

Ewa Lefik-Babiasz: Dzień dobry, Ewa Lefik-Babiasz, Fundacja Avalon. Gościem podcastu #WystarczyZacząć dzisiaj jest Artur Then z Departamentu Dostępności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON). Witamy serdecznie.

Artur Then: Dzień dobry Pani, dzień dobry Państwu.

Ewa Lefik-Babiasz: Spotkaliśmy się dzisiaj, żeby trochę porozmawiać o Polskim Akcie o Dostępności i o jego wdrażaniu. Jak to wygląda z Pana perspektywy? Czym jest dostępność? Jak ona się wiąże z tym Polskim Aktem o Dostępności?

Artur Then: Najogólniej rzecz biorąc, dostępność to jest realizacja praw człowieka. Każdy obywatel, bez względu na to, jakie ma swoje cechy fizyczne, psychiczne czy jakiegokolwiek inne – ze względu na rasę, płeć, wyznanie, orientację – ma prawo do realizowania siebie jako obywatel państwa. O tym mówi Konwencja ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami i w tym kierunku zmienia się od lat polskie prawodawstwo. Najpierw była ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W tej chwili mamy właśnie Polski Akt o Dostępności, czyli dostępność niektórych usług i produktów. Ten proces jest ciągły, on będzie trwał bardzo, bardzo długo i pewnie nigdy się nie skończy, bo zawsze będziemy mogli coś jeszcze poprawić.

Ewa Lefik-Babiasz: To prawda. Dążenie do doskonałości to jest chyba jeden z elementów procesów, w którym wszyscy funkcjonujemy w ogóle w życiu. Ale wspomniał Pan o tym, że właśnie Polski Akt o Dostępności dotyczy osób z niepełnosprawnościami, ma wspierać osoby bez względu na ich potrzeby i możliwości. Czy tylko osoby z niepełnosprawnościami są beneficjentami tego aktu prawnego, tej zmiany prawnej?

Artur Then: Tak samo jak w przypadku ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Polski Akt o Dostępności nie dotyczy tylko osób z niepełnosprawnościami. Dotyczy niemal każdego z nas, dotyczy osób, które funkcjonują w jakimś stopniu inaczej, w jakimś stopniu potrzebują tego wsparcia. Paradoksalnie największą grupą odbiorców PAD-u czy ustawy o zapewnieniu dostępności są seniorzy. To jest bardzo szybko rosnąca grupa i bardzo liczna. Nawet większość z tych osób mimo, że ich zmysły czy fizyczność w jakiś sposób napotyka ograniczenia, to nie traktują siebie jako osoby z niepełnosprawnością. Po prostu są osobami starszymi.

Ewa Lefik-Babiasz: Dokładnie, czyli ze szczególnymi potrzebami.

Artur Then: To też jest taka definicja, taki sposób formułowania tych osób, które właśnie w jakimś etapie swojego życia albo czasowo, albo na stałe, mają jakąś potrzebę i ona może odbiegać od tych, które dotychczas miały. Ja pamiętam jako młody ojciec, wiele lat temu, jadąc z córką, z wózkiem, borykałem się z najróżniejszymi przeszkodami. Od tego, jak wejść do tramwaju. Nikt wtedy jeszcze nie słyszał o tramwajach niskopodłogowych. Jak wejść po schodach, wnieść ten wózek. Jak skorzystać z toalety, gdzie ojciec z córką ma dylemat, z której toalety skorzystać – z damskiej czy z męskiej? I to są takie rzeczy, które nam się przydarzają, niezależnie od niepełnosprawności. W zeszłym roku, w skutek jakiegoś nieszczęśliwego upadku, miałem przez kilka tygodni problemy z chodzeniem. I doświadczyłem czegoś, co wielu osobom z niepełnosprawnościami się przydarza na co dzień. Czyli na przykład chodzenie po schodach bez poręczy, było dla mnie wyzwaniem naprawdę trudnym.

Ewa Lefik-Babiasz: No właśnie, tych wyzwań jest bardzo dużo. I też pan wspominał o tym, że Polski Akt o Dostępności wprowadził tę dostępność do niektórych produktów i usług. Mógłby pan troszkę powiedzieć, gdzie ją moglibyśmy zobaczyć, gdzie jako osoby z niepełnosprawnością możemy spodziewać się poprawy?

Artur Then: Polski Akt o Dostępności jest kolejnym etapem tej dostępności. I o tym pamiętajmy. Nie jest on idealny i nie jest on kompletny. Ale jest to drugi krok po 2019 roku, gdzie została uchwalona ustawa dotycząca instytucji publicznych, gdzie mamy do czynienia z obowiązkiem zapewnienia dostępności produktów i usług. Niektórych. Stopniowo, ale największy postęp będzie widoczny, jeśli chodzi o świat cyfrowy. Ponieważ rzeczywiście zarówno dostępność takich usług, jak zamawianie, kupno biletów online, odprawianie się na lotnisku online, czy w ogóle korzystanie ze sklepów internetowych, co dzisiaj dla nas jest jakby codziennością, jest na pewno, będzie najszybciej odczuwalne. Ponieważ tutaj przepis mówi, że oczywiście jest okres przejściowy, ale każdy usługodawca, każdy sklep internetowy, który będzie wprowadzał jakiegokolwiek zmiany, już musi uwzględniać te zapisy ustawy o dostępności. Bo to nie jest tak, że 28-go weszła w życie ustawa i po północy już wszystko ma być dostępne. Ten proces się rozpoczyna, są okresy przejściowe i one są w zależności od różnych produktów czy usług dłuższe lub krótsze. Ale ten proces się zaczyna. Każda zmiana już będzie musiała to uwzględniać.

Ewa Lefik-Babiasz: Muszę dopytać o dwie rzeczy z tego, co pan powiedział. Pierwsze to jest to, że strony internetowe, sklepy powinny być dostępne. To dla naszych odbiorców, żebyśmy doprecyzowali. Pan powiedział, że zmiany, które są wprowadzane, już powinny działać w obszarze dostępności. Czyli na przykład, jeśli ktoś ze słuchaczy ma stronę internetową, sklep internetowy, który wprowadza nowe produkty, to rozumiem, że on powinien już tą swoją stronę dostosować? Czy inaczej to należy rozumieć?

