, WOKIP	Do końca czerwca 2022r.

	osób ze szczególnymi potrzebami	ze szczególnymi potrzebami		
6	Braki i przetarcia taśm znakujących zwisy i schody	Uzupełnienie taśm znakujących w szczególności uzupełnienie taśmy nad zwisem nad schodami	WAG,BHP,	Do końca października 2021r.
7	Zainstalowane niesprawne bądź nieużywane urządzenia (domofon)	Demontaż domofonu	WAG,BHP,	Do końca września 2021r.
8	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
9	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
10	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Aktualizacja instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
11	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG,WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
12	Brak poręczy na wejściu do Sali Obsługi Klientów	Montaż poręczy przyschodowej na wejściu do Sali Obsługi Klientów	WAG, BHP,	Do końca grudnia 2022r.
13	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca grudnia 2022r.
14	Brak głosowej informacji na temat	Rozeznanie możliwości technicznej	WAG, WOKIP	Do końca maja 2022r.

	przystanków windy	uruchomienie takiej funkcji		
<b>DELEGATURA W BIELSKU-BIAŁEJ</b>				
1	Konieczność poprawy funkcjonalności toalety dla niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy nieruchomości z prośbą o dostosowanie toalety dla potrzeb osób niepełnosprawnych	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2023r.
2	Konieczność dodatkowego oznakowania dojścia do Delegatury	Pismo do zarządcy budynku w sprawie montażu oznakowania	WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
3	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
4	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Pismo do zarządcy budynku w sprawie instalacji i montażu ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2022 r.
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.

		szczególnymi potrzebami		
8	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG,WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
9	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
10	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń, komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021 r.
11	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r.
<b>DELEGATURA W RYBNIKU</b>				
1	Niepoprawnie wyznaczone oraz oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych	Poprawne wyznaczenie oraz oznakowanie pionowe i poziome miejsca parkingowego dla niepełnosprawnych	WAG, BHP, WOKIP,	Do końca listopada 2021r.
2	Konieczność Poprawy funkcjonalności toalety dla niepełnosprawnych	Przeorganizowanie toalety dla niepełnosprawnych (montaż odpowiedniej umywalki, odpowiednie podpory dla osób z niepełnosprawnością ruchu, zapewnienie odpowiedniej przestrzeni manewrowej)	WAG,WOKIP	Do końca grudnia 2022r.

3	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Zastosowanie dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
4	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2022 r.
5	Braki i przetarcia taśm znakujących schody	Wymiana (odświeżenie) taśm znakujących początek i koniec biegu schodów	BHP, WAG,	Do końca września 2021r.
6	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
7	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
8	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
9	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Aktualizacja instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
10	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021 r.
11	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r

PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W BYTOMIU				
1	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
2	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Pismo do Zarządcy budynku w sprawie oznakowania dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
3	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Ustalenia z Zarządcą budynku w sprawie montażu oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
4	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
5	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
6	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
8	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na	Minimalizacja oznaczeń, komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021 r.

	drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń			
9	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W CHORZOWIE</b>				
1	Drzwi prowadzące do jednego z pomieszczeń o szerokości mniejszej niż wymagane 90cm	Po uzgodnieniu z zarządcą budynku poszerzenie drzwi do wymaganych 90cm	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024r.
2	Progi o wysokości powyżej 2cm	Po uzgodnieniu z zarządcą budynku likwidacja progów	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024r.
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
4	Konieczność uporządkowani ciągów komunikacyjnych	Uporządkowanie ciągów komunikacyjnych	WAG, BHP	Do końca grudnia 2021r.
5	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
6	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
7	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.



8	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
9	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
10	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021 r.
11	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				
1	Niepoprawnie wyznaczone oraz oznakowane miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy budynku w sprawie odświeżenia i poprawnego oznakowania miejsca parkingowego przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
2	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.

3	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
4	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
8	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024r.
9	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
10	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W CIESZYNIE</b>				

1	Bariery architektoniczne wewnątrz budynku, brak zapewnienia komunikacji poziomej i pionowej	Przygotowanie zapytania do władz miasta, zarządców i właścicieli budynków dotyczącego możliwości zmiany lokalizacji POK na lokalizację spełniającą wymagania architektoniczne dotyczące dostępności	WAG, WOKIP, BHP, WEF	Do końca grudnia 2024 r.
2	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
4	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
5	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.

**PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W JASTRZĘBIU - ZDROJU**

1	Brak oznaczeń w języku Braille'a	Pismo do Zarządcy budynku, w sprawie montażu oznaczeń w języku Braille'a	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
2	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.
3	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca grudnia 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W KŁOBUCKU</b>				
1	Bariery architektoniczne wewnątrz budynku, brak zapewnienia komunikacji poziomej i pionowej	Przygotowanie zapytania do władz miasta, zarządców i właścicieli budynków dotyczącego możliwości zmiany lokalizacji POK na lokalizację spełniającą wymagania architektoniczne dotyczące dostępności	WAG, WOKIP, BHP, WEF	Do końca grudnia 2024r.
2	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
4	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.

5	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W LUBLIŃCU</b>				
1	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Pismo do Zarządcy budynku w sprawie oznakowania przestrzeni szklanych	BHP, WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
2	Konieczność wymiany drzwi w POK  (aktualnie drzwi posiadają szerokość około 80 cm)	Pismo do zarządcy budynku w sprawie wymiany drzwi	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
3	Braki i przetarcia taśm znakujących schody	Pismo do zarządcy budynku w sprawie wymiany taśm znakujących	BHP, WAG, WOKIP	Do końca września 2021r.
4	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
5	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.

		Braille'a oraz planów tyflograficznych		
6	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
7	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
8	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
9	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
10	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021 r.
11	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W MYSZKOWIE</b>				
1	Brak oznakowania miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy budynku w sprawie odświeżenia i poprawnego oznakowania miejsca parkingowego przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.

2	Konieczność remontu podłogi, likwidacja dziur, wymiana wykładziny podłogowej	Pismo do zarządcy budynku w sprawie wymiany wykładziny podłogowej	WAG, BHP	Do końca września 2021r
3	Progi o wysokości 2 cm	Pismo do zarządcy budynku w sprawie likwidacji progów	WAG, BHP	Do końca września 2021r
4	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
5	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
6	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
7	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
8	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
9	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
10	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.

	wejściowych, tablicach ogłoszeń			
11	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W RACIBORZU</b>				
1	Brak oznakowania na POK na budynku	Pismo do Starosty w sprawie uzupełnienia oznaczeń POK spójne z systemem Starostwa ale z zachowaniem wytycznych księgi znaku NFZ	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
2	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023r.
3	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
4	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
5	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
6	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.



7	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W RUDZIE ŚLĄSKIEJ</b>				
1	Brak oznaczeń w języku Braille'a	Pismo do Zarządcy budynku, w sprawie montażu oznaczeń w języku Braille'a	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
2	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca grudnia 2022r.
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W SOSNOWCU</b>				
1	Brak wyraźnego oznakowania miejsca parkingowego dla niepełnosprawnych – parking podziemny	Pismo do zarządcy budynku w sprawie odświeżenia i poprawnego oznakowania miejsca parkingowego przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
2	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2023 r.
3	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
4	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.

5	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
6	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
8	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
9	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH</b>				
1	Konieczność uporządkowanie ciągów komunikacyjnych przeznaczonych dla niepełnosprawnych (w trakcie remontu)	Pismo do zarządcy budynku w sprawie uporządkowania ciągów komunikacyjnych	WAG, BHP	Do końca grudnia 2021r.
2	Brak miejsca parkingowego dla niepełnosprawnych w bliskiej odległości od POK-u	Pismo do Prezydenta Miasta w sprawie wyznaczenia miejsca parkingowego przeznaczonego dla osób	WAG	Do końca grudnia 2022r.

		niepełnosprawnych przy budynku POK-u		
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.
4	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
8	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
9	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
10	Brak poręczy przyschodowej na wejściu do poczekalni	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż poręczy,	WAG, BHP	Do końca grudnia 2023r.

11	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
12	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W TYCHACH</b>				
1	Brak wyraźnego opisanie i oznakowania wejścia dla niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy budynku w sprawie i oznakowania wejścia dla osób niepełnosprawnych	WAG	Do końca grudnia 2021r.
2	Brak na wewnętrznych tablicach informacyjnych POK-u	Pismo do zarządcy budynku w sprawie dodania POK na tablicach informacyjnych,	WAG, WOKIP	Do końca września 2021r.
3	Konieczność poprawy mocowania wykładziny podłogowej	Pismo do zarządcy budynku w sprawie poprawy mocowania wykładziny podłogowej	WAG, BHP	Do końca grudnia 2021r.
4	Likwidacja progów	Pismo do zarządcy budynku w sprawie likwidacji progów	WAG, BHP	Do końca grudnia 2021r
5	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.
6	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.

	ze szczególnymi potrzebami			
7	Brak oznakowania możliwości wejścia do budynku z psem asystującym	Oznakowanie możliwości wejścia do budynku z psem asystującym	WOKIP	Do końca września 2021r.
8	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG,WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
9	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
10	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
11	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
12	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
13	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
14	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r

PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ZABRZU				
1	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.
2	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
3	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
4	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
5	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
6	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
7	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
8	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca listopada 2021r.

