



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Projekt pn. „Wypracowanie oraz wdrożenie jednolitego standardu jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia oraz systemu jego monitorowania”. Projekt jest realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 i współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.
Numer projektu: FERS.01.02-IP.06-0002/25

Analiza regulacji prawnych i dokumentów strategicznych dotyczących dostępności usług publicznych dla osób z niepełnosprawnościami

Opracowanie przygotowane przez Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” jest udostępniane na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 4.0 Międzynarodowe (CC BY 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Raport analityczny

Uwarunkowania dla publicznych służb zatrudnienia i wnioski organizacyjne

Opracowanie: Stowarzyszenie „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON”

Stan prawny i dokumentacyjny: 24 sierpnia 2026 r.

Warszawa 2026

Spis treści

1. Cel, zakres i metodyka analizy	4
1.1. Status i funkcja dokumentu	4
1.2. Cel analizy	4
1.3. Zakres przedmiotowy	5
1.4. Podstawa źródłowa i hierarchia dowodów	5
1.5. Metoda analityczna	6
1.6. Ograniczenia	7
1.7. Możliwość prześledzenia podstaw i aktualizacja ustaleń	7
2. Struktura raportu, sposób odwoływania się do źródeł i wykaz skrótów	9
2.1. Układ raportu	9
2.2. Sposób odwoływania się do źródeł	9
2.3. Wykaz skrótów	10
3. Synteza dla decydentów	11
3.1. Główne ustalenie	11
3.2. Ustalenia przekrojowe	11
3.3. Ryzyka wymagające pilnej kontroli	12
3.4. Rekomendacje o najwyższym priorytecie	13
3.5. Definicja jakości przyjęta na potrzeby analizy	13
4. Ramy pojęciowe analizy i kryteria oceny	15
4.1. Dostępność i mechanizmy jej zapewniania	15
4.2. Zakres osób i szczególnych potrzeb	17
4.3. Model biopsychospołeczny i informacja funkcjonalna	18
4.4. Autonomia, komunikacja i równoważna jakość merytoryczna	19
4.5. Zasady konstrukcyjne analizy i przyszłych rozwiązań	20
5. Analiza regulacji prawnych	22
5.1. Podstawy ustrojowe, międzynarodowe i unijne	22
5.2. Dostępność ogólna, cyfrowa i produktowa	25
5.3. Prawo rynku pracy i rehabilitacji zawodowej	32
5.4. Równe traktowanie, komunikacja, zamówienia i ochrona danych	35
5.5. Ocena spójności regulacyjnej	39
5.6. Obowiązki na kolejnych etapach ścieżki osoby	41
5.7. Ocena racjonalnego usprawnienia	44
5.8. Przezroczystość rozstrzygnięć i środki ochrony osoby	45
5.9. Informacja funkcjonalna, ochrona danych i usługi zewnętrzne	49
5.10. Wnioski z analizy prawnej	52
6. Analiza dokumentów strategicznych	54
6.1. Funkcja dokumentów strategicznych	54
6.2. Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027	54
6.3. Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030	54
6.4. Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030	55
6.5. Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030	55
6.6. Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r. z perspektywą do 2035 r.	55
6.7. Strategia Unii Europejskiej na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami 2021-2030 i jej wzmocnienie w 2026 r.	56
6.8. Pakiet na rzecz zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami i narzędzia Europejskiej Sieci PSZ ...	56
6.9. Zestawienie strategiczne	56
6.10. Kwestie strategiczne wymagające decyzji	58
6.11. Wnioski strategiczne	58
6.12. Ocena możliwości wdrożenia kierunków strategicznych	59
6.13. Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027 a organizacja obsługi osób z niepełnosprawnościami	60

6.14. Wskaźniki strategiczne, kontekst i odpowiedzialność za wyniki.....	62
6.15. Ciąg działań strategicznych: od prawa do rezultatu zatrudnieniowego.....	63
6.16. Spójność, różnice i obszary niewystarczająco opisane w dokumentach strategicznych	66
7. Diagnoza systemowa dostępności i obsługi osób z niepełnosprawnościami w publicznych służbach zatrudnienia	69
7.1. Zakres analizy i podział ról instytucjonalnych.....	69
7.2. Instrumenty wsparcia i ścieżka osoby	70
7.3. Przyczyny i bariery.....	73
7.4. Niespójności i luki systemowe	75
7.5. Decentralizacja i pełny przebieg usługi.....	77
7.6. Informacja, instrumenty i rola orzeczenia	79
7.7. Aktywizacja, bariery i skutki rozproszenia odpowiedzialności	80
7.8. Dane, kompetencje i warunki sprawnego działania organizacji.....	81
7.9. Punkty styku między instytucjami i ryzyko przerwania usługi.....	83
7.10. Obciążenie administracyjne i koszt koordynacji ponoszony przez osobę.....	84
7.11. Zróżnicowanie terytorialne i zdolność organizacyjna jednostek.....	85
7.12. Niepełnosprawności niewidoczne, zmienne i sprzężone w procesie obsługi.....	87
7.13. Braki w danych i obszary wymagające dalszego sprawdzenia	88
7.14. Pracodawca jako klient PSZ i współrealizator dostępnej ścieżki zatrudnienia	89
7.15. Postępowanie od wykrycia bariery do sprawdzenia trwałej poprawy.....	92
7.16. PSZ jako pracodawca i wewnętrzne warunki zdolności do dostępnej obsługi	94
7.17. Współdziałanie instytucji i ciągłość informacji na granicach procesów	96
8. Dwadzieścia kluczowych wniosków operacyjnych.....	100
8.1. Funkcja zestawienia	100
8.2. Zakres stosowania według podmiotu	100
8.3. Katalog dwudziestu wniosków.....	100
8.4. Zależności między wnioskami	106
9. Scenariusze osób korzystających z usług i sprawdzenie ciągłości usługi	107
9.1. Mobilność oraz dostęp sensoryczny	107
9.2. Komunikacja, rozumienie i regulacja bodźców	109
9.3. Zmienność funkcjonowania i złożoność wsparcia	111
9.4. Przejścia życiowe, utrzymanie pracy i współpraca z pracodawcą	113
9.5. Dostęp do usług na obszarze o ograniczonym transporcie.....	115
9.6. Uwierzytelnianie cyfrowe i kanał wspierany	116
9.7. Kryzys psychospołeczny i ciągłość kontaktu.....	116
9.8. Przejście z edukacji do zatrudnienia i rozproszenie informacji	117
9.9. Osoba głucha, tłumaczenie PJM i równoważność rozmowy zawodowej	118
9.10. Choroba przewlekła, zmienność funkcjonowania i bezpieczny powrót do pracy.....	119
10. Wnioski systemowe i rekomendacje organizacyjne	121
10.1. Wnioski systemowe.....	121
10.2. Rekomendacje dla poziomu krajowego.....	121
10.3. Rekomendacje dla wojewódzkich urzędów pracy	122
10.4. Rekomendacje dla powiatowych urzędów pracy	122
10.5. Współpraca z wykonawcami i pracodawcami	122
10.6. Granice stosowania raportu	123
11. Źródła	124
11.1. Akty prawne i dokumenty normatywne	124
11.2. Dokumenty strategiczne i programowe.....	125
11.3. Dokumenty metodyczne i interpretacyjne.....	125

1. Cel, zakres i metodyka analizy

1.1. Status i funkcja dokumentu

Niniejszy raport analityczny powstał w ramach podzadania 7.2, powierzonego Stowarzyszeniu „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON” na podstawie Umowy o partnerstwie nr 1/2026/UK. Służy analizie regulacji dotyczących dostępności i projektowania uniwersalnego oraz krajowych i unijnych dokumentów strategicznych związanych z dostępnością usług publicznych dla osób z niepełnosprawnościami i innych osób ze szczególnymi potrzebami.

Opracowanie zachowuje charakter analityczny: opisuje obowiązki, ich źródła i wzajemne zależności, natomiast progi wartościowe, częstotliwość kontroli, terminy organizacyjne oraz model danych pozostawia rozstrzygnięciom właściwych organów. Zawarte w nim elementy praktyczne pokazują, w jaki sposób ustalenia prawne i strategiczne dają się przełożyć na organizację usług, a ich wdrożenie wymaga wcześniejszego sprawdzenia wykonalności, kosztu i wpływu na pracę urzędów.

Zakres prac określa wniosek o dofinansowanie projektu „Wypracowanie oraz wdrożenie jednolitego standardu jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia oraz systemu jego monitorowania”, stanowiący załącznik do Umowy o partnerstwie nr 1/2026/UK. Należy odróżnić niniejszą analizę od badania nieformalnych praktyk w urzędach w podzadaniu 7.1, opracowania modułu obsługi osób z niepełnosprawnościami i sposobu jego wdrożenia w zadaniu 11 oraz przygotowania podręcznika w zadaniu 13. Raport dostarcza wniosków do tych prac, lecz nie zastępuje standardu, dokumentacji wdrożeniowej ani badań prowadzonych w innych zadaniach.

Element	Zakres raportu	Pozostawione odrębnym rozstrzygnięciom
Analiza prawa i strategii	Ustalenie obowiązków, celów polityki publicznej, zależności i luk wykonawczych.	Decyzja o zmianach ustawowych i o tworzeniu nowych obowiązków.
Diagnoza systemowa	Opis ścieżki osoby, punktów styku między instytucjami i typowych ryzyk dostępności.	Ogólnopolski audyt urzędów oraz pomiar odsetka jednostek spełniających poszczególne wymagania.
Wnioski operacyjne	Dwadzieścia najważniejszych wniosków organizacyjnych wynikających z analizy.	Gotowe procedury, formularze i parametry wdrożenia.
Scenariusze	Przykłady służące sprawdzeniu ciągłości usługi.	Rozstrzygnięcia w indywidualnych sprawach.

1.2. Cel analizy

Celem analizy jest określenie prawnych, strategicznych i organizacyjnych warunków dostępnej, niedyskryminacyjnej i rzetelnej obsługi osób z niepełnosprawnościami w publicznych służbach zatrudnienia, przy czym ocenie podlegają zakres obowiązków instytucji, relacje między poszczególnymi regulacjami, bariery napotymane na ścieżce osoby, rozkład odpowiedzialności na styku podmiotów oraz możliwość sprawdzenia rzeczywistego wyniku usługi.

Jednostką analizy jest pełny przebieg usługi — od uzyskania informacji i pierwszego kontaktu, przez rejestrację, rozpoznanie sytuacji, planowanie i realizację form pomocy, po kontakt z pracodawcą oraz utrzymanie zatrudnienia. Perspektywa ta pozostawia ustawowe kompetencje poszczególnych jednostek bez zmian, pozwala natomiast wskazać, gdzie odpowiedzialność ulega rozproszeniu, w którym miejscu powstaje ryzyko przerwania wsparcia i który podmiot dysponuje narzędziami pozwalającymi usunąć daną barierę.

1.3. Zakres przedmiotowy

- regulacje dotyczące dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej;
- regulacje rynku pracy, rehabilitacji zawodowej, równego traktowania, komunikowania się, postępowania administracyjnego, informatyzacji, zamówień publicznych i ochrony danych;
- krajowe i unijne dokumenty strategiczne dotyczące praw osób z niepełnosprawnościami, dostępności, zatrudnienia, usług społecznych i rozwoju publicznych służb zatrudnienia;
- bariery systemowe oraz punkty styku między publicznymi służbami zatrudnienia, systemem orzecznictwem, świadczeniami, rehabilitacją zawodową, usługami społecznymi, wykonawcami i pracodawcami;
- wnioski organizacyjne z rozróżnieniem obowiązków wynikających z prawa, proponowanych sposobów wykonania obowiązków, rekomendacji jakościowych i też wymagających dalszego sprawdzenia.

1.4. Podstawa źródłowa i hierarchia dowodów

Wnioski oparto przede wszystkim na obowiązującym prawie i oficjalnych dokumentach strategicznych. Dokumenty metodyczne i interpretacyjne służą wyjaśnieniu pojęć oraz uzasadnieniu przyjętego sposobu analizy. W tej grupie uwzględniono wykorzystane wytyczne Europejskiej Rady Ochrony Danych i komunikat Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, wskazane w wykazie źródeł. Sposób wykorzystania dokumentu zależy od jego przedmiotu i znaczenia dla analizowanej kwestii; stanowiska interpretacyjne nie zastępują przepisów. Materiały robocze bez pełnej informacji o autorze, zakresie i metodzie traktuje się pomocniczo, jako wskazanie kwestii wymagających sprawdzenia.

Kategoria	Rodzaj źródła	Sposób wykorzystania
1	Obowiązujące prawo krajowe, prawo Unii Europejskiej i ratyfikowane umowy międzynarodowe.	Ustalenie norm, adresatów, uprawnień, terminów i środków ochrony.
2	Oficjalne dokumenty strategiczne i programowe.	Ustalenie kierunków polityki, celów, odpowiedzialności oraz oczekiwanych wyników.
3	Dokumenty metodyczne i interpretacyjne, w tym wykorzystane wytyczne i stanowiska właściwych instytucji.	Wyjaśnienie pojęć, uzasadnienie sposobu analizy i identyfikacja dobrych praktyk, z uwzględnieniem statusu źródła.

Kategoria	Rodzaj źródła	Sposób wykorzystania
4	Wnioski autorów wynikające z porównania źródeł.	Sformułowanie rekomendacji organizacyjnych i pytań wymagających dalszego sprawdzenia.

Przegląd źródeł przeprowadzony 11 września 2026 r. miał charakter celowy i obejmował wybrane zagadnienia prawne oraz wytyczne dotyczące ochrony danych. Zachowano datę stanu prawnego raportu: 24 sierpnia 2026 r. Nie przeprowadzono odrębnego, wyczerpującego przeglądu orzecznictwa. Wykaz źródeł przedstawia dokumenty wykorzystane w tej analizie, a nie katalog wszystkich możliwych źródeł wykładni.

1.5. Metoda analityczna

W pracy połączono analizę funkcjonalną prawa, analizę dokumentów strategicznych oraz analizę procesu usługowego. Dla norm prawnych ustalano adresata, moment powstania obowiązku, jego zakres, sposób wykazania wykonania oraz środek ochrony przysługujący osobie. Dokumenty strategiczne oceniano przez pryzmat zakładanego wyniku, przypisanych działań, mierników i odpowiedzialności. Proces usługowy analizowano zaś w porządku: problem, przyczyna, skutek i możliwa odpowiedź organizacyjna.

W raporcie rozróżniono cztery rodzaje ustaleń: obowiązek prawny, proponowany sposób jego wykonania, rekomendację organizacyjną oraz tezę wymagającą sprawdzenia. Określenia „wymaganie”, „dowód”, „minimalna reakcja” i „pytanie kontrolne” w tabelach należy odczytywać zgodnie z funkcją danej kolumny i wskazaną podstawą; same nie nadają propozycji rangi obowiązku ustawowego. Przykładowe karty, rejestry, testy i rozwiązania organizacyjne służą pokazaniu możliwych kierunków standardu, chyba że ich obowiązkowy charakter wynika z konkretnego przepisu lub właściwej umowy. Status dwudziestu kluczowych wniosków wskazano w rozdziale 8.

Rodzaj ustalenia	Znaczenie
Obowiązek prawny	Wniosek wynika z konkretnego przepisu, stosowanego do wskazanego adresata i w określonym zakresie czasowym oraz przedmiotowym.
Sposób wykonania obowiązku	Propozycja organizacyjna pokazująca, jak obowiązek może być wykonywany w sposób powtarzalny i możliwy do sprawdzenia.
Rekomendacja organizacyjna	Rozwiązanie poprawiające jakość, spójność albo odpowiedzialność za usługę. Raport sam nie nadaje mu mocy wiążącej; wymaga ono przyjęcia przez właściwy podmiot w granicach jego kompetencji.
Teza wymagająca sprawdzenia	Założenie, którego trafność, wykonalność albo koszt powinny zostać ocenione na podstawie danych, konsultacji lub testu procesu.

Szczegółowy podział czynności oraz format dokumentacji wdrożeniowej należą do etapu opracowania standardu, a nie do niniejszej analizy. Zestawienia w raporcie wskazują uwarunkowania i kierunki rozwiązań; nie są gotowymi procedurami ani kartami wdrożeniowymi.

1.6. Ograniczenia

Analiza opiera się na źródłach prawnych, strategicznych i metodycznych oraz na rozpoznaniu typowych przebiegów usług. Poza jej zasięgiem pozostają obserwacja wszystkich jednostek, reprezentatywne badanie osób korzystających z usług i weryfikacja lokalnych procedur, dlatego twierdzenia o odsetku jednostek spełniających poszczególne wymagania, o przeciętnym koszcie usprawnienia oraz o liczebności próby kontrolnej wymagają odrębnego badania.

Ustalenia mają charakter ogólny. Szczegółowe rozstrzygnięcia dotyczące ochrony danych, przekazywania informacji, współadministrowania, monitorowania zatrudnienia i integracji systemów wymagają opinii prawnej odnoszącej się do konkretnego procesu, zakresu danych i podstawy prawnej.

Wartości progowe, częstotliwość kontroli, terminy napraw i zasady certyfikacji pozostają do ustalenia na podstawie pomiaru stanu wyjściowego, analizy ryzyka, rachunku kosztów oraz zdolności organizacyjnej jednostek.

1.7. Możliwość prześledzenia podstaw i aktualizacja ustaleń

O rzetelności raportu decyduje zarówno poprawność poszczególnych twierdzeń, jak i możliwość odtworzenia drogi prowadzącej od źródła do wniosku, dlatego każde ustalenie mające znaczenie dla organizacji usług powinno mieć określony status, wskazane źródło, zakres stosowania oraz sposób ponownego sprawdzenia.

Element	Minimalna informacja	Ryzyko przy braku informacji	Sposób kontroli
Źródło	Pełna nazwa, data, właściwa jednostka redakcyjna oraz data wejścia w życie stosowanego przepisu; dla rozwiązania organizacyjnego – podstawa i data jego przyjęcia.	Brak możliwości sprawdzenia, czy wniosek nadal ma podstawę.	Numerowany wykaz źródeł i okresowy przegląd aktualności.
Status	Obowiązek prawny, sposób wykonania, rekomendacja albo teza do sprawdzenia.	Przedstawienie propozycji jako nakazu albo osłabienie obowiązku prawnego.	Jednoznaczne oznaczenie przy kluczowych ustaleniach.
Zakres	Podmiot, etap procesu, grupa osób i warunki zastosowania.	Stosowanie wymogu do jednostki, której on nie dotyczy.	Tabela zakresu stosowania i przegląd kompetencji.
Pewność	Informacja potwierdzona, interpretacja wymagająca opinii albo teza do badania.	Nadmiernie kategoriyczny wniosek i błędna decyzja organizacyjna.	Recenzja prawna, ekspercka i użytkowników.

Element	Minimalna informacja	Ryzyko przy braku informacji	Sposób kontroli
Sprawdzenie	Dane, obserwacja, test użytkownika, analiza spraw albo analiza kosztu.	Utrwalenie rozwiązania, które nie działa w praktyce.	Rejestr pytań i wyników sprawdzenia.
Aktualizacja	Rola odpowiedzialna za ponowną weryfikację i zmianę wersji.	Pozostawienie nieaktualnej treści po zmianie prawa lub procesu.	Karta wersji i formalne zatwierdzenie zmiany.

2. Struktura raportu, sposób odwoływania się do źródeł i wykaz skrótów

2.1. Układ raportu

Rozdział	Zakres	Funkcja
1-3	Cel, metoda i synteza dla decydentów.	Wyjaśnia status dokumentu, sposób wnioskowania oraz najważniejsze ustalenia.
4	Ramy pojęciowe.	Porządkuje pojęcia dostępności, szczególnych potrzeb, podejścia funkcjonalnego, autonomii i jakości.
5	Analiza regulacji prawnych.	Ustala obowiązki oraz ich znaczenie na kolejnych etapach usługi.
6	Analiza dokumentów strategicznych.	Ocenia kierunki krajowe i unijne oraz ich przełożenie na organizację usług.
7	Diagnoza systemowa.	Opisuje ścieżkę osoby, punkty styku między instytucjami i przyczyny barier.
8	Dwadzieścia kluczowych wniosków operacyjnych.	Porządkuje najważniejsze konsekwencje prawne, strategiczne i systemowe.
9	Scenariusze osób korzystających z usług.	Sprawdza ciągłość usługi na realistycznych przykładach.
10	Wnioski i rekomendacje organizacyjne.	Wskazuje działania możliwe na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym.
11	Źródła.	Zawiera pełny, numerowany wykaz wykorzystanych aktów i dokumentów.

2.2. Sposób odwoływania się do źródeł

Odwołania do źródeł podaje się w pełnym brzmieniu pod tabelami i przy najważniejszych ustaleniach, bez kodów literowych i numerów odsyłaczy. Przy kolejnych przywołaniach tego samego aktu lub dokumentu stosuje się nazwę skróconą, a końcowy wykaz źródeł przyjmuje formę ciągłej listy numerowanej.

Jeżeli wniosek wynika z konkretnego przepisu, wskazywany jest również właściwy artykuł, ustęp albo punkt; odwołanie do całego dokumentu oznacza natomiast wykorzystanie go jako podstawy ogólnej, bez przypisywania każdej tezy do pojedynczej jednostki redakcyjnej.

2.3. Wykaz skrótów

Skrót	Znaczenie
AAC	Komunikacja wspomagająca i alternatywna
ETR	Tekst łatwy do czytania i zrozumienia
ICF	Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia
IPD	Indywidualny plan działania
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
KPON	Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych
PFRON	Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
PJM	Polski język migowy
PSZ	Publiczne służby zatrudnienia
PUP	Powiatowy urząd pracy
RODO	Ogólne rozporządzenie o ochronie danych
WUP	Wojewódzki urząd pracy
WCAG	Wytyczne dla dostępności treści internetowych

3. Synteza dla decydentów

3.1. Główne ustalenie

Polski porządek prawny zawiera rozbudowane podstawy dostępności i równego traktowania osób z niepełnosprawnościami. Trudność polega na rozproszeniu obowiązków między wieloma ustawami, instytucjami, kanałami obsługi i etapami procesu oraz na braku jednego sposobu wykazania, że osoba mogła przejść całą ścieżkę usługi na warunkach porównywalnych z warunkami pozostałych użytkowników.

Dostępność mierzy się przebiegiem całej usługi, a nie stanem pojedynczego budynku, strony internetowej czy formularza. W publicznych służbach zatrudnienia na wynik usługi składa się możliwość uzyskania informacji, rejestracji, przedstawienia własnej sytuacji, podjęcia świadomej decyzji i skorzystania z odpowiedniej formy pomocy, a gdy odpowiada to celowi osoby — również rozpoczęcia i utrzymania zatrudnienia. Przerwanie ciągłości na którymkolwiek z tych etapów niweczy działania wykonane wcześniej.

3.2. Ustalenia przekrojowe

Nr	Ustalenie	Konsekwencja organizacyjna
1	Prawo tworzy kilka warstw obowiązków, lecz nie opisuje jednej kompletnej ścieżki dostępnej usługi.	Potrzebny jest wspólny opis procesu łączący istniejące obowiązki, bez tworzenia nowych uprawnień.
2	Prawo do dostępnej obsługi nie jest tym samym co prawo do instrumentu zależnego od orzeczenia.	Potrzebę usprawnienia należy oddzielić od weryfikacji formalnego uprawnienia.
3	Orzeczenie potwierdza określony status, ale nie jest pełnym opisem funkcjonowania zawodowego.	Dobór wsparcia wymaga rozmowy o czynnościach, środowisku, zasobach, barierach i ułatwieniach.
4	PUP i WUP mają odmienne zadania.	Każde rozwiązanie powinno mieć jasno określony zakres stosowania, a nie ogólnego adresata „urząd”.
5	Odpowiedzialność za jakość nie kończy się przy skierowaniu do wykonawcy lub pracodawcy.	Dostępność należy uwzględniać w opisie zamówienia, umowie, odbiorze i monitorowaniu.
6	Cyfryzacja może usuwać bariery, ale może także tworzyć nowe.	Ocena musi obejmować pełną czynność, w tym logowanie, formularz, załączniki, komunikaty błędów i pomoc użytkownikowi.
7	Dostęp alternatywny jest rozwiązaniem zastępczym.	Nie może stać się trwałym, gorszym kanałem obsługi całej grupy.

Nr	Ustalenie	Konsekwencja organizacyjna
8	Zgoda nie jest uniwersalną podstawą przetwarzania danych przez organ publiczny.	Każdy przepływ informacji wymaga określenia celu, podstawy prawnej, zakresu, odbiorcy i okresu przechowywania.
9	System ma niewiele danych o osobach rezygnujących przed rozpoczęciem usługi i o przyczynach przerwania.	Monitorowanie powinno obejmować także zdarzenia negatywne, bez tworzenia nadmiarowej bazy diagnoz.
10	Obecny materiał nie uzasadnia sztywnych progów, terminów i liczności prób.	Parametry oceny należy ustalić po pomiarze stanu wyjściowego i analizie kosztów.

3.3. Ryzyka wymagające pilnej kontroli

Ryzyko	Możliwy skutek	Minimalna odpowiedź organizacyjna
Niedostępna informacja lub formularz.	Niepodjęcie procesu, utrata terminu albo rezygnacja.	Test pełnej czynności z użytkownikami i zapewnienie równoważnego kanału.
Brak rozpoznania sposobu komunikacji.	Pozorna zgoda, błędny wybór lub naruszenie autonomii.	Pytanie o potrzebny sposób obsługi bez żądania zbędnej diagnozy.
Nieprawidłowe przypisanie zadania do PUP albo WUP.	Procedura niemożliwa do wykonania albo pozorna zgodność.	Jednoznaczny podział zakresu stosowania i odpowiedzialności.
Niedostępna usługa zewnętrzna.	Przerwanie szkolenia, stażu lub rekrutacji.	Wymagania w umowie, sprawdzenie gotowości i szybkie usunięcie bariery.
Niejasne kryteria albo wynik.	Nierówne traktowanie i brak możliwości skorygowania błędu.	Zrozumiała informacja o kryteriach, faktach i dalszej drodze.
Nadmierne przetwarzanie danych o zdrowiu.	Naruszenie prywatności i utrata zaufania.	Minimalizacja danych oraz oddzielenie informacji operacyjnej od dokumentacji medycznej.
Sztywne progi bez danych bazowych.	Fałszywa precyzja, nieuzasadnione koszty i błędne porównania.	Pomiar stanu wyjściowego, analiza ryzyka i wariantowe podejście.
Dostępność powierzona wyłącznie koordynatorowi.	Brak zmiany codziennej praktyki całej organizacji.	Przypisanie odpowiedzialności kierownictwu i osobom prowadzącym poszczególne procesy.

3.4. Rekomendacje o najwyższym prioryecie

Priorytet	Rekomendacja	Główny adresat
1	Przyjąć, że przedmiotem oceny jest pełny przebieg usługi, a nie pojedynczy budynek, dokument albo kanał.	Poziom krajowy, WUP i PUP.
2	Rozdzielić zadania PUP i WUP oraz opisać zakres odpowiedzialności na punktach styku.	Poziom krajowy i regionalny.
3	Wprowadzić prosty sposób ustalania potrzeb komunikacyjnych i funkcjonalnych bez odtwarzania dokumentacji medycznej.	PUP oraz jednostki świadczące bezpośrednie usługi.
4	Sprawdzać dostępność szkolenia, stażu, rekrutacji i innych usług przed skierowaniem osoby.	PUP, WUP i wykonawcy.
5	Stosować pełne i mierzalne wymagania dostępności w zamówieniach, umowach i odbiorach.	Jednostki zamawiające i właściciele procesów.
6	Przeprowadzić odrębną analizę ochrony danych dla informacji funkcjonalnych, skierowań i monitorowania zatrudnienia.	Administratorzy danych i właściciele procesów.
7	Ustalać progi, wielkości prób i częstotliwości kontroli dopiero po pomiarze stanu wyjściowego.	Poziom krajowy i jednostki pilotażowe.
8	Włączać osoby o różnych potrzebach w testowanie treści, formularzy, systemów i przebiegu usług.	Wszystkie poziomy organizacji usług.

3.5. Definicja jakości przyjęta na potrzeby analizy

Na potrzeby analizy jakość obsługi oznacza potwierdzoną zdolność właściwego podmiotu publicznych służb zatrudnienia do udzielenia osobie z niepełnosprawnością pomocy zgodnej z prawem i dostosowanej do jej celu oraz sytuacji. Obejmuje ona dostępny sposób i czas obsługi, poszanowanie autonomii i prywatności oraz zachowanie ciągłości wsparcia między etapami i podmiotami. Konieczna jest również możliwość oceny osiągniętego wyniku.

Wymiar	Pytanie kontrolne	Przykładowy dowód
Zgodność	Czy wykonano obowiązek prawny i poinformowano o właściwym środku ochrony?	Przepis, procedura, analiza spraw i terminy.

Wymiar	Pytanie kontrolne	Przykładowy dowód
Dostęp	Czy osoba może rozpocząć i kontynuować czynność bez dodatkowego, nieuzasadnionego obciążenia?	Test użytkownika, obserwacja i dane o przerwaniu.
Adekwatność	Czy forma pomocy odpowiada celowi, doświadczeniu, funkcjonowaniu i warunkom środowiska?	IPD, uzasadnienie doboru i opinia osoby.
Autonomia	Czy osoba rozumiała opcje i zachowała wpływ na decyzję?	Obserwacja, dostępne podsumowanie i sposób udziału osoby wspierającej.
Ciągłość	Czy przejścia między komórkami, wykonawcami i instytucjami zachowują informację oraz odpowiedzialność?	Opis procesu, potwierdzenie przekazania i wynik skierowania.
Rezultat	Czy wsparcie prowadzi do uzgodnionego efektu, w tym, gdy dotyczy, do trwałego zatrudnienia?	Dane o wyniku, kontakt kontrolny i samoocena.
Równość	Czy różnice między grupami, kanałami i terytoriami mają uzasadnienie?	Analiza porównawcza z ochroną małych liczebności.

4. Ramy pojęciowe analizy i kryteria oceny

4.1. Dostępność i mechanizmy jej zapewniania

Dostępność jako cecha całej usługi

W praktyce administracyjnej dostępność bywa utożsamiana z podjazdem, windą, pętlą indukcyjną albo zgodnością strony ze standardem WCAG. Każdy z tych elementów jest potrzebny, żaden jednak sam nie przesądza o dostępności usługi: można wejść do budynku i nie zrozumieć informacji, wypełnić formularz online, lecz nie przesłać załącznika, odbyć rozmowę z doradcą i nie otrzymać dostosowanego szkolenia ani stażu. Jednostką oceny powinien być zatem proces prowadzący do konkretnego rezultatu, a nie pojedynczy element infrastruktury.

Etap	Cel	Typowe kanały	Przykładowa bariera
1	Dotarcie do informacji	Strona, telefon, pismo, partner lokalny	Brak informacji w ETR/PJM; nieaktualne dane; niejasne warunki
2	Umówienie i przygotowanie wizyty	Rezerwacja, wybór kanału, zgłoszenie potrzeby	Brak pola na potrzebę; termin bez potwierdzenia dostosowania
3	Wejście do usługi	Budynek, wideorozmowa, telefon, formularz	Bariera fizyczna; CAPTCHA; kolejka bez komunikatu głosowego/wizualnego
4	Rejestracja i pouczenie	Dane, dokumenty, prawa i obowiązki	Niezrozumiała informacja; presja na podpis; brak wsparcia komunikacyjnego
5	Rozpoznanie sytuacji	Wywiad, kompetencje, doświadczenie, ograniczenia i zasoby	Redukowanie osoby do diagnozy; brak pytań o środowisko i dostosowania
6	Plan działania	Cele, terminy, role, formy pomocy	Plan formalny, niedostępny językowo; brak odpowiedzialności za kolejne kroki
7	Realizacja instrumentu	Szkolenie, staż, praca, dotacja, poradnictwo zawodowe	Niedostępny wykonawca; brak racjonalnych usprawnień; przerwanie udziału
8	Przejsięcie do zatrudnienia	Kontakt z pracodawcą, dostosowanie stanowiska	Brak wsparcia pracodawcy; niejasny podział kosztów i obowiązków

Etap	Cel	Typowe kanały	Przykładowa bariera
9	Utrzymanie i korekta	Kontakt kontrolny, wsparcie po zatrudnieniu	Brak kontaktu po rozpoczęciu pracy; problemy wykrywane dopiero po rezygnacji

Dostępność, racjonalne usprawnienie i dostęp alternatywny

W analizie rozróżniono trzy mechanizmy zapewniania dostępności. Projektowanie uniwersalne polega na takim ukształtowaniu usługi, aby pozostawała użyteczna dla możliwie szerokiej grupy osób bez każdorazowego wprowadzania indywidualnych zmian. Racjonalne usprawnienie odpowiada na potrzebę konkretnej osoby i obejmuje zmianę kanału, czasu, miejsca, formy komunikacji lub sposobu wykonania czynności. Dostęp alternatywny ma charakter zastępczy, a jego podstawę należy ustalać odpowiednio do rodzaju bariery. W zakresie architektonicznym i informacyjno-komunikacyjnym stosuje się art. 7 ust. 1–2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W zakresie cyfrowym art. 7 ust. 3 tej ustawy odsyła do art. 7 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Granica stosowania dostępu alternatywnego. Powtarzalność jego stosowania nie powoduje automatycznie utraty dopuszczalności. W przypadku bariery architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej należy ustalić, czy zachodzą przesłanki art. 7 ust. 1 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dla elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej podstawę stanowi art. 7 ustawy o dostępności cyfrowej, a w razie żądania użytkownika również art. 18 tej ustawy. Odrębnie ocenia się wykonanie obowiązków planowania, usuwania barier i zapobiegania im z art. 4 ust. 2 ustawy o zapewnianiu dostępności. Stałe kierowanie całej grupy do rozwiązania zastępczego może wskazywać na zaniedbanie tych obowiązków, lecz wymaga zbadania okoliczności. Rejestrowanie przypadków, analiza powtarzających się barier i kontrola przydatności rozwiązania dla danej osoby stanowią proponowany sposób zarządzania dostępnością.

Mechanizm	Funkcja	Przykład w PSZ	Warunek kontroli
Projektowanie uniwersalne	Rozwiązanie domyślne dla wszystkich	Dostępny formularz, czytelna nawigacja, informacja wizualna i głosowa, elastyczne kanały	Audyt projektu i testy użytkowników
Racjonalne usprawnienie	Indywidualna zmiana konieczna dla równego udziału	Tłumacz PJM, dłuższy czas, dokument w ETR, rozmowa w cichym pokoju, asysta	Wniosek lub rozpoznana potrzeba; zapis sposobu realizacji

Mechanizm	Funkcja	Przykład w PSZ	Warunek kontroli
Dostęp alternatywny	Rozwiązanie zastępcze, gdy dostępność nie może być zapewniona	Wsparcie innej osoby, technologia, zmiana organizacji	Właściwa podstawa: art. 7 ust. 1–2 ustawy o zapewnianiu dostępności albo art. 7 ustawy o dostępności cyfrowej. Dokumentowanie i ocena równoważności – rekomendacja jakościowa.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, z późn. zm.); Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r. poz. 1411, z późn. zm.); Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 1440, z późn. zm.); Światowa Organizacja Zdrowia, Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), Genewa 2001; Komitet Organizacji Narodów Zjednoczonych do spraw Praw Osób z Niepełnosprawnościami, komentarz ogólny nr 2 dotyczący dostępności, komentarz ogólny nr 6 dotyczący równości i niedyskryminacji, komentarz ogólny nr 7 dotyczący udziału osób z niepełnosprawnościami oraz komentarz ogólny nr 8 dotyczący prawa do pracy i zatrudnienia.

4.2. Zakres osób i szczególnych potrzeb

Niepełnosprawność a szczególna potrzeba

Zakres ustawy o zapewnianiu dostępności jest szerszy niż kategoria osób posiadających orzeczenie. Szczególna potrzeba wynika z sytuacji osoby i napotykaną bariery; może dotyczyć także osoby starszej, po urazie, w ciąży, w kryzysie psychicznym lub doświadczającej trudności w komunikacji. Zgłoszenie potrzeby dostępnej obsługi należy odróżnić od wykazania formalnego uprawnienia do instrumentu. Brak ogólnego wymogu orzeczenia nie znosi wymagań właściwego postępowania; odrębność informacji, wniosku i skargi omówiono w podrozdziale 5.2.

Odrębnego potraktowania wymagają instrumenty kierowane ustawowo do osób z niepełnosprawnościami, w których orzeczenie stanowi przesłankę formalną finansowania lub udziału. Oba porządki należy rozdzielić: dokument bywa wymagany do instrumentu, natomiast dostępna obsługa przysługuje niezależnie od niego.

Obszar	Znaczenie orzeczenia	Zasada dla standardu
Dostęp do informacji i kontaktu	Bez warunku posiadania orzeczenia	Potrzeba wynika z bariery i preferowanego sposobu komunikacji.
Racjonalne usprawnienie w procesie PSZ	Dane i dokumenty ograniczone do niezbędnych w danym trybie; brak ogólnego wymogu orzeczenia nie znosi wymagań właściwego postępowania.	Nie żąda się zbędnej dokumentacji medycznej. Wymagania formalnego wniosku i przesłanki dostępu do instrumentu ustala się odrębnie.
Instrument finansowany na podstawie ustawy rehabilitacyjnej	Może wymagać określonego orzeczenia lub statusu	Urząd powinien wyjaśnić podstawę, rodzaj dokumentu i możliwość pozyskania danych z rejestru.

Obszar	Znaczenie orzeczenia	Zasada dla standardu
Ocena możliwości i potrzeb zawodowych	Nie powinna być zastępowana symbolem przyczyny niepełnosprawności	Potrzebna jest rozmowa o czynnościach, środowisku, doświadczeniu, preferencjach i wsparciu.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz.U. z 2025 r. poz. 620, z późn. zm.); Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 884, z późn. zm.).

4.3. Model biopsychospołeczny i informacja funkcjonalna

Model biopsychospołeczny i ICF w usługach rynku pracy

ICF stanowi ramę opisu funkcjonowania, pozwalającą rozdzielić stan zdrowia, funkcje i struktury ciała, aktywność, uczestnictwo oraz czynniki środowiskowe. W publicznych służbach zatrudnienia może porządkować język opisu i zakres zbieranych informacji, pozostawiając indywidualną ocenę zawodową doradcy; oparcie na niej punktacji uprawnień wymagałoby odrębnej podstawy ustawowej.

Urząd pracy posługuje się informacją funkcjonalną w granicach niezbędnych do świadczenia usług, pozostawiając orzekanie o stanie zdrowia właściwym organom. Dane o diagnozie są potrzebne wtedy, gdy mają bezpośrednie znaczenie dla bezpieczeństwa, dopasowania rozwiązania lub podstawy prawnej instrumentu, a ich zakres pozostaje proporcjonalny do celu.

Komponent	Znaczenie dla PSZ	Przykładowe pytanie
Stan zdrowia	Informacja kontekstowa; nie może samodzielnie przesądzać o zdolności do pracy	Czy stan wymaga określonych ograniczeń bezpieczeństwa lub organizacji czasu?
Funkcje i struktury ciała	Tylko w zakresie wpływającym na zadania lub środowisko	Czy potrzebne są technologie, przerwy, ograniczenie bodźców, dostęp do leczenia?
Aktywność	Wykonywanie konkretnych czynności	Jak osoba czyta, komunikuje się, przemieszcza, organizuje zadania i korzysta z narzędzi?
Uczestnictwo	Pełnienie ról i udział w sytuacjach życiowych	Jakie doświadczenie ma osoba w pracy, edukacji, współpracy zespołowej i kontaktach społecznych?
Czynniki środowiskowe	Bariery i ułatwienia tworzone przez miejsce, organizację, technologie i postawy	Co należy zmienić w urzędzie, szkoleniu lub miejscu pracy?
Czynniki osobowe	Kontekst nieuwzględniony w klasyfikacji kodami ICF	Jakie są preferencje, cele, strategie radzenia sobie, motywacja i doświadczenia?

Profil funkcjonalno-zawodowy powinien obejmować wyłącznie informacje potrzebne do doboru usługi, instrumentu rynku pracy, środowiska pracy i racjonalnego usprawnienia, bez odtwarzania dokumentacji medycznej. Jeżeli przetwarzanie danych szczególnej kategorii okaże się niezbędne, urząd określa cel, podstawę prawną, zakres dostępu, okres przechowywania oraz sposób usunięcia danych.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030, przyjęta uchwałą nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. (M.P. z 2021 r. poz. 218); ICF (WHO, Genewa 2001).

4.4. Autonomia, komunikacja i równoważna jakość merytoryczna

Autonomia osoby i wspierane podejmowanie decyzji

Dostępna obsługa pozostawia decyzję osobie: pracownik wyjaśnia dostępne warianty, ich konsekwencje i warunki, a następnie umożliwia świadomy wybór. Osoba może przy tym korzystać z pomocy osoby wspierającej, pełnomocnika, tłumacza albo narzędzia komunikacji wspomagającej, a obecność osoby trzeciej pozostawia w mocy obowiązek zwracania się bezpośrednio do klienta i upewnienia się co do jego woli.

Wobec osób z trudnościami poznawczymi lub komunikacyjnymi informacje należy dzielić na etapy, sprawdzać ich zrozumienie, ilustrować przykładami i formą graficzną oraz pozostawiać czas na podjęcie decyzji. Sposób mówienia, tempo odpowiedzi czy obecność opiekuna pozostają przy tym niewystarczającą podstawą oceny zdolności osoby do samodzielnego decydowania.

Zasada	Wymaganie	Dowód
Bezpośrednia komunikacja	Pytania i informacje kierowane do osoby, nie do jej asystenta.	Obserwacja obsługi; skargi; test użytkownika.
Świadoma decyzja i poinformowany wybór	Wyjaśnienie dostępnych możliwości i skutków wyboru sposobu obsługi lub wsparcia; odrębne ustalenie podstawy przetwarzania danych.	Dostępne podsumowanie wariantów i zapis ustaleń. Formularz zgody RODO wyłącznie wtedy, gdy zgoda jest właściwą podstawą przetwarzania.
Prawo do wsparcia	Możliwość udziału osoby wspierającej bez przejmowania decyzji.	Procedura udziału osoby trzeciej; poufność.
Czas na decyzję	Brak wymuszania natychmiastowego wyboru, jeżeli ustawa nie przewiduje takiego rygoru.	Możliwość otrzymania podsumowania i powrotu z decyzją.
Możliwość zmiany	Aktualizacja potrzeb, kanału i planu, gdy zmienia się sytuacja.	Historia zmian i uzasadnienie.

Poinformowany wybór sposobu obsługi nie jest równoznaczny ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych. Jeżeli proces oparto na zgodzie w rozumieniu RODO, jej podstawę, dobrowolność, konkretność i możliwość wycofania ocenia się odrębnie zgodnie z zasadami opisanymi w podrozdziale 5.9.1.

Dostępność a jakość merytoryczna

Dostosowanie formy zachowuje pełny zakres informacji i jakość decyzji: skrócona informacja przekazana osobie z niepełnosprawnością intelektualną obejmuje te same prawa i warunki, rozmowa prowadzona przez tłumacza polskiego języka migowego prowadzi do równie pogłębionej diagnozy zawodowej, a obsługa poza główną salą zapewnia prywatność i dostęp do tych samych zasobów.

Rozróżnienie to nabiera szczególnego znaczenia przy stosowaniu dostępu alternatywnego, gdzie ocena powinna obejmować równoważność wyniku: czy osoba otrzymała ten sam zakres informacji, mogła złożyć te same dokumenty, skorzystać z tego samego zakresu pomocy i uzyskać rozstrzygnięcie w tym samym terminie.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 20, z późn. zm.); komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

4.5. Zasady konstrukcyjne analizy i przyszłych rozwiązań

Nr	Zasada	Znaczenie
1	Pełna ścieżka zamiast pojedynczego punktu	Ocena obejmuje cały przebieg usługi, w tym przejścia do wykonawcy i pracodawcy.
2	Dostępność uwzględniana z wyprzedzeniem	Typowe potrzeby uwzględnia się podczas projektowania usługi, a nie dopiero po skardze.
3	Jedna informacja, wiele zgodnych z prawem zastosowań	Informacji nie zbiera się ponownie, jeżeli urząd nadal może je zgodnie z prawem wykorzystywać, są aktualne i potrzebne do danego celu.
4	Najmniej obciążający sposób kontaktu	Osoba może wybrać dostępny kanał; urząd nie przerzuca na nią skutków własnej niedostępności.
5	Równoważna jakość	Dostosowanie może zmieniać formę, ale nie powinno ograniczać zakresu merytorycznego ani terminu.
6	Zrozumiałe uzasadnienie	Kryteria i powody przyznania, odmowy lub zmiany wsparcia przedstawia się w zrozumiałej formie.
7	Odpowiedzialność za usługi zewnętrzne	Wymagania dostępności obejmują także usługi kupowane lub zlecane, w zakresie wynikającym z prawa i umowy.
8	Pomiar różnic	Dane analizuje się według etapu, kanału, terytorium i rezultatu, z ochroną małych liczebności.

Nr	Zasada	Znaczenie
9	Bezpieczeństwo i prywatność	Dostępność nie uzasadnia nadmiernego zbierania ani ujawniania informacji.
10	Udział osób korzystających z usług	Osoby o różnych potrzebach uczestniczą w projektowaniu, sprawdzaniu i ocenie rozwiązań.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027, Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Europejska Sieć Publicznych Służb Zatrudnienia, „Practitioner toolkit: strengthening PES to improve the labour market outcomes of persons with disabilities”, materiały pakietu na rzecz zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

5. Analiza regulacji prawnych

Stan prawny przyjęto na dzień 24 sierpnia 2026 r. Ustawa z dnia 17 lipca 2026 r. o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2026 r. poz. 1102) została ogłoszona 18 sierpnia 2026 r. i, zgodnie z jej art. 5, weszła w życie 19 sierpnia 2026 r., z wyjątkiem art. 1, który wchodzi w życie 1 stycznia 2029 r. Zmian z art. 1 nie traktuje się więc jako obowiązujących w dacie stanu prawnego raportu; stanowią przyszły stan prawny.

5.1. Podstawy ustrojowe, międzynarodowe i unijne

Prawo do dostępnej usługi rynku pracy wywodzi się z nałożenia na siebie kilku porządków: obowiązku równego traktowania, wymagań dostępności, standardów rzetelnego działania administracji oraz szczególnych zasad organizacji publicznych służb zatrudnienia. Układ ten ma konsekwencję praktyczną — ocena jednostki wykracza poza pytanie o spełnienie minimalnego wymogu technicznego i obejmuje również ustalenie, czy przyjęty sposób organizacji usługi nie prowadzi do gorszego traktowania, czy osoba otrzymała informację pozwalającą podjąć decyzję oraz czy miała realną możliwość wykonania czynności w terminie.

Konstytucyjna zasada równości dopuszcza zróżnicowanie sposobu obsługi, ponieważ w określonych sytuacjach identyczne wymaganie prowadzi do nierównego rezultatu, pomijając odmienne warunki wykonania czynności. Racjonalne usprawnienie wyrównuje tę różnicę: zmienia organizację, kanał, czas lub narzędzie w zakresie potrzebnym do równorzędnego udziału, zachowując standard merytoryczny.

Konwencja ONZ przesuwą punkt ciężkości z opisu deficytu osoby na bariery i warunki uczestnictwa, co dla publicznych służb zatrudnienia oznacza rozdzielenie trzech pytań: jakie zadanie ma zostać wykonane, co w środowisku utrudnia jego wykonanie oraz jakie rozwiązanie pozwala osiągnąć porównywalny rezultat. Dopiero po ich rozstrzygnięciu można oceniać, czy dana forma pomocy odpowiada celowi zawodowemu, a zachowanie takiej kolejności chroni przed automatycznym wnioskowaniem z diagnozy lub symbolu orzeczenia.

Układ obowiązków prawnych

Obowiązki publicznych służb zatrudnienia w zakresie dostępności wynikają z kilku nakładających się grup przepisów. Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia określa zadania, formy pomocy, zasady równego traktowania i wybrane wymagania informacyjne; przepisy o dostępności regulują sposób udostępniania usług, przestrzeni i treści; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wyznacza część instrumentów aktywizacji i finansowania. Na organizację procesu wpływają ponadto przepisy o równym traktowaniu, języku migowym, ochronie danych, informatyzacji i zamówieniach publicznych.

Przyszły standard powinien przekładać wskazane grupy obowiązków na jedną procedurę zarządczą i usługową, obejmującą obsługę osoby od pierwszego kontaktu po utrzymanie zatrudnienia. Rolą standardu jest uporządkowanie ich wykonywania; tworzenie uprawnień pozostaje zadaniem ustawodawcy.

Warstwa	Podstawowe źródła	Znaczenie
Warstwa ustrojowa i praw człowieka	Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.; Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Karta praw podstawowych Unii Europejskiej.	Równość, niedyskryminacja, dostępność, praca i autonomia.
Ogólne przepisy o dostępności	Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.	Minimum architektoniczne, informacyjno-komunikacyjne i cyfrowe; żądanie i skarga.
Warstwa sektorowa rynku pracy	Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia.	Zadania PSZ, równe traktowanie, rejestracja, formy pomocy, systemy IT i Plan Rozwoju PSZ.
Warstwa rehabilitacji zawodowej	Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.	Instrumenty PFRON, wsparcie pracodawców i osób z niepełnosprawnościami.
Warstwa komunikacji i procedury	Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się; Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego; Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.	Kanały kontaktu, komunikowanie się, doręczenia i obsługa elektroniczna.
Warstwa realizacyjna	Ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych; Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.	Dostępność wykonawców, odbiór usług, bezpieczeństwo i minimalizacja danych.

Konstytucyjne i unijne ramy równości

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej tworzy trzy podstawowe punkty odniesienia: art. 32 ustanawia zasadę równości wobec prawa i zakaz dyskryminacji, art. 65 chroni wolność wyboru i

wykonywania zawodu oraz wyboru miejsca pracy, a art. 69 nakłada na władze publiczne obowiązek udzielania osobom z niepełnosprawnościami pomocy w zabezpieczeniu egzystencji, przysposobieniu do pracy i komunikacji społecznej.

Przepisy konstytucyjne wyznaczają nie tyle techniczne parametry obsługi, ile granice projektowania procedur. Formalnie jednolity dostęp okazuje się niewystarczający wówczas, gdy warunki korzystania z usługi prowadzą do przewidywalnego wykluczenia określonej grupy; w takiej sytuacji konieczne staje się zbadanie proporcjonalności kryterium oraz możliwości usunięcia bariery.

Na poziomie prawa Unii Europejskiej art. 21 Karty praw podstawowych zakazuje dyskryminacji między innymi ze względu na niepełnosprawność, a art. 26 uznaje prawo osób z niepełnosprawnościami do środków zapewniających samodzielność, integrację społeczną i zawodową oraz udział w życiu społeczności. Przepisy te stanowią ramy interpretacyjne przy wykonywaniu prawa unijnego i wdrażaniu funduszy europejskich.

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych zmienia perspektywę oceny zgodności: obok formalnej dostępności procedury wymaga od państwa usuwania barier i zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami korzystania z praw na zasadzie równości z innymi osobami. Dla publicznych służb zatrudnienia największe znaczenie mają art. 5 dotyczący równości i niedyskryminacji, art. 9 o dostępności, art. 21 o dostępie do informacji oraz art. 27 o pracy i zatrudnieniu.

Odmowa racjonalnego usprawnienia stanowi w rozumieniu Konwencji formę dyskryminacji, z czego wynika obowiązek indywidualnego rozpoznania potrzeby. Powołanie się na jednolitą procedurę obsługi traci wartość argumentu wówczas, gdy procedura ta wyklucza konkretną osobę.

Przepis	Treść normatywna	Implikacja dla PSZ
Art. 5	Równość i zakaz dyskryminacji	Procedura jednakowa formalnie może być nierówna w skutku. Potrzebny jest mechanizm racjonalnych usprawnień.
Art. 9	Dostępność środowiska, informacji i usług	Dostępność obejmuje budynki, transport, informacje, komunikację i usługi otwarte dla społeczeństwa.
Art. 21	Wolność wypowiedzi i dostęp do informacji	Informacja publiczna i indywidualna powinna być dostępna w formach i technologiach odpowiednich dla osoby.
Art. 27	Prawo do pracy	PSZ powinny wspierać dostęp do otwartego rynku pracy, poradnictwa zawodowego, szkolenia, pośrednictwa pracy i utrzymania zatrudnienia.

Racjonalne usprawnienia w prawie Unii dotyczącym zatrudnienia

Art. 5 dyrektywy Rady 2000/78/WE określa obowiązek racjonalnych usprawnień po stronie pracodawcy, w zakresie zatrudnienia i pracy objętym dyrektywą. W prawie krajowym podstawę tę uzupełnia art. 23a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, stosowany wraz z przepisami Kodeksu pracy o równym traktowaniu. Regulacje te mają znaczenie dla PSZ jako pracodawcy oraz dla projektowania szkoleń, staży i współpracy z pracodawcami. Nie zastępują odrębnych podstaw działania urzędu jako podmiotu publicznego, organizatora pomocy lub zamawiającego.

Dostępność i racjonalne usprawnienie należy przy tym rozdzielić. Dostępność ma wymiar uprzedni i systemowy: kanały, budynki, dokumenty oraz procesy powinny być przygotowane dla zróżnicowanych użytkowników. Racjonalne usprawnienie odpowiada na potrzebę konkretnej osoby, której rozwiązanie ogólne nie zaspokaja. Dostęp alternatywny podlega właściwym przesłankom ustawowym. Równoważność zakresu, terminu, poufności i wpływu osoby na decyzję jest w raporcie kryterium analitycznym opartym na równości i niedyskryminacji oraz rekomendacją jakościową, a nie dodatkowym warunkiem zapisanym wprost w art. 7 ustawy o zapewnianiu dostępności.

Komentarz ogólny nr 8 Komitetu ONZ rozwija art. 27 Konwencji, wskazując, że równość w pracy obejmuje dostęp do poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy, szkolenia, rekrutacji, rozwoju i utrzymania zatrudnienia. Standard obsługi powinien zatem obejmować cały przebieg usługi, a nie wyłącznie pierwszy kontakt z urzędem.

Krajowe podstawy równego traktowania w zatrudnieniu. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 277, z późn. zm.) w art. 18³a–18³e reguluje równe traktowanie przy nawiązaniu i rozwiązaniu stosunku pracy, ustalaniu warunków zatrudnienia, awansie i dostępie do szkolenia, a także prawo do jednakowego wynagrodzenia, odszkodowanie i ochronę przed niekorzystnym traktowaniem za korzystanie z tych praw. Art. 23a ust. 3 ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wiąże niezapewnienie niezbędnych racjonalnych usprawnień z naruszeniem zasady równego traktowania w zatrudnieniu. Przepisy te dotyczą urzędu także wtedy, gdy występuje on jako pracodawca; nie zastępują odrębnych podstaw obsługi klientów PSZ.

Podstawy prawne i źródłowe: Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.); Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Karta praw podstawowych Unii Europejskiej (Dz.Urz. UE C 202 z 7 czerwca 2016 r., s. 389); Dyrektywa Rady 2000/78/WE z dnia 27 listopada 2000 r. ustanawiająca ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudnienia i pracy (Dz.Urz. UE L 303 z 2 grudnia 2000 r., s. 16, z późn. zm.).

5.2. Dostępność ogólna, cyfrowa i produktowa

Ustawa o zapewnianiu dostępności wyznacza minimum w obszarze architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym, jej znaczenie dla publicznych służb zatrudnienia jest jednak szersze: obowiązek uwzględniania potrzeb powinien być widoczny już na etapie planowania naboru, wyboru kanałów, zakupu systemu i zlecania usługi. Naprawa podejmowana po zgłoszeniu osoby pozostaje potrzebna, lecz jako model podstawowy organizacji sprawdza się słabo — powtarzająca się potrzeba świadczy o tym, że rozwiązanie powinno wejść do standardowego procesu.

Dostępność cyfrowa dotyczy całej czynności, nie zaś samej strony internetowej. W usłudze publicznych służb zatrudnienia użytkownik przechodzi zwykle przez kilka środowisk: stronę

informacyjną, system logowania, formularz, usługę podpisu, skrzynkę doręczeń i dokument wynikowy, a niespełnienie wymagania w jednym miejscu przerywa całą ścieżkę. Z tego powodu testy techniczne trzeba łączyć z testami zadaniowymi oraz kontrolą dokumentów generowanych przez system.

Przepisy o dostępności produktów i usług mają znaczenie przy zakupach i korzystaniu z rozwiązań rynkowych, pozostawiając jednostce własną ocenę wdrożenia. Produkt zgodny z deklarowanym standardem bywa bowiem osadzany w niedostępnym procesie — na przykład z niedostępnym uwierzytelnieniem lub instrukcją. Odbiór powinien więc obejmować konfigurację używaną przez urząd oraz scenariusze odpowiadające rzeczywistym czynnościom klientów.

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Ustawa ustanawia obowiązek stosowania projektowania uniwersalnego lub racjonalnych usprawnień oraz nakazuje uwzględnianie potrzeb w planowanej i prowadzonej działalności, usuwanie barier i zapobieganie ich powstawaniu. Obowiązek ten ma charakter organizacyjny, nie wyłącznie techniczny i obejmuje również zadania zlecane podmiotom zewnętrznym, dla których warunki dostępności należy określić w umowie.

Art. 6 wskazuje minimalne wymagania w trzech obszarach. W zakresie architektury obejmują one między innymi wolne od barier przestrzenie komunikacyjne, dostęp do pomieszczeń, informację o ich rozkładzie, wstęp z psem asystującym oraz warunki ewakuacji. W obszarze komunikacji przewidziano środki wspierające komunikowanie się, rozwiązania dla osób słabosłyszących, informację o działalności w formacie odczytywalnym maszynowo, informację w polskim języku migowym i w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, a także komunikację w formie wskazanej we wniosku osoby.

Jednostka redakcyjna	Obowiązek	Przełożenie na standard PSZ
Art. 4 ust. 1-2	Projektowanie uniwersalne, racjonalne usprawnienia, planowanie potrzeb i zapobieganie barierom	Plan dostępności powiązany z procesami PSZ; ocena zmian przed wdrożeniem.
Art. 4 ust. 3	Warunki dostępności w umowie dotyczącej zadania publicznego lub zamówienia	Klauzule dla szkoleń, badań, staży, wydarzeń, aplikacji i usług pośrednictwa pracy.
Art. 6 pkt 1	Minimum architektoniczne	Audyt dojścia, wejścia, obsługi, sanitariatów, informacji przestrzennej i ewakuacji.
Art. 6 pkt 2	Odesłanie do wymagań dostępności cyfrowej	Strony, formularze, dokumenty, aplikacje i systemy klienta.
Art. 6 pkt 3	Minimum informacyjno-komunikacyjne	PJM, pętla indukcyjna, ETR, informacja maszynowo odczytywalna, preferowana forma kontaktu.

Jednostka redakcyjna	Obowiązek	Przełożenie na standard PSZ
Art. 7 ust. 1–3	Dostęp alternatywny; dla dostępności cyfrowej odesłanie do odrębnej ustawy	Dobór właściwej podstawy prawnej i rozwiązania użytecznego dla osoby. Równoważność jako kryterium jakości.
Art. 11	Raport o stanie zapewniania dostępności	Wykorzystanie raportu jako jednego z dowodów, lecz nie jako pełnego audytu procesu.
Art. 29-32	Informacja o braku dostępności, wniosek i skarga	Widoczna ścieżka zgłoszenia, terminy, rejestr spraw, analiza przyczyn i skarg.

Wniosek i skarga jako mechanizm ochrony

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy może, po wykazaniu interesu faktycznego, złożyć wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Zgodnie z art. 30 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności wniosek zawiera dane kontaktowe, wskazanie bariery i sposobu kontaktu oraz, jeżeli dotyczy, preferowany sposób zapewnienia dostępności. Art. 31 ust. 1–2 wymaga zapewnienia dostępności bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od złożenia wniosku. Jeżeli termin ten nie może zostać dotrzymany, podmiot niezwłocznie wyjaśnia przyczynę i wskazuje nowy termin, nie dłuższy niż dwa miesiące od złożenia wniosku.

Skargę do Prezesa Zarządu PFRON wnosi się w terminie 30 dni od upływu odpowiedniego terminu z art. 31 ust. 1 albo 2, lub od otrzymania zawiadomienia o braku możliwości zapewnienia dostępności z art. 31 ust. 3. Do postępowania w przedmiocie wniosku Kodeks postępowania administracyjnego stosuje się tylko w zakresie wskazanym w art. 31 ust. 5: wyłączenia pracownika, doręczeń, obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazania według właściwości. Natomiast w postępowaniu skargowym przed Prezesem Zarządu PFRON art. 33 przewiduje, w sprawach nieuregulowanych ustawą, stosowanie działów I i II Kodeksu. Tych dwóch zakresów stosowania Kodeksu nie należy utożsamiać.

Z punktu widzenia zarządzania jakością każdą sprawę należy opisać według rodzaju bariery, etapu procesu, kanału kontaktu i sposobu rozwiązania, ponieważ terminowe zamknięcie wniosku samo w sobie nie świadczy o usunięciu przyczyny. Powtarzające się wnioski dotyczące tego samego problemu powinny uruchamiać działanie naprawcze.

Etap	Obowiązek lub proponowane działanie	Przykładowy sposób dokumentowania
Przyjęcie	Pomoc w zgłoszeniu potrzeby w dostępnym kanale. Formalny wniosek wymaga treści określonej w art. 30 ust. 3, lecz nie jednego obowiązkowego formularza. Utrwalenie treści i daty zgłoszenia ustnego jest proponowanym sposobem zapewnienia dowodu. Informację z art. 29 odróżnia się od wniosku.	Potwierdzenie treści i daty formalnego wniosku; zapis preferowanego sposobu kontaktu.
Ocena	Rozpoznanie bariery i żadanego sposobu; kontakt z osobą w celu doprecyzowania bez zbędnego formalizmu.	Karta oceny wykonalności i ryzyka.
Realizacja	Wykonanie właściwego obowiązku ustawowego; dostęp alternatywny wyłącznie przy spełnieniu jego przesłanek. Równoważność ocenia się dodatkowo jako kryterium jakości.	Potwierdzenie wykonanych działań i informacja zwrotna osoby. Jej akceptacja nie zastępuje ustawowej oceny wykonania obowiązku.
Odmowa/opóźnienie	Zawiadomienie z właściwym uzasadnieniem i terminem, a przy zastosowaniu art. 31 ust. 3 – także zapewnienie dostępu alternatywnego. Odmienne podstawy opóźnienia i niemożliwości ocenia się odrębnie.	Dostępne pismo osoby upoważnionej; ewentualna konsultacja koordynatora zgodnie z zasadami wewnętrznymi. Art. 14 nie przyznaje koordynatorowi kompetencji do zatwierdzania odmowy ani opóźnienia.
Uczenie się	Analiza przyczyny systemowej i ryzyka powtórzenia.	Działanie korygujące, właściciel i termin.

Ustawa o dostępności cyfrowej

Ustawa o dostępności cyfrowej określa wymagania postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. Minimum wynika z art. 5 ust. 1 i załącznika do ustawy. Art. 5 ust. 3 przewiduje domniemanie spełnienia wymagań załącznika, jeżeli podmiot uwzględnia wymagania punktów 9, 10 i 11 Polskiej Normy wprowadzającej ETSI EN 301 549 V3.2.1:2021. Norma nie jest więc wyłącznie praktyczną wskazówką, lecz elementem ustawowego mechanizmu wykazania zgodności. Przy projektowaniu i odbiorze należy sprawdzić aktualność tego odesłania oraz właściwy zakres normy.

Zakres standardu cyfrowego

Wymagania ustawowe, odwołujące się do kryteriów WCAG 2.1, należy odróżnić od wymagań przyjmowanych dodatkowo w zamówieniu lub standardzie wewnętrznym. WCAG 2.2 może stanowić wyższy wymóg kontraktowy lub organizacyjny dla nowego albo modernizowanego rozwiązania. Dokumentacja zamówienia, umowa ani decyzja zarządcza nie mogą jednak nadać mu

rangi ustawowego minimum. Ocenę prowadzi się w zakresie objętym ustawą, z uwzględnieniem ustawowych wyłączeń i odrębnych zasad dostępu alternatywnego.

Art. 8 ustawy o dostępności cyfrowej przewiduje odrębny mechanizm odstąpienia od zapewnienia dostępności określonych elementów z powodu nadmiernych kosztów. Najpierw trzeba ustalić, czy dany podmiot może z niego skorzystać, z uwzględnieniem wyłączenia podmiotów wskazanych w art. 8 ust. 1. Następnie należy przeprowadzić ocenę według art. 8 ust. 3, obejmującą koszty, korzyści dla podmiotu i użytkowników oraz wskazane w przepisie uwarunkowania korzystania z treści, strony lub aplikacji. Wyniki dołącza się do deklaracji dostępności zgodnie z art. 8 ust. 4. Sam brak pozycji budżetowej nie zastępuje tej oceny, a odstąpienie nie wyłącza prawa do wystąpienia z żądaniem na podstawie art. 18.

Zakres wyłączeń i dostępność publikowanych materiałów

Wyłączenia określone w art. 3 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej należy odnosić do konkretnego elementu i jego sposobu wykorzystania. W publicznych służbach zatrudnienia szczególne znaczenie ma art. 3 ust. 2 pkt 3: dokumenty tekstowe i tekstowo-graficzne, prezentacje oraz arkusze kalkulacyjne opublikowane przed 23 września 2018 r. są wyłączone, chyba że ich zawartość jest niezbędna do realizacji bieżących zadań podmiotu. Oznaczenie dokumentu jako archiwalnego nie przesądza więc o wyłączeniu formularza lub instrukcji nadal potrzebnych do korzystania z usługi. Art. 3 ust. 2 pkt 8 dotyczy natomiast treści niewykorzystywanych do bieżących zadań oraz nieaktualnianych lub niepoddawanych wskazanym w przepisie zmianom po 23 września 2019 r. Każde powołanie się na wyłączenie wymaga sprawdzenia właściwych przesłanek.

Odrębnie należy oceniać multimedia. Art. 3 ust. 2 pkt 1–2 wyłącza multimedia nadawane na żywo oraz opublikowane przed 23 września 2020 r. Jeżeli jednak urząd publikuje nagranie wcześniejszej transmisji na żywo, art. 5a zobowiązuje go do dostosowania nagrania do wymagań załącznika w ciągu 14 dni od zakończenia nadawania. Gdy nie można dotrzymać tego terminu, przy publikacji podaje się termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż dwa miesiące od zakończenia nadawania. Dla webinarów i instrukcji wideo należy ustalić właściwe wymagania dotyczące napisów, alternatyw i audiodeskrypcji, zależnie od rodzaju materiału. Samo udostępnienie nagrania nie potwierdza ich spełnienia.

Wyłączenia dotyczące treści zewnętrznych wymagają sprawdzenia przesłanek art. 3 ust. 2 pkt 5, w tym tego, kto treść wytworzył, sfinansował lub nabył oraz czy podmiot jest uprawniony do jej modyfikacji. Samo wskazanie zewnętrznego autora nie wystarcza do uzasadnienia wyłączenia. Jeżeli urząd publikuje niedostępne informacje na cudzej stronie lub w cudzej aplikacji, art. 6 nakazuje opublikować te same informacje w sposób dostępny cyfrowo na jednej z jego własnych stron lub aplikacji. Wyłączenie elementu na podstawie art. 3 ust. 2 nie pozbawia użytkownika prawa do żądania określonego w art. 18 ust. 1.

Deklaracja dostępności i jej aktualizacja

Art. 10 ustawy o dostępności cyfrowej zobowiązuje podmiot do sporządzenia dostępnej cyfrowo deklaracji dla każdej wersji językowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, w języku tej wersji. Deklaracja powinna odpowiadać wzorowi określonemu w decyzji wykonawczej Komisji (UE) 2018/1523 oraz zawierać dodatkowe elementy wymagane przez ustawę. Obejmuje między innymi informacje o zgodności i niedostępnych treściach, sposobie oceny dostępności, danych kontaktowych osoby lub komórki odpowiedzialnej za sprawy dostępności cyfrowej, możliwości

zgłoszenia problemu oraz właściwej procedurze żądania i skargi. Ustawowe zasady publikacji i umieszczenia odsyłaczy mają zapewnić użytkownikowi możliwość odnalezienia deklaracji podczas korzystania ze strony lub pobierania aplikacji.

Zgodnie z art. 11 przeglądu i aktualizacji deklaracji dokonuje się do 31 marca każdego roku oraz niezwłocznie po zmianach mogących wpływać na dostępność cyfrową strony lub aplikacji. Należy rozdzielać stwierdzone niezgodności, treści objęte wyłączeniami oraz elementy niedostępne z powodu nadmiernych kosztów ocenionych na podstawie art. 8. Wyniki tej ostatniej oceny dołącza się do deklaracji. Opublikowanie deklaracji jest odrębnym obowiązkiem informacyjnym i nie zastępuje zapewnienia dostępności. Dla PSZ oznacza to potrzebę powiązania jej aktualizacji ze zmianami systemu, publikacją nowych materiałów i wynikami kontroli.

Weryfikacja wymagań i dodatkowe kryteria jakości

Weryfikacja obejmować powinna zadania rzeczywiście wykonywane przez użytkownika — wyszukanie usługi, utworzenie konta, uwierzytelnienie, wypełnienie formularza, dołączenie dokumentu, odebranie komunikatu o błędzie i wysłanie sprawy — a nie samo badanie strony głównej. Odrębnej ocenie podlegają dokumenty pobierane oraz obsługa technologii asystujących.

Dla publicznych służb zatrudnienia szczególne znaczenie mają elementy niezbędne do wykonania czynności online: rejestracja, konto osoby korzystającej z usług, formularze, komunikaty o błędach, załączniki, podpisywanie, uwierzytelnianie i powiadomienia. Kontrola samej strony głównej pozostawia dostępność usługi niepotwierdzoną, dlatego sprawdzać należy pełne scenariusze użytkownika — z użyciem klawiatury, czytnika ekranu, powiększenia i sterowania głosem, a także z uwzględnieniem trudności poznawczych.

Wymiar	Zakres wymagań i status zalecenia	Przykład PSZ
Funkcjonalność	Obsługa z klawiatury zgodnie z właściwymi kryteriami; logiczna kolejność fokusu; brak pułapek klawiatury.	Rejestracja, wyszukiwanie ofert, wysłanie wniosku, odczyt wiadomości.
Kompatybilność	Poprawna współpraca z technologiami asystującymi i standardami.	Czytniki ekranu, przeglądarki, urządzenia mobilne.
Postrzegalność	Alternatywy tekstowe, kontrast, skalowanie, napisy i audiodeskrypcja tam, gdzie wymagane.	Instrukcje, filmy, wykresy, statusy i błędy.
Zrozumiałość	Spójne etykiety, przewidywalne działanie i zrozumiałe komunikaty o błędach. Prosty język ocenia się także na podstawie przepisów sektorowych i zaleceń jakościowych.	Warunki, pouczenia, formularze i potwierdzenia.

Wymiar	Zakres wymagań i status zalecenia	Przykład PSZ
Ciągłość wykonania czynności	Dostosowanie limitu czasu i obsługa błędów zgodnie z właściwymi kryteriami. Zapis wersji roboczej i odzyskiwanie danych – dodatkowe rozwiązania dobierane do procesu.	Długie formularze i załączniki.

Tabela rozróżnia cztery zasady dostępności cyfrowej oraz dodatkowe kryterium jakości związane z ciągłością wykonania czynności. Kryterium WCAG 2.2.1 dotyczy dostosowania limitu czasu, z uwzględnieniem przewidzianych wyjątków; nie ustanawia ogólnego obowiązku zapisywania wersji roboczej każdego formularza. Kryterium WCAG 3.1.5 dotyczące poziomu trudności tekstu ma poziom AAA, dlatego prostego języka nie należy przedstawiać jako jednolitego wymogu WCAG na poziomie AA. Nie uchyla to obowiązków zrozumiałego informowania wynikających z innych przepisów, w szczególności art. 60 ust. 4 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia w zakresie informacji objętych tym przepisem. W standardzie należy wskazywać osobno podstawę prawną, konkretne kryterium techniczne oraz wymaganie dodatkowe przyjęte przez urząd.

Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej

Każdy może wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu. Art. 18 ust. 1 obejmuje również elementy wyłączone na podstawie art. 3 ust. 2 oraz niedostępne z powodu nadmiernych kosztów na podstawie art. 8 ust. 1. Gdy podmiot nie jest w stanie zapewnić dostępności elementu, żądanie może dotyczyć udostępnienia go za pomocą alternatywnego sposobu dostępu z art. 7. Żądanie musi zawierać elementy określone w art. 18 ust. 2. Dostępność zapewnia się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu siedmiu dni od żądania. Jeżeli nie jest to możliwe, podmiot niezwłocznie wyjaśnia przyczynę i wskazuje termin nie dłuższy niż dwa miesiące od wystąpienia z żądaniem.

Art. 18 ust. 5 przewiduje odmowę zapewnienia dostępności cyfrowej elementu, jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji. W razie braku możliwości realizacji żądania podmiot, zgodnie z ust. 6, niezwłocznie podaje przyczyny i wskazuje alternatywny sposób dostępu. Na podstawie ust. 7 osoba może złożyć skargę do podmiotu publicznego zarówno w przypadku odmowy zapewnienia żądanej dostępności, jak i wtedy, gdy odmawia skorzystania z zaproponowanego sposobu alternatywnego. Do rozpatrywania skargi stosuje się dział VIII Kodeksu postępowania administracyjnego, zgodnie z art. 18 ust. 8. Art. 18 ust. 9 nakazuje odpowiednio stosować ust. 3–8 do zapewnienia alternatywnego sposobu dostępu.

Alternatywę należy dobierać do rodzaju bariery i możliwości użytkownika. Kontakt telefoniczny nie rozwiązuje problemu osoby, która nie może korzystać z komunikacji głosowej, a obowiązkowa pomoc członka rodziny może naruszać samodzielność i poufność. Porównywalny zakres informacji, możliwość wykonania czynności i zachowanie kontroli nad własnymi danymi stanowią kryteria oceny jakości rozwiązania. Żądanie dostępności i termin jego realizacji nie zastępują zasad dotyczących formy oraz terminu wniesienia pisma w sprawie podstawowej; pracownik powinien wskazać dopuszczalny prawnie sposób kontynuowania tej sprawy.

Rekomenduje się wspólny punkt przyjmowania zgłoszeń, przy zachowaniu odrębnych podstaw, wymaganej treści, terminów, właściwości i środków ochrony opisanych powyżej. Ułatwienie pierwszego kontaktu nie łączy postępowań: urząd pomaga ustalić właściwy tryb, zamiast oczekiwać od osoby samodzielnej kwalifikacji prawnej problemu.

Nadzór i konsekwencje niewykonania obowiązków

Zgodnie z art. 12 ustawy o dostępności cyfrowej nadzór nad jej stosowaniem sprawuje minister właściwy do spraw informatyzacji, który prowadzi także coroczne monitorowanie stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Art. 19 przewiduje karę do 10 000 zł za nieuzasadnione i uporczywe niezapewnianie dostępności oraz do 5000 zł za naruszenia dotyczące sporządzenia, publikacji lub wymaganych elementów deklaracji dostępności. Nie są to kary nakładane automatycznie za każdy pojedynczy błąd.

Art. 19 ust. 2 wiąże uporczywe niewywiązywanie się z obowiązku z brakiem poprawy stwierdzonym w trzech kolejnych monitorowaniach oraz rosnącą liczbą uzasadnionych skarg. W przypadku deklaracji ust. 3 wymaga wykazania wskazanych naruszeń w dwóch kolejnych monitorowaniach. Wnioskiem organizacyjnym dla PSZ jest potrzeba rejestrowania usterek i skarg, wyznaczania odpowiedzialności za naprawę oraz sprawdzania jej skuteczności. Takie działania służą wykonaniu obowiązków i ograniczeniu powtarzalności barier; sam rejestr nie zastępuje ich usunięcia.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 731, z późn. zm.); Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz.Urz. UE L 327 z 2 grudnia 2016 r., s. 1). Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2018/1523 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiająca wzór oświadczenia w sprawie dostępności zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz.Urz. UE L 256 z 12 października 2018 r., s. 103).

5.3. Prawo rynku pracy i rehabilitacji zawodowej

Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia określa zadania, strukturę i formy pomocy, jakość ich wykonania zależy jednak od połączenia przepisów sektorowych z ogólnymi obowiązkami dotyczącymi dostępności. Dostępna informacja, równe kryteria i właściwa organizacja pierwszego kontaktu przesądza o tym, czy osoba w ogóle skorzysta z instrumentu przewidzianego ustawą, dlatego standard sektorowy powinien opisywać te elementy w języku procesu, odpowiedzialności i dowodów wykonania.

Ustawa rehabilitacyjna otwiera dostęp do instrumentów adresowanych do osób o określonym statusie, wobec czego orzeczenie pełni funkcję formalną. Symbol przyczyny niepełnosprawności nie opisuje jednak zadań, środowiska, doświadczenia ani potrzebnego usprawnienia, dlatego publiczne służby zatrudnienia powinny wykorzystywać orzeczenie w granicach jego prawnego znaczenia i uzupełniać je informacją funkcjonalno-zawodową potrzebną do doboru wsparcia.

Relacja między aktywizacją a świadczeniami może wpływać na decyzję o podjęciu pracy. Rozstrzyganie spraw należących do innych instytucji pozostaje poza kompetencjami pracownika PSZ; powinien on jednak rozpoznać ryzyko i wskazać właściwy organ, np. ZUS, KRUS lub organ realizujący świadczenie. Przekazana informacja nie zastępuje rozstrzygnięcia tego organu ani nie gwarantuje zachowania świadczenia. Odnotowanie wskazanego źródła i uzgodnionego dalszego

kroku jest rekomendacją jakościową, z zachowaniem niezbędnego zakresu danych, a nie jednolitym ustawowym obowiązkiem dokumentowania ostrzeżeń.

Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia

Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia określa strukturę publicznych służb zatrudnienia, zadania organów zatrudnienia, formy pomocy, systemy teleinformatyczne oraz Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia. Art. 3 wprowadza zasadę równego traktowania w dostępie do form pomocy i korzystaniu z nich oraz zakaz dyskryminacji, między innymi ze względu na niepełnosprawność, a art. 16 wskazuje podmioty tworzące publiczne służby zatrudnienia.

Art. 60 ust. 4 przyznaje osobom ze szczególnymi potrzebami prawo do otrzymania w zrozumiałym sposób informacji o warunkach zachowania statusu, prawie do zasiłku, dokumentach, prawach, obowiązkach i formach pomocy, w szczególności z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się. Przepis ten stanowi wyraźną sektorową kotwicę standardu, obejmuje jednak informację określoną w ust. 1, a obowiązki dostępności na dalszych etapach usługi wynikają z innych podstaw.

Jednostka redakcyjna	Zakres	Wymaganie dla standardu
Art. 3	Równe traktowanie i zakaz dyskryminacji	Monitorowanie różnic w dostępie, odmowach, czasie i rezultatach; procedura skargowa.
Art. 16-25	Struktura i odpowiedzialność PSZ; rola ministra	Podział wymagań na poziom krajowy, wojewódzki, powiatowy i nadzorczy.
Art. 25 ust. 3-5	Plan Rozwoju PSZ, wskaźniki i sprawozdanie	Włączenie dostępności do cyklu planowania, raportowania i porównań.
Art. 26	Systemy teleinformatyczne, usługi elektroniczne i standardy informacji	Jednolite wymagania cyfrowe, dane o dostosowaniach i współdziałanie systemów.
Art. 55-61	Rejestracja i informacja	Dostępny formularz, asysta, pobieranie danych z rejestrów, zrozumiałe pouczenie.
Art. 60 ust. 4	Zrozumiała informacja dla osób ze szczególnymi potrzebami	Minimalny standard treści, PJM/AAC/ETR, potwierdzenie zrozumienia.
Przepisy o formach pomocy	Pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, szkolenia, staże, dotacje, programy	Dostępność każdego instrumentu i wykonawcy; jawne kryteria.
Przepisy o danych i sprawozdawczości	Gromadzenie danych o osobach i udzielonej pomocy	Projektowanie zestawu danych jakościowych bez nadmiernego profilowania.

Obszary wymagające doprecyzowania organizacyjnego

Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia określa formy pomocy i zadania PSZ, lecz nie ustanawia jednej procedury potwierdzania dostępności wszystkich szkoleń i

staży. Sposób wykonania właściwych obowiązków zależy od przepisów o dostępności, równego traktowania oraz zasad instrumentu i umowy. Nie wynika z tego powszechny obowiązek PSZ monitorowania usprawnień po podjęciu pracy. Obowiązki pracodawcy określa przede wszystkim art. 23a ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wraz z Kodeksem pracy; ewentualną rolę PSZ ustala się na podstawie właściwego zadania, instrumentu, programu lub umowy, z odrębnym określeniem podstawy przetwarzania danych. Utrzymanie zatrudnienia pozostaje przedmiotem analizy systemowej, bez tworzenia nowych kompetencji urzędu.

Szczegółowe procedury mogą zostać ujęte w dokumentach wykonawczych i narzędziach zarządczych, natomiast nadanie standardowi charakteru powszechnie wiążącego pozostaje kwestią odrębną i wymaga analizy kompetencji właściwych organów, zakresu danych, kosztów oraz skutków prawnych, łącznie z oceną potrzeby zmiany ustawy.

Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych reguluje status osoby z niepełnosprawnością oraz wiele instrumentów związanych z zatrudnieniem, rehabilitacją zawodową i finansowaniem ze środków PFRON, a część działań realizują starostowie i powiatowe urzędy pracy. W praktyce tworzy to — obok ustawy z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia — drugi strumień wsparcia zawodowego.

Porównywalna jakość dostępnej i rzetelnej obsługi powinna być celem niezależnie od finansowania z Funduszu Pracy, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych albo Europejskiego Funduszu Społecznego Plus. Dotyczy to zrozumiałej informacji, rozpoznania potrzeb i warunków skorzystania z pomocy, nie identyczności procedur. Dla każdego instrumentu zachowuje się jego właściwe podstawy, dokumenty, tryb rozstrzygnięcia oraz zasady monitorowania i ochrony danych.

Obszar	Funkcja regulacji	Wymaganie jakościowe
Skierowanie i rejestracja w PUP	Warunek dostępu do części instrumentów	Jedna lista dokumentów; automatyczne pobranie danych, gdy podstawa prawna na to pozwala.
Szkolenia i staże	Wsparcie osoby i finansowanie kosztów	Ocena dostępności programu, materiałów, miejsca, dojazdu i komunikacji przed skierowaniem.
Wyposażenie stanowiska	Refundacja dla pracodawcy	Połączenie wymogów technicznych z oceną funkcjonalną i udziałem pracownika.
Działalność gospodarcza	Środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej lub udział w spółdzielni	Dostępny nabór, wsparcie w przygotowaniu biznesplanu, jasne kryteria oceny.
Wsparcie pracodawcy	Refundacje, dofinansowania, adaptacja	Jedna ścieżka informacyjna i doradcza dla pracodawcy.

Obszar	Funkcja regulacji	Wymaganie jakościowe
Dane i efekty	Sprawozdawczość instrumentów PFRON	Łączenie danych finansowych z jakością, trwałością zatrudnienia i dostosowaniami.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

5.4. Równe traktowanie, komunikacja, zamówienia i ochrona danych

Równe traktowanie i dyskryminacja

Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania obejmuje dostęp i warunki korzystania z form pomocy oferowanych przez publiczne służby zatrudnienia oraz przez inne podmioty działające na rzecz zatrudnienia. Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia zmieniła jej odesłania sektorowe. Ochrona sięga poza jawną odmowę ze względu na niepełnosprawność i obejmuje również kryterium pozornie neutralne, które stawia osoby z określoną niepełnosprawnością w szczególnie niekorzystnej sytuacji.

Kryteria naboru, terminy, kanały kontaktu i warunki udziału wymagają zatem oceny pod kątem skutków dla różnych grup osób. Obowiązkowa obecność w urzędzie o ściśle określonej godzinie może pośrednio wykluczać osoby zależne od transportu specjalnego lub pomocy osobistej, jeżeli nie przewidziano uzasadnionej elastyczności.

Etap testu	Pytanie	Przykład dowodu
Kryterium	Jaki wymóg lub praktykę zastosowano?	Na przykład wyłącznie elektroniczny formularz, krótki termin albo wymóg pełnego etatu.
Skutek grupowy	Czy wymóg szczególnie utrudnia udział osobom z określoną niepełnosprawnością?	Dane, konsultacje i testy użytkowników.
Cel	Czy wymóg służy zgodnemu z prawem i rzeczywistemu celowi?	Nie wystarcza wygoda organizacyjna urzędu.
Konieczność	Czy istnieje mniej obciążające rozwiązanie?	Kanał alternatywny, dłuższy termin, praca w niepełnym wymiarze.
Usprawnienie	Czy indywidualna zmiana usuwa nierówność?	Decyzja i dokumentacja sposobu zapewnienia.

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się określa uprawnienia osób doświadczających trwałych lub okresowych trudności w komunikowaniu się. Organ administracji publicznej zapewnia świadczenie usług tłumacza na zasadach art. 11–12, z wykorzystaniem polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) lub

sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN). Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

Potrzebę skorzystania ze świadczenia, ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, zgłasza się co najmniej trzy dni robocze przed zdarzeniem, z wyjątkiem sytuacji nagłych. Zgłoszenie następuje w formie określonej przez organ i dostępnej dla osób uprawnionych. Organ zapewnia obsługę w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym z osobą. W razie braku możliwości realizacji zawiadamia ją o przyczynach i wskazuje możliwy termin realizacji albo inną formę wykonania uprawnienia. Szczegółnej procedury z art. 11–12 nie należy utożsamiać z wszystkimi obowiązkami dostępnej komunikacji wynikającymi z innych przepisów.

Standard komunikacji powinien sięgać dalej niż zamówienie tłumacza i obejmować sposób zgłoszenia potrzeby, termin, poufność, warunki techniczne wideotłumaczenia, kompetencje tłumacza, przekazanie mu materiałów przed spotkaniem oraz dostępność dalszej dokumentacji. Standard powinien uwzględniać także potrzeby osób korzystających z komunikacji wspomagającej i alternatywnej, a nie ograniczać się do obsługi w języku migowym.

Zamówienia publiczne i zlecenie usług

Art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych wymaga uwzględnienia w opisie przedmiotu zamówienia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz projektowania dla wszystkich użytkowników, gdy zamówienie jest przeznaczone do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego. Przepis dopuszcza wyjątek, jeżeli takie uwzględnienie nie jest uzasadnione charakterem przedmiotu zamówienia. Dla wykazania prawidłowości zastosowania wyjątku rekomenduje się udokumentowanie tej oceny. Niezależnie od tego art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności wymaga określenia warunków dostępności w umowie, gdy podmiot publiczny zleca lub powierza podmiotowi niepublicznemu zadanie publiczne finansowane z udziałem środków publicznych albo udziela mu zamówienia publicznego. Warunki odnoszą się do zakresu danego zadania lub zamówienia, z uwzględnieniem art. 6 tej ustawy.

Odpowiedzialność za usługę zleconą. Wymagania dostępności powinny być obecne w opisie przedmiotu zamówienia, kryteriach odbioru, warunkach realizacji umowy oraz zasadach usuwania niezgodności. Ogólne odwołanie do przepisów pozostaje niewystarczające wówczas, gdy wykonawca nie zna scenariuszy użytkownika, parametrów materiałów, czasu reakcji ani sposobu potwierdzania wykonania.

Odbiór usługi warto oprzeć na dowodach odpowiednich do jej przedmiotu i ryzyka, np. próbkach materiałów, testach z użytkownikami lub sprawdzeniu pełnego scenariusza. Są to proponowane metody, nie jednolity wymóg ustawowy dla każdego zamówienia. Zlecenie usługi nie usuwa własnych obowiązków urzędu dotyczących przygotowania i wykonywania umowy, nadzoru oraz reakcji w granicach kompetencji. Wykonawca odpowiada za wykonanie umowy i własne obowiązki prawne, a pracodawca za obowiązki dotyczące zatrudnienia, w tym racjonalne usprawnienia.

Analiza wskazuje rodzaje odpowiedzialności i ryzyko jej rozproszenia. Przypisanie konkretnych czynności w modelu usługi należy do opracowania standardu oraz właściwej dokumentacji organizacyjnej lub umownej; raport nie określa szczegółowej macierzy odpowiedzialności dla nieustalonego modelu.

Sformułowania ogólne, takie jak „zgodność z Wytycznymi dla dostępności treści internetowych” albo „obiekt dostępny”, pozostawiają nieokreślone scenariusze użytkownika, parametry, dowody, sposób odbioru i odpowiedzialność za błąd. Wzory klauzul oraz protokołów dla najczęściej kupowanych usług powinny zatem wskazywać te elementy wprost.

Przedmiot	Minimalny zakres opisu przedmiotu zamówienia lub umowy	Dowód odbioru
Szkolenie	Miejsce, platforma, materiały, testy, PJM/napisy, tempo, przerwy, dostępny dojazd	Test platformy; próbka materiałów; plan dostosowań; ankieta uczestników
Staż	Dostępność stanowiska, instruktażu, komunikacji i nadzoru; plan usprawnień	Wizyta lub audyt; karta stanowiska; potwierdzenie osoby
Badanie medyczne/psychologiczne	Dostępny lokal i komunikacja; adekwatne narzędzia; brak dyskryminacyjnych założeń	Oświadczenie z dowodami; audyt losowy; procedura skarg
System IT	Scenariusze dostępności, EN 301 549/WCAG, dokumenty i integracje	Testy automatyczne i manualne z technologiami asystującymi
Wydarzenie/targi	Dojście, scena, rejestracja, informacja, PJM/napisy, strefa wyciszenia	Plan dostępności wydarzenia i raport realizacji
Zewnętrzne pośrednictwo pracy	Dostępne kontakty, oferty, spotkania z pracodawcą i raportowanie	Wskaźniki dostępności i skuteczności; rejestr usprawnień; kontrola wybranych spraw.

Ochrona danych i informatyzacja

Dane dotyczące zdrowia należą do szczególnych kategorii danych z art. 9 RODO. Informacja o niepełnosprawności może ujawniać zdrowie fizyczne lub psychiczne, lecz jej kwalifikacja zależy od treści i kontekstu. Dotyczy to także informacji o potrzebnym dostosowaniu, która może pośrednio wskazywać na zdrowie; nie każda preferencja kontaktu ma jednak taki charakter. Gdy art. 9 znajduje zastosowanie, potrzebne są łącznie podstawa z art. 6 i właściwy wyjątek z art. 9 ust. 2. Zakres i warunki przetwarzania ustala się dla konkretnego celu, bez gromadzenia danych nadmiarowych.

Zgłoszenie potrzeby usprawnienia pozostaje czym innym niż ujawnienie diagnozy: w wielu sprawach wystarcza informacja o sposobie komunikacji, ograniczeniu funkcjonalnym albo warunku wykonania czynności. Żądanie rozpoznania medycznego powinno być wyjątkiem, powiązaniem z konkretnym celem i zakresem działania.

Profil dostępu do danych powinien odpowiadać roli pracownika. Zamówienie tłumacza, zapewnienie spokojnego miejsca rozmowy albo wydłużenie czasu spotkania nie wymagają od pracownika pierwszego kontaktu wglądu w pełną dokumentację medyczną, dlatego system powinien oddzielać dane operacyjne o usprawnieniu od dokumentów zawierających szczegółowe informacje o zdrowiu.

Brak wymiany danych prowadzi z kolei do wielokrotnego przedstawiania tych samych dokumentów. Między pełną izolacją systemów a nieograniczonym dostępem mieści się jasne zasady współdziałania, oparte na określonym celu i właściwej podstawie prawnej, wraz z rejestrem dostępu oraz możliwością kontroli przez osobę, której dane dotyczą.

Zasada	Wymaganie	Przykład
Minimalizacja	Zbieranie tylko danych potrzebnych do konkretnego etapu i instrumentu.	Katalog danych z przypisaniem celu.
Rozdzielenie	Dane o potrzebie dostosowania oddzielone od szczegółowej diagnozy.	Profil potrzeb dostępności bez nadmiarowych danych medycznych.
Kontrola dostępu	Role, upoważnienia, rejestr operacji i ograniczenie wykonawców.	Rejestry dostępu i przegląd uprawnień. Umowa z art. 28 RODO tylko przy przetwarzaniu danych w imieniu administratora; role stron ustala się przed wyborem dokumentu.
Zgodne z prawem ponowne wykorzystanie informacji	Ponowne użycie albo wymiana potrzebnych, aktualnych danych na właściwej podstawie; odrębnie od prawa do przenoszenia danych z art. 20 RODO.	Określony cel, podstawa, zakres, odbiorca i bezpieczny kanał. Zgoda tylko wtedy, gdy jest właściwa; nie stanowi domyślnej podstawy integracji rejestrów.
Transparentność	Osoba wie, kto, po co i jak długo używa danych.	Warstwowa klauzula informacyjna w dostępnej formie.
Bezpieczeństwo komunikacji	Brak przesyłania danych w przypadkowych kanałach.	Bezpieczne konto, szyfrowanie, procedura incydentu.

Role stron wynikają z rzeczywistego ustalania celów i sposobów przetwarzania, a nie z nazwy zawartej umowy. Powierzenie z art. 28 RODO dotyczy działania w imieniu administratora i wymaga odróżnienia od odrębnego administrowania oraz współadministrowania. Odbiorca danych może jednocześnie pełnić jedną z tych ról. Zgodne z prawem ponowne wykorzystanie informacji nie jest utożsamiane z prawem do przenoszenia danych z art. 20, które w zakresie określonym w ust. 3 nie dotyczy wykonywania zadania w interesie publicznym lub sprawowania władzy publicznej.

Ustawa o dostępności niektórych produktów i usług

Od 28 czerwca 2025 r. stosuje się zasadniczą część ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, wdrażającej Europejski Akt o Dostępności. Dla PSZ regulacja ma przede wszystkim znaczenie pośrednie, związane z zakupem i używaniem rozwiązań rynkowych. Jej zakres jest ograniczony do wskazanych produktów, usług oferowanych lub świadczonych konsumentom oraz ról podmiotów gospodarczych określonych w ustawie. Nie zastępuje własnych obowiązków dostępności urzędu ani nie czyni go przez sam zakup adresatem wszystkich obowiązków tej ustawy.

Przy zakupie produktu lub usługi należy ustalić, czy należą one do katalogu z art. 3 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług

przez podmioty gospodarcze. Katalog obejmuje określone produkty oraz usługi oferowane lub świadczone konsumentom; sam cyfrowy charakter rozwiązania nie przesądza o stosowaniu ustawy. Trzeba uwzględnić rolę podmiotu, wyłączenia z art. 4, w tym wyłączenie usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców, oraz właściwe przepisy przejściowe. Wyłączenie spod tej ustawy nie zwalnia urzędu z jego własnych obowiązków ani wykonawcy z wymagań wynikających z umowy. Dla każdego wymagania w zamówieniu należy wskazać właściwą podstawę prawną lub kontraktową. Odbiór powinien obejmować konfigurację rozwiązania używaną przez PSZ i jej połączenie z pozostałymi etapami usługi.

Podstawy prawne i źródłowe: Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1452, z późn. zm.); ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się; Ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 793, z późn. zm.); Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., s. 1, z późn. zm.); Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1691, z późn. zm.); Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 3, z późn. zm.); Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1703, z późn. zm.); Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/WE (Dz.Urz. UE L 94 z 28 marca 2014 r., s. 65, z późn. zm.). Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 277, z późn. zm.), art. 18^{3a}–18^{3e}; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, art. 23a; Europejska Rada Ochrony Danych, Wytyczne 07/2020 dotyczące pojęć administratora i podmiotu przetwarzającego na gruncie RODO, wersja 2.0, 7 lipca 2021 r.

5.5. Ocena spójności regulacyjnej

Ocena spójności regulacyjnej

Obszar	Stan prawny	Luka	Odpowiedź standardu
Zrozumiała informacja	Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz ustawy dotyczące dostępności.	Brak jednolitego wzoru treści i testu zrozumiałości	Wprowadzić standard treści, ETR i test użytkownika.
Pełna ścieżka usługi	Obowiązki rekonstruowane z wielu aktów	Brak sektorowej mapy procesu	Standard procesu od informacji do utrzymania pracy.
Racjonalne usprawnienia	Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych oraz Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	Brak jednolitego mechanizmu kosztowego i rejestru w PSZ	Procedura, budżet, uzgodniony czas reakcji i usunięcia bariery i odpowiedzialność.

Obszar	Stan prawny	Luka	Odpowiedź standardu
Usługi zewnętrzne	Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych.	Ogólne klauzule bez odbioru i sankcji	Biblioteka wymagań i protokołów odbioru.
Odmowa formy pomocy	Zależna od konstrukcji instrumentu	Nie zawsze decyzja i środek odwoławczy	Obowiązek dostępnego uzasadnienia i przeglądu wewnętrznego.
Dane o funkcjonowaniu	Możliwe w granicach celu i podstawy prawnej	Rozproszenie i powtarzanie dokumentów	Profil funkcjonalno-zawodowy i kontrolowana wymiana.
Monitorowanie	Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027 oraz obowiązki sprawozdawcze.	Mało danych o dostosowaniach i jakości doświadczenia	Krajowy zestaw wskaźników i publiczne zestawienie dla kierownictwa.
Nadzór	Wojewoda, minister, PFRON i organy cyfryzacji mają różne kompetencje	Rozproszona odpowiedzialność	Wspólna kontrola i jedno zestawienie odpowiedzialności.

Wniosek prawny. Część rozwiązań organizacyjnych może być wdrażana na podstawie już obowiązujących przepisów, natomiast sposób nadania całemu standardowi jednolitego i wiążącego charakteru, zasady monitorowania oraz zakres pozyskiwania danych pozostają przedmiotem odrębnej decyzji właściwych organów, poprzedzonej analizą kompetencji, ochrony danych, kosztów i skutków prawnych.

Pogłębiona analiza regulacyjna wskazuje testy przydatne przy projektowaniu procedur, systemów informatycznych, umów i formularzy publicznych służb zatrudnienia, przy czym dla każdego obowiązku ustalono moment jego powstania, podmiot odpowiedzialny, oczekiwany rezultat dla osoby oraz dowód wykonania.

Znaczna część sporów o dostępność wynika nie z braku przepisu, lecz z odmiennego rozumienia jego zakresu. Jednostka bywa przekonana, że wypełniła obowiązek, montując podjazd albo publikując deklarację dostępności, podczas gdy użytkownik ocenia całą drogę do usługi: możliwość znalezienia informacji, umówienia kontaktu, zrozumienia warunków, złożenia dokumentów, udziału w ocenie i skorzystania z pomocy. Standard musi połączyć obie perspektywy.

Ocena dostępności łączy zgodność z przepisami ze skutecznością procesu. Trzeba ustalić, czy wykonano właściwe obowiązki prawne oraz czy osoba mogła skorzystać z usługi na porównywalnych warunkach. Osiągnięty wynik nie usuwa naruszenia przepisu, a nieosiągnięcie

oczekiwanego rezultatu samo nie dowodzi naruszenia prawa. Analiza obu wymiarów pozwala wskazać przyczynę bariery i kierunek poprawy.

Podstawy prawne i źródłowe: Konstytucja RP; Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Karta praw podstawowych UE; dyrektywa 2000/78/WE; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się; Prawo zamówień publicznych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Kodeks postępowania administracyjnego; ustawa o doręczeniach elektronicznych; ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne; ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług; dyrektywa (UE) 2016/2102; dyrektywa 2014/24/UE.

5.6. Obowiązki na kolejnych etapach ścieżki osoby

Przepisy dotyczące dostępności i rynku pracy układają się nie w jedno liniowe postępowanie, lecz w warstwy, których znaczenie ujawnia się na kolejnych etapach ścieżki osoby, przy czym ten sam etap podlega niekiedy kilku grupom przepisów naraz. Rejestracja w powiatowym urzędzie pracy jest czynnością wynikającą z ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia, natomiast sposób przekazania informacji, dostępność formularza, komunikacja z osobą głuchą, poufność danych i możliwość wniesienia skargi mają odrębne podstawy.

Na każdym etapie warto rozdzielić cztery pytania: o prawo osoby do wejścia w czynność i wykonania jej na równych zasadach, o wymogi materialne właściwe dla statusu, instrumentu lub świadczenia, o formę komunikacji wraz z kanałem i terminem oraz o środek ochrony przysługujący w razie bariery, błędu albo odmowy. Dopiero ich łączne rozpatrzenie pozwala ocenić, czy usługa była rzeczywiście dostępna i rzetelna; samo spełnienie wymogu formalnego, na przykład przyjęcie wniosku, pozostaje niewystarczające, jeżeli osoba nie zrozumiała konsekwencji albo nie mogła skorzystać z kolejnego etapu.

Etap ścieżki	Najważniejsze warstwy prawne	Główne ryzyko	Implikacja analityczna
1. Informacja publiczna	Dostępność ogólna i cyfrowa; równe traktowanie; informacja o usługach PSZ.	Treść istnieje, lecz jest trudna do znalezienia, nieaktualna lub niezrozumiała.	Należy badać możliwość samodzielnego znalezienia odpowiedzi i rozpoczęcia procesu, a nie samą publikację.
2. Umówienie kontaktu i zgłoszenie potrzeby	Prawo do dostępności; środki komunikowania się; ochrona danych.	Brak kanału zgłoszenia albo żądanie diagnozy przed ustaleniem sposobu obsługi.	Potrzeba komunikacyjna powinna być rozpoznawana odrębnie od formalnego uprawnienia do instrumentu.
3. Wejście do urzędu lub kanału zdalnego	Dostępność architektoniczna, informacyjno-komunikacyjna i cyfrowa; bezpieczeństwo.	Alternatywne wejście, system kolejkowy albo uwierzytelnianie blokuje usługę.	Ocena powinna obejmować ciągłą trasę i pełne zadanie, nie pojedynczy element techniczny.

Etap ścieżki	Najważniejsze warstwy prawne	Główne ryzyko	Implikacja analityczna
4. Rejestracja i ustalenie statusu	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; dostępność formularzy; KPA w zakresie właściwym; ochrona danych.	Utrata terminu, wielokrotne wizyty, brak asysty albo nadmierne żądanie dokumentów.	Należy rozdzielić formalne przesłanki statusu od sposobu umożliwienia wykonania czynności.
5. Pouczenie o prawach, obowiązkach i formach pomocy	Ustawa sektorowa; dostępna komunikacja; rzetelność administracji.	Osoba podpisuje dokument bez rozumienia konsekwencji albo otrzymuje skróconą informację pozbawioną istotnych praw.	Dowodem powinno być zrozumienie i możliwość działania, nie wyłącznie podpis lub doręczenie.
6. Rozpoznanie sytuacji zawodowej	Równe traktowanie; minimalizacja danych; rehabilitacja zawodowa; autonomia osoby.	Diagnoza lub symbol orzeczenia zastępuje analizę zadań, środowiska i preferencji.	Informacja funkcjonalna musi być celowa, proporcjonalna i oddzielona od medycznego orzekania.
7. Uzgodnienie IPD i wybór formy pomocy	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; autonomia; niedyskryminacja; przejrzystość kryteriów.	Plan odzwierciedla lokalnie dostępny instrument, a nie cel i potrzeby osoby.	Należy wykazać związek między celem, barierą, instrumentem, usprawnieniem i oczekiwanym rezultatem.
8. Nabór i rozstrzygnięcie	Prawo sektorowe; równe traktowanie; procedura właściwa dla danej formy.	Pozornie neutralne kryterium wyklucza określoną grupę; odmowa jest niezrozumiała.	Konieczny jest test skutku kryterium oraz rozróżnienie decyzji administracyjnej, czynności faktycznej i informacji.
9. Szkolenie, staż lub usługa zewnętrzna	Ustawa o dostępności; zamówienia publiczne; umowa; przepisy sektorowe.	Urząd kieruje do wykonawcy, który nie zapewnia miejsca, materiałów lub komunikacji.	Uwzględniana w opisie przedmiotu zamówienia, umowie, odbiorze i monitorowaniu.
10. Rekrutacja i rozpoczęcie pracy	Równe traktowanie w zatrudnieniu; racjonalne usprawnienie; rehabilitacja zawodowa.	Ocena kandydata opiera się na stereotypie albo stanowisko nie jest gotowe w dniu rozpoczęcia.	PSZ powinny łączyć usługę dla osoby z usługą dla pracodawcy, bez przejmowania jego ustawowych obowiązków.
11. Utrzymanie zatrudnienia	Prawo pracy i równe traktowanie; instrumenty rehabilitacji; ochrona danych.	Wsparcie kończy się w dniu zatrudnienia, a zmiana warunków prowadzi do utraty pracy.	Należy określić granice monitorowania i zdarzenia uzasadniające ponowną interwencję.

Etap ścieżki	Najważniejsze warstwy prawne	Główne ryzyko	Implikacja analityczna
12. Skarga, wniosek i korekta	Wniosek o dostępność; żądanie cyfrowe; skarga KPA; ochrona przed dyskryminacją.	Osoba musi sama rozpoznać właściwy tryb albo zgłoszenie jest zamykane bez usunięcia przyczyny.	Jedno wejście organizacyjne jest możliwe, lecz kwalifikacja prawna, termin i środek ochrony muszą pozostać prawidłowe.

Zestawienie pokazuje, że dostępność jest obowiązkiem ciągłym, którego treść zmienia się jednak wraz z etapem. W informacji publicznej na pierwszy plan wysuwają się projektowanie uniwersalne i dostępność cyfrowa, w rozmowie indywidualnej rośnie znaczenie racjonalnego usprawnienia, autonomii oraz ochrony danych, a przy usłudze zewnętrznej rozstrzygają umowa, potwierdzenie gotowości i reakcja na barierę.

Znaczenie ma również moment powstania obowiązku. Część rozwiązań należy zapewnić z góry, bez indywidualnego wniosku, ponieważ wynikają one z projektowania dostępnej usługi; inne uruchamia zgłoszenie konkretnej potrzeby; jeszcze inne wymagają formalnego dokumentu, gdy ustawodawca uzależnia od niego finansowanie albo status. Standard powinien zatem opisywać trzy progi reakcji — rozwiązania domyślne, usprawnienia uruchamiane na podstawie potrzeby oraz instrumenty zależne od przesłanki formalnej — ponieważ ich mieszanie prowadzi do nadmiernego dokumentowania potrzeb albo do stosowania identycznej usługi w sytuacjach wymagających indywidualnej zmiany.

Kolejna różnica dotyczy adresata, ponieważ nie każdy obowiązek daje się przypisać bezpośrednio każdemu powiatowemu i wojewódzkiemu urzędowi pracy. Część rozwiązań wymaga centralnego systemu, wspólnego wzoru albo finansowania, część można organizować regionalnie — jak dostęp do rzadkich usług komunikacyjnych lub wsparcia eksperckiego — a część pozostaje wyłączną odpowiedzialnością jednostki realizującej konkretną czynność. Projekt modułu powinien więc powstawać równolegle z tabelą stosowalności i odpowiedzialności, co pozwala uniknąć pozornych wymagań wobec podmiotów pozbawionych kompetencji lub narzędzi do ich wykonania.

Ocena zgodności powinna uwzględniać skutek bariery, ponieważ ten sam rodzaj błędu bywa różnej wagi. Brak napisów przy materiale dodatkowym jest problemem, natomiast niedostępny komunikat o terminie prowadzi niekiedy do utraty prawa lub instrumentu; niewygodne wejście wydłuża wizytę, podczas gdy brak możliwości bezpiecznej ewakuacji stwarza bezpośrednie zagrożenie. Katalog skutków krytycznych powinien zatem opierać się na wpływie bariery na prawo, termin, bezpieczeństwo, poufność i możliwość kontynuowania procesu, a nie wyłącznie na liście przepisów.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się; Prawo zamówień publicznych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Kodeks postępowania administracyjnego; ustawa o doręczeniach elektronicznych; ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne; dyrektywa (UE) 2016/2102; dyrektywa 2014/24/UE.

5.7. Ocena racjonalnego usprawnienia

Ocena racjonalnego usprawnienia może korzystać ze wspólnych pytań o cel, barierę, warianty i rezultat, ale wymaga ustalenia właściwej podstawy prawnej. Obciążenie pracodawcy ocenia się w ramach art. 23a ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych i art. 5 dyrektywy 2000/78/WE. Dostęp alternatywny podlega przesłankom art. 7 ustawy o zapewnianiu dostępności, natomiast nadmierne koszty dostępności cyfrowej — odrębnej ocenie z art. 8 ustawy o dostępności cyfrowej. Kryteriów tych nie stosuje się zamiennie.

W ocenie obowiązku pracodawcy trzeba uwzględnić zgłoszoną potrzebę, możliwe rozwiązania i obciążenie, w tym rekompensatę ze środków publicznych; zgodnie z art. 23a ust. 2 odpowiednio rekompensowane obciążenia nie są nieproporcjonalne. Przy dostępie alternatywnym ustala się natomiast przesłanki art. 7, nie przenosząc do niego automatycznie testu kosztowego pracodawcy. W sprawie dostępności cyfrowej stosuje się odrębnie art. 8 oraz zasady żądania i alternatywnego sposobu dostępu. Sam brak pozycji w budżecie nie zastępuje żadnej z tych ocen.

W procesie publicznych służb zatrudnienia decyzja angażuje niekiedy kilka podmiotów, a usprawnienie w urzędzie organizuje się inaczej niż dostosowanie szkolenia, stażu lub stanowiska pracy. Moduł powinien zatem wskazać, kto prowadzi uzgodnienie, kto podejmuje decyzję finansową, kto odpowiada za wykonanie techniczne i kto potwierdza rezultat z osobą, tak aby koordynacja tych ról pozostawała po stronie urzędu. Przekazanie wykonawcy lub pracodawcy informacji o potrzebie wymaga przy tym ograniczenia zakresu danych do tego, co konieczne dla uzgodnionego rozwiązania.

Poniższa tabela porządkuje analizę organizacyjną, nie stanowi wspólnej procedury prawnej dla trzech mechanizmów. Pytania o cel, barierę, warianty i rezultat można rozpatrywać łącznie, natomiast obciążenie, wymagane uzasadnienie i terminy ocenia się według właściwych przepisów. Opracowanie szczegółowych ścieżek postępowania należy do etapu tworzenia standardu.

Krok testu	Pytanie	Wymagany rezultat analizy	Błąd do uniknięcia
1. Cel czynności	Co osoba ma móc zrobić i jaki rezultat ma uzyskać?	Opis zadania i standardu merytorycznego wspólnego dla wszystkich.	Rozpoczynanie od diagnozy lub listy dostępnego sprzętu.
2. Bariera	Co konkretnie utrudnia wykonanie zadania w danym środowisku?	Opis bariery funkcjonalnej i organizacyjnej, bez nadmiarowych danych medycznych.	Traktowanie bariery jako stałej cechy osoby.
3. Warianty	Jakie zmiany kanału, czasu, miejsca, komunikacji lub narzędzia są możliwe?	Co najmniej jeden wariant skuteczny oraz analiza rozwiązań alternatywnych.	Ograniczenie się do jednego standardowego rozwiązania.
4. Skuteczność	Czy wariant zapewnia równoważny zakres, termin, poufność i bezpieczeństwo?	Uzgodnienie z osobą i, gdy potrzebne, test praktyczny.	Wybór rozwiązania pozornego, które nie umożliwia wykonania zadania.

Krok testu	Pytanie	Wymagany rezultat analizy	Błąd do uniknięcia
5. Obciążenie	Jaki jest koszt i wpływ na zasoby w relacji do możliwości podmiotu i dostępnego finansowania?	Udokumentowana, indywidualna ocena proporcjonalności.	Automatyczna odmowa z powodu braku budżetu lub małej liczby użytkowników.
6. Decyzja	Kto zatwierdza rozwiązanie i w jakim terminie?	Jasna odpowiedzialność, termin i dostępne uzasadnienie.	Wielostopniowa akceptacja blokująca prostą zmianę organizacyjną.
7. Rozwiązanie przejściowe	Co zapewnia dostęp do czasu wykonania rozwiązania docelowego?	Równoważny, uzgodniony sposób zachowania prawa i terminu.	Przesunięcie całego kosztu i ryzyka na osobę.
8. Weryfikacja	Czy rozwiązanie zadziałało i czy potrzeba się zmieniła?	Potwierdzenie rezultatu oraz możliwość aktualizacji.	Zamknięcie sprawy po zakupie lub zamówieniu usługi bez testu.

Proste zmiany organizacyjne należy odróżnić od wydatków wymagających odrębnej decyzji. Przesunięcie terminu, zmiana miejsca rozmowy, wydłużenie czasu albo przekazanie dokumentu w dostępnym formacie powinny w miarę możliwości mieścić się w zwykłych uprawnieniach pracownika, podczas gdy zamówienie specjalistycznej usługi, zakup technologii lub przebudowa procesu wymagają innego trybu. Granicę wyznacza przy tym ryzyko, koszt i wpływ na działanie jednostki, nie zaś rodzaj niepełnosprawności.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; dyrektywa 2000/78/WE; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

5.8. Przejrzystość rozstrzygnięć i środki ochrony osoby

W usługach rynku pracy znaczna część kontaktów z klientem kończy się bez decyzji administracyjnej — dotyczy to zwłaszcza informacji, doboru formy pomocy, skierowania do usługi, kolejności naboru, kontaktu z pracodawcą albo zaproponowania alternatywnego instrumentu. Wymagania przejrzystości pozostają jednak w mocy: zasada równego traktowania, rzetelność działania instytucji publicznej oraz potrzeba wykazania prawidłowego wykorzystania środków wymagają, aby kryteria były znane, stosowane spójnie i możliwe do odtworzenia.

Tworzenie środków odwoławczych nieprzewidzianych ustawą oraz mieszanie ich z ustawową skargą pozostaje poza zakresem standardu, który może natomiast ustanowić obowiązek przekazania dostępnego uzasadnienia, wskazania zastosowanych kryteriów i poinformowania o rzeczywistie dostępnej drodze: odwołaniu, skardze, ponownej ocenie, nowym naborze, wniosku o dostępność albo kontakcie z właściwym organem. Wewnętrzny przegląd jakościowy służy korygowaniu błędów organizacyjnego, pozostawiając w mocy kompetencje organu odwoławczego i ustawowe terminy.

Szczególne ryzyko powstaje wówczas, gdy nieprzyznanie pomocy wynika z ograniczonego budżetu, braku wykonawcy albo zakończenia naboru. Komunikat powinien wtedy odróżniać niespełnienie przesłanek od braku dostępnych środków oraz wyjaśniać regułę kolejności, możliwość wpisania na listę rezerwową, przewidywany kolejny nabór i rozwiązania alternatywne. Samo

sformułowanie „brak środków” pozostawia bowiem nierozstrzygniętą kwestię równego traktowania osób i rozważenia innych instrumentów.

Rodzaj działania	Typowy rezultat	Minimalny standard przejrzystości	Granica procedury jakościowej
Decyzja administracyjna	Rozstrzygnięcie praw lub obowiązków w formie przewidzianej prawem.	Uzasadnienie, pouczenie, dostępna forma i zachowanie terminów.	Procedura jakościowa nie zmienia trybu odwoławczego.
Czynność faktyczna	Informacja, rozmowa, propozycja, skierowanie lub wykonanie usługi.	Kryteria działania, zapis istotnych ustaleń i informacja o następnym kroku.	Nie należy pozorować decyzji ani odwołania.
Rozstrzygnięcie naboru	Przyjęcie, lista rezerwowa albo nieprzyjęcie do ograniczonej formy.	Regulamin, kryteria, wynik i dostępne uzasadnienie.	Ponowna ocena wewnętrzna nie może naruszać zasad naboru ani praw innych osób.
Informacja o braku możliwości	Brak środków, wykonawcy, terminu albo właściwości.	Wyjaśnienie przyczyny, rozróżnienie przesłanki od zasobu i wskazanie realnej alternatywy.	Nie można przedstawiać ograniczenia organizacyjnego jako ustawowego zakazu.
Skarga lub wnioski	Uruchomienie ustawowego lub wewnętrznego trybu kontroli.	Prawidłowa kwalifikacja, termin, potwierdzenie i informacja o dalszej drodze.	Jedno wejście organizacyjne nie znosi odrębności podstaw prawnych.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; Kodeks postępowania administracyjnego.

Osoba napotykaląca barierę może korzystać z kilku odmiennych mechanizmów ochrony. Zależnie od stanu faktycznego sprawa dotyczy wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej, żądania zapewnienia dostępności cyfrowej, skargi na działanie urzędu, odwołania od decyzji, ponownej oceny rozstrzygnięcia niemającego formy decyzji, sygnału o dyskryminacji albo zgłoszenia naruszenia danych — a każdy z tych trybów ma inny przedmiot, termin, organ właściwy i możliwy skutek. Koszt prawidłowego zakwalifikowania sprawy nie powinien przy tym obciążać wyłącznie użytkownika.

Jednostka powinna umożliwić zgłoszenie problemu w dostępnym kanale i rozpoznać potrzebę pilnego działania. Pismo kwalifikuje się według treści, nie tylko tytułu, z zachowaniem wymaganych elementów, właściwości i terminów danego postępowania. Rekomenduje się pomoc w ustaleniu właściwego trybu i uzupełnieniu zgłoszenia. Nie znosi to odrębności postępowań ani ograniczonego zakresu stosowania Kodeksu postępowania administracyjnego do wniosku o dostępność, opisanego w podrozdziale 5.2.

Rozdzielić należy dwa poziomy działania. Pierwszy obejmuje ochronę indywidualnego prawa: umożliwienie kontaktu, przyjęcie dokumentu, zachowanie terminu, udostępnienie treści, skorygowanie danych albo umożliwienie kontroli rozstrzygnięcia. Drugi dotyczy jakości systemowej: ustalenia przyczyny, naprawy procesu, zmiany treści, systemu lub umowy oraz

zapobiegania kolejnym przypadkom. Zamknięcie trybu prawnego pozostawia niekiedy barierę systemową nienaruszoną, a działanie naprawcze biegnie obok środka ochrony przysługującego konkretnej osobie.

Wniosek o zapewnienie dostępności pełni funkcję praktyczną: ma doprowadzić do wykonania czynności w sposób dostępny albo gdy spełnione są przesłanki, zapewnić dostęp alternatywny. Ocena jednostki powinna zatem obejmować obok terminu odpowiedzi także równowagę rozwiązań — jeżeli osoba otrzymuje mniejszy zakres informacji, traci termin, musi ujawnić dane osobie nieuprawnionej albo korzystać z kanału znacznie bardziej obciążającego, formalne zamknięcie wniosku pozostaje bez znaczenia dla oceny wykonania usługi.

Żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej wymaga danych kontaktowych, wskazania strony internetowej, aplikacji mobilnej lub ich elementu, sposobu kontaktu oraz, jeżeli dotyczy, alternatywnego sposobu dostępu, zgodnie z art. 18 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej. Użytkownik nie musi rozpoznawać technicznej przyczyny usterki. Opis zadania może służyć wskazaniu elementu, jeżeli pozwala go zidentyfikować; gdy nie pozwala, rekomenduje się pomoc pracownika w uzupełnieniu żądania. Rozpoznanie, czy problem dotyczy rozwiązania jednostki, systemu centralnego czy usługi dostawcy, nie powinno obciążać użytkownika. Osoba powinna otrzymać informację o sposobie kontynuowania sprawy.

Skarga w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego lub wewnętrzny sygnał jakościowy mogą dotyczyć sposobu działania, przewlekłości, zachowania pracownika albo organizacji pracy, przy czym zmiana rozstrzygnięcia w indywidualnej sprawie następuje w innym trybie. Pouczenie powinno zatem wyjaśniać różnicę między skargą a odwołaniem, wnioskiem o ponowne rozpatrzenie albo środkiem wynikającym z regulaminu naboru, tak aby przekonanie o zastępczej roli skargi ogólnej nie prowadziło do utraty ustawowego terminu odwoławczego.

Przy czynnościach faktycznych, takich jak odmowa skierowania na konkretną formę pomocy, ochrona bywa mniej jednoznaczna niż przy decyzji administracyjnej, co pozostawia w mocy wymóg przejrzystości. Osoba powinna otrzymać informację o kryteriach, faktach, ograniczeniach finansowych lub organizacyjnych oraz możliwym kolejnym kroku, a gdy przepisy nie przewidują formalnego odwołania, standard może ustanowić wewnętrzny przegląd jakościowy — przedstawiany jako rozwiązanie organizacyjne i pozostawiający pozostałe prawa nienaruszone.

Sygnał o dyskryminacji wymaga oceny szerszej niż sprawdzenie, czy pracownik użył zakazanego sformułowania: badaniu podlegają kryterium, skutek, grupa szczególnie dotknięta, cel oraz możliwość zastosowania mniej obciążającego rozwiązania. Odmowa racjonalnego usprawnienia może mieć znaczenie dyskryminacyjne niezależnie od intencji, a analiza powinna obejmować także praktyki wykonawcy lub pracodawcy, jeżeli publiczne służby zatrudnienia pośredniczyły, finansowały albo kształtowały warunki usługi w zakresie pozwalającym na reakcję.

Zgłoszenie dotyczące danych osobowych nakłada się niekiedy na sprawę dostępności — przykładem jest ujawnienie diagnozy przy zamawianiu tłumacza, omawianie sytuacji w otwartej przestrzeni albo przesłanie dokumentów do niewłaściwego partnera. Jednostka powinna wówczas równolegle zabezpieczyć bieżącą obsługę, uruchomić procedurę ochrony danych i ustalić potrzebę zawiadomień wynikających z RODO, a informacja przekazywana osobie musi być zarazem dostępna i pełna w opisie przysługujących praw.

Projekt jednego wejścia dla zgłoszeń ma charakter organizacyjny i służy ułatwieniu przyjęcia sprawy, nadaniu jej priorytetu, przekazaniu do właściwej roli oraz monitorowaniu terminów, przy zachowaniu odrębności poszczególnych postępowań i właściwych dla nich terminów. System powinien przechowywać właściwy tryb prawny, datę wpływu, organ, wymagane czynności, środek ochrony i status działania naprawczego, a osoba — otrzymać potwierdzenie w uzgodnionym kanale wraz z informacją, jaki tryb zastosowano i z jakiego powodu.

Sprawdzenia wymaga, czy pracownicy pierwszego kontaktu rozpoznają podstawowe rodzaje spraw, nie wchodząc w rolę prawnika. Pomocne narzędzie powinno opierać się na prostych pytaniach: czego osoba potrzebuje, co uniemożliwia wykonanie czynności, czy biegnie termin, czy występuje ryzyko dla bezpieczeństwa lub danych, czy wydano decyzję oraz czy problem dotyczy usługi cyfrowej. Przypadki niejednoznaczne powinny trafiać szybko do osoby o właściwych kompetencjach, celem jest bowiem zapobieżenie utracie prawa wskutek błędnego obiegu pisma, a nie rozbudowa formalizmu.

Rodzaj sprawy	Główny przedmiot	Pierwsza reakcja jednostki	Element wymagający odrębnej kontroli
Wniosek o dostępność ogólną	Bariera architektoniczna lub informacyjno-komunikacyjna w konkretnej usłudze.	Przyjąć, ocenić potrzebę, termin i sposób wykonania; zabezpieczyć bieżącą sprawę.	Równoważność dostępu alternatywnego i usunięcie przyczyny powtarzalnej.
Żądanie dostępności cyfrowej	Niedostępna treść, funkcja, dokument, strona lub aplikacja.	Ustalić zadanie użytkownika, technologię, termin i odpowiedzialnego właściciela.	Pełna transakcja, rozwiązanie tymczasowe i trwała naprawa.
Odwołanie lub środek formalny	Kontrola decyzji albo innego aktu przewidziana prawem.	Zachować termin, właściwość i dostępne pouczenie; nie zastępować skargą.	Dostępność akt, komunikacji i udziału w postępowaniu.
Skarga na działanie urzędu	Organizacja, przewlekłość, zachowanie, zaniedbanie lub interes publiczny.	Potwierdzić, zakwalifikować i zbadać sposób działania.	Wpływ wyniku na bieżącą sprawę i potrzeba osobnego środka prawnego.
Wewnętrzny przegląd jakościowy	Przejrzystość czynności faktycznej lub rozstrzygnięcia bez ustawowego odwołania.	Wyjaśnić charakter niewiążący i zbadać kryteria oraz fakty.	Brak wprowadzania w błąd co do prawnego charakteru procedury.
Sygnał o dyskryminacji	Nierówne traktowanie, kryterium pośrednio wykluczające lub odmowa usprawnienia.	Zabezpieczyć usługę, zachować dowody i uruchomić właściwą ocenę.	Skutek grupowy, proporcjonalność kryterium i możliwe środki ochrony.

Rodzaj sprawy	Główny przedmiot	Pierwsza reakcja jednostki	Element wymagający odrębnej kontroli
Naruszenie danych	Ujawnienie, utrata, niewłaściwe przekazanie lub nadmiarowe przetwarzanie.	Ograniczyć skutek, poinformować właściwe role i kontynuować dostępne obsługę.	Ocena ryzyka, obowiązki informacyjne i działania techniczne.
Incydent bezpieczeństwa	Zagrożenie zdrowia, ewakuacji, przemocy lub poważnej awarii.	Natychmiast zabezpieczyć osobę i miejsce; uruchomić procedurę awaryjną.	Uwzględnienie potrzeb różnych osób i analiza przyczyny.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Kodeks postępowania administracyjnego.

5.9. Informacja funkcjonalna, ochrona danych i usługi zewnętrzne

5.9.1. Informacja funkcjonalna i ochrona danych

W procesie obsługi warto odróżniać informacje o sposobie kontaktu, funkcjonowaniu zawodowym i potrzebnych dostosowaniach, formalnym statusie oraz stanie zdrowia. Podział porządkuje cele i zakres wykorzystania danych; nie ustanawia stałej hierarchii wrażliwości. Treść i kontekst informacji, w tym możliwość pośredniego ujawnienia zdrowia, decydują o jej kwalifikacji prawnej. Tabela przedstawia zasady analizy, nie specyfikację pól przyszłego systemu. Szczegółową ocenę podstaw, niezbędności, dostępu i ryzyka przeprowadza się dla określonego procesu i zakresu danych.

Minimalizacja oznacza zebranie informacji w formie adekwatnej do celu, a nie rezygnację z danych potrzebnych do prawidłowego doboru usługi. W wielu przypadkach wystarcza opis warunku wykonania zadania bez nazwy choroby; pracodawcy lub wykonawcy przekazuje się uzgodniony sposób dostosowania, a nie historię zdrowotną; pracownik pierwszego kontaktu potrzebuje informacji o komunikacji, doradca zaś szerszego opisu funkcjonowania, choć bez wszystkich dokumentów zgromadzonych na potrzeby formalnego potwierdzenia statusu.

Podstawę przetwarzania ustala się dla konkretnego celu i operacji. Zgoda nie jest rozwiązaniem domyślnym w relacji organ–osoba, a dobrowolny kontakt po zatrudnieniu sam nie przesądza o jej dopuszczalności ani nie tworzy kompetencji PSZ. Jeżeli zgoda jest właściwa, stosuje się art. 6 ust. 1 lit. a RODO, a przy danych szczególnej kategorii również art. 9 ust. 2 lit. a i wymóg wyraźnej zgody. Konieczne są rzeczywista swoboda wyboru i odróżnienie zgody od preferencji kontaktu. Zgodę można wycofać w każdym czasie, równie łatwo jak jej udzielono. Przed jej wyrażeniem należy poinformować osobę o prawie do wycofania oraz o tym, że nie narusza ono zgodności wcześniejszego przetwarzania opartego na zgodzie. Innej właściwej podstawy nie zastępuje się pozorną zgodą.

Dostęp do danych i możliwość ich kopiowania powinny odpowiadać zadaniom pracownika. Konieczność oceny skutków dla ochrony danych ustala się według art. 35 RODO, z uwzględnieniem charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania oraz właściwego wykazu Prezesa UODO. Gdy przetwarzanie z dużym prawdopodobieństwem może powodować wysokie ryzyko naruszenia praw

lub wolności, ocenę przeprowadza się przed jego rozpoczęciem. Samo łączenie danych lub monitorowanie zatrudnienia nie przesądza automatycznie o tym obowiązku. Raport wskazuje przesłanki tej oceny, nie zastępuje dokumentacji ochrony danych konkretnego systemu.

Kategoria informacji	Przykładowy cel	Minimalny zakres	Główne ryzyko
Preferencja i potrzeba dostępności	Organizacja kanału, terminu i komunikacji.	Uzgodniony sposób obsługi i ważność informacji.	Żądanie diagnozy albo ujawnienie potrzeby osobom niezaangażowanym.
Informacja funkcjonalno-zawodowa	Dobór usługi, środowiska pracy i usprawnienia.	Czynności, bariery, ułatwienia, zasoby, preferencje i zmienność w zakresie potrzebnym do celu.	Przekształcenie profilu w medyczny rejestr lub automatyczną punktację.
Formalny status i uprawnienie	Weryfikacja przesłanki instrumentu lub finansowania.	Rodzaj dokumentu, okres obowiązywania i cecha prawnie istotna.	Kopiowanie całej dokumentacji mimo możliwości weryfikacji ograniczonej informacji.
Dane o zdrowiu	Bezpieczeństwo, szczególna przesłanka prawna albo uzasadniona ocena konkretnego ryzyka.	Wyłącznie informacja niezbędna dla wskazanego celu.	Zbieranie na zapas, nadmierny dostęp i stygmatyzacja.
Dane o procesie i jakości	Pomiar czasu, bariery, usprawnienia, skargi i rezultat.	Identyfikator sprawy, etap, zdarzenie, koszt i wynik w zakresie koniecznym.	Tworzenie profili osób zamiast analizy procesu; identyfikacja przy małych liczebnościach.
Dane przekazywane partnerowi lub wykonawcy	Wykonanie skierowania lub uzgodnionego dostosowania.	Cel, odbiorca, minimalny zakres i termin usunięcia albo aktualizacji.	Nieograniczone dalsze udostępnianie i brak informacji dla osoby.

Z perspektywy dostępności znaczenie ma również prawo osoby do zrozumienia, jakie dane są potrzebne i z jakiego powodu. Klauzula informacyjna powinna być warstwowa i dostępna, pozostaje jednak narzędziem niewystarczającym samodzielnie: pracownik powinien umieć wyjaśnić różnicę między informacją konieczną do ustalenia statusu, informacją dobrowolną służącą lepszemu dopasowaniu usługi oraz informacją zbędną z punktu widzenia urzędu. Rozróżnienie to wzmacnia autonomię i zmniejsza ryzyko, że osoba zrezygnuje z ujawnienia ważnej potrzeby z obawy przed niekontrolowanym użyciem danych.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Kodeks postępowania administracyjnego; ICF (WHO, Genewa 2001). Europejska Rada Ochrony Danych, Wytyczne 05/2020 dotyczące zgody na mocy rozporządzenia 2016/679, pkt 13–17 i część 5.2; Komunikat Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z dnia 17 czerwca 2019 r. w sprawie wykazu rodzajów operacji przetwarzania danych osobowych wymagających oceny skutków przetwarzania dla ich ochrony (M.P. z 2019 r. poz. 666).

5.9.2. Usługi zewnętrzne i odpowiedzialność za wynik

Wymagania dostępności warto projektować w całym cyklu zamówienia. Na etapie rozpoznania potrzeby określa się profile użytkowników, krytyczne zadania i skutki bariery; w opisie przedmiotu zamówienia przekłada się je na mierzalne parametry, formaty, czasy reakcji i wymagane kompetencje; przy ocenie oferty odróżnia się obowiązkowe minimum od jakości ponad minimum; w umowie zaś ujmuje zasady zgłaszania potrzeb, testów, naprawy, zastępstwa i raportowania. Odbiór musi obejmować działanie rozwiązania w realnym scenariuszu, a nie samo oświadczenie wykonawcy.

Zakres wymagań zależy od przedmiotu zamówienia. Dla systemu informatycznego rozstrzygają pełne scenariusze użytkownika, technologie asystujące, dokumenty generowane i aktualizacje; dla szkolenia — platforma lub miejsce, materiały, tempo, przerwy, komunikacja i sposób oceny; dla stażu — zadania, stanowisko, instruktaż, bezpieczeństwo i opiekun; dla wydarzenia — rejestracja, dojście, informacja, scena, napisy, tłumaczenie i przestrzeń sensoryczna. Ogólna klauzula „wykonawca zapewnia dostępność zgodnie z prawem” pozostawia nieokreślonym zarówno przedmiot odbioru, jak i sposób wykazania wykonania.

Skierowanie osoby do wykonawcy pozostawia odpowiedzialność publiczną w mocy. Wykonawca odpowiada za wykonanie umowy i własne obowiązki prawne, natomiast publiczne służby zatrudnienia — w granicach własnych kompetencji i obowiązków, za prawidłowe przygotowanie, wybór, kontrolę oraz reakcję na sygnał o barierze w usłudze finansowanej lub wskazywanej. Standard powinien zatem wskazać właściciela sprawy po stronie urzędu oraz kanał kontaktu dla uczestnika, a brak dostępności rejestrować jako zdarzenie jakościowe i — gdy wynika z nienależytego wykonania — wiązać ze środkami umownymi, zamiast rozliczać go jako rezygnację lub niestawiennictwo osoby.

Etap cyklu	Pytanie dostępnościowe	Przykładowy dowód	Ryzyko
Analiza potrzeby	Jakie osoby i zadania będą objęte usługą?	Profile użytkowników, mapa zadań, analiza ryzyka.	Opis rozwiązania bez rozpoznania rzeczywistego użycia.
Opis przedmiotu	Jakie parametry i rezultaty są obowiązkowe?	Wymagania funkcjonalne, formaty, terminy i scenariusze.	Ogólne odwołanie do prawa bez kryterium odbioru.
Ocena oferty	Czy wykonawca wykazał zdolność do realizacji wymagań?	Próbka, demonstracja, kompetencje zespołu, plan testów.	Punktowanie samej deklaracji albo doświadczenia niezwiązanego z przedmiotem.
Umowa	Kto, kiedy i jak zapewnia oraz naprawia dostępność?	Obowiązki, czasy reakcji, prawo audytu, sankcje i zastępstwo.	Brak odpowiedzialności za podwykonawcę lub aktualizację systemu.
Odbiór	Czy osoba może ukończyć krytyczne zadanie?	Test manualny, użytkownik, próbka materiałów, protokół.	Odbiór na podstawie dokumentacji bez sprawdzenia działania.

Etap cyklu	Pytanie dostępnościowe	Przykładowy dowód	Ryzyko
Realizacja	Jak obsługiwane są nowe potrzeby i incydenty?	Rejestr zgłoszeń, działania naprawcze, komunikacja z uczestnikiem.	Przenoszenie problemu między urzędem i wykonawcą.
Zamknięcie i uczenie się	Czy przyczyna została usunięta i uwzględniona w kolejnych zakupach?	Analiza przyczyny, aktualizacja klauzul i ocena wykonawcy.	Powtarzanie tej samej bariery w kolejnym postępowaniu.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; Prawo zamówień publicznych; dyrektywa 2014/24/UE.

5.10. Wnioski z analizy prawnej

Nr	Wniosek	Znaczenie dla organizacji usług
1	Obowiązek dostępności wynika z kilku nakładających się regulacji.	Jednostka powinna oceniać całą czynność, nie tylko pojedynczy wymóg techniczny.
2	Równe traktowanie nie zawsze oznacza identyczny sposób obsługi.	Usprawnienie może zmieniać kanał, czas albo organizację bez obniżania wymagań merytorycznych.
3	Dostęp alternatywny jest rozwiązaniem wyjątkowym.	Każde jego zastosowanie wymaga uzasadnienia, zachowania porównywalnego wyniku i analizy przyczyny bariery.
4	Prawo do dostępnej obsługi może przysługiwać niezależnie od formalnego orzeczenia.	Nie należy żądać dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, jeżeli nie jest potrzebny do konkretnego uprawnienia.
5	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia tworzy sektorową podstawę równego traktowania i zrozumiałej informacji.	Wymogi dostępności muszą jednak obejmować także dalsze etapy usługi.
6	Zlecenie usługi nie zwalnia jednostki z odpowiedzialności za warunki jej realizacji.	Umowa i odbiór powinny określać mierzalne wymagania dostępności.
7	Dane o zdrowiu mogą być przetwarzane tylko w niezbędnym zakresie i na właściwej podstawie.	Informację o potrzebnym rozwiązaniu należy oddzielić od szczegółowej diagnozy.
8	Różne tryby zgłaszania barier mają odmienne podstawy i terminy.	Jednostka może zapewnić jedno miejsce przyjęcia zgłoszenia, ale musi zachować właściwy tryb prawny.

Nr	Wniosek	Znaczenie dla organizacji usług
9	Nie każda negatywna odpowiedź ma formę decyzji administracyjnej.	Osoba powinna mimo to otrzymać zrozumiałe wyjaśnienie kryteriów, faktów i dostępnej dalszej drogi.
10	Istniejące przepisy pozwalają wprowadzać wiele rozwiązań organizacyjnych bez oczekiwania na zmianę prawa.	Zakres, role, dane i koszty wymagają jednak odrębnej decyzji zarządczej właściwego podmiotu.

6. Analiza dokumentów strategicznych

6.1. Funkcja dokumentów strategicznych

Dokumenty strategiczne określają cele polityki publicznej, oczekiwane kierunki działania administracji, sposób rozumienia problemu oraz ramy monitorowania, natomiast samodzielne roszczenie osoby wobec powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy wynika z przepisów prawa. W raporcie posłużyły one do ustalenia cech usług publicznych służb zatrudnienia, które należy uwzględniać przy projektowaniu rozwiązań organizacyjnych dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Każdy dokument oceniono według sześciu pytań: jaki rezultat zakłada dla osoby, jakie działania przypisuje instytucjom, czy obejmuje zatrudnienie, dostępność i koordynację, czy wskazuje mierniki, kto odpowiada za wykonanie oraz czego brakuje, aby założenia dały się zastosować w jednostce publicznych służb zatrudnienia. Odpowiedzi na nie pozwalają odróżnić deklarację kierunkową od rozwiązania gotowego do wdrożenia.

6.2. Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027

Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027 jest najbliższym sektorowo dokumentem odniesienia, ponieważ łączy profesjonalizację służb, poprawę jakości obsługi, rozwój kompetencji, cyfryzację, uproszczenie informacji oraz lepsze dopasowanie pomocy. Rozwiązania dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami powinny być zatem częścią tego samego systemu zarządzania jakością, a nie odrębnym, fakultatywnym poradnikiem.

Znaczenie Planu polega również na możliwości powiązania dostępności z jakością całej usługi, ponieważ samo raportowanie wykonanych czynności pozostawia nierozstrzygnięte, czy osoba rzeczywiście mogła przejść proces, czy forma pomocy była adekwatna oraz czy różnice terytorialne mają uzasadnienie. Moduł powinien więc dostarczyć niewielki, jednoznacznie zdefiniowany zestaw danych, możliwy do wykorzystania w cyklu zarządzania publicznymi służbami zatrudnienia bez dublowania sprawozdawczości.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

6.3. Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030

Strategia przyjmuje perspektywę praw człowieka, niezależnego życia, dostępności, aktywności zawodowej i koordynacji polityk, a dla publicznych służb zatrudnienia najważniejsze jest w niej połączenie zatrudnienia z usuwaniem barier środowiskowych oraz wsparciem w korzystaniu z usług. Ocena osoby powinna więc odnosić się do zadań, środowiska, technologii, dostępnego wsparcia i jej własnych celów, a nie wyłącznie do formalnego statusu.

Przełożenie celów Strategii na jednolite procedury powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy pozostaje jednak niepełne: brakuje sektorowego opisu minimalnego przebiegu usługi, jednolitych dowodów jakości, jasnego podziału odpowiedzialności między instytucjami oraz danych o miejscach, w których osoby tracą dostęp do wsparcia. Przyszłe rozwiązania organizacyjne powinny wypełnić tę lukę w granicach obowiązującego prawa.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030.

6.4. Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030

Program wzmacnia znaczenie przeciwdziałania dyskryminacji, dostępu do praw oraz danych pozwalających ocenić sytuację poszczególnych grup. Dla publicznych służb zatrudnienia oznacza to konieczność analizowania obok jawnych odmów także kryteriów pozornie neutralnych, które mogą szczególnie utrudniać udział osobom z określonymi niepełnosprawnościami.

Przyszły model monitorowania powinien umożliwiać identyfikację różnic między grupami i kanałami, chroniąc zarazem małe liczebności i pozostając wolnym od nadmiarowego profilowania. Dane mają służyć wykrywaniu bariery procesu, a nie tworzeniu automatycznych ocen osoby.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2022-2030, przyjęty uchwałą nr 113 Rady Ministrów z dnia 24 maja 2022 r. (M.P. z 2022 r. poz. 640).

6.5. Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030

Strategia akcentuje aktywność zawodową, kompetencje, zdolność instytucji do reagowania na zmiany demograficzne i technologiczne oraz jakość usług publicznych. Aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z działań wspierających rozwój kompetencji i aktywność zawodową, działania te muszą być dla nich dostępne. Na tej podstawie rekomenduje się uwzględnienie w module przygotowania do dostępnej obsługi wszystkich grup pracowników, odpowiednio do ich zadań: kierownictwa, pracowników pierwszego kontaktu, doradców, pośredników oraz specjalistów zajmujących się programami, zamówieniami i informatyką. Koordynator dostępności wspiera te działania, lecz nie zastępuje kierownictwa i pracowników w wykonywaniu ich obowiązków.

Podstawy prawne i źródłowe: Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030, przyjęta uchwałą nr 184/2020 Rady Ministrów z dnia 14 grudnia 2020 r.

6.6. Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r. z perspektywą do 2035 r.

Strategia promuje podejście skoncentrowane na osobie, usługi środowiskowe i koordynację lokalną. Dla publicznych służb zatrudnienia oznacza to potrzebę opisanie punktów styku z ośrodkami pomocy społecznej i centrami usług społecznych, powiatowymi centrami pomocy rodzinie, PFRON, ochroną zdrowia, edukacją oraz podmiotami ekonomii społecznej. Każda z tych instytucji zachowuje własne zadania, a urząd pracy powinien rozpoznać barierę, skierować osobę do właściwego podmiotu i — w granicach prawa — sprawdzić, czy skierowanie doprowadziło do kolejnego kroku.

Potwierdzone przekazanie sprawy jest propozycją organizacyjną wymagającą dopracowania: jego stosowanie zakłada wskazanie podstawy wymiany danych, zakresu przekazywanej informacji, odpowiedzialności oraz sytuacji, w których wystarczy przekazanie ogólnej informacji bez śledzenia dalszego wyniku.

Podstawy prawne i źródłowe: rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia rozwoju usług społecznych, polityka publiczna do roku 2030 z perspektywą do 2035 r., przyjęta uchwałą nr 135 Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2022 r. (M.P. z 2022 r. poz. 767).

6.7. Strategia Unii Europejskiej na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami 2021-2030 i jej wzmocnienie w 2026 r.

Strategia UE łączy dostępność, równość, niezależne życie, swobodne przemieszczanie się i zatrudnienie na otwartym rynku pracy. Przywołane dokumenty z 2026 r. przedstawiono jako rozwinięcie kierunków jej realizacji i monitorowania. Dla PSZ stanowią one uzasadnienie strategicznej rekomendacji oceny przebiegu usług i rezultatów zatrudnieniowych, nie samodzielną podstawę bezpośrednich obowiązków urzędu. Wdrożenie tych kierunków wymaga zachowania właściwych kompetencji i zasad ochrony danych.

Kontekst europejski dostarcza kryteriów oceny — pełnego uczestnictwa, racjonalnych usprawnień, dostępu do informacji, udziału osób z niepełnosprawnościami i odpowiedzialności instytucjonalnej — pozostawiając wybór modelu organizacyjnego polskim urzędom. Rozwiązania operacyjne wymagają zatem dopasowania do kompetencji powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy oraz do krajowych podstaw prawnych.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Unia równości: Strategia na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030”, COM(2021) 101 final; Komunikat Komisji „Enhancing the strategy for the rights of persons with disabilities up to 2030”, COM(2026) 541 final, oraz dokument roboczy Komisji „Mid-term report on the implementation of the Union of Equality Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030”, SWD(2026) 773 final.

6.8. Pakiet na rzecz zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami i narzędzia Europejskiej Sieci PSZ

Materiały europejskie porządkują działania publicznych służb zatrudnienia w sześciu powiązanych obszarach: polityki wewnętrzne instytucji, usługi, aktywne polityki rynku pracy, racjonalne usprawnienia, docieranie do osób oraz partnerstwa. Taki układ potwierdza, że moduł powinien objąć — obok kontaktu z osobą — również organizację pracy, wykonawców, pracodawców, cyfryzację, dane i współpracę lokalną.

Materiały te mają charakter metodyczny i porównawczy, wobec czego obowiązki polskiego urzędu wywodzi się z prawa krajowego i unijnego, natomiast dokumenty Sieci mogą służyć projektowaniu pytań sprawdzających, scenariuszy testowych i katalogu dobrych praktyk.

Podstawy prawne i źródłowe: komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ.

6.9. Zestawienie strategiczne

Tabela syntetyzuje wnioski z omówionych wyżej dokumentów strategicznych. Wskazane zagadnienia wyznaczają zakres dalszych prac nad modułem; nie stanowią ustaleń, że opisane rozwiązania nie funkcjonują w żadnym urzędzie, ani samodzielnej podstawy nowych obowiązków.

Dokument	Rezultat dla osoby	Znaczenie dla PSZ	Zagadnienie wymagające ustalenia	Charakter ustalenia
Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027	Dostępna, profesjonalna i dopasowana pomoc.	Uwzględnienie dostępności w ocenie jakości usług i planowaniu usprawnień.	Szczegółowy przebieg obsługi i sposób oceny jej dostępności.	Rekomendacja organizacyjna.

Dokument	Rezultat dla osoby	Znaczenie dla PSZ	Zagadnienie wymagające ustalenia	Charakter ustalenia
Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030	Niezależne życie, dostępność i aktywność zawodowa.	Uwzględnienie barier środowiskowych i wsparcia w zatrudnieniu.	Zasady współpracy PUP i WUP oraz oceny ciągłości wsparcia.	Rekomendacja organizacyjna.
Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2022-2030	Równe korzystanie z praw i usług.	Ocena kryteriów dostępu do usług pod kątem dyskryminacji pośredniej.	Zakres danych i zasady porównań przy małych liczebnościach.	Propozycja sposobu wykonania obowiązku równego traktowania.
Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030	Wyższa aktywność i kompetencje.	Przygotowanie pracowników do dostępnej obsługi, odpowiednio do ich zadań.	Sposób sprawdzania umiejętności pracowników w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.	Rekomendacja organizacyjna.
Strategia rozwoju usług społecznych, polityka publiczna do roku 2030 z perspektywą do 2035 r.	Skoordynowana usługa blisko osoby.	Zasady kierowania do właściwej instytucji i potwierdzania dalszego działania.	Podstawy prawne wymiany danych i zakres informacji potrzebnej do kontynuowania wsparcia.	Rekomendacja organizacyjna.
Komunikat Komisji „Unia równości: Strategia na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030” oraz komunikat Komisji „Enhancing the Strategy for the Rights of Persons with Disabilities up to 2030”	Pełne uczestnictwo i zatrudnienie na otwartym rynku.	Ocena dostępności usług i wyników wsparcia z udziałem użytkowników.	Sposób zastosowania rekomendacji w granicach kompetencji polskich instytucji.	Rekomendacja organizacyjna.

Dokument	Rezultat dla osoby	Znaczenie dla PSZ	Zagadnienie wymagające ustalenia	Charakter ustalenia
Europejska Sieć Publicznych Służb Zatrudnienia, „Practitioner toolkit: strengthening PES to improve the labour market outcomes of persons with disabilities”	Lepszy dostęp do zatrudnienia i usług.	Uporządkowanie prac nad modulem w sześciu obszarach organizacji obsługi.	Sposób zastosowania narzędzi w PUP i WUP oraz przypisanie odpowiedzialności	Rekomendacja organizacyjna.

6.10. Kwestie strategiczne wymagające decyzji

Napięcie	Ryzyko błędnego rozwiązania	Kierunek rozstrzygnięcia
Uniwersalność a indywidualizacja	Jednolity standard jest mylony z identyczną obsługą.	Jednolity obowiązek rozpoznania potrzeby i równoważnego rezultatu; elastyczny sposób wykonania.
Cyfryzacja a wykluczenie cyfrowe	Kanał cyfrowy staje się jedyną drogą zachowania terminu.	Dostępny proces cyfrowy oraz wsparcie asystowane bez przejmowania kontroli nad danymi osoby.
Autonomia lokalna a porównywalność	Zakres praw zależy od miejsca zamieszkania.	Krajowe minimum praw i jakości; lokalne rozwiązania ponad minimum.
Aktywizacja a bezpieczeństwo socjalne	Presja na szybkie podjęcie pracy bez rzetelnej informacji.	Wyjaśnienie granic kompetencji i bezpieczne skierowanie do właściwego organu.
Minimalizacja danych a koordynacja	Albo nadmiar danych, albo wielokrotne żądanie tych samych informacji.	Celowa, zakresowa wymiana danych na właściwej podstawie oraz rozdzielanie danych operacyjnych od medycznych.
Efektywność kosztowa a usprawnienia	Automatyczna odmowa z powodu braku pozycji budżetowej.	Indywidualna ocena rozwiązania, proporcjonalności i alternatyw; dane kosztowe z pilotażu.
Ujednolicenie a różne role PUP/WUP	To samo wymaganie jest stosowane do podmiotów o innych kompetencjach.	Tabela zakresu stosowania i odpowiedzialności dla każdego elementu.

6.11. Wnioski strategiczne

1. Moduł dotyczący osób z niepełnosprawnościami powinien stanowić część jednolitego standardu jakości PSZ i pozostawać spójny z Planem Rozwoju PSZ.
2. Jednostką projektowania powinna być pełna ścieżka użytkownika, ale obowiązki muszą zostać przypisane do właściwych podmiotów i kompetencji.

3. Dostępność należy łączyć z adekwatnością, autonomią, ciągłością i rezultatem, nie redukując jej do skuteczności zatrudnieniowej.
4. Obsługa osób z niepełnosprawnościami i wsparcie pracodawcy są powiązаныmi częściami procesu, lecz wymagają odrębnych ról, narzędzi i podstaw danych.
5. Udział osób z niepełnosprawnościami powinien wpływać na wybór i ocenę rozwiązań. W projekcie służą temu badania potrzeb oraz konsultacje propozycji standardu. Na poziomie niniejszej analizy rekomenduje się wykorzystanie ich wyników do wyboru wariantów i wyjaśnienie, jak zgłoszone potrzeby wpłynęły na przyjęte rozwiązania. Szczegółowa organizacja udziału i podejmowania decyzji należy do odpowiednich działań projektowych, nie do zakresu tego raportu.
6. Wdrożenie wymaga budżetu, kompetencji, systemów, warunków kontraktowych i mechanizmu uczenia się na barierach.
7. Nie należy ustalać progów ani struktury pilotażu bez pomiaru bazowego, oceny ryzyka, kosztów i reprezentacji procesów.
8. Każdy element operacyjny musi otrzymać status: norma, sposób wykonania, rekomendacja lub hipoteza do sprawdzenia.

6.12. Ocena możliwości wdrożenia kierunków strategicznych

Dokument strategiczny jest użyteczny dla projektowania standardu wtedy, gdy jego kierunek daje się przełożyć na decyzję organizacyjną, mierzalny rezultat i odpowiedzialność. Ogólne postulaty indywidualizacji, dostępności i koordynacji są ze sobą spójne, pozostawiają jednak nierozstrzygniętą kwestię poziomu usługi obowiązującego w poszczególnych urzędach. Analiza strategiczna powinna zatem odróżniać cztery warstwy — cel dla osoby, działanie instytucji, dowód wykonania oraz lukę wymagającą określenia sposobu wykonania — co chroni przed przepisaniem deklaracji strategii do standardu bez wskazania, co ma się zmienić w rzeczywistym procesie.

Możliwość wdrożenia zależy także od horyzontu czasowego i poziomu odpowiedzialności. Część działań można wykonać lokalnie, jak uporządkowanie informacji albo uruchomienie dostępnego kanału pierwszego kontaktu; inne wymagają narzędzi centralnych, wspólnego modelu danych lub zmian systemu; jeszcze inne zależą od partnerów spoza publicznych służb zatrudnienia — transportu, usług społecznych, ochrony zdrowia i pracodawców. Odpowiedzialność jednostki lokalnej powinna zatem obejmować rozpoznanie bariery, podjęcie współpracy i udokumentowanie kolejnego kroku, a nie rezultat pozostający poza jej kontrolą.

Kierunek strategiczny	Przejaw w procesie PSZ	Dowód możliwy do uzyskania	Luka do domknięcia
Usługa skoncentrowana na osobie	Cel i sytuacja osoby poprzedzają wybór instrumentu.	IPD, zapis preferencji, uzasadnienie doboru i samoocena osoby.	Brak jednolitego sposobu wykazania wpływu osoby na plan.
Równość i niedyskryminacja	Kryteria, kanały i terminy nie tworzą nieuzasadnionych różnic.	Analiza wyników, skarg i rezygnacji według grup oraz test kryteriów.	Brak danych o osobach, które nie weszły do usługi.
Dostępność jako warunek uczestnictwa	Cała ścieżka, w tym wykonawca i pracodawca, jest możliwa do przejścia.	Testy zadań, karta dostępności usługi i rejestr usprawnień.	Rozproszenie odpowiedzialności poza siedzibą urzędu.

Kierunek strategiczny	Przejaw w procesie PSZ	Dowód możliwy do uzyskania	Luka do domknięcia
Cyfryzacja włączająca	Kanał cyfrowy jest dostępny, a osoba ma wsparcie asystowane.	Test transakcji, dane o przerwanych formularzach i wykorzystaniu asysty.	Brak wspólnego obrazu dostępności systemów służących do załatwiania spraw.
Aktywizacja osób biernych zawodowo	PSZ docierają poza rejestr i budują niski próg wejścia.	Dane o kanałach dotarcia, pierwszym kontakcie i konwersji do usługi.	Ryzyko selekcji osób najłatwiejszych do aktywizacji.
Współpraca lokalna	Skierowanie prowadzi do konkretnego przyjęcia i kolejnego kroku.	Porozumienie, log skierowania, czas i wynik.	Partnerstwa projektowe, nieaktualne kontakty i brak zastępstwa.
Wsparcie pracodawcy	Pracodawca otrzymuje pomoc w rekrutacji, usprawnieniu i utrzymaniu pracy.	Analiza stanowiska, plan wdrożenia, kontakt po zatrudnieniu.	Dominacja informacji finansowej nad wsparciem organizacyjnym.
Rozwój kompetencji kadr	Kompetencje są przypisane do ról i sprawdzane w praktyce.	Zestawienie kompetencji, symulacja i ocena produktu pracy.	Utożsamienie uczestnictwa w szkoleniu z gotowością do stosowania standardu.
Zarządzanie oparte na danych	Dane łączą dostęp, jakość, rezultat i kontekst.	Zestawienie dla kierownictwa, definicje i kontrola jakości danych.	Wskaźniki aktywności bez informacji o barierze i utrzymaniu pracy.
Udział osób z niepełnosprawnościami	Użytkownicy współprojektują, testują i oceniają poprawki.	Rejestr uwag, wynagrodzony udział i test po zmianie.	Konsultacja końcowej wersji bez wpływu na konstrukcję usługi.

Tabela pokazuje, że większość kierunków wymaga danych o przebiegu procesu, nie zaś wyłącznie o liczbie udzielonych form pomocy. Dla osób z niepełnosprawnościami szczególne znaczenie mają punkty utraty — brak pierwszego kontaktu, nieukończona rejestracja, rezygnacja ze szkolenia, niewdrożone usprawnienie i utrata zatrudnienia — ponieważ bez ich rejestrowania strategia jest oceniana na podstawie osób, które zdołały przejść przez system, co zawiąza obraz dostępności.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; komunikat COM(2026) 541 final wraz z dokumentem roboczym SWD(2026) 773 final; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ; komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

6.13. Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027 a organizacja obsługi osób z niepełnosprawnościami

Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia ma szczególne znaczenie, ponieważ łączy kierunki polityki rynku pracy ze standardami i wskaźnikami funkcjonowania służb, obejmuje poziom centralny, wojewódzki i powiatowy oraz zakłada cykliczne monitorowanie. Szczegółowe

rozwiązania dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami powinny zatem uzupełniać ogólny system zarządzania jakością i korzystać z jego języka, wskaźników oraz sposobu monitorowania.

W części dotyczącej standardów obsługi klienta Plan wskazuje między innymi dostępny punkt informacyjny i wstępnej obsługi, stanowisko oraz pomoc dla osób wykluczonych cyfrowo, przegląd stron internetowych pod kątem spójności i prostego języka, a także wyodrębnione kanały informacji dla wybranych grup. Są to elementy wejścia do usługi, których funkcję moduł powinien doprecyzować: sposób zgłoszenia szczególnej potrzeby, równoważność kanału wspieranego, dostępność systemu kolejkowego, poufność, komunikację z użyciem polskiego języka migowego lub komunikacji wspomagającej, format dokumentów oraz zachowanie terminu w razie bariery cyfrowej.

Plan zawiera także standardy zarządzania strategicznego i współpracy, w tym określanie priorytetów, ocenę skuteczności działań oraz porozumienia z instytucjami pomocy społecznej, co dla modułu oznacza konieczność powiązania dostępności z planowaniem lokalnym i regionalnym. O wartości porozumienia rozstrzyga przy tym nie sam fakt podpisania, lecz to, czy obejmuje ono rzeczywisty proces wspólnego klienta, dostępne kanały, odpowiedzialność, czas reakcji, minimalny zakres informacji i sposób potwierdzenia przyjęcia sprawy.

Przy doborze wskaźników dostępności należy najpierw ocenić możliwość wykorzystania danych już gromadzonych na potrzeby monitorowania standardów i działalności urzędów. Dodatkowe informacje, np. o zgłoszonej potrzebie, zastosowanym usprawnieniu, czasie jego zapewnienia, barierze u wykonawcy, przyczynie rezygnacji lub trwałości zatrudnienia, warto zbierać tylko wtedy, gdy są potrzebne do oceny jakości pomocy i nie można ich uzyskać z istniejących zasobów. Uzupełnienie zakresu danych powinno zostać poprzedzone sprawdzeniem podstaw prawnych, dostępności i jakości danych oraz obciążenia pracowników. Należy preferować włączenie uzasadnionych uzupełnień do istniejącego cyklu monitorowania.

Element Planu Rozwoju PSZ	Znaczenie dla dostępności	Kwestia wymagająca doprecyzowania
Punkt informacyjny i wstępnej obsługi	Tworzy wspólne wejście i możliwość skierowania do właściwej osoby.	Dostępność przestrzeni, kolejki, komunikacji, poufności i zgłoszenia potrzeby.
Dostęp do usług cyfrowych dla osób wykluczonych cyfrowo	Uznaje potrzebę stanowiska i pomocy pracownika.	Granice asysty, ochrona haseł i oświadczeń, równoważny termin oraz dostępność urządzenia.
Przegląd stron internetowych i prosty język	Wzmacnia spójność informacji i zrozumiałość.	Test pełnych zadań, dostępność dokumentów, wersje ETR oraz wskazany przez kierownictwo pracownik lub komórka odpowiedzialna za aktualność i dostępność treści, wraz z zastępstwem.
Informacja dla pracodawców	Wspiera aktywne budowanie podaży miejsc pracy.	Informacja o racjonalnych usprawnieniach, dostępnej rekrutacji i utrzymaniu zatrudnienia.

Element Planu Rozwoju PSZ	Znaczenie dla dostępności	Kwestia wymagająca doprecyzowania
Standardy współpracy	Tworzą podstawę porozumień i koordynacji wspólnego klienta.	Potwierdzone przekazanie sprawy, zakres danych, czas reakcji i sposób sprawdzenia wyniku.
Ocena skuteczności działań	Łączy zarządzanie z wynikiem, nie wyłącznie wykonaniem czynności.	Wskaźniki dostępu, adekwatności, rezygnacji i utrzymania pracy z kontrolą kontekstu.
Monitorowanie Planu	Zapewnia cykl raportowania i możliwość aktualizacji.	Włączenie modułu do tego samego cyklu, bez tworzenia niepowiązanej sprawozdawczości.

Istotnym ryzykiem jest stworzenie modułu bardziej szczegółowego, lecz organizacyjnie odłączonego od Planu. Taki dokument mógłby trafiać wyłącznie do koordynatora dostępności, podczas gdy właściwe decyzje zapadają w zarządzaniu, informatyce, zamówieniach i pracy z klientem. Komponenty modułu należy zatem powiązać z istniejącymi procesami planowania, monitorowania i rozwoju kadr. Plan wyznacza kierunki rozwoju, natomiast szczegóły organizacji obsługi powinny zostać określone w standardzie i dokumentacji wdrożeniowej. Podstawy prawne oraz podział kompetencji trzeba każdorazowo ocenić odrębnie; jeżeli proponowane rozwiązanie wykracza poza obowiązujące przepisy, należy wskazać potrzebę odpowiedniej zmiany prawnej.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

6.14. Wskaźniki strategiczne, kontekst i odpowiedzialność za wyniki

Wskaźnik strategiczny powinien odpowiadać na pytanie o zmianę ważną z perspektywy osoby i systemu. Liczba dostępnych dokumentów, przeszkolonych pracowników albo zakupionych urządzeń informuje o wykonanych działaniach, lecz nie rozstrzyga, czy osoba mogła ukończyć proces i uzyskać właściwą pomoc. Moduł powinien więc łączyć dostępne wskaźniki zasobów, procesu, doświadczenia i rezultatu. Przy ich wyborze należy w pierwszej kolejności sprawdzić dane dostępne w Ministerstwie i urzędach pracy, w tym w systemach SyriuszStd i WUP-Viator, cyklicznym badaniu IORP oraz badaniach satysfakcji klientów. Wykorzystanie danego źródła wymaga potwierdzenia, że zawiera ono informacje odpowiednie do celu pomiaru, o wystarczającej jakości i porównywalności.

Nowe dane należy pozyskiwać tylko w uzasadnionym zakresie, preferując informacje, które urzędy mogą łatwo zgromadzić w istniejących badaniach lub ankietach. Dla wybranych wskaźników trzeba określić sposób obliczania i wartość bazową, a dla wskaźników procentowych także mianownik. Interpretacja wyników powinna uwzględniać małe liczebności oraz warunki działania urzędów i strukturę ich klientów.

Porównania między jednostkami powinny służyć identyfikacji różnic i potrzeb wsparcia, a nie automatycznemu rankingowi, ponieważ powiatowe urzędy pracy różnią się strukturą rynku pracy, transportem, liczbą klientów, dostępnością wykonawców i zasobami, a wojewódzkie realizują odmienne zadania. Wysoki odsetek zgłoszeń świadczy niekiedy o większej liczbie barier, kiedy indziej o lepszej informacji i zaufaniu, a niski odsetek skarg sam w sobie nie dowodzi wysokiej

jakości. Interpretacja powinna zatem łączyć dane ilościowe, próbkę spraw, test użytkowników i analizę przyczyn.

Poziom pomiaru	Przykładowe pytanie	Przykładowy typ danych	Ograniczenie interpretacyjne
Zasoby	Czy jednostka ma ludzi, budżet, wykonawców i narzędzia?	Obsada ról, dostępność usług, środki i systemy.	Posiadanie zasobu nie potwierdza jego użycia ani jakości.
Proces	Czy potrzeba została rozpoznana i zrealizowana w terminie?	Czas, status usprawnienia, przekazanie, kompletność dokumentacji.	Poprawny proces może prowadzić do nietrafnego rezultatu.
Dostęp	Czy osoba mogła rozpocząć i kontynuować usługę?	Nieukończone formularze, rezygnacje, ponowne wizyty, bariery.	Brak danych o osobach, które nie podjęły kontaktu.
Doświadczenie	Czy osoba rozumiała, miała wpływ i zachowała autonomię?	Badanie satysfakcji klientów, wywiady, obserwacja i analiza skarg.	Ogólna satysfakcja nie zastępuje oceny konkretnych barier i zrozumiałości informacji.
Adekwatność	Czy wsparcie odpowiadało celowi, funkcjonowaniu i środowisku?	Związek IPD z instrumentem, wykorzystanie usprawnienia, samoocena.	Wymaga oceny jakościowej, nie tylko automatycznego wskaźnika.
Rezultat	Czy doszło do zatrudnienia lub uzgodnionego etapu?	Podjęcie i utrzymanie pracy, kwalifikacja, powrót do procesu.	Wynik zależy także od lokalnego rynku pracy i koniunktury.
Równość	Czy różnice między grupami i terytoriami są uzasadnione?	Np. odsetek osób kończących usługę oraz oceny zrozumiałości informacji, porównywane między grupami i terytoriami według tych samych definicji, z uwzględnieniem struktury klientów i lokalnych warunków.	Ryzyko identyfikacji osób i błędnych wniosków przy małych liczebnościach.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; komunikat COM(2026) 541 final wraz z dokumentem roboczym SWD(2026) 773 final.

6.15. Ciąg działań strategicznych: od prawa do rezultatu zatrudnieniowego

Dokumenty strategiczne są spójne co do kierunku, posługują się jednak różnymi poziomami opisu: część formułuje prawa i wartości, część wskazuje cele polityki publicznej, a część koncentruje się na zarządzaniu publicznymi służbami zatrudnienia. Zestawienie podobnych haseł pozostaje wobec

tego niewystarczające — potrzebny jest logiczny opis zależności między obowiązkiem dostępności, zmianą organizacji, poprawą doświadczenia osoby i osiągnięciem wyniku zawodowego. Bez takiego powiązania wykonanie działania, na przykład przygotowanie materiału lub szkolenia, bywa uznawane za osiągnięcie celu, mimo utrzymującej się bariery na kolejnym etapie.

Punktem wyjścia jest prawo osoby do równego korzystania z usług publicznych i rynku pracy, a mechanizmem systemowym — zdolność publicznych służb zatrudnienia do rozpoznania potrzeb, udzielenia zrozumiałej informacji, dostosowania sposobu wykonania czynności, doboru adekwatnej formy pomocy oraz zapewnienia dostępności usługi zewnętrznej. Bezpośrednim rezultatem powinno być ukończenie zadania lub etapu bez nadmiernego dodatkowego wysiłku, rezultatem pośrednim — udział w szkoleniu, stażu, rekrutacji albo innej formie pomocy, a końcowym: zatrudnienie, utrzymanie pracy, rozwój kompetencji lub bezpieczny powrót do aktywności zgodny z celem osoby.

Zależność ta nie działa automatycznie: dostępna rejestracja pozostawia otwartą kwestię trafności indywidualnego planu działania, trafny plan — dostępności wykonawcy, a dostępny staż — przygotowania pracodawcy i trwałości zatrudnienia. Pomiar powinien więc obejmować punkty przejścia oraz warunki konieczne do kontynuowania procesu, a każde przyszłe wymaganie — wskazywać, jaki problem rozwiązuje, jaki etap zabezpiecza i jaki wynik ma umożliwić. Wymaganie pozbawione wyraźnego związku z ryzykiem lub wynikiem tworzy obciążenie bez wartości dla osoby.

Oceniając działania urzędu, należy sprawdzać prawidłowość wykonywania jego zadań oraz współpracy z innymi podmiotami w granicach przyznanych kompetencji. Wynik zatrudnieniowy zależy również od koniunktury, struktury lokalnego rynku pracy, transportu, usług społecznych, ochrony zdrowia i gotowości pracodawców. Jeżeli bariera pozostaje poza kompetencjami urzędu, rekomenduje się jej rozpoznanie, przekazanie osobie informacji o właściwej instytucji oraz podjęcie możliwej współpracy zgodnie z zakresem zadań i podstawami prawnymi. Ocena urzędu powinna uwzględniać sposób wykonania tych działań oraz udokumentowane przyczyny braku możliwości kontynuowania wsparcia, a także wpływ czynników zewnętrznych na osiągnięty wynik.

Wynik osiągnięty przez osobę należy odróżnić od wyniku instytucji. Dla osoby znaczenie mają możliwość wykonania czynności, uzyskanie odpowiedniej pomocy i osiągnięcie celu zawodowego; dla instytucji — zdolność do powtarzalnego działania, na którą składają się jasne role, dostępne kanały, odpowiednie dane, przygotowani wykonawcy, kompetentni pracownicy i skuteczny sposób usuwania barier. Oba poziomy są potrzebne, ponieważ wysoka satysfakcja pojedynczych osób nie potwierdza przygotowania całego systemu, a komplet procedur nie dowodzi dostępności usługi w praktyce.

Opisane zależności wymagają sprawdzenia na podstawie wyników badań osób korzystających z usług, pracowników oraz innych instytucji rynku pracy, zwłaszcza w zakresie wykonalności proponowanych rozwiązań w małych i dużych jednostkach oraz ryzyka nadmiernego gromadzenia danych. Ustalić trzeba również, które wyniki można mierzyć w istniejących systemach, a które wymagają badania doświadczeń osób lub okresowego przeglądu jakościowego.

Poziom logiki	Treść w kontekście PSZ	Przykładowe pytanie kontrolne	Ryzyko błędnej interpretacji
Prawo i wartość	Równość, autonomia, dostępność, prawo do pracy i ochrony danych.	Czy osoba ma realną możliwość skorzystania z usługi na równych zasadach?	Uznanie formalnej równości procedury za równość rezultatu.
Problem	Bariera w informacji, kanale, środowisku, kryterium, wykonawcy albo przejściu między instytucjami.	Na którym etapie osoba traci możliwość kontynuowania procesu i dlaczego?	Przypisanie skutku motywacji lub diagnozie bez analizy środowiska.
Zasób	Kadra, budżet, system, wykonawca, informacja, infrastruktura i partnerstwo.	Czy zasób jest dostępny w potrzebnym czasie i może być uruchomiony przez właściwą rolę?	Liczenie zasobu bez sprawdzenia gotowości i użycia.
Działanie	Rozpoznanie potrzeby, usprawnienie, dostępna komunikacja, dobór instrumentu, koordynacja i kontrola wykonawcy.	Czy działanie ma właściciela, termin i dowód wykonania?	Mnożenie czynności bez związku z ryzykiem użytkownika.
Produkt	Dostępny formularz, zrealizowane usprawnienie, plan, skierowanie, szkolenie lub przygotowane stanowisko.	Czy produkt umożliwia wykonanie następnego kroku?	Uznanie samego wytworzenia dokumentu za zmianę jakości.
Rezultat bezpośredni	Ukończenie zadania, zrozumienie informacji, udział w usłudze, brak utraty terminu.	Czy osoba uzyskała równoważny zakres, czas i możliwość decyzji?	Pomiar wyłącznie satysfakcji albo liczby kontaktów.
Rezultat pośredni	Zdobycie kompetencji, zakończenie stażu, udział w rekrutacji, rozpoczęcie pracy.	Czy rezultat odpowiada uzgodnionemu celowi i nie został osiągnięty kosztem bezpieczeństwa?	Traktowanie każdej aktywności jako adekwatnego sukcesu.
Rezultat końcowy	Trwałe zatrudnienie, stabilizacja, rozwój lub bezpieczny powrót do aktywności.	Czy efekt utrzymał się i czy warunki pracy są zgodne z potrzebami osoby?	Przypisanie pełnego wyniku PSZ bez uwzględnienia rynku i innych czynników.

Poziom logiki	Treść w kontekście PSZ	Przykładowe pytanie kontrolne	Ryzyko błędnej interpretacji
Uczenie się	Analiza skarg, rezygnacji, danych i korekt procesu.	Czy przyczyna bariery została usunięta dla kolejnych użytkowników?	Zamknięcie pojedynczej sprawy bez zmiany systemowej.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; komunikat COM(2026) 541 final wraz z dokumentem roboczym SWD(2026) 773 final; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ; komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

6.16. Spójność, różnice i obszary niewystarczająco opisane w dokumentach strategicznych

Porównanie dokumentów strategicznych pokazuje szeroką zgodność w zakresie wartości: usług skoncentrowanych na osobie, dostępności, aktywności zawodowej, koordynacji i monitorowania. Różnice dotyczą przede wszystkim przedmiotu i poziomu odpowiedzialności — Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami ujmuje pracę jako element praw i niezależnego życia, Plan Rozwoju PSZ koncentruje się na jakości, organizacji i zadaniach służb zatrudnienia, Strategia rozwoju usług społecznych podkreśla środowiskowy charakter wsparcia, a dokumenty unijne wzmacniają perspektywę równości, racjonalnych usprawnień i zatrudnienia na otwartym rynku pracy. Pełną dostępną ścieżkę klienta publicznych służb zatrudnienia opisuje dopiero ich zestawienie.

Najsilniejsza spójność dokumentów dotyczy odejścia od równego traktowania rozumianego jako identyczna procedura dla wszystkich; strategie akcentują indywidualizację, dostępność i uwzględnianie barier, co wskazuje na potrzebę wspólnego minimum procesu przy elastycznym sposobie jego wykonania. Jednolitość powinna zatem obejmować prawa, pytania kontrolne, odpowiedzialność i wynik, natomiast forma komunikacji, organizacja spotkania lub rodzaj usprawnienia — odpowiadać konkretnej sytuacji.

Drugim wspólnym kierunkiem jest koordynacja. Dokumenty krajowe i unijne zakładają współpracę instytucji, pozostawiając zwykle nieokreślonym, kiedy przekazanie staje się skuteczne i kto odpowiada za następny krok, przez co współpraca bywa utożsamiana z listą partnerów lub podpisanym porozumieniem. Dla jakości potrzebne są elementy mierzalne: cel przekazania, właściwa podstawa wymiany danych i odrębnie uzgodniony udział osoby, osoba kontaktowa, termin, potwierdzenie przyjęcia oraz informacja o rezultacie w zakresie dopuszczalnym prawem.

Trzecia zbieżność dotyczy udziału osób z niepełnosprawnościami, ponieważ perspektywa praw człowieka wymaga uczestnictwa w projektowaniu i ocenie polityki. Planowanie modułu powinno więc obejmować osoby o różnych sposobach komunikacji i funkcjonowania, nie tylko reprezentantów organizacji, a ich udział musi poprzedzać rozstrzygnięcie najważniejszych parametrów. Konsultacja gotowego rozwiązania jest potrzebna obok testowania alternatyw i scenariuszy przez użytkowników.

Różnice pojawiają się w rozumieniu rezultatu. Dokumenty dotyczące rynku pracy koncentrują się na aktywizacji i zatrudnieniu, dokumenty dotyczące niepełnosprawności łączą pracę z autonomią, bezpieczeństwem i udziałem społecznym, a dokumenty dotyczące usług społecznych wskazują na

ciągłość wsparcia środowiskowego. Rezultat wymaga zatem ujęcia szerszego niż samo rozpoczęcie pracy, a zarazem ograniczonego do wymiarów pozostających w związku z usługą: adekwatności, ukończenia formy pomocy, rozpoczęcia zatrudnienia, jego utrzymania i możliwości korekty warunków. Ocena wszystkich wymiarów jakości życia pozostaje poza zadaniami publicznych służb zatrudnienia.

Strategie zakładają usuwanie barier, lecz rzadko wskazują, z jakiego źródła urząd ma sfinansować pilną usługę komunikacyjną, test cyfrowy, dostosowanie materiału albo wsparcie podczas korzystania z formy pomocy. Bez jasno określonego budżetu obowiązek bywa wykonywany doraźnie i w różnym zakresie. O wyborze modelu finansowania decydują właściwe organy; potrzebne jest natomiast rozdzielenie kosztów stałych, wspólnych regionalnie i zależnych od przypadku oraz zbadanie ich skali w pilotażu.

Strategie przewidują monitorowanie, lecz nie określają minimalnego zakresu informacji o potrzebie, usprawnieniu i barierze. Nadmierna szczegółowość może prowadzić do nieproporcjonalnego profilowania zdrowotnego, a brak danych uniemożliwia ocenę równości i kosztów. Projektowanie modelu danych należy rozpocząć od określenia celów: uruchomienia dostosowania, zarządzania terminem, oceny jakości i analizy zbiorczej. Diagnoza medyczna nie powinna być domyślnym polem monitorowania.

Dokumenty strategiczne zachęcają do współpracy i korzystania z usług zewnętrznych, jednak w mniejszym stopniu opisują zasady kontroli dostępności i odpowiedzialność za wykonawców. Publiczne służby zatrudnienia odpowiadają za prawidłowe przygotowanie warunków, wybór i odbiór usługi w zakresie wynikającym z ich roli. Obejmuje to zastosowanie odpowiednich wymagań, zgromadzenie dowodów i reakcję na stwierdzoną barierę. Pracodawca i wykonawca zachowują odpowiedzialność za własne działania.

Analiza porównawcza prowadzi do wniosku, że dokumenty strategiczne są zgodne z kierunkiem projektowanych rozwiązań i tworzą dla nich mocne uzasadnienie, pozostawiając kwestię gotowej procedury otwartą. Raport kończy się zatem zestawem wniosków i pytań wymagających rozstrzygnięcia, a progi, formularze, częstotliwość kontroli i szczegółowy sposób oceny powinny zostać ustalone po badaniach oraz sprawdzeniu wykonalności.

Zagadnienie	Wspólny kierunek dokumentów	Różnica lub brak	Konsekwencja organizacyjna
Definicja jakości	Dostępna, indywidualna i skuteczna usługa.	Brak jednej operacyjnej definicji dla całej ścieżki PSZ.	Uzgodnić definicję łączącą zgodność, doświadczenie, adekwatność i rezultat.
Jednolitość	Równe prawa i ograniczanie różnic terytorialnych.	Niejasna granica między minimum krajowym a autonomią lokalną.	Określić minimum rezultatu i obowiązkowych mechanizmów, pozostawiając warianty wykonania.

Zagadnienie	Wspólny kierunek dokumentów	Różnica lub brak	Konsekwencja organizacyjna
Koordinacja	Współpraca instytucji i partnerów.	Brak powszechnego standardu skutecznego przekazania i odpowiedzialności.	Sprawdzić różne poziomy skierowania oraz sposób potwierdzania przyjęcia spraw zależnych od partnera.
Udział użytkowników	Współtworzenie i uwzględnianie perspektywy osób z niepełnosprawnościami.	Ryzyko konsultacji symbolicznej albo reprezentacji tylko części potrzeb.	Zaprojektować dostępny panel, testy zadaniowe i rejestr odpowiedzi na uwagi.
Cyfryzacja	Rozwój kanałów elektronicznych i wsparcie osób wykluczonych cyfrowo.	Brak wspólnego standardu pełnej transakcji i asysty bez przejmowania kontroli.	Testować scenariusze end-to-end i zasady kanału wspieranego.
Pracodawcy	Wsparcie zatrudnienia i racjonalnych usprawnień.	Niedostateczne połączenie obsługi osoby z przygotowaniem stanowiska i utrzymaniem pracy.	Określić zakres usługi dla pracodawcy i punkty kontroli gotowości.
Dane	Monitorowanie postępu, jakości i różnic.	Brak minimalnego modelu danych dostępności i reguł interpretacji.	Rozpocząć od celów przetwarzania, minimalizacji i danych o zdarzeniach, nie diagnozie.
Finansowanie	Potrzeba usuwania barier i dostosowania usług.	Niejasny model szybkiego finansowania potrzeb bieżących i usług wspólnych.	Oszacować koszty, popyt, warianty regionalne i tryb pilny.
Rozliczalność	Raportowanie i doskonalenie polityki.	Ryzyko koncentracji na produktach i dokumentach.	Łączyć dowód konstrukcji, stosowania, rezultatu i trwałości korekty.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; komunikat COM(2026) 541 final wraz z dokumentem roboczym SWD(2026) 773 final; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ; komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

7. Diagnoza systemowa dostępności i obsługi osób z niepełnosprawnościami w publicznych służbach zatrudnienia

7.1. Zakres analizy i podział ról instytucjonalnych

Zakres diagnozy systemowej

Analiza obejmuje również powiązania z instytucjami poza PUP i WUP, ponieważ możliwość skorzystania z usługi rynku pracy zależy m.in. od orzeczenia, informacji o świadczeniach, rehabilitacji zawodowej, finansowania dostosowania, transportu, asystencji i przygotowania pracodawcy. Właśnie na styku tych działań może dochodzić do przerywania wsparcia. Uwzględnienie powiązań jest potrzebne do identyfikacji barier systemowych; nie oznacza pełnej oceny systemów świadczeń, ochrony zdrowia, transportu ani orzecznictwa. Przedmiotem analizy pozostaje ich wpływ na dostępność usług PSZ, bez przypisywania urzędom cudzych kompetencji.

Zestawienie podstaw prawnych i materiałów pomocniczych wskazuje na ryzyko rozproszenia informacji, ponownego przedstawiania dokumentów oraz konieczności samodzielnego uzgadniania kolejnych działań przez osobę. Nie jest to wynik reprezentatywnego badania tych zjawisk. Przedmiotem dalszej analizy powinny być konkretne przekazania między PSZ a właściwą instytucją, ich cel, podstawa, niezbędna informacja i następny krok, a nie mechaniczne łączenie systemów.

Podział ról instytucjonalnych i punkty styku

Podmiot	Rola w ścieżce	Ryzyko na styku z PSZ
Minister właściwy do spraw pracy i Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej	Polityka rynku pracy, Plan Rozwoju PSZ, systemy centralne, standardy i nadzór	Brak jednolitego, mierzalnego standardu obejmującego pełną ścieżkę osób z niepełnosprawnościami
Wojewódzkie urzędy pracy	Koordinacja regionalna, EURES, rozwój kompetencji, programy regionalne	Różna zdolność do wsparcia PUP i prowadzenia analizy terytorialnej
Powiatowe urzędy pracy	Rejestracja, pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, IPD, szkolenia, staże, instrumenty dla pracodawców	Największa liczba bezpośrednich kontaktów i zróżnicowanie lokalnej praktyki
Wojewoda i administracja zespolona	Wybrane zadania nadzorcze i odwoławcze, koordynacja administracji	Ograniczone powiązanie danych o dostępności z oceną działania PSZ
PFRON	Finansowanie rehabilitacji zawodowej i społecznej, programy, skargi na brak dostępności	Równoległe role finansowe, programowe i ochronne; różne kanały danych
PZON/WZON	Orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu; poziom potrzeby wsparcia	Orzeczenie otwiera dostęp, ale nie zawiera kompletnego planu aktywizacji ani nie uruchamia automatycznie usług

Podmiot	Rola w ścieżce	Ryzyko na styku z PSZ
ZUS/KRUS	Orzecznictwo ubezpieczeniowe i świadczenia zastępujące dochód	Skutki podjęcia pracy dla świadczeń są trudne do wyjaśnienia i mogą wpływać na decyzję klienta
PCPR/MOPR/OPS/CUS	Usługi społeczne, rehabilitacja społeczna, wsparcie rodziny i środowiska	Brak powszechnego mechanizmu przekazania sprawy z potwierdzeniem wyniku
Ochrona zdrowia i rehabilitacja	Leczenie, rehabilitacja, dokumentacja zdrowotna, ocena ograniczeń	Dokumentacja jest rozproszona; język medyczny nie przekłada się automatycznie na warunki pracy
Edukacja i system kwalifikacji	Kształcenie, sprawdzenie, szkolenie, rozpoznawanie kwalifikacji	Niedostępne szkolenie lub egzamin może przerwać ścieżkę mimo trafnego skierowania
Pracodawcy i podmioty świadczące usługi	Miejsce pracy, rekrutacja, staż, szkolenie, doradztwo, technologie	Jakość dostępności zależy od opisu przedmiotu zamówienia, umowy, warunków finansowania, odbioru i nadzoru publicznych służb zatrudnienia.
Organizacje społeczne i podmioty ekonomii społecznej	Docieranie, wsparcie środowiskowe, zatrudnienie wspomagane, rzecznictwo	Partnerstwa są często projektowe, okresowe i zależne od lokalnych relacji

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.

7.2. Instrumenty wsparcia i ścieżka osoby

Co wynika z zestawienia świadczeń i instrumentów

Robocze zestawienie obejmuje szeroki katalog świadczeń, usług i instrumentów o różnych podstawach prawnych, realizatorach, kryteriach oraz trybach. Zawarte w nim liczebności i dane finansowe wymagają potwierdzenia w źródłach pierwotnych, dlatego materiał wykorzystano wyłącznie do rozpoznania punktów styku i ryzyk dla ciągłości obsługi.

Przykładowy punkt styku	Ustalenie jakościowe	Wniosek organizacyjny
Stáže i szkolenia finansowane z różnych źródeł	Warunki, dokumenty i dostępność mogą różnić się zależnie od podstawy finansowania i wykonawcy.	Jedno minimum jakości procesu niezależne od źródła środków; różnice prawne opisywane oddzielnie.
Refundacje i wyposażenie stanowiska	Skuteczność zależy od zsynchronizowania decyzji, zakupu, odbioru i daty rozpoczęcia pracy.	Wspólna analiza zadania i środowiska pracy oraz plan gotowości stanowiska.

Przykładowy punkt styku	Ustalenie jakościowe	Wniosek organizacyjny
Formy uznaniowe i nabory	Negatywny wynik nie zawsze ma postać decyzji administracyjnej.	Zrozumiałe wskazanie kryteriów, faktów, przyczyny i możliwego dalszego kroku.
Projekty EFS+ i programy PFRON	Oferta bywa czasowa i terytorialnie zróżnicowana.	Włączenie oferty projektowej do jednej mapy usług oraz jawne komunikowanie ograniczeń.
Transport, asystencja i usługi społeczne	Część barier leży poza kompetencją PUP, lecz wpływa na możliwość skorzystania z instrumentu.	Skuteczne skierowanie do partnera i potwierdzenie rezultatu, bez przejmowania cudzych kompetencji.
Świadczenia i bezpieczeństwo dochodowe	Skutki podjęcia pracy są regulowane w odrębnych systemach i mogą być trudne do samodzielnej oceny.	Rzetelna informacja o granicach kompetencji oraz bezpieczne skierowanie do właściwego organu.
Dostępność jako uprawnienie wynikające z przepisów ogólnych	Potrzeba dostępności może wystąpić niezależnie od posiadania orzeczenia.	Rozdzielenie dostępnej obsługi od formalnego warunku konkretnego instrumentu.
Wykonawcy zewnętrzni	Ryzyko bariery przenosi się poza siedzibę urzędu.	Mierzalne wymagania w umowie, odbiór i możliwość korekty przed rozpoczęciem udziału.

Materiał pomocniczy: robocze zestawienie świadczeń i instrumentów wsparcia, wykorzystane wyłącznie do rozpoznania punktów styku i ryzyk dla ciągłości obsługi.

Ścieżka osoby i miejsca utraty dostępności

Etap	Typowa bariera	Skutek	Odpowiedź standardu
1. Dotarcie do informacji	Informacja rozproszona, język prawniczy, dokumenty niedostępne, brak jasnego kanału zgłoszenia potrzeby	Osoba nie rozpoczyna procesu albo wybiera niewłaściwą ścieżkę	Jedna dostępna mapa usług; informacja warstwowa; ETR; PJM; telefon; asysta cyfrowa
2. Pierwszy kontakt	Brak rozpoznania potrzeby, nieprzygotowana recepcja, niedostępny system kolejkowy	Ujawnianie danych w przestrzeni publicznej, stres, rezygnacja	Pytanie o sposób obsługi bez żądania diagnozy; poufne stanowisko; procedura priorytetu
3. Rejestracja	Trudny formularz, błędy sprawdzenia, wymóg skanu lub podpisu niedostępny dla użytkownika	Utrata terminu lub statusu, wielokrotne wizyty	Testy zadaniowe; dostępny formularz; pomoc asystowana; zapis przerwanych wniosków

Etap	Typowa bariera	Skutek	Odpowiedź standardu
4. Potwierdzenie uprawnień	Wielokrotne dokumentowanie orzeczeń i okoliczności znanych administracji	Koszt, opóźnienie, ryzyko niekompletności	Zasada „raz dostarczone”; weryfikacja rejestrowa; lista braków w zrozumiałej formie
5. Rozpoznanie sytuacji	Ocena skupiona na deficytach lub kodzie choroby, bez warunków środowiska i pracy	Nietrafny IPD i instrument	Proponowany zakres profilu funkcjonalno-zawodowego: aktywność, uczestnictwo, bariery, zasoby, preferencje i usprawnienia
6. Dobór formy pomocy	Katalog lokalnie dostępnych instrumentów zastępuje analizę potrzeby	Osoba otrzymuje rozwiązanie dostępne dla urzędu, lecz nieadekwatne dla niej	Uzasadnienie związku między potrzebą, celem, instrumentem i oczekiwanym rezultatem
7. Nabór i decyzja	Niejasne kryteria, brak informacji o powodach odmowy, ograniczona możliwość zakwestionowania wyniku	Niska przewidywalność i ryzyko nierównego traktowania	Publikacja kryteriów, ocena dostępności, pisemny wynik i tryb ponownej oceny
8. Udział w szkoleniu lub stażu	Niedostępne miejsce, materiały, platforma, tempo lub komunikacja; brak transportu i asysty	Przerwanie udziału przypisywane osobie, nie barierze	Karta dostępności usługi; usprawnienia w umowie; monitoring pierwszych dni
9. Pośrednictwo pracy i rekrutacja pracowników	Oferta pracy nie opisuje warunków; pracodawca nie zna usprawnień; selekcja oparta na stereotypie	Kandydat odpada przed oceną kompetencji	Dostępna oferta; analiza zadań; wsparcie pracodawcy; dostępna rekrutacja
10. Rozpoczęcie pracy	Opóźnione wyposażenie stanowiska, brak osoby wspierającej i planu wdrożenia	Niepowodzenie w okresie próbnym	Plan gotowości stanowiska przed pierwszym dniem; kontakt kontrolny; szybka korekta
11. Utrzymanie pracy	Brak reakcji na zmianę stanu zdrowia, konflikt lub nowe bariery	Niepotrzebna utrata zatrudnienia	Protokół wczesnej interwencji, ponownej oceny usprawnień i wsparcia pracodawcy
12. Skarga i uczenie się	Skargi rozpatrywane jednostkowo, bez analizy przyczyn i trendów	Powtarzanie tej samej bariery	Wspólny rejestr, klasyfikacja przyczyn, terminy korekt i informacja zwrotna do standardu

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

7.3. Przyczyny i bariery

Potencjalne przyczyny barier wymagające sprawdzenia

Przyczyna	Mechanizm	Skutek dla użytkownika/systemu	Wymagana odpowiedź
Brak właściciela pełnej ścieżki	Każda komórka odpowiada za własną czynność	Sprawa jest formalnie przekazywana, ale nikt nie odpowiada za końcowy rezultat	Koordinator przypadku lub jednoznaczna odpowiedzialność procesowa
Rozproszenie podstaw prawnych	Instrumenty powstawały sektorowo i w różnym czasie	Różne definicje, dokumenty, decyzje i terminy	Mapa prawna utrzymywana centralnie oraz reguły pierwszeństwa i współstosowania
Finansowanie według źródła	Odrębne budżety Funduszu Pracy, PFRON, EFS+ i JST	Potrzeba jest dopasowywana do dostępnej linii finansowania	Wspólna diagnoza potrzeby i neutralna finansowo prezentacja opcji klientowi
Brak powszechnej oceny funkcjonalno-zawodowej	Orzeczenie i dokumentacja medyczna zastępują opis funkcjonowania w pracy	Ten sam stopień niepełnosprawności prowadzi do podobnej oferty mimo różnych potrzeb	Standaryzowany profil funkcjonalno-zawodowy bez automatyzmu kwalifikacyjnego
Niewystarczające współdziałanie systemów	Systemy budowano dla odrębnych zadań i administratorów	Powtórne żądanie danych i brak obrazu udzielonego wsparcia	Zakres danych, zasady ich wymiany, właściwe podstawy prawne i role dostępu zgodne z zasadą minimalizacji.
Brak danych o barierach	Raportowanie koncentruje się na wydatkach i uczestnikach	Nie wiadomo, ilu osobom nie udało się wejść do usługi	Rejestr zdarzeń dostępności, rezygnacji, odmów, przerw i usprawnień
Dostępność traktowana jako infrastruktura	Audyt budynku lub WCAG zastępuje ocenę procesu	Niedostępne kryteria, dokumenty, rozmowy i usługi zewnętrzne pozostają poza kontrolą	Audyt całej ścieżki usługi z udziałem użytkowników
Reaktywne usprawnienia	Brak budżetu i dostawców; decyzje podejmowane ad hoc	Opóźnienie, negocjowanie prawa przez klienta, odmowy z powodów organizacyjnych	Stały fundusz, uzgodniony czas reakcji i usunięcia bariery, katalog rozwiązań i ścieżka przekazania sprawy na wyższy poziom

Przyczyna	Mechanizm	Skutek dla użytkownika/systemu	Wymagana odpowiedź
Zróźnicowane kompetencje	Szkolenia jednorazowe, bez oceny praktyki i konsultacji pracy	Formalna znajomość prawa bez umiejętności prowadzenia dostępnej rozmowy	Role kompetencyjne, trening na przypadkach, obserwacja i informacja zwrotna
Niedostateczny nadzór nad wykonawcami	Dostępność wpisana ogólnie do umowy	Szkolenie, portal lub staż jest niedostępny mimo finansowania publicznego	Wymagania w opisie przedmiotu zamówienia, umowie i warunkach odbioru.
Słaba informacja o środkach ochrony	Rozproszone procedury skargowe i odwoławcze	Osoba nie wie, czy składa odwołanie, wniosek o dostępność, skargę czy wniosek ponowny	Jedno wejście do obsługi zgłoszenia i kwalifikacja prawna po stronie urzędu
Kruchość partnerstw	Współpraca oparta na projekcie lub relacji osobistej	Przerwanie usług po zmianie finansowania lub kadry	Porozumienia instytucjonalne, minimalny zakres, dane kontaktowe, zastępstwo i monitoring

Bariery według rodzaju niepełnosprawności i sytuacji

Tabela przedstawia sytuacje funkcjonalne, nierozłączne grupy schorzeń lub ryzyk. Podobna bariera może dotyczyć osób z różnymi niepełnosprawnościami, a dobór rozwiązania zależy od czynności, środowiska i współwystępujących potrzeb. Powtarzanie się ryzyka w kilku wierszach nie oznacza więc błędu klasyfikacji. Zestawienie służy identyfikacji problemów i kierunków wsparcia, nie pomiarowi częstości zdarzeń.

Sytuacja	Ryzyka	Przykładowa odpowiedź organizacyjna PSZ
Ograniczenia mobilności	Dojazd, parking, wejście, toaleta, wysokość stanowiska, długie oczekiwanie, niedostępne miejsce szkolenia lub pracy	Obsługa hybrydowa, dostępne pomieszczenie, zarządzanie kolejką, transport, ocena stanowiska
Niewidzenie i słabowidzenie	Niedostępne pliki i formularze, brak opisu przestrzeni, nieczytelny kontrast, CAPTCHA, materiały wyłącznie graficzne	Dokumenty strukturalne, zgodność z technologiami asystującymi, asysta nawigacyjna, alternatywy dla CAPTCHA
Głuchota i słabosłyszenie	Brak PJM, napisów lub zapisu mowy, rozmowy telefoniczne jako jedyny kanał, zła akustyka, brak pętli indukcyjnej	Wybór kanału, tłumacz, wideotłumaczenie, napisy, tekst w czasie rzeczywistym, kontrola akustyczna
Głuchoniewidzenie	Rozwiązania dla jednej modalności nie wystarczają; trudności w orientacji i komunikacji	Indywidualny plan komunikacji, tłumacz-przewodnik, materiały dotykowe/cyfrowe, więcej czasu

Sytuacja	Ryzyka	Przykładowa odpowiedź organizacyjna PSZ
Niepełnosprawność intelektualna	Abstrakcyjny język, długie procedury, brak wsparcia w decyzji, pozorna zgoda	ETR, etapowanie informacji, sprawdzanie zrozumienia, osoba wspierająca bez odbierania autonomii
Autyzm i neuroróżnorodność	Bodźce, nieprzewidywalność, metafory, nagłe zmiany, wieloznaczne pytania, kontakt grupowy	Opis przebiegu wizyty, cicha przestrzeń, jasne pytania, możliwość pisemnej odpowiedzi, przerwy
Niepełnosprawność psychospołeczna	Stygmatyzacja, ocena przez pryzmat diagnozy, sztywne terminy, kryzys w trakcie procesu	Podejście oparte na prawach, plan kontaktu, elastyczność, poufność, protokół kryzysowy
Choroby przewlekłe i zmienne	Ocena jednego dnia, brak możliwości przerwy, niestabilna wydolność, skutki leczenia	Ocena w czasie, elastyczny harmonogram, praca zdalna/hybrydowa, stopniowe zwiększanie obciążenia
Niepełnosprawności sprzężone	Oddzielne usprawnienia są niespójne lub wzajemnie się wykluczają	Jedna osoba koordynująca, test łączny wszystkich rozwiązań, indywidualne uzgodnienie
Brak formalnego orzeczenia	Błędne założenie, że prawo do dostępności powstaje dopiero po przedstawieniu orzeczenia	Rozpoznanie potrzeby funkcjonalnej; dostępność niezależna od statusu; informacja o właściwej ścieżce orzeczniczej

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ.

7.4. Niespójności i luki systemowe

Niespójności regulacyjne i proceduralne

Styk	Niespójność	Rozstrzygnięcie dla standardu
Prawo do dostępności a praktyka rejestracyjna	Dostępność przysługuje osobie ze szczególną potrzebą, lecz formularze i procedury mogą oczekiwać formalnego statusu	Rozdzielić identyfikację potrzeby od weryfikacji uprawnienia do instrumentu
Orzeczenie a diagnoza zawodowa	Orzeczenie jest przesłanką części instrumentów, ale nie opisuje wystarczająco warunków skutecznego zatrudnienia	Nie wyprowadzać automatycznie zdolności, zawodu ani intensywności wsparcia z symbolu lub stopnia
Pomoc jako czynność faktyczna a ochrona prawna	Nieprzyznanie konkretnej formy może nie mieć postaci decyzji administracyjnej	Wprowadzić standard uzasadnienia, ponownej oceny i skargi jakościowej niezależnie od formy prawnej

Styk	Niespójność	Rozstrzygnięcie dla standardu
Świadczenia a aktywność	Skutki dochodu i podjęcia pracy są regulowane w innych systemach	Zapewnić kompetentną informację lub bezpieczne skierowanie do ZUS/KRUS; odnotować źródło informacji i następny krok jako element rekomendowanej procedury jakości
Dostępność cyfrowa a dostęp alternatywny	Dostęp alternatywny może być traktowany jako zamiennik naprawy systemu	Stosować art. 7 i 18 ustawy o dostępności cyfrowej; oceniać przydatność alternatywy oraz podstawę i możliwość usunięcia przyczyny.
Ochrona danych a powtarzanie dokumentów	Brak podstaw lub integracji prowadzi do ponownego dostarczania danych	Projektować minimalny zestaw danych, ponowne użycie informacji i podstawę prawną każdej wymiany
Autonomia PUP a jednolitość praw	Lokalna dostępność instrumentów i budżetów wpływa na realną ofertę	Krajowe minimum jakości, transparentna informacja o ograniczeniach oraz mechanizm regionalnego wyrównania
Zamówienie usługi a odpowiedzialność urzędu	Usługę wykonuje podmiot zewnętrzny, lecz ryzyko dostępności ponosi użytkownik	PSZ odpowiadają w granicach własnych kompetencji i obowiązków za jakość: wymogi, odbiór, monitoring, skarga i korekta

Luki systemowe

Luka	Treść	Odpowiedź projektowa
Luka standardu procesu	Brak jednego opisu dostępnej ścieżki od informacji do utrzymania pracy	Katalog obszarów i roboczych propozycji operacyjnych
Luka koordynacji	Brak powszechnie wskazanej osoby odpowiedzialnej za kolejny krok i brak potwierdzenia przyjęcia skierowania.	Cel i protokół przekazania, właściwa podstawa wymiany danych, termin i potwierdzenie wyniku; udział osoby uzgodniony odrębnie.
Luka danych	Brak porównywalnych danych o potrzebach, usprawnieniach, odmowach, rezygnacjach i barierach	Minimalny krajowy zakres danych oraz zestawienie dla kierownictwa jakości.
Luka finansowania dostępności	Usprawnienia zależą od doraźnej decyzji i źródła	Stały budżet, katalog kosztów, szybka ścieżka i poziom przekazania sprawy na wyższy poziom

Luka	Treść	Odpowiedź projektowa
Luka kompetencyjna	Brak jednolitego profilu kompetencji dostępnościowych dla ról PSZ	Sprawdzenie praktyczne i obserwacja pracy.
Luka jakości wykonawców	Brak standardowych klauzul i testów odbiorowych	Do opisu przedmiotu zamówienia, umowy, odbioru i kontroli wykonania.
Luka ochrony	Użytkownik musi wybrać właściwy środek prawny	Jedno zgłoszenie, kwalifikacja po stronie urzędu i informacja o dalszej drodze
Luka aktywizacja - świadczenia	Brak spójnej informacji o ryzyku dochodowym i możliwych sposobach przejścia do zatrudnienia	Protokół informacji o skutkach, symulacja i skierowanie do właściwego organu
Luka utrzymania pracy	Instrumenty często kończą się przy zatrudnieniu lub rozliczeniu refundacji	Kontakt po zatrudnieniu dostosowany do ryzyka i zasad danego instrumentu lub umowy, po ustaleniu kompetencji i podstawy przetwarzania danych; bez uniwersalnego harmonogramu dla wszystkich osób.
Luka udziału użytkowników	Testy i audyty nie zawsze obejmują osoby z różnymi potrzebami	Stały panel użytkowników, wynagrodzenie za udział i publikacja zmian

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się; Prawo zamówień publicznych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania 2022-2030; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; komunikat COM(2026) 541 final wraz z dokumentem roboczym SWD(2026) 773 final.

7.5. Decentralizacja i pełny przebieg usługi

Decentralizacja pozwala dostosować organizację do lokalnego rynku pracy, zwiększa jednak ryzyko różnic w dostępie. Sama możliwość lokalnego wyboru pozostaje wartością; problem powstaje wtedy, gdy o otrzymaniu informacji w dostępnej formie, skorzystaniu z tłumaczenia, znalezieniu dostępnego szkolenia lub uzyskaniu wsparcia pracodawcy decyduje miejsce zamieszkania. Wspólne powinny być zatem oczekiwany wynik i minimalne wymagania, przy zachowaniu swobody jednostek co do sposobu ich wykonania.

Ścieżka użytkownika przebiega przez wiele komórek i podmiotów, a każde przekazanie zwiększa ryzyko utraty informacji, ponownego żądania dokumentów lub zmiany ustaleń. Właściciel sprawy nie musi wobec tego wykonywać wszystkich czynności, powinien natomiast odpowiadać za

ciągłość, terminy i informację zwrotną, a mapa procesu — obejmować także wykonawców, pracodawców i partnerów spoza publicznych służb zatrudnienia.

Punkty utraty dostępności występują często przed formalnym rozpoczęciem wsparcia albo po skierowaniu do innego podmiotu: osoba rezygnuje na etapie wyszukania informacji, formularza, dojazdu lub pierwszego dnia szkolenia, a dane administracyjne rzadko taką rezygnację rejestrują. Pomiar powinien zatem obejmować przerwane czynności i przyczyny wyjścia z procesu.

Decentralizacja: elastyczność i ryzyko nierówności terytorialnej

Publiczne służby zatrudnienia działają w strukturze rządowo-samorządowej, w której lokalna autonomia pozwala dopasować działania do rynku pracy, pracodawców i zasobów powiatu. Ta sama cecha utrudnia jednak utrzymanie jednolitego minimum obsługi, dopóki standard nie dysponuje wspólną definicją, narzędziami i systemem danych.

Różnice wynikają zwykle z uwarunkowań, a nie z braku dobrej woli. Mały urząd bywa ograniczony dostępem do tłumaczy, specjalistów od dostępności cyfrowej, ekspertów informatycznych lub wykonawców dostępnych szkoleń, w dużej jednostce zaś trudność stwarzają skala, podział na komórki i utrata informacji przy przekazaniu sprawy. Wymagania bezwzględne powinny być więc połączone z regionalnym wsparciem i możliwością wspólnego korzystania ze specjalistycznych zasobów.

Porównanie terytorialne powinno wykraczać poza liczbę usług i wydatki, obejmując dane o czasie zapewnienia usprawnienia, rezygnacjach, dostępności wykonawców, trwałości zatrudnienia i skargach, interpretowane z uwzględnieniem struktury lokalnej populacji i rynku pracy. Ranking pozbawiony kontekstu premiuje bowiem selekcję łatwiejszych spraw zamiast jakości.

Łańcuch usługi i odpowiedzialność na przejściach

Ryzyko przerwania wsparcia pojawia się m.in. przy przejściu od rejestracji do kontaktu z doradcą, od diagnozy do indywidualnego planu działania, od pomocy powiatowego urzędu pracy do usługi świadczonej przez podmiot zewnętrzny, a następnie do kontaktu z pracodawcą i wsparcia po podjęciu zatrudnienia. Podmiotem zewnętrznym jest w tym przypadku wykonawca usługi organizowanej lub finansowanej przez urząd, np. instytucja szkoleniowa. Nawet prawidłowe wykonanie poszczególnych czynności nie zapewnia ciągłości pomocy, jeżeli nie ustalono, kto i kiedy podejmuje kolejne działanie.

Przekazanie sprawy powinno zawierać cel, zakres informacji, osobę odpowiedzialną, termin i potwierdzenie przyjęcia; bez tych elementów sprawa zostaje wysłana, lecz nie jest prowadzona. W przypadkach złożonych potrzebny jest koordynator, który pilnuje zależności i terminów, pozostawiając rozstrzygnięcia merytoryczne specjalistom.

W systemie należy odróżnić kontakt informacyjny od skierowania. Podanie numeru telefonu partnera bywa użyteczne, pozostawia jednak sprawę bez potwierdzonego przekazania, podczas gdy skierowanie wymaga potwierdzenia przyjęcia, informacji o wyniku i aktualizacji planu. Mechanizm ten nabiera znaczenia zwłaszcza wtedy, gdy osoba ma ograniczoną możliwość samodzielnego poruszania się między instytucjami albo wielokrotnego przedstawiania tej samej sytuacji.

Ścieżka osoby: dziesięć punktów utraty dostępności

Analiza ścieżki wskazuje co najmniej dziesięć punktów krytycznych: dotarcie do informacji, zgłoszenie potrzeby, umówienie kontaktu, wejście do usługi, rejestrację, rozpoznanie sytuacji,

wybór instrumentu, udział w usłudze, przejście do pracodawcy oraz utrzymanie zatrudnienia — przy czym każdy z tych etapów bywa realizowany w innym kanale i przez inny podmiot.

Bariery początkowe kumulują się. Osoba, która nie rozumie informacji o dokumentach, bywa uznana za nieprzygotowaną; brak tłumacza podczas diagnozy prowadzi do niepełnego profilu, a ten do niewłaściwego szkolenia; niepowodzenie na szkoleniu zostaje następnie zapisane jako cecha osoby, choć jego przyczyną była niedostępna forma.

Przyczyny rezygnacji i nieukończenia wsparcia wymagają rejestrowania w kategoriach bardziej precyzyjnych niż „brak zainteresowania” albo „rezygnacja uczestnika”. Ustalić trzeba, czy problem dotyczył transportu, zdrowia, komunikacji, organizacji, opieki, dostępności wykonawcy, warunków pracy czy niewłaściwego doboru instrumentu.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

7.6. Informacja, instrumenty i rola orzeczenia

Fragmentacja informacji i wielokrotne ujawnianie potrzeb

Diagnoza systemu orzeczniczego opisuje mechanizm powtarzania dokumentacji i ocen w systemie wsparcia; w publicznych służbach zatrudnienia analogiczne ryzyko powstaje wtedy, gdy różne komórki lub wykonawcy pytają o te same potrzeby, a informacja pozostaje niedostępna tam, gdzie jest potrzebna. Brak przepływu danych bywa wówczas zastępowany żądaniem kolejnego dokumentu od osoby.

Zasada „raz dostarczone” zakłada wspólny słownik, podstawy prawne, role dostępu i aktualność informacji, a nie nieograniczone jej współdzielenie. Niektóre dane powinny być przechowywane w postaci informacji o preferencjach komunikacyjnych lub uzgodnionych usprawnieniach, bez diagnozy; inne wymagają ponownego potwierdzenia przed konkretną czynnością.

Rozwiązaniem praktycznym jest krótki plan dostępności osoby, obejmujący wyłącznie informacje potrzebne do organizacji kontaktu i usług, ze wskazaniem źródła, daty aktualizacji i zakresu dostępu. Osoba musi mieć możliwość zmiany preferencji, a sam plan pozostawać narzędziem organizacyjnym, nie etykietą ograniczającą ofertę.

Zestawienie instrumentów: liczne pozycje i wielość bram dostępu

Robocze zestawienie wskazuje na znaczną różnorodność świadczeń, usług, ulg i innych uprawnień oraz na zróżnicowanie ich podstaw prawnych, organów, źródeł finansowania, dokumentów i trybów weryfikacji. Wobec braku potwierdzenia liczebności w źródłach pierwotnych wnioski dotyczą wyłącznie złożoności ścieżki informacyjnej użytkownika.

Do pogłębionej analizy wybrano trzynaście pozycji bezpośrednio związanych z zatrudnieniem, powiatowym urzędem pracy, starostą, pracodawcą lub finansowaniem stanowiska pracy. Obejmują one między innymi wyposażenie i adaptację stanowiska, działalność gospodarczą, staże, szkolenia, wsparcie pracownika pomagającego, instrumenty rynku pracy oraz projekty finansowane ze środków Unii Europejskiej.

Wspólny problem tworzy nie liczba instrumentów, lecz różne bramy wejścia, czasowość naborów, zależność od środków, niejednolite dokumenty i niepełna informacja o możliwościach ich łączenia. Standard powinien zatem zawierać aktualną mapę opcji wraz z procedurą porównania, a nie sam katalog nazw.

Orzeczenie jako warunek formalny i ograniczone źródło informacji

Orzeczenie bywa niezbędne do uzyskania określonego instrumentu, lecz zawiera ograniczone informacje o funkcjonowaniu zawodowym. Ani symbol przyczyny, ani stopień niepełnosprawności nie opisują kompetencji, sposobu komunikacji, tolerancji obciążenia, potrzeb transportowych, możliwości uczenia się ani warunków, w których osoba pracuje skutecznie.

Traktowanie orzeczenia jako skrótu diagnozy zawodowej rodzi ryzyko stereotypowego doboru ofert i instrumentów, ponieważ dwie osoby o tym samym formalnym statusie wymagają niekiedy zupełnie odmiennych rozwiązań. Z drugiej strony nadmiernie rozbudowana diagnoza funkcjonalna tworzy nowy, kosztowny etap i opóźnia wsparcie.

Proponowany model powinien być proporcjonalny, a zakres oceny — zależny od celu i złożoności sprawy: w sytuacjach prostych wystarcza rozmowa i uzgodnienie, w trudniejszych przydatny bywa pogłębiony profil. Każdy element oceny powinien przy tym prowadzić do decyzji o warunkach, usprawnieniu lub kolejnym działaniu, zamiast służyć gromadzeniu danych bez funkcji.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

7.7. Aktywizacja, bariery i skutki rozproszenia odpowiedzialności

Bariery warto klasyfikować według sposobu, w jaki utrudniają wykonanie zadania, ponieważ ten sam problem dotyczy niekiedy osób z różnymi diagnozami, a osoby o podobnym orzeczeniu potrzebują odmiennych rozwiązań. Taki sposób analizy ułatwia projektowanie procesu: zamiast tworzyć osobne procedury dla każdej grupy, urząd określa dostępne kanały, formaty, warunki przestrzenne i tryby usprawnienia.

Koszt fragmentacji ponoszą zarówno osoba, jak i administracja. Powtarzane wizyty, wielokrotne wprowadzanie danych, brak informacji zwrotnej i nietrafione skierowania wydłużają proces oraz zużywają czas pracowników, przy czym część tych kosztów pozostaje niewidoczna w budżecie jednej jednostki, ponieważ ujawnia się u partnera, wykonawcy albo w postaci rezygnacji z aktywizacji. Analiza jakości powinna zatem uwzględniać koszty przesunięte.

Niespójne bodźce między świadczeniami a aktywizacją wymagają koordynacji informacji, nie zaś upraszczających obietnic. Osoba powinna znać możliwe konsekwencje i wiedzieć, która instytucja udziela informacji i rozstrzyga sprawę danego świadczenia, a publiczne służby zatrudnienia — utrzymywać aktualną mapę kontaktów i standard skierowania, tak aby ryzyko pozostawało po stronie systemu, a nie klienta.

Niespójność między wsparciem dochodowym a aktywizacją

Materiał wskazuje na ryzyko niespójnych bodźców między świadczeniami pieniężnymi a aktywizacją, co dla publicznych służb zatrudnienia oznacza konieczność ostrożnej informacji o skutkach podjęcia pracy lub zmiany dochodu. Doradca powinien odnieść się do racjonalnej obawy osoby, powstrzymując się zarazem od obietnic dotyczących systemu, za który nie odpowiada.

Brak wiarygodnej informacji prowadzi do rezygnacji z zatrudnienia albo do decyzji podjętej bez świadomości konsekwencji. Potrzebne są zatem aktualny wykaz właściwych instytucji, wzory skierowań i możliwość konsultacji z odpowiednim podmiotem, a w sprawach złożonych — wskazanie jednej osoby pilnującej dalszego kroku, bez przejmowania kompetencji innych instytucji.

Ocena jakości powinna obejmować także jakość zatrudnienia, ponieważ samo podjęcie pracy traci wartość jako wynik, jeżeli zatrudnienie szybko się kończy, pogarsza sytuację zdrowotną albo odbiega od uzgodnionych warunków. W granicach określonego zadania, instrumentu, programu lub umowy, po ustaleniu podstawy przetwarzania danych, przedmiotem monitorowania mogą być trwałość zatrudnienia, wymiar czasu pracy, zgodność stanowiska z ustaleniami oraz skuteczność zastosowanych usprawnień.

Bariery według rodzaju potrzeby, nie według etykiety

Podział na niepełnosprawność ruchową, sensoryczną, intelektualną czy psychiczną jest użyteczny w planowaniu, pozostaje jednak narzędziem zbyt ogólnym, by zastąpić rozpoznanie konkretnej bariery. Osoba niewidoma korzysta z czytnika ekranu, powiększenia albo wsparcia drugiej osoby, a osoba z zaburzeniem psychicznym potrzebuje niekiedy elastycznego terminu, spokojnej przestrzeni i jasnej struktury, kiedy indziej zaś żadnego dodatkowego rozwiązania.

W opisie potrzeb warto posługiwać się kategoriami funkcjonalnymi — mobilnością, komunikacją, odbiorem informacji, uczeniem się, koncentracją, tolerancją bodźców, organizacją czasu, zmiennością funkcjonowania i wsparciem w podejmowaniu decyzji — ponieważ ułatwia to dobór usprawnienia i ogranicza wpływ stereotypów.

Uwzględnienia wymagają również osoby bez formalnego orzeczenia. Ustawa o zapewnianiu dostępności odwołuje się do szczególnych potrzeb, a część obowiązków komunikacyjnych i antydyskryminacyjnych powstaje niezależnie od posiadania dokumentu. Standard obsługi powinien więc rozpoznawać potrzebę w odniesieniu do czynności, podczas gdy instrumenty finansowe zachowują ustawowe kryteria statusowe.

Koszt fragmentacji: czas, rezygnacje i nietrafione działania

Koszt systemowy wykracza poza wydatek na tłumacza, podjazd lub technologię: brak dostępności generuje powtórne wizyty, korekty dokumentów, nieobecności, przedłużenie bezrobocia, niewykorzystane miejsca, skargi oraz pracę wielu komórek. Ponosi go również osoba i jej otoczenie — w postaci czasu, transportu, utraconych dochodów lub zależności od pomocy rodziny.

W rachunku ekonomicznym koszt rozwiązania należy zestawić z kosztem jego zaniechania. Dostępny szablon dokumentu wraz z kontrolą publikacji jest tańszy niż indywidualne konwersje, obsługa żądań i naprawa każdego materiału po zgłoszeniu, a regionalna umowa ramowa na tłumaczenia bywa efektywniejsza niż doraźne poszukiwanie specjalisty.

Racjonalność usprawnienia zależy od skuteczności, skali, możliwości organizacji i ciężaru po stronie podmiotu, dlatego jednolity próg kosztowy pozostaje niecelowy. Decyzja powinna być natomiast udokumentowana i uwzględniać rozważone warianty, a nie sprowadzać się do stwierdzenia, że budżet nie przewidział wydatku.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ.

7.8. Dane, kompetencje i warunki sprawnego działania organizacji

Dane: od sprawozdawczości do zarządzania jakością

Systemy publiczne rejestrują zwykle dobrze fakt przyznania instrumentu i wydatek, słabiej natomiast jakość przejścia, przyczynę rezygnacji, czas zapewnienia usprawnienia i rezultat po

zakończeniu finansowania. Bez tych danych niskie zapotrzebowanie trudno odróżnić od bariery w dostępie.

Minimalny model danych powinien obejmować etap sprawy, kanał, zgłoszoną potrzebę, uzgodnione rozwiązanie, termin, wykonanie, barierę, wynik, rezygnację i dalszy krok, przy ograniczaniu i agregowaniu danych wrażliwych. Raportowanie ma służyć decyzjom, nie zaś tworzeniu profilu ryzyka osoby bez jasnej podstawy.

Wskaźniki wymagają analizy łącznej, ponieważ krótki czas obsługi świadczy niekiedy o sprawności, kiedy indziej o powierzchownym rozpoznaniu sytuacji, a wysoki odsetek ukończeń bywa efektem dobrego wsparcia albo selekcji uczestników. Zestawienie dla kierownictwa powinno zatem łączyć informacje o dostępie, czasie, dopasowaniu pomocy, wyniku i równości.

Kompetencje i organizacja pracy

Szkolenie jest potrzebne obok procedury, czasu, narzędzi i decyzji kierownictwa, których samo nie zastąpi. Pracownik może znać zasady prostego języka, a nadal używać niezrozumiałego formularza, którego nie ma uprawnienia zmienić, albo rozpoznać potrzebę tłumacza, nie dysponując budżetem ani dostępem do dostawcy.

Model kompetencyjny powinien być przypisany do ról, ponieważ innych umiejętności wymagają pierwsza linia, doradca, pośrednik, specjalista zamówień, informatyk, kierownik i koordynator dostępności. Ocena kompetencji powinna zaś obejmować wykonanie zadania na przypadku, a nie sam test wiedzy.

W sprawach złożonych potrzebne są konsultacja i wsparcie merytoryczne, służące poprawie decyzji oraz uczeniu się organizacji, przy zachowaniu odpowiedzialności po stronie prowadzącego sprawę. Równolegle monitorować należy obciążenie, zastępstwa i ryzyko wypalenia, ponieważ niedobór czasu jest częstą przyczyną pomijania dostępności.

Poziom przygotowania systemu i hipoteza wyjściowa

Wobec braku ogólnopolskiej kontroli poziom przygotowania publicznych służb zatrudnienia pozostaje kwestią hipotezy: w wielu jednostkach funkcjonują pojedyncze dobre rozwiązania i pracują zaangażowani pracownicy, brakuje natomiast pełnego połączenia prawa, procesu, danych, wykonawców i zarządzania wynikiem. Poziom przygotowania bywa przy tym różny w poszczególnych obszarach tej samej jednostki.

Pomiar bazowy powinien obejmować dokumenty, obserwację, testy cyfrowe, próbę spraw, rozmowy z personelem i użytkownikami oraz z wybranymi wykonawcami. Ocena oparta wyłącznie na deklaracjach będzie zawyżona, a audyt czysto techniczny pozostawi poza zasięgiem jakość decyzji i przejść.

Wynik ma służyć planowaniu, nie etykietowaniu urzędu: wymagania krytyczne muszą zostać spełnione, pozostałe zaś otrzymać priorytet zależny od ryzyka i skali. Publiczne porównania można wprowadzać po ustaleniu wspólnych zasad opartych na danych, przygotowaniu osób prowadzących kontrolę i sprawdzeniu jakości danych.

Podstawy prawne i źródłowe: rozporządzenie 2016/679 (RODO); Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030.

7.9. Punkty styku między instytucjami i ryzyko przerwania usługi

Największe ryzyko systemowe powstaje zwykle na granicy kompetencji, finansowania, danych i odpowiedzialności, a nie wewnątrz pojedynczego urzędu. Osoba otrzymuje poprawną informację w powiatowym urzędzie pracy, pozostaje jednak bez wiedzy, jak połączyć ją ze świadczeniem, transportem, rehabilitacją, usługą społeczną albo działaniem pracodawcy, albo trafia do partnera stosującego inne definicje, dokumenty i terminy. Gdy instytucje uznają przekazanie adresu za zakończenie własnego zadania, ciężar łączenia systemów przechodzi na osobę i jej rodzinę.

Analiza punktu styku między instytucjami powinna obejmować przedmiot współpracy, moment przekazania, zakres informacji, potwierdzenie przyjęcia, odpowiedzialność za następny krok oraz sposób powrotu do publicznych służb zatrudnienia. Przy informacji ogólnej wystarcza zwykle wskazanie wiarygodnego źródła, natomiast gdy od działania partnera zależy rozpoczęcie szkolenia, stażu, zatrudnienia albo zachowanie bezpieczeństwa dochodowego, potrzebna jest aktywniejsza koordynacja. Poziom zaangażowania powinien odpowiadać znaczeniu sprawy, obciążeniu organizacyjnemu i zasadom ochrony danych.

Punkt styku	Przedmiot przepływu	Typowe ryzyko	Minimalne pytanie do sprawdzenia
PUP - WUP	Informacja regionalna, EURES, programy, kompetencje i analiza terytorialna.	Dublowanie zadań albo brak jasnej ścieżki wsparcia lokalnego urzędu.	Które usługi wspólne i analizy WUP realnie zwiększają zdolność PUP?
PUP - właściwa JST	Zasoby, budynek, budżet, organizacja i inwestycje.	Standard wymaga działania, lecz jednostka nie ma decyzji finansowej lub technicznej.	Jak bariera wykraczająca poza zakres decyzji dyrektora powiatowego urzędu pracy jest przekazywana do właściwego podmiotu?
PUP - PFRON/PCPR	Instrumenty rehabilitacji zawodowej, sprzęt, usługi i finansowanie.	Różne kryteria, dokumenty i brak wspólnej informacji o statusie sprawy.	Które dane i ustalenia można wykorzystać ponownie zgodnie z prawem?
PSZ - OPS/CUS	Usługi społeczne, wsparcie rodziny, asystencja i bariery środowiskowe.	Osoba otrzymuje dwa niespójne plany albo zostaje odesłana między instytucjami.	Kiedy potrzebne jest wspólne planowanie, a kiedy wystarczy informacja?
PSZ - ZUS/KRUS	Informacja o świadczeniach, skutkach dochodu i bezpieczeństwie przejścia do pracy.	Pracownik PSZ udziela niepełnej interpretacji albo unika tematu, a osoba rezygnuje z pracy.	Jak zapewnić wiarygodne skierowanie i informację bez przejmowania kompetencji organu?
PSZ - ochrona zdrowia i rehabilitacja	Bezpieczeństwo, warunki funkcjonowania, rehabilitacja i powrót do aktywności.	Język medyczny nie przekłada się na zadania, a urząd żąda nadmiarowych danych.	Jaka minimalna informacja funkcjonalna jest potrzebna dla konkretnego celu?

Punkt styku	Przedmiot przepływu	Typowe ryzyko	Minimalne pytanie do sprawdzenia
PSZ - edukacja i instytucje szkoleniowe	Kwalifikacje, dostępność kursu, sprawdzenie i przejście absolwenta na rynek pracy.	Niedostępny egzamin lub program przerywa ścieżkę mimo trafnego planu.	Jak potwierdzać dostępność i rezultat szkolenia przed oraz po skierowaniu?
PSZ - pracodawca	Oferta, rekrutacja, zadania, usprawnienie i utrzymanie zatrudnienia.	Informacja finansowa bez wsparcia organizacyjnego i niegotowe stanowisko.	Jaki zakres usługi dla pracodawcy jest wykonalny i potrzebny na różnych etapach?
PSZ - wykonawca	Szkolenie, staż, system, badanie lub wydarzenie.	Przeniesienie odpowiedzialności i brak szybkiej reakcji na barierę.	Jakie dowody, terminy i sankcje są proporcjonalne do ryzyka usługi?
PUP/WUP - UW/MRPiPS	Nadzór, interpretacje, dane, standard i systemy centralne.	Różne interpretacje oraz brak narzędzi do porównywalnego monitorowania.	Które decyzje muszą być centralne, a które pozostają lokalne lub regionalne?

Punkty styku między instytucjami wymagają analizy również z perspektywy czasu, ponieważ nawet poprawne skierowanie traci skuteczność, gdy oczekiwanie na usługę przekracza termin naboru lub rozpoczęcia pracy, informacje tracą aktualność albo osoba musi ponownie przejść ocenę. Czasu działania innej instytucji standard nie zagwarantuje, może natomiast wymagać rozpoznania ryzyka, zaplanowania kolejności, aktualizacji indywidualnego planu działania i poinformowania osoby o konsekwencjach. Miernikiem powinien być przy tym odsetek przekazów, które doprowadziły do uzgodnionego następnego kroku, a nie sama liczba skierowań.

Współpraca powinna być zorganizowana tak, aby mogła trwać mimo zmian personelu i finansowania. Osobiste kontakty pracowników mogą ją ułatwiać, lecz same nie zapewniają ciągłości. Porozumienia powinny określać role, zastępstwa, kanały, czasy reakcji, zasady dostępności i sposób aktualizacji danych kontaktowych, przy poziomie formalizacji odpowiadającym ryzyku oraz częstotliwości współpracy. Proste przepływy wystarczy oprzeć na aktualnej mapie usług i jasnej informacji.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.

7.10. Obciążenie administracyjne i koszt koordynacji ponoszony przez osobę

Dostępność można oceniać przez dodatkowy wysiłek, jaki osoba ponosi w porównaniu z typowym użytkownikiem. Wysiłek ten ma kilka wymiarów — czas, liczbę kontaktów, koszt transportu, konieczność ponownego przedstawiania dokumentów, obciążenie poznawcze, ujawnianie danych i koordynowanie instytucji — a choć pojedyncza czynność wydaje się niewielka, ich suma prowadzi do rezygnacji albo utraty terminu. Szczególnie narażone są osoby zależne od transportu, asysty, tłumacza, leczenia lub wsparcia w podejmowaniu decyzji.

W systemie rozproszonym obowiązek koordynacji łatwo przechodzi na użytkownika: urząd przekazuje listę instytucji, każda żąda odrębnego formularza, a ustalenie kolejności pozostaje po

stronie osoby. Wysoki koszt koordynacji bywa wówczas odczytywany jako brak motywacji, dlatego w badaniach projektowych należy pytać obok satysfakcji z kontaktu również o liczbę kroków, powtórzeń, przerw i momentów, w których osoba potrzebowała pomocy nieprzewidzianej przez system.

Wymiar obciążenia	Przejaw w ścieżce	Możliwy skutek	Dane potrzebne do oceny
Czas	Oczekiwanie na kontakt, usprawnienie, dokument, partnera lub wykonawcę.	Utrata naboru, zasiłku, oferty albo rezygnacja.	Czas między etapami i przyczyna opóźnienia.
Liczba kontaktów	Powtórne wizyty, telefony i przekazania między pracownikami.	Zmęczenie, koszt i niespójne informacje.	Liczba kontaktów do ukończenia zadania oraz powód powtórzenia.
Transport i obecność	Dojazd do kilku instytucji, brak elastycznego terminu.	Nieobecność przypisana osobie mimo bariery środowiskowej.	Odległość, dostępny transport, czas i koszt dojazdu.
Obciążenie poznawcze	Długie instrukcje, wiele formularzy, niejasne terminy i wybory.	Błędy, pozorna zgoda lub wycofanie z procesu.	Test zrozumienia, obserwacja i liczba poprawek.
Dokumenty	Ponowne dostarczanie danych posiadanych przez administrację.	Opóźnienie, koszt uzyskania i ryzyko niekompletności.	Rodzaj dokumentu, podstawa żądania i możliwość ponownego użycia.
Ujawnianie danych	Wielokrotne opisywanie diagnozy i sytuacji osobistej.	Utrata zaufania, stygmatyzacja i rezygnacja z potrzeby.	Zakres, odbiorca, cel i liczba ponownych ujawnień.
Koordynacja	Samodzielne łączenie działań PUP, PCPR, OPS, ZUS i pracodawcy.	Sprzeczne zalecenia i brak właściciela następnego kroku.	Liczba instytucji, potwierdzenie przekazania i odpowiedzialna rola.

Ograniczanie obciążenia polega na uporządkowaniu wymaganych czynności, łączeniu pytań, ponownym wykorzystaniu danych w granicach prawa, jasnym potwierdzeniu następnego kroku i zapewnieniu pomocy w kanale zachowującym prawa osoby. Każda projektowana procedura powinna zostać sprawdzona pod kątem obciążenia użytkownika: liczby kroków, konieczności osobistej obecności, powtarzania danych, odpowiedzialności za wyjątek oraz postępowania w razie przerwania procesu.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.

7.11. Zróżnicowanie terytorialne i zdolność organizacyjna jednostek

Zdecentralizowana struktura publicznych służb zatrudnienia umożliwia dostosowanie działań do lokalnego rynku pracy, utrudnia jednak zapewnienie porównywalnego minimum, ponieważ jednostki różnią się liczbą klientów, strukturą kadry, stanem budynków, dostępem do transportu, rynkiem wykonawców, partnerstwami i poziomem cyfryzacji. Ten sam wymóg wymaga wobec tego niekiedy innego sposobu wykonania, a standard powinien pozostawać jednolity co do prawa i

rezultatu, elastyczny zaś co do organizacji — dostęp do tłumacza można zapewniać lokalnie, regionalnie albo na podstawie umowy wspólnej, o ile osoba otrzymuje usługę w wymaganym czasie i jakości.

Mała skala jednostki nie uzasadnia jednak niższego poziomu praw. Brak lokalnego dostawcy, stary budynek albo ograniczony budżet są problemami wdrożeniowymi, wymagającymi rozwiązania przejściowego i wsparcia systemowego, natomiast wymagania krytyczne dotyczące bezpieczeństwa, komunikacji, zachowania terminu i niedyskryminacji obowiązują niezależnie od miejsca zamieszkania. Zróżnicowanie powinno zatem wpływać na harmonogram, finansowanie i model usług wspólnych, pozostawiając prawo do dostępnej obsługi nienaruszone.

Ocena jednostek musi uwzględniać kontekst, ponieważ porównanie samej liczby skarg, kosztu usprawnień albo wyniku zatrudnieniowego bywa mylące: jednostka obsługująca więcej osób o złożonych potrzebach otrzymuje więcej zgłoszeń, co świadczy niekiedy również o lepszym rozpoznawaniu barier. Zestawienie dla kierownictwa powinno więc umożliwiać analizę różnic, a nie tworzyć uproszczony ranking.

Zmienna kontekstowa	Wpływ na wykonanie standardu	Ryzyko błędnej interpretacji	Możliwa odpowiedź systemowa
Wielkość jednostki i liczba spraw	Wpływa na specjalizację ról, kolejkę i możliwość utrzymania kompetencji.	Porównanie liczby zdarzeń bez przeliczenia na wolumen.	Warianty organizacyjne i wskaźniki względne.
Rozproszenie terytorialne i transport	Wpływa na możliwość wizyty, stażu i kontaktu z partnerem.	Przypisanie niestawieństwa wyłącznie osobie.	Kanały hybrydowe, koordynacja transportu i usługi mobilne do sprawdzenia.
Stan infrastruktury	Ogranicza fizyczny dostęp i wymaga inwestycji.	Uznanie długiego remontu za spełnienie wymagania.	Rozwiązanie przejściowe, termin i finansowanie inwestycji.
Rynek wykonawców	Decyduje o czasie tłumaczenia, audytu, szkolenia i technologii.	Akceptacja niższej jakości z powodu braku konkurencji.	Umowy regionalne, wspólne zakupy i rozwój rynku usług.
Struktura kadry i rotacja	Wpływa na ciągłość wiedzy, zastępstwa i obciążenie.	Ocena po liczbie szkoleń bez uwzględnienia zmian personelu.	Zestawienie kompetencji, szkolenie wdrożeniowe i wsparcie regionalne.
Poziom przygotowania cyfrowego	Wpływa na kanały, dane i automatyzację procesu.	Cyfryzacja uznana za dostępność bez testu użytkownika.	Wspólne wymagania systemowe i kanał asystowany.
Lokalny rynek pracy	Wpływa na liczbę ofert i możliwość dopasowania.	Przypisanie różnic w zatrudnieniu wyłącznie jakości urzędu.	Wskaźniki kontekstowe i ocena adekwatności działań.

Zmienna kontekstowa	Wpływ na wykonanie standardu	Ryzyko błędnej interpretacji	Możliwa odpowiedź systemowa
Partnerstwa lokalne	Wpływają na ciągłość usług społecznych, transportowych i rehabilitacyjnych.	Uznanie podpisanego porozumienia za dowód działania.	Test rzeczywistych skierowań i plan zastępstwa.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.

7.12. Niepełnosprawności niewidoczne, zmienne i sprzężone w procesie obsługi

System oparty na widocznej barierze i stałej dyspozycji może pomijać potrzeby osób z niepełnosprawnościami niewidocznymi, chorobami przewlekłymi, doświadczeniem kryzysu psychicznego, autyzmem, zaburzeniami poznawczymi albo zmiennym poziomem energii i bólu, ponieważ osoba funkcjonująca dobrze podczas jednej wizyty napotyka trudność w innym dniu lub środowisku. Jednorazowa obserwacja jest zatem niewystarczającą podstawą wniosku, że zgłoszone usprawienie jest zbędne albo że późniejsza trudność wynika z braku współpracy.

Zmienność funkcjonowania wymaga elastycznego planowania i możliwości aktualizacji ustaleń — uzgodnienia sposobu kontaktu, przerw, alternatywnego kanału, zdarzeń uruchamiających korektę i warunków bezpiecznego powrotu do procesu — przy zachowaniu terminów i wymagań instrumentu. Przy niepełnosprawnościach sprzężonych rozwiązania projektowane osobno bywają niespójne: forma korzystna dla osoby niewidomej okazuje się trudna poznawczo, a rozwiązanie ograniczające bodźce utrudnia komunikację osobie słabosłyszącej. Potrzebny jest zatem test łączny z udziałem osoby.

Niepełnosprawność niewidoczna zwiększa ryzyko konieczności ciągłego uzasadniania potrzeby. Pracownik powinien pytać o sposób wykonania czynności i efekt rozwiązania, zamiast oceniać wiarygodność na podstawie wyglądu lub płynności rozmowy. Standard powinien przy tym określać granice i tryb wyjaśnienia potrzeby, gdy rozwiązanie wiąże się ze znacznym kosztem lub wpływa na bezpieczeństwo. Ocena pozostaje proporcjonalna, wolna od stygmatyzacji i związana z konkretną czynnością.

Sytuacja	Ryzyko błędnej interpretacji	Informacja potrzebna w procesie	Pytanie sprawdzające
Zmienna wydolność i ból	Ocena na podstawie jednego dnia albo uznanie absencji za brak motywacji.	Zakres zmienności, warunki pogorszenia, przerwy i elastyczność.	Czy proces pozwala zaktualizować plan bez ponownego rozpoczynania sprawy?
Niepełnosprawność psychospołeczna	Stereotyp dotyczący odpowiedzialności, bezpieczeństwa lub zdolności do pracy.	Preferowany kontakt, sygnały kryzysu, poufność i zakres wsparcia.	Czy pracownik odróżnia kryzys od naruszenia obowiązku i zna ścieżkę pomocy?
Autyzm i neuroróżnorodność	Ocena komunikacji, kontaktu wzrokowego albo reakcji na zmianę jako braku współpracy.	Przewidywalność, bodźce, jasność pytań, możliwość odpowiedzi pisemnej i przerwy.	Czy osoba zna przebieg spotkania i może wybrać mniej obciążającą formę?

Sytuacja	Ryzyko błędnej interpretacji	Informacja potrzebna w procesie	Pytanie sprawdzające
Trudności poznawcze	Pozorna zgoda albo podejmowanie decyzji przez osobę wspierającą.	Warstwowa informacja, czas, przykłady i sposób sprawdzenia zrozumienia.	Czy zakres informacji pozostał pełny mimo zmiany formy?
Niepełnosprawności sprzężone	Zastosowanie kilku niezależnych usprawnień, które wzajemnie się wykluczają.	Priorytety osoby, łączny test środowiska i jeden koordynator.	Czy rozwiązania zostały sprawdzone jako całość przed rozpoczęciem usługi?
Brak formalnego orzeczenia	Odmowa dostępnej obsługi z powodu braku dokumentu.	Opis bariery i celu czynności; odrębnie informacja o przesłankach instrumentu.	Czy urząd rozdziela prawo do dostępności od formalnego statusu?

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ICF (WHO, Genewa 2001); komentarze ogólne Komitetu ONZ nr 2, 6, 7 i 8.

7.13. Braki w danych i obszary wymagające dalszego sprawdzenia

Analiza prawna i strategiczna wskazuje, co system powinien zapewnić, pozostawiając bez odpowiedzi pytania o częstotliwość występowania barier, o rozwiązania już stosowane i o ich koszt. Przed ustaleniem progów oraz obowiązkowego zakresu modułu potrzebny jest więc pomiar bazowy obejmujący różne typy powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy, kanały obsługi oraz profile potrzeb, a także osoby, które się nie zarejestrowały, przerwały proces albo zrezygnowały z formy pomocy. Bez tej perspektywy system będzie oceniany głównie przez pryzmat użytkowników, którzy poradzili sobie z istniejącymi barierami.

Najwyższy priorytet mają pytania dotyczące utraty prawa lub terminu, bezpieczeństwa, poufności, powtarzalności barier oraz przerwania procesu u wykonawcy, kolejną grupę tworzą zaś kwestie adekwatności wsparcia i obciążenia administracyjnego. Dopiero po ich rozpoznaniu można ustalać — na podstawie danych — wskaźniki poziomu przygotowania, częstotliwość kontroli i wymagania ponad minimum, łącząc w badaniach dane administracyjne, przegląd spraw, obserwację, testy cyfrowe, rozmowy z pracownikami i doświadczenia osób korzystających z usług.

Priorytet badawczy	Pytanie	Metoda	Decyzja, którą wynik powinien wspierać
Bariery krytyczne	Które elementy blokują rejestrację, termin, bezpieczeństwo lub poufność?	Test zadaniowy, analiza incydentów i próbka spraw.	Zakres bezwzględnego minimum oraz plan pilnych korekt.
Skala potrzeb	Jakie potrzeby są zgłaszane, niezaspokojone i nierozpoznane?	Dane, ankieta, wywiad i rekrutacja osób poza rejestrem.	Budżet, wykonawcy, usługi wspólne i treść profilu potrzeb.

Priorytet badawczy	Pytanie	Metoda	Decyzja, którą wynik powinien wspierać
Obciążenie użytkownika	Ile kroków, kontaktów i ponownych dokumentów wymaga usługa?	Mapowanie podróży użytkownika i dzienniczek sprawy.	Uproszczenie procesu i zasada ponownego użycia danych.
Różnice PUP/WUP i terytorialne	Które wymagania są wspólne, warunkowe lub nieadekwatne?	Dobór warstwowy jednostek i analiza kontekstu.	Tabela zakresu stosowania i model wsparcia regionalnego.
Wykonawcy	Gdzie i dlaczego następuje przerwanie usługi zewnętrznej?	Audyt umów, test usług i wywiady z uczestnikami.	Klauzule kontraktowe, odbiór i sankcje.
Adekwatność wsparcia	Czy wybrany instrument odpowiada celowi i funkcjonowaniu?	Przegląd IPD, samoocena osoby i wynik po czasie.	Treść profilu funkcjonalno-zawodowego i karty interwencji.
Ochrona danych	Które dane są faktycznie potrzebne i kto z nich korzysta?	Mapowanie przepływów, analiza podstaw i obserwacja pracy.	Model danych, role, okres przechowywania i DPIA.
Koszty i wykonalność	Jaki jest koszt rozwiązania i koszt braku rozwiązania?	Analiza kosztów przypadków, czasu pracy i skutków przerwania.	Progi decyzyjne, finansowanie i harmonogram wdrożenia.

Podstawy prawne i źródłowe: Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

7.14. Pracodawca jako klient PSZ i współrealizator dostępnej ścieżki zatrudnienia

Dostępność usług publicznych służb zatrudnienia zależy również od pracy z pracodawcą, który jest zarazem klientem instytucjonalnym, źródłem ofert, miejscem realizacji stażu lub zatrudnienia i podmiotem zobowiązany do równego traktowania. Gdy wsparcie ogranicza się do informacji o dofinansowaniu, urząd doprowadza niekiedy do formalnego zatrudnienia bez przygotowania rekrutacji, stanowiska, zespołu i sposobu reagowania na trudność, a ryzyko niepowodzenia zostaje wówczas błędnie przypisane pracownikowi.

Ścieżkę pracodawcy należy analizować od pierwszego kontaktu z publicznymi służbami zatrudnienia, łącząc informację o dostępnych instrumentach z opisem obowiązków, racjonalnych usprawnień, zasad ochrony danych i możliwości uzyskania wsparcia organizacyjnego. Pracodawca powinien wiedzieć, jakich informacji może oczekiwać od kandydata i od urzędu, a jakich żądać mu nie wolno; rozmowa o zadaniach, sposobie komunikacji lub potrzebnej zmianie organizacyjnej nie wymaga ujawnienia diagnozy.

Kolejny etap obejmuje analizę oferty i stanowiska. Oferta powinna opisywać rzeczywiste zadania, warunki oraz elementy przesądzające o wykonaniu pracy, natomiast wymagania ogólne — „pełna sprawność”, „odporność na stres” albo „dyspozycyjność” — wykluczają kandydatów wtedy, gdy odbiegają od rzeczywistej potrzeby stanowiska. Publiczne służby zatrudnienia powinny wobec

takich sformułowań podjąć rozmowę o zadaniach koniecznych, możliwych sposobach wykonania, warunkach bezpieczeństwa i rozwiązaniach organizacyjnych.

Dostępna rekrutacja wymaga uzgodnienia kanału, miejsca, czasu i formy zadań rekrutacyjnych, przy czym racjonalne usprawnienie usuwa barierę niezwiązaną z ocenianą kompetencją, zachowując kryterium merytoryczne. Kandydat potrzebuje niekiedy tłumacza polskiego języka migowego, dodatkowego czasu na zapoznanie się z treścią, dostępnego dokumentu, spokojnego pomieszczenia albo wykonania zadania w technologii, której będzie używał w pracy, a decyzja o dostosowaniu powinna zapaść przed oceną i pozostawać oddzielona od wyniku rekrutacji.

Przed rozpoczęciem zatrudnienia konieczne jest sprawdzenie gotowości stanowiska — sprzętu, oprogramowania, komunikacji, dojścia, instruktażu, organizacji czasu oraz osoby odpowiedzialnej za wdrożenie — a przy instrumentach finansowanych publicznie także koordynacja terminów. Rozpoczęcie pracy przed dostarczeniem rozwiązania grozi niepowodzeniem w okresie próbnym, natomiast oczekiwanie na pełny pakiet dostosowań opóźnia zatrudnienie wtedy, gdy można bezpiecznie zastosować rozwiązanie przejściowe. Potrzebna jest zatem ocena konkretnego ryzyka i uzgodnienie z pracownikiem.

Informacja przekazywana zespołowi pracodawcy powinna być minimalna i związana z organizacją pracy: współpracownicy potrzebują niekiedy wiedzy o sposobie komunikacji, zasadzie używania urządzenia lub procedurze alarmowej, natomiast diagnoza pozostaje poza tym zakresem, a granice poufności wymagają uzgodnienia z osobą. Moduł powinien zawierać przykłady informacji funkcjonalnej oraz niedopuszczalnego nadmiaru danych, aby ograniczyć praktykę przekazywania dokumentacji medycznej jako warunku organizacji stanowiska.

Utrzymanie zatrudnienia wymaga możliwości szybkiej korekty, ponieważ zmiana zadań, stanu zdrowia, zespołu, technologii albo miejsca pracy ujawnia nową barierę. Kontakt publicznych służb zatrudnienia po zatrudnieniu powinien mieć jasno określony cel, zakres i podstawę, przy czym sztywne terminy dla każdej osoby są zbędne — w pilotażu warto porównać model kontaktu zaplanowanego, kontaktu uruchamianego zdarzeniem oraz wsparcia dostępnego na żądanie. Ustalenia wymaga również rola wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy, PFRON oraz innych podmiotów, tak aby pracodawca otrzymywał informacje spójne.

Pracodawcy są zróżnicowani: duża organizacja dysponuje zwykle działami kadr, bezpieczeństwa i higieny pracy, informatyki oraz procedurą dostosowań, podczas gdy mikroprzedsiębiorca potrzebuje prostego, bezpośredniego wsparcia. Jednolity standard powinien wobec tego ujednolicać pytania o zadania, ryzyko, preferencję pracownika, gotowość i odpowiedzialność, pozostawiając sposób dowodzenia proporcjonalnym do skali, rodzaju instrumentu i ryzyka.

Wojewódzkie urzędy pracy mogą wspierać powiatowe przez rozwój regionalnych usług wspólnych, dostęp do specjalistów, analizę rynku, tworzenie partnerstw i upowszechnianie rozwiązań, podczas gdy powiatowe urzędy pracy pozostają głównym miejscem bezpośredniego prowadzenia spraw osób i pracodawców. Minister właściwy do spraw pracy powinien zapewniać spójne interpretacje, narzędzia i wymagania systemowe, a podział kompetencji — wynikać z przepisów, rzeczywistych praktyk i możliwości organizacyjnych.

Ocena usługi dla pracodawcy wymaga danych o gotowości stanowiska, dostępności rekrutacji, wykorzystaniu usprawnienia, trwałości zatrudnienia i przyczynach zakończenia pracy, wykraczających poza liczbę ofert i kwotę refundacji. Interpretacja powinna przy tym pozostawać

ostrożna: wysoka liczba dostosowań świadczy o większych potrzebach albo o sprawnym systemie ich rozpoznawania i finansowania, a niski koszt bywa pozorną efektywnością, gdy prowadzi do krótkotrwałego lub niedopasowanego zatrudnienia.

Etap obsługi pracodawcy	Cel jakościowy	Ryzyko	Pytanie do dalszej analizy
Informacja i pierwszy kontakt	Pracodawca rozumie obowiązki, instrumenty i dostępne wsparcie.	Koncentracja na refundacji bez przygotowania organizacyjnego.	Jakie minimum informacji i doradztwa powinno być dostępne w każdym PUP?
Opis oferty	Wymagania odzwierciedlają zadania i nie tworzą nieuzasadnionych barier.	Ogólne kryteria wykluczające albo ukrywanie warunków pracy.	Kto i w jaki sposób ocenia treść oferty pod kątem równego traktowania?
Dobór kandydatów	Kompetencje są oceniane odrębnie od bariery możliwej do usunięcia.	Wnioskowanie z diagnozy lub obawy pracodawcy zamiast analizy zadań.	Jak dokumentować dopasowanie bez tworzenia nadmiarowego profilu zdrowotnego?
Rekrutacja	Kandydat może pokazać kompetencje w dostępnej formie.	Test mierzy sprawność niezwiązaną z pracą albo kanał jest niedostępny.	Jakie usprawnienia i testy powinny być uzgadniane przed rozmową?
Analiza stanowiska	Zadania, środowisko i warianty usprawnienia są wspólnie rozpoznane.	Lista sprzętu bez oceny organizacji pracy albo odwrotnie.	Kiedy potrzebna jest wizyta, a kiedy wystarczy analiza zdalna lub dokumentowa?
Finansowanie i zakup	Rozwiązanie jest gotowe w czasie odpowiednim do rozpoczęcia pracy.	Opóźnienie, niejasny podział kosztów lub zakup rozwiązania niedopasowanego.	Jak koordynować źródła i akceptować rozwiązania przejściowe?
Wdrożenie do pracy	Pracownik, przełożony i zespół znają zasady pracy bez naruszenia prywatności.	Brak instruktażu, nadmierne ujawnienie danych albo brak osoby reagującej.	Jaki minimalny plan wdrożenia jest proporcjonalny do ryzyka?
Utrzymanie	Nowa bariera jest szybko rozpoznana i korygowana.	Problemy ujawniają się dopiero przy rezygnacji lub rozwiązaniu umowy.	Czy kontakt ma być czasowy, zdarzeniowy czy dostępny na żądanie?
Zakończenie zatrudnienia	Przyczyna jest analizowana, a wnioski zasilają kolejne działania.	Przypisanie każdej utraty pracy cechom osoby.	Jak zbierać dane bez ingerencji w relację pracy i prywatność?

Zakres informacji	Przykład informacji potrzebnej	Przykład informacji nadmiarowej	Zasada
Komunikacja	Preferowany kanał, potrzeba PJM, napisy lub komunikacja pisemna.	Pełna dokumentacja leczenia lub etiologia utraty słuchu.	Przekazywać sposób wykonania, nie historię medyczną.
Organizacja czasu	Potrzeba przerw, elastycznego początku lub przewidywalnego harmonogramu.	Szczegółowa lista wizyt i leków bez związku z pracą.	Zakres ograniczony do organizacji zadań i bezpieczeństwa.
Technologia	Rodzaj technologii wspomagającej i wymagania kompatybilności.	Pełny opis diagnozy uzasadniającej używanie urządzenia.	Skupić się na funkcji i środowisku technicznym.
Bezpieczeństwo	Konkretne ograniczenie lub procedura w sytuacji awaryjnej.	Ogólna etykieta „niezdolny” bez odniesienia do zadania.	Ustalenie proporcjonalne do realnego ryzyka.
Wsparcie zespołu	Sposób przekazywania poleceń, osoba kontaktowa, instrukcja komunikacji.	Ujawnienie danych o zdrowiu wszystkim współpracownikom.	Informować tylko role, które muszą działać.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; dyrektywa 2000/78/WE; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, art. 18^{3a}–18^{3e}; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, art. 23a.

7.15. Postępowanie od wykrycia bariery do sprawdzenia trwałej poprawy

Bariera ujawnia się często dopiero wtedy, gdy konkretna osoba nie może wykonać zadania. Reakcja na pojedynczy przypadek jest konieczna obok zarządzania jakością, które wymaga rozróżnienia trzech działań: doraźnego zabezpieczenia prawa osoby, naprawy przyczyny oraz sprawdzenia, czy problem nie powrócił. Bez tego urząd wielokrotnie stosuje dostęp alternatywny albo indywidualną pomoc z powodu tej samej, nieusuniętej bariery, ponosząc koszt i utrwalając nierówną jakość.

Pierwszym etapem jest wykrycie, którego źródłem bywa wniosek, skarga, obserwacja pracownika, test użytkownika, błąd systemu, informacja wykonawcy, rezygnacja albo analiza danych. Kanał zgłoszenia powinien być prosty i dostępny, a ciężar prawidłowego nazwania trybu spoczywać na urzędzie, który rozpoznaje, czy sprawa wymaga zastosowania ustawowego terminu, pilnego zabezpieczenia, postępowania wyjaśniającego albo działania jakościowego.

Drugim etapem jest ocena skutku i pilności. Najwyższy priorytet mają bariery powodujące utratę terminu lub statusu, ryzyko dla zdrowia i bezpieczeństwa, ujawnienie danych, całkowitą blokadę usługi albo wykluczenie grupy użytkowników, przy czym ocena powinna uwzględniać zarówno dotkliwość, jak i liczbę osób potencjalnie narażonych. Usterka drobna technicznie bywa krytyczna, gdy blokuje logowanie lub podpisanie dokumentu.

Trzeci etap obejmuje zabezpieczenie sprawy osoby: inny kanał, pomoc pracownika, zmianę terminu, tłumacza, dostępne pomieszczenie lub wstrzymanie negatywnej konsekwencji. Rozwiązanie przejściowe powinno zapewniać równoważny zakres, poufność i czas w granicach prawa, zostać uzgodnione z osobą i odnotowane, bez wymagania od niej ponownego wykazywania bariery już przez urząd potwierdzonej.

Czwarty etap to analiza przyczyny, w której błąd wykonania należy odróżnić od wady procesu, systemu, informacji, umowy lub podziału odpowiedzialności. Brak tłumacza wynika niekiedy z błędu pracownika, kiedy indziej z braku umowy, niewykonanego czasu zamówienia albo niewłaściwego sposobu zgłaszania potrzeby, a skuteczne działanie korygujące powinno odpowiadać przyczynie, nie objawowi.

Piąty etap obejmuje wdrożenie korekty ze wskazaniem osoby odpowiedzialnej, terminu, potrzebnych zasobów i kryterium zakończenia. Działanie dotyczy treści, konfiguracji systemu, szkolenia, umowy, organizacji pracy lub decyzji inwestycyjnej. Jeżeli pełna naprawa wymaga dłuższego czasu, należy utrzymać rozwiązanie przejściowe i komunikować użytkownikom aktualny stan, ponieważ sam plan bez kontroli przejściowej pozostawia wymaganie niespełnionym.

Szósty etap stanowi test skuteczności, ponieważ zamknięcie zadania administracyjnego lub potwierdzenie wykonawcy pozostawia otwartą kwestię usunięcia bariery. Potrzebny jest ponowny test tego samego scenariusza, najlepiej z udziałem użytkownika lub technologii, której dotyczył problem; przy barierze komunikacyjnej sprawdzić trzeba obok dostarczenia środka również możliwość przeprowadzenia rozmowy i uzyskania informacji w pełnym zakresie.

Ostatnim etapem jest uczenie się i zapobieganie. Jednostka powinna analizować powtarzalność przyczyn, podobne procesy i ryzyko w innych kanałach, ponieważ błąd w jednym formularzu wskazuje niekiedy na problem wspólnego komponentu, a niedostępna usługa jednego wykonawcy — na potrzebę zmiany wzoru umowy. Wnioski powinny zasilać przegląd kierownictwa, plan dostępności, szkolenia i aktualizację standardu, a publikowane podsumowanie — chronić dane, pokazując zarazem główne bariery i podjęte działania.

Postępowanie od wykrycia bariery do sprawdzenia skuteczności poprawy działa jako mechanizm zarządczy obok ustawowych środków ochrony oraz odpowiedzialności dyscyplinarnej, cywilnej i administracyjnej. Porządkuje działania operacyjne niezależnie od trybu, w którym informacja o problemie