Artur Then: Inaczej to należy rozumieć, bo jakby wprowadzenie nowego produktu nie jest istotną zmianą. Jest zmianą jakby ilościową, nie jakościową. Jeżeli właściciel strony na przykład zacznie zmieniać wygląd, czy będzie wprowadzał nowe funkcjonalności na tej stronie, których wcześniej nie było, to to już jest zmiana, która wymaga, żeby dostosowywać tą stronę do wymogów.

Ewa Lefik-Babiasz: A strony internetowe, które dotychczas działały, mają jakiś okres przejściowy?

Artur Then: Tak, jest to 5 lat. Każda zmiana, jeśli jest istotna, powinna uwzględniać Polski Akt o Dostępności.

Ewa Lefik-Babiasz: Powiedział pan też, że właśnie tylko niektóre produkty i usługi będą dostępne od razu. Wspominałam o tym chwilę wcześniej, kiedy sygnalizowaliśmy naszym odbiorcom, że Polski Akt o Dostępności właśnie wszedł w życie, to dostaliśmy takie odpowiedzi: „u mnie terminal nadal nie działa”, albo „u mnie z bankomatem nadal trudno.” To proszę powiedzieć, kiedy możemy się spodziewać takich realnych zmian? Ta noc z 28 na 29 czerwca 2025 jednak nie odczarowała dostępności i nie zmienił się tak aż świat, jakbyśmy wszyscy chcieli.

Artur Then: No dokładnie, tak. To jest niemożliwe. Mimo, że przedsiębiorcy mieli czas, ponieważ był rok *vacatio legis* (okresu przejściowego) w przypadku tej ustawy, to jednak jeszcze zostały wprowadzone te okresy przejściowe. I tutaj rzeczywiście od 5 lat. Najdłuższy okres przejściowy jest dla bankomatów, bo tutaj rzeczywiście albo do śmierci technicznej, albo maksymalnie 20 lat. Jest to związane z olbrzymimi kosztami wprowadzania tych zmian, natomiast każdy nowy bankomat, który zostanie wprowadzony po 28 czerwca 2025 już powinien spełniać wymagania ustawy.

Ewa Lefik-Babiasz: Terminale płatnicze, czyli to, czym najczęściej się posługujemy, płacąc kartą, też jeszcze chwilę poczekamy?

Artur Then: Ale te nowe wprowadzane na rynek już będą musiały być dostępne.

Ewa Lefik-Babiasz: To jeszcze dopytam, co to znaczy “nowe, wprowadzane”? Te, które na przykład zostały wyprodukowane już wcześniej muszą być dostosowane? Chciałabym poznać definicję “wprowadzenia” i o to dopytać.

Artur Then: “Ten, który został wprowadzony na rynek” oznacza, że jeżeli przeszedł granicę celną Unii Europejskiej przed 28 czerwca 2025 i jest już w magazynie, to na podstawie prawa – jeszcze może być niedostępny.

Ewa Lefik-Babiasz: No, czyli ten proces już się zaczął?

Artur Then: Zaczął się, także wszystko, co jest, co zostało wprowadzone w zeszłym tygodniu, dwa tygodnie temu to już musi być dostępne.

Ewa Lefik-Babiasz: Wyglądamy wszyscy tego, z niecierpliwością tak naprawdę i tak jak Pan powiedział, ta dostępność niektórych produktów i usług, ale już rozpoczynająca zmianę w tym obszarze prywatnego sektora będzie znacząca dla wielu grup. To doprecyzujemy te konsekwencje dla firm, które nie doprowadzą do dostępności swoich produktów lub usług, które nie będą współpracować w tym zakresie. Czego mogą się spodziewać? Jak to wygląda?

Artur Then: To powiedzmy jeszcze jedną rzecz, że Polski Akt o Dostępności nie dotyczy mikroprzedsiębiorców w zakresie usług, czyli te małe firmy, zatrudniające mniej niż 10 osób i które mają obrót poniżej 2 milionów Euro, nie muszą realizować Polskiego Aktu o Dostępności [w zakresie usług]. Te większe firmy, które wprowadzają na rynek produkty lub usługi, w momencie, kiedy otrzymują skargę, muszą na nią zareagować. Brak reakcji powoduje, że skarga jest uznawana za zasadną. W tym momencie organ nadzoru może wkroczyć jeśli uzna, że wszystkie te warunki, które są w ustawie, są spełnione i produkt należy do tej kategorii dostosowania, może nakazać dostosowanie tego produktu. Zaczyna się proces, który jest dość dobrze opisany w ustawie.

Ewa Lefik-Babiasz: A proszę powiedzieć, w jakich przypadkach może dojść do zakazu świadczenia usługi? Czy to musi być trwałe uchylanie się?

Artur Then: Tak, trwałe uchylanie się i niereagowanie na przykład na zawiadomienia. Zanim dojdziemy do takiego scenariusza, to minie trochę czasu, bo rzeczywiście ten proces administracyjny niestety trwa długo.

Ewa Lefik-Babiasz: A ile on właśnie trwa? Bo wspomniał Pan o tym, że przedsiębiorca ma 30 dni na odpowiedzenie na naszą skargę. A ile po stronie PFRON-u i tych wszystkich organizacji tego czasu musi upłynąć, żebyśmy my na końcu, jako ten odbiorca, dostali informację: „tak, to twoje zawiadomienie było zasadne”, albo „nie, nie było zasadne” i z jakich powodów?

Artur Then: Tutaj nas obowiązuje kodeks postępowania administracyjnego i te terminy, które tutaj wynikają z tego – do 30 dni. Oczywiście w przypadkach bardziej skomplikowanych można go wydłużyć i to często się dzieje, ponieważ jeśli już stwierdzimy, że dany podmiot czy produkt, czy usługa powinny być dostępne, a tego nie spełniają – to musimy przeprowadzić jakieś badania. O wiele łatwiej jest oczywiście stronę internetową przebadать, bo do tego są takie narzędzia, które dość szybko działają. Natomiast w przypadku produktów to już nie jest takie oczywiste. I tutaj na pewno wiele jeszcze będziemy musieli się nauczyć również jako organy nadzoru, ponieważ o ile na przykład Urząd Komunikacji Elektronicznej posiada laboratoria,

w których bada różne właściwości urządzeń – jak telewizory, komputery, czy telefony – pod kątem najróżniejszych parametrów, o tyle jeszcze w kwestiach tych dostępnościowych, to jesteśmy w powijakach. To się tworzy powoli. Jest rynek tych instytucji, czy też organizacji, które się tym zajmują, ale nadal, nim to będzie już tak wystandaryzowane i będziemy w stanie bardzo dokładnie o tym stwierdzić, to chwilę na pewno potrwa.

Ewa Lefik-Babiasz: Taką obawę mam, że właśnie brak takiej standaryzacji, o której Pan mówi, że na tę chwilę jeszcze jej nie mamy, a być może właśnie takie laboratorium badania dostępności, które byłoby właśnie takim elementem standaryzacji tych elementów, które wynikają z ustawy, byłoby pomocne dla wszystkich. I dla tych, którzy takie zawiadomienia, czy skargi chcieliby złożyć. I dla tych, których to przepisy obowiązują i też dla tych, którzy mają to kontrolować.

Artur Then: Na pewno takie rzeczy będą powstawać i powstają. Urząd Komunikacji Elektronicznej, zdaje się, że pracuje nad takim laboratorium. W związku z czym to się powoli dzieje i na pewno rzeczywiście – PFRON tutaj nie będzie budował własnego laboratorium, na pewno. Byłoby to naprawdę powielanie już istniejących rozwiązań, czy tych narzędzi, które będą tworzyły organy nadzoru u siebie. To byłoby zupełnie niezasadne. My mamy generalnie patrzeć, jak to funkcjonuje. Mamy koordynować te rzeczy, ponieważ są usługi na przykład, które zahaczają o różne organy nadzoru. Czyli na przykład usługi bankowe świadczone za pomocą strony internetowej. To jednocześnie jest Rzecznik Finansowy i Ministerstwo Cyfryzacji. Więc tutaj, w takich sytuacjach PFRON będzie wkraczał.

Ewa Lefik-Babiasz: Witam mojego kolejnego gościa, a jest nim?

Zuzanna Raszkowska: Zuzanna Raszkowska z Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, pasjonatka dostępności.

Ewa Lefik-Babiasz: Przez środowisko zwana też „matką Polskiego Aktu o Dostępności” albo „aniołem Polskiego Aktu o Dostępności”. Bardzo nam miło, że się dzisiaj tu spotykamy. Bardzo dziękuję, że Pani dyrektor przyjęła nasze zaproszenie.

Zuzanna Raszkowska: Mnie również jest bardzo miło. Już nie raz współpracowaliśmy i wspaniałą energię macie jako organizacja. Chętnie będę opowiadała o tym akcie razem z wami.

Ewa Lefik-Babiasz: W Polsce mamy prawie 5 milionów osób z niepełnosprawnościami i ponad 9 milionów osób po 60. roku życia, czyli całkiem dużą grupę osób, które już dzisiaj mogłyby powiedzieć, że mają szczególne potrzeby i że potrzebują szczególnych

rozwiązań, albo czasem tylko uwagi na te szczególne potrzeby. Polski Akt o Dostępności, to chyba dla właśnie tej grupy został stworzony?

Zuzanna Raszkowska: Tak, dokładnie. Powiem tak trochę może od strony legislacyjnej, bo to, że to jest akt Unii Europejskiej, to zaraz pewnie szerzej o tym opowiemy, ale też ten akt nawiązuje do Konwencji ONZ o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami. Tam mamy też szczególne spojrzenie na niepełnosprawność i my właśnie to spojrzenie kopiujemy w naszej ustawie. To także było skopiowane pierwotnie do dyrektywy. Jak państwo w tym gronie doskonale i najlepiej wiecie, ono jest bardzo szerokie, obejmuje wiele grup – nie tylko osoby z niepełnosprawnościami stałymi, ale także z ograniczeniami funkcjonalnymi w krótszych okresach czasu, czy też seniorami, którzy też mają podobne potrzeby w zakresie dostępności jak osoby z niepełnosprawnościami. I myślę, że nas wszystkich na różnych etapach naszego życia. Już często opowiadamy o tych kobietach w ciąży, ojcach z wózkami, czy chociażby złamanej ręce, czy chorym oku, ale to są właśnie te osoby, czyli my wszyscy. Także w tym momencie ja już też jestem tym adresatem i beneficjentem tej ustawy i myślę, że to jest bardzo szerokie grono.

Ewa Lefik-Babiasz: Skąd te przepisy właśnie w Polsce się wzięły? Rozumiem, że jest to jakiś element unijnej polityki i takiego szerszego spojrzenia na dostępność w ujęciu europejskim?

Zuzanna Raszkowska: Tak jest. Prace nad tymi przepisami trwają już od grudnia 2015 roku. Czyli historię mamy już prawie dziesięcioletnią. Dostępność jest jednym z priorytetów Komisji Europejskiej już od wielu lat i w zasadzie już 2010 roku bodajże, kiedy pojawiła się po raz pierwszy w tych strategiach unijnych na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Więc to był jeden z priorytetów Komisji Europejskiej, aby wydać projekt takiego aktu prawnego. I ten projekt osadza się na dwóch filarach. Jeden to jest oczywiście filar społeczny, czyli ta poprawa życia, przede wszystkim osób z niepełnosprawnościami, bo jednak tutaj to jest to w centrum uwagi, mimo że wiemy, że ten krąg jest znacznie szerszy. Ale drugi filar to jest filar gospodarczy, który polega na tym, aby dać poprzez wspólne wymogi unijne, podobne wymagania w zakresie dostępności.

Zuzanna Raszkowska: Komisja Europejska stwierdziła, że wszystkie państwa członkowskie już w momencie publikacji projektu dyrektywy w 2015 roku ratyfikowały Konwencję ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami. Wobec tego wszystkie w jakiś sposób zaczęły wdrażać w swoje porządki prawne te wymagania dotyczące dostępności. I żeby uniknąć rozdrobnienia legislacyjnego, chodziło o to, żeby dać jeden wspólny akt prawny, który by rozwiązał ten problem.

Ewa Lefik-Babiasz: Czyli kwestie społeczne, kwestie gospodarcze, połączenie ich, z czego też wynika ogromna trudność, bo pogodzenie różnych interesów to też nie jest łatwe. I stąd też te prace bardzo długo się toczyły, już na poziomie unijnym.

Zuzanna Raszkowska: Tak, proszę zauważyć, że tam jest tak dużo branż różnorodnych, które różnie działają. Zaraz też pewnie przejdziemy do tych różnych obszarów, które obejmuje dyrektywa i nasza ustawa. I nałożenie jeszcze tej czapki dostępności na te branże, na ich codzienną praktykę, na projektowanie produktów i usług – samo zrozumienie czym jest dostępność – to jest bardzo długi proces, praca u podstaw, którą cały czas, mimo upływu tych dziesięciu lat, nadal wykonujemy.

Ewa Lefik-Babiasz: Słyszę i wiem o tym, że ten proces był długi i skomplikowany. Wiem też, że mnóstwo pracy Pani i Pani zespół włożył w to, żeby doprowadzić do tego, że ustawa została przyjęta. To powiedzmy trochę, kogo ona dotyczy i czego ona dotyczy.

Zuzanna Raszkowska: Tak, ona dotyczy przedsiębiorców – mówiąc w skrócie – zarówno prywatnych, ale też publicznych, którzy zajmują się w jakiś sposób produktami i usługami wymienionymi w tej ustawie. Jest to cała gama produktów, lista produktów i usług. Takich, z których korzystamy na co dzień. Czyli komputery, telefony, tablety, usługi informacji cyfrowej w transporcie publicznym, cały e-commerce, e-książki, usługi telekomunikacyjne, także usługi łączności alarmowej. Także centra powiadamiania ratunkowego będą musiały się dostosować do wymagań tej ustawy. Są to usługi bankowe chociażby, z których przecież korzystamy wszyscy, na co dzień, w naszym codziennym zarządzaniu domowymi finansami.

Ewa Lefik-Babiasz: Czyli to są przedsiębiorcy – z jednej strony producenci, ci, co udostępniają na rynku, a także ci, którzy importują produkty z krajów poza Unią Europejską?

Zuzanna Raszkowska: Tak, dokładnie. Czyli ta ustawa, dyrektywa pierwotnie, dotyczy i nakłada obowiązki także choćby na różne na przykład chińskie czy amerykańskie produkty. Czyli na cały łańcuch dostaw.

Ewa Lefik-Babiasz: Nie byłabym sobą, gdybyśmy nie dopowiedzieli – ten e-commerce, czyli sklepy internetowe?

Zuzanna Raszkowska: Tak jest.

Ewa Lefik-Babiasz: Czyli rozumiem, że wszystkie zakupy, które dokonujemy online i sklepy internetowe, z których korzystamy, to są te miejsca, które też są objęte ustawą?

Zuzanna Raszkowska: Tak. I to jest ważne, że chodzi o sprzedaż produktów poprzez ten e-commerce, ten sklep internetowy. Nie tylko wskazanych ściśle w naszej ustawie,

ale wszelkich produktów i usług. Więc każda sprzedaż przez Internet, która odbywa się na odległość, ona tutaj włącza. I co więcej, także wszelcy poddostawcy – jeśli jest to na przykład większy sklep internetowy i na przykład ma umowę z jakąś firmą, która obsługuje płatności w tym sklepie – to wtedy, niezależnie od tego, czy akurat ten podmiot jest objęty ustawą, ponieważ ja jako usługodawca jestem zobowiązana do zapewnienia dostępności, czyli przejście tego całego procesu zakupowego – od wyboru oferty, oglądania okienek, poprzez wybór, włożenie do koszyka, zapłacenie – ten cały proces od A do Z musi być dostępny. I ja jestem za to odpowiedzialna, czyli muszę dobierać takich poddostawców, aby oni mi tę dostępność także zapewnili. Także przedsiębiorcy, którzy oceniają, i to dotyczy raczej większych przedsiębiorców, że nie są w stanie spełnić wszystkich wymagań dostępności, mogą także rozpisać te powody, dla których nie są w stanie. Też mamy szczegółowe kryteria rozpisane w ustawie. To nie jest dowolna opowieść, dlatego nie mogą, więc oni mogą to przedstawić w swojej dokumentacji technicznej. I jeśli my, na przykład konsumenci, będziemy chcieli złożyć zawiadomienie na niedostępność, może się okazać, że jednak ten produkt legalnie może być niedostępny, ponieważ to dane przedsiębiorstwo mogło skorzystać z tych, jak my to nazywamy “klausul ochronnych” i mogło się wyłączyć. Aczkolwiek zasadą jest zapewnienie dostępności. To podlega bardzo dużym rygorom i ocenie nadzorów rynku, to czy decyduje się podmiot na wyłączenie się. Nie zachęcam, też nie zachęcam z tego powodu, że podmioty, które się wyłączają, nie będą mogły się ubiegać o środki publiczne. Ponieważ my, jako państwo, jako ministerstwa i inne urzędy, zamawiamy produkty i usługi na rynku. I ta ustawa, a także ustawa o zamówieniach publicznych, zobowiązuje nas, abyśmy zamawiali jedynie dostępne produkty i usługi. Także w ramach środków Unijnych, różnych konkursów Unijnych, to jest bardzo ważne i myślę, że to może być taka motywacja dla przedsiębiorstw. Dużo operuje na rynku zamówień publicznych, więc to mój taki komunikat, że nie chcemy się wyłączać z dostępności, to się nie opłaca. Bo w tej dostępności są też nasi klienci i nie warto nie kierować do nich naszej oferty. A po drugie, nie będziemy mogli korzystać z tych środków publicznych, gdzie tych zamówień publicznych przecież jest mnóstwo.

Ewa Lefik-Babiasz: To ja jeszcze dopytam w kontekście firm. Jeżeli jakaś firma ma wątpliwość, czy ja jestem objęty ustawą, czy nie. Albo czy ta moja działalność, którą prowadzę, wymaga dostosowania, to czy ma jakieś narzędzie, czy przewidziano jakieś też narzędzie wsparcia dla przedsiębiorstw, gdzie one mogą się zwracać? Czy to PFRON jest też tym organem, który jest odpowiedzialny, właściwy do tego, żeby udzielić tych informacji?

Zuzanna Raszkowska: Wymieniłam przy okazji innego tematu kwestie Funduszy Europejskich i tych działań, które realizujemy we wsparciu z tych funduszy. Chyba wskazałabym na dwie podstawowe instytucje, na Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, ale ona realizuje te działania tak zwane miękkie, czyli szkoleniowo-

doradcze. Aczkolwiek myślę, że także bardzo ważne, żeby się przygotować od strony prawnej, ale też tej całej koncepcji zrozumienia, czym jest ta dostępność. Są wybrani już operatorzy konkursów. Oni działają w całej Polsce. To są darmowe szkolenia, do których można przystąpić. Chodzi tylko o to, żeby szef, lider danej organizacji zechciał wysłać pracowników na takie szkolenia i zainteresował się nimi. I one też są w różnych formułach realizowane na żywo, online. To zależy od tego operatora, czyli tej firmy, która wygrała ten konkurs w PARP-ie. PARP zapewne też będzie prowadził inne działania na rzecz tej dostępności. My też współpracujemy, więc będziemy też ewaluować to, co do tej pory się udało i jak te postępy wyglądają w tej sferze szkoleniowo-doradczej. Narodowe Centrum Badań i Rozwoju prowadzi ścieżkę SMART. To z kolei jest ten obszar innowacji, badań i rozwoju. To już dla tych firm być może bardziej zaawansowanych, które chcą coś dodać i usprawnić swoje procesy, także w zakresie dostępności. O Banku Gospodarstwa Krajowego chyba wcześniej nie wspomniałam. A to też jest instytucja, która także jest włączona w ten cały mechanizm wsparcia dla przedsiębiorców i udziela nisko oprocentowanych pożyczek. Ona już udzielała je wcześniej i także na podstawie ustawy z 2019 roku, która dotyczyła szczególnie instytucji publicznych i dostępności w sferze usług publicznych. Ale od momentu wejścia w życie naszej ustawy, jest także tutaj włączony ten cały obszar wsparcia dla rozwoju produktów i usług dostępnych, zgodnie z ustawą o dostępności, tej z tego roku. I to są nisko oprocentowane pożyczki, kredyty, z których można skorzystać, aby rozwijać tę dostępność. Więc to bardzo opłacalne. I jest zapewniona też taka możliwość dla przedsiębiorstw. To już jest takie "twarde finansowanie", więc myślę, że warto skorzystać, zainteresować się.

Ewa Lefik-Babiasz: Tutaj chwilę wcześniej rozmawialiśmy z Arturem Then z Departamentu Dostępności PFRON o procedurze skargowej, o procedurze zawiadomień, które mogą być zgłaszane. Ale jak pani dyrektor się domyśla, po stronie osób z niepełnosprawnościami zawsze jest trochę taki lęk, że złożę zawiadomienie, złożę skargę, no być może będę traktowany właśnie jako osoba, która w jakiś sposób donosi. No właśnie, ja też bym chciała, żeby ten nasz podcast spotkał się z takim wydźwiękiem, że jest to w porządku, że tak należy, że my właśnie składając te zawiadomienia, składając te skargi działamy na rzecz dostępności nie tylko dla siebie, ale też dla większej grupy osób. Jak pani to postrzega? Jak państwo, jako ministerstwo widzicie ten właśnie element tych zawiadomień i skarg? Czy to jest trudne? Czy to będzie łatwe? Jak to państwo spostrzegacie?

Zuzanna Raszkowska: To jest rodzaj takiej reklamacji, którą znamy przecież na co dzień i nieraz składamy takie reklamacje, ponieważ jesteśmy niezadowoleni z tej jakości, której mogliśmy oczekiwać. I ta dostępność to jest ta jakość, której my powinniśmy chcieć i możemy oczekiwać. I domagamy się tego, bo nie mamy oporów przy składaniu reklamacji w przypadku innych sfer, więc myślę, że to jest dobry sposób.

Ewa Lefik-Babiasz: Tak, myślę, że to co Pani dyrektor mówi, skoro nie mamy oporów przy składaniu reklamacji, kiedy okazuje się, że produkt, który kupiliśmy jest nie taki jak byśmy oczekiwali, niezgodny z opisem czy w jakikolwiek inny sposób. I tutaj mamy łatwość w złożeniu reklamacji. To traktujemy też może te wnioski o zapewnienie dostępności, czy skargi wręcz, trochę tak, jak reklamacje na to, że to nie działa. Jak taką informację o tym, że to wymaga poprawy. Może wtedy będzie rzeczywiście łatwiej. Też tutaj wiemy, że dla osoby, która składa takie zawiadomienie, nie wiąże się to z niczym więcej, oprócz złożeniem takiego zawiadomienia. A proszę powiedzieć, jaka jest teraz rola ministerstwa w kontekście wdrażania Polskiego Aktu o Dostępności? Państwo nadal jako parasol, albo właściwie jako ten wyznaczający kierunek funkcjonujecie?

Zuzanna Raszkowska: Myślę, że nadal mamy ambicje, żeby być blisko tej ustawy. Lubimy ją i dużo, dużo czasu spędziliśmy z nią. Ja sama od stycznia 2016 roku pracuję nad tym aktem prawnym. Najpierw europejskim, później polskim, więc rzeczywiście, jest to już długi proces i ciężko byłoby się rozstać. Ale mamy też w ustawie dokładnie opisaną rolę naszego ministerstwa. Ona teraz sprowadza się raczej do takich działań informacyjno-edukacyjnych, promocyjnych, także inicjowanie badań naukowych. I też inicjowania potencjalnych zmian prawnych. Mamy też to doświadczenie dostępności przez nasz Program Dostępność (MFIPR), który realizujemy już od wielu lat. Więc mamy też ten szerszy ogląd. I skupiając się na tej informacji, promocji, co będziemy robić razem z organami nadzoru rynku. Już też robimy wspólnie różne działania i przygotowujemy się do kolejnych. Znowu wracając do świadomości, ona jest kluczowa, żeby w ogóle zrozumieć, żeby przedsiębiorcy zrozumieli, po co jest ta dostępność, na czym polega ta idea dostępności, jej sens. Jak przy każdej zmianie sądzę, zrozumienie motywacji, sensu, pomaga przeprowadzić tę zmianę. I jeśli oni siebie też zobaczą jako przyszłych beneficjentów tych zmian, to wierzę w to, że będą chcieli, będą bardziej skłonni przeprowadzać te zmiany. Nie tylko pod tym batem sankcji, które też są przewidziane w ustawie, ale po prostu rozumieją te zmiany. Mamy też Fundusze Europejskie. Jesteśmy instytucją zarządzającą dla kilku funduszy z polityki spójności, więc też tutaj mamy przewidziane środki. Też je wykorzystujemy po to, aby wesprzeć przedsiębiorców. Te działania realizują już też inne podmioty. Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości. Są uruchamiane różne konkursy, więc tutaj też wspieramy przedsiębiorców, żeby się przygotowali. I to dzięki tym też Funduszom Europejskim. Organy nadzoru rynku też muszą się przygotować. To musi być ta edukacja z każdej ze stron, więc to też będzie nasza rola, żeby inicjować te zmiany i tę naukę w organach nadzoru oraz naszych innych instytucjach partnerskich, które realizują i będą stosowały tę ustawę. Tak, jesteśmy też przy specjalnie powołanej grupie roboczej do spraw Europejskiego Aktu o Dostępności, przy Radzie Dostępności, więc tam mamy nadal silny głos, więc też patrzymy z góry. "Parasolową" instytucją bardziej bym nazwała teraz PFRON. I tutaj ma

ogromną i trudną rolę, ale współpracujemy wszyscy, żeby ta zmiana była nie tylko na papierze, ale żeby ona ujrzała światło dzienne. I żeby była realnie odczuwalna.

Ewa Lefik-Babiasz: Tak jest. Dla tych, dla których została stworzona. Super. A Pani dyrektor, jakieś plany związane z rozszerzaniem zmian w ustawie? Wspomniała Pani, że jesteście jako ministerstwo odpowiedzialni za inicjowanie? Czy to już się dzieje? Czy raczej, na razie może skonsumujemy to, co się zadziało, prawda? Bo ja mam trochę takie poczucie, że ustawa 28 czerwca 2025 weszła w życie. Wielu z nas nie doświadczyło jej skutków, bo to jest proces. Natomiast gdzieś te głosy pojawiają się o tym, że być może powinna być rozszerzona jeszcze o inne dziedziny gospodarki. Czy to jest temat na teraz, czy raczej na później?

Zuzanna Raszkowska: Temat rozszerzenia oczywiście od lat się pojawiał. On się pojawiał już na etapie negocjacji samej dyrektywy. Pojawiał się oczywiście temat środowiska zbudowanego, czy tej dostępności architektonicznej, też sprzętu AGD chociażby. I wiele, wiele innych przedmiotów naszego codziennego użytku, które również być może powinny znaleźć się w tym zakresie. Moim zdaniem to, co już mamy, jest ogromnym sukcesem, patrząc na to, jak długo się toczyły te negocjacje w Unii Europejskiej, że to wymagało zgody wszystkich państw członkowskich. Ja się cieszę z tego zakresu. Oczywiście wszyscy mamy też pewnie ambicje w przyszłości, żeby to rozszerzać, ale widzę też, że to już jest wyzwanie na ten moment. To, co mamy na teraz. Będziemy trochę na żywym ciele i organizmie się uczyć. Jak przedsiębiorcy rozumieją, jak my jesteśmy w stanie im pomóc w tych różnych pytaniach dotyczących interpretacji. Niedługo zacznie działać grupa przy Komisji Europejskiej, która także, mam nadzieję będzie tym forum, gdzie będziemy rozstrzygać pewne kwestie. Są różne znaki zapytania przy tej ustawie. Podobnie w innych państwach członkowskich. To nie jest to, że my jakoś w taki sposób wdrożyli że... Że tylko u nas te pytania się pojawiają. Te pytania wynikają z bardzo dużych takich nieścisłości, często też w samej dyrektywie. I teraz przekładając to na życie, widzimy jak to wszystko się sprawdza, jak to się zderza z tą praktyką codzienną biznesu. I my musimy słuchać tego biznesu. Chcemy i musimy słuchać was, organizacji społecznych, żeby to wszystko dopiąć. Żeby to prawo było stosowalne, egzekwowalne. I myślę, że wtedy będzie czas na ewaluację. Też takiej ewaluacji dokonuje PFRON raz na kilka lat. Więc za te pięć lat bodajże będziemy mieć pierwszy taki przegląd. My też musimy zraportować Komisji Europejskiej, czy są potrzebne jakieś zmiany. Więc będziemy cały czas w tym dialogu z Komisją Europejską. I myślę, że na pewno będzie moment na weryfikację, a być może na rozszerzenie zakresu. Ale skupmy się na tym, co jest, żeby to przejść. Żeby ta zmiana, którą mamy już, a jest duża, choć być może nie dla wszystkich satysfakcjonująca, ale...

Ewa Lefik-Babiasz: Ja myślę Pani dyrektor, że to jest olbrzymia tak naprawdę zmiana. I z punktu widzenia w ogóle patrzenia na dostępność, to jest olbrzymi krok. I nie można

o tym zapominać. Myślę, że to, co Pani mówi, że za pięć lat przyjdzie czas na pewnego rodzaju ewaluację, to jest właśnie odpowiedni moment, żeby wtedy mówić o tym, czy coś wymaga zmiany. Bo trudno po dwóch tygodniach od ich wdrożenia wydawać jakieś opinie. Ja mam jeszcze takie pytanie, bo powiedziała Pani o tym kontekście europejskim. I to jest dla mnie szalenie ważne, bo też tu wybrzmiało, że każdy z krajów mógł zaimplementować dyrektywę, niejako trochę we własnym zakresie. U nas jest to ustawa o dostępności niektórych produktów i usług. Jak to wygląda na poziomie europejskim? Mówi Pani o tym, że powstaje właśnie jakaś grupa, która będzie dokonywać interpretacji. Czy to będzie miało jakieś przełożenie na osoby z niepełnosprawnością u nas w kraju? Czy my możemy wiedzieć, gdzie te pytania padają, gdzie są te odpowiedzi, mamy dostęp jakiś do tego? Czy raczej to będą np. jakieś biuletyny, czy informacje, które dotrą do tego odbiorcy, który też by chciał wiedzieć, jak należy rozumieć ten przepis?

Zuzanna Raszkowska: W samej dyrektywie jest artykuł 28, który mówi o powołaniu tej grupy. My postulowaliśmy, żeby ona została powołana już dawno, ponieważ widzieliśmy te różne pytania, które się pojawiały i ze stron organizacji społecznych i biznesu. I chcieliśmy tę dyskusję prowadzić już wcześniej. Aczkolwiek na innego rodzaju forum z Komisją Europejską mieliśmy taką dyskusję, żeby rozmawiać o tych wyzwaniach implementacyjnych, czyli tego przenoszenia prawa europejskiego do praw krajowych. I tak, w tym artykule 28 jest mowa o tym, w kontekście tej grupy, że należy konsultować się ze społeczeństwem. Jeśli nie mylę teraz, wydaje mi się, że tam jest także nacisk na to, aby konsultować się z organizacjami społecznymi. To będzie grupa złożona z instytucji nadzoru rynku, ale ona musi brać pod uwagę ten głos strony społecznej. Też nie wiem, jak to będzie funkcjonować. Czekamy na jej uruchomienie. Póki co wiemy, że Komisja Europejska interesuje się każdym aktem. W niektórych państwach to jest kilka aktów. One są porozsiewane po innych. Myśm się zdecydowali na jeden akt prawny, żeby to było dosyć klarowne i jasne gdzie sięgnąć. I tak już to prawo do dostępności jest troszkę rozproszone, więc żeby przynajmniej w tym jednym akcie znajdowały się kwestie związane z Europejskim Aktem o Dostępności. Komisja Europejska już od 28 czerwca 2025 r. zaczęła badanie wszystkich ustawodawstw w państwach członkowskich. My jesteśmy także w trakcie tej oceny. Mieliśmy nawet spotkanie z Komisją Europejską w zeszłym roku. Zwróciła uwagę na pewne kwestie, będzie je badać. Będziemy jeszcze wyjaśniać różne wątpliwości – nasze, czy też Komisji Europejskiej. Na pewno Komisja nie odpuszcza, bardzo nas tutaj pilnuje, żeby wszystko było prawidłowe i żeby także jej cele w zakresie dostępności były zrealizowane, bo to też jest ambicja Unii Europejskiej. Unia Europejska, która ratyfikowała Konwencję ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami, więc ten proces jeszcze się będzie toczył pół roku – rok być może. I wtedy zobaczymy, czy to prawo jest spójne wszędzie tam, gdzie zostało ustanowione. Czy osoby z niepełnosprawnościami mogą liczyć na pewno na te same prawa, tak jak to zostało pomyślane, i czy przedsiębiorcy mają te same

obowiązk. Bo to też chodzi o wspólny rynek. Żeby te produkty, które ja wyprodukuję w Polsce i one zgodnie z Polską ustawą zapewniają dostępność, żeby zostało to tak samo uznane i ocenione w innych państwach członkowskich. Dlatego ta dyrektywa powstała, żeby to uwspólnić. I prawo, i obowiązki.

Ewa Lefik-Babiasz: Właśnie, to jest taki element, który mnie też zastanawiał, jak ma się ten kontekst europejski, do kontekstu produktów i usług. Czy my jako osoby z niepełnosprawnością wyjeżdżając na przykład do Francji, czy do Belgii, czy do jakiegokolwiek innego kraju Unii Europejskiej możemy liczyć na ten sam zakres, na tę samą dostępność albo na porównywalne interpretowanie tych zapisów. Rozumiem, że w świetle tej dyrektywy dokładnie tak. I teraz jest ten proces badania tego, czy to wszystko jest rzeczywiście spójne na poziomie tej interpretacji. A co, jeśli nie?

Zuzanna Raszkowska: No, to mamy całe oprządkowanie nadzoru rynku w Polsce. Tutaj rozmawialiście państwo z panem dyrektorem z PFRON-u, to też pewnie opowiedział trochę. Mamy kilkanaście tych instytucji nadzoru, ale rzeczywiście dobrze, że jest ten PFRON, który jest tą czapą systemu, który powinien spinać wszystkie elementy. Mamy właśnie te wspomniane zawiadomienia, więc możemy uruchamiać ten proces i te organy nadzoru rynku są zobowiązane, aby zareagować na każdy komunikat. Także jeśli same powezmą wiadomość o tym, że coś jest nie tak, że gdzieś jest ta niedostępność, w taki, czy inny sposób się o tym dowiedzą, to także muszą zareagować. Przynajmniej od strony litery prawa jest to tak zorganizowane, że mamy to prawo być też współodpowiedzialnymi za ten sukces tej ustawy, tak sądzę. Jakby nie chcę tej odpowiedzialności kierować na inne podmioty, ale myślę, że tak jak już mówiliśmy, że jest to w naszym wspólnym interesie, żeby reagować na to, jeśli coś jest nie tak. Bo ci przedsiębiorcy na razie może w ogóle nie wiedzą niektórzy, że tej dostępności nie ma. Musimy skierować tę wiadomość do nich w taki sposób.

Ewa Lefik-Babiasz: To jeszcze powiedzmy może wprost, jakie obowiązki dostępności są po stronie przedsiębiorców w wyniku tej ustawy. Dostępność cyfrowa, czyli zapewnienie rozumiem dostępności w kontekście standardu WCAG, przeczytywalności, zrozumiałości, jasności tego, co jest na stronach internetowych. To jest taki kluczowy element, jeśli chodzi o ten obowiązek? Bo docierając z komunikatem do przedsiębiorstw: „macie obowiązek spełnić warunki dostępności”, to ta dostępność jest różnie rozumiana? Niektórzy rozumieją dostępność dosłownie jako: „mam zapewnić gotowość do sprzedaży, czyli muszę mieć jakiś magazyn z asortymentem, który sprzedaję”. Często ta dostępność nie jest rozumiana w rozumieniu przepisów o zapewnieniu dostępności, czyli dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. To jak ten przedsiębiorca miałby się dowiedzieć od nas dzisiaj? Jesteś z jakiejś grupy przedsiębiorstw i co w związku z tym, gdzie się powinieneś zainteresować tym? Jak byśmy mieli ich pokierować, Pani dyrektor?

Zuzanna Raszkowska: Mamy wymagania dostępności określone w ustawie i one są pogrupowane na wymagania dla produktów i dla usług. Tutaj dostępność cyfrowa, WCAG, chociażby strony internetowe e-sklepów, o których rozmawialiśmy. To jest też nasza rola, żeby przedsiębiorcy zrozumieli, czym ta dostępność jest. Stąd ten cały wysiłek też, włożony w to, żeby wyedukować tych przedsiębiorców. W języku angielskim mamy prościej, bo są dwa różne słowa na tę dostępność rozumianą jako dostępność do prądu, internetu, wody i słowa na te dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Tutaj musimy uczyć tych przedsiębiorców, że to mówimy w tym znaczeniu. Czyli ta funkcjonalność, prostota, intuicyjność, to już tak odchodząc od tych czterech zasad WCAG, to takie wygodne skorzystanie z usługi od początku do końca, w sposób prosty, szybki, bezpieczny. Jeśli ja coś robię w sposób prosty i nie wyskakują mi różne inne okienka, to czuję się też bezpieczna w tym procesie i nie tracę tyle czasu. Więc znowu tutaj widzimy, że skorzystają na tym wszyscy klienci, nie tylko osoby z niepełnosprawnościami. Przy produktach ważne jest to, aby z produktu móc skorzystać za pomocą więcej niż jednego – jak to jest w ustawie napisane – “kanału sensorycznego”. Czyli choćby te bankomaty, czy terminale, które posługują się tylko płaskimi ekranami, bez przycisków. Ostatnio też szłam do lekarza, do okulisty i się bardzo ucieszyłam, że znowu wymienili na te tradycyjne, jak im się wydawało stare, ale jednak dobre terminale, które mają przyciski, dzięki którym mogłam widzieć i czuć pod palcami jaki pin wpisać. Nawet jak nie założę okularów, to jestem w stanie operować tym produktem. To są wymagania dotyczące też tego, żeby osoby o mniejszym zasięgu ruchu dłonią mogły skorzystać. Żeby obrazy nie migaly, żeby nie wyskakiwały niespodziewane okienka. I żeby komunikować się w inny sposób. To jest ta zasada podstawowa. Czyli jeśli jest wzrok, to żeby mogła także dotykiem czy słuchem wykonać operację na tym urządzeniu. Więc to są takie ogólne wymagania. Są bardzo szczegółowe wymagania też dla poszczególnych produktów i usług, bo mamy w tej ustawie całą gamę tych produktów i one trochę inaczej funkcjonują. Więc to jest wzięte pod uwagę. Ale na pewno ustawa nie wystarczy do zrozumienia. Są wskazówki, wytyczne, które PFRON opublikował. My też będziemy publikować różne pomoce, aby przedsiębiorcy mogli zrozumieć czym to w praktyce jest. Bardzo czekamy na normy zharmonizowane. Przedsiębiorcy wiedzą, co to są normy zharmonizowane. Szczególnie producenci, którzy obracają produktami. Mamy Polski Komitet Normalizacyjny, który także tłumaczy europejskie normy. I tam będą ścisłe, techniczne wskazania. Niestety instytucje normalizacyjne trochę opóźniają się w tym procesie. Ale na pewno to będzie najlepsza odpowiedź dla firm jak realizować. Myślę, że nie do takiej powszechnej lektury. Ja nie spodziewam się, żebym otworzyła to. Ale gdybym była przedsiębiorcą, to pewnie chciałabym się tym zainteresować i czekałabym na tę odpowiedź.

Ewa Lefik-Babiasz: Pani dyrektor, ja kocham Panią słuchać, ponieważ jest Pani pasjonatką i oddaną dostępności osobą. To, to słyszeć. Słyszeć tę empatię i to takie skoncentrowanie na drugiego człowieka. To bardzo ważne, żeby w administracji, przy



tak ważnych też kwestiach, pracowały takie osoby. Dlatego Pani bardzo dziękuję za wykonaną pracę. I za to, że właśnie ma Pani takie serce do dostępności. Na koniec chciałabym jeszcze jedną rzecz, żeby wybrzmiała. Dostępność jest dla nas wszystkich, prawda? Dobrze zrozumiałam, że tak naprawdę każdy z nas będzie beneficjentem tego, co zmienia Polski Akt o Dostępności?

Zuzanna Raszkowska: Tak jest. Zawsze tak mówiłam i już powoli się staję tą beneficjentką, jeśli już się nie stałam, więc na własnym przykładzie mogę powiedzieć, że tak, wszyscy skorzystamy na tej ustawie. Tylko zrobmy wszystko, żeby ona zaczęła działać, naprawdę. Ale to jest nasza wspólna rola. I dziękuję Wam za tę aktywność waszą i za współpracę.

Ewa Lefik-Babiasz: Dzięki wielkie. To już wszystko w dzisiejszym odcinku, ale na pewno nie wszystko w temacie. Jeśli masz pytania dotyczące poruszonych kwestii lub chcesz być na bieżąco z działaniami Fundacji Avalon, znajdź nas w mediach społecznościowych i na stronie internetowej. Wspieraj nasze działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami i świata bez barier. Dane do przekazania darowizny znajdziesz na www.fundacjaavalon.pl. Wystarczy zacząć. Już teraz.