9	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ZAWIERCIU</b>				
1	Konieczność odświeżenia oznakowania poziomego miejsca dla niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy budynku w sprawie odświeżenia oznakowania miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych	WAG	Do końca listopada 2021r.
2	Brak odpowiedniego zamka w ubikacji dla niepełnosprawnych z system łątki w obsłudze bez użycia klucza	Pismo do zarządcy budynku w sprawie wymiany zamka w toalecie dla osób niepełnosprawnych	WAG	Do końca września 2021 r.
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.
4	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Pismo do Zarządcy budynku w sprawie montażu oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024r.
5	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.

	potrzebami w instrukcji PPOŻ	ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami		
8	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	pismo do zarządcy budynku w sprawie instalacji i montażu ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024r.
9	Zbyt duża liczba oznaczeń, komunikatów na drzwiach wejściowych, tablicach ogłoszeń	Minimalizacja oznaczeń i komunikatów	WOKIP	Do końca sierpnia 2021r.
10	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>PUNKT OBSŁUGI KLIENTÓW W ŻYWCU</b>				
1	Brak wyraźnego oznakowania miejsca parkingowego dla niepełnosprawnych	Pismo do zarządcy budynku w sprawie odświeżenia i poprawnego oznakowania miejsca parkingowego przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych	WAG, WOKIP	Do końca września 2021r.
2	Brak oznakowania dużych przestrzeni szklanych	Oznakowanie dużych przestrzeni szklanych kontrastowymi pasami zgodnie z rekomendacjami wskazanymi w audycie	BHP, WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2021r.
3	Brak odpowiednio przystosowanego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	Przystosowanie jednego miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	WAG, BHP, WOKIP	Do końca czerwca 2024r.



4	Brak oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	Po ustaleniu z zarządcą budynku, montaż oznaczeń w języku Braille'a oraz planów tyflograficznych	WAG, WOKIP, BHP	Do końca grudnia 2024 r.
5	Brak systemu wspomagającego słyszenie	Zakup i montaż systemu wspomagającego słyszenie (pętla indukcyjna)	WOKIP, WAG	Do końca czerwca 2022r.
6	Brak dostępu do tłumacza języka migowego	Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego	WOKIP, WAG	Do końca grudnia 2021r.
7	Brak informacji o ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami w instrukcji PPOŻ	Pismo do zarządcy budynku w sprawie aktualizacji instrukcji PPOŻ o zapisy dotyczące ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami	ZBiCD, WAG	Do końca grudnia 2021r.
8	Brak dróg prowadzących dla osób z niepełnosprawnością wzroku	Po ustaleniu z zarządcą budynku montaż ścieżek prowadzących	WAG, WOKIP	Do końca grudnia 2024 r.
9	System kolejkowy niedostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Pismo do dostawcy usługi w sprawie dodania komunikatów głosowych, zakup i montaż oznaczeń dla osób niewidomych	WAG, WIN, WOKIP	Do końca września 2022r
<b>STRONA INTERNETOWA</b>				
1	<b>Monitorowanie treści zamieszczanych na stronie internetowej</b>	Bieżące monitorowanie pod względem dostępności cyfrowej	WOKIP, ZKS	Bieżąco
2	<b>Brak na stronie łatwych do odnalezienia, podstawowych informacji o sposobie dotarcia, usytuowaniu sal</b>	Opublikowanie na stronie	WOKIP, ZKS	Do końca grudnia 2021r.

	<b>obsługi, telefonu do koordynatora dostępności.</b>			
3	<b>Brak na stronie pliku z informacją łatwą do zrozumienia ETR</b>	Opublikowanie na stronie	WOKIP, ZKS	Do końca grudnia 2021r.
<b>PROCEDURY</b>				
1	<b>Brak procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami</b>	Opracowanie procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, wprowadzenie oraz szkolenia dla pracowników SOK i POK	WOKIP, ZKS	Do końca grudnia 2023 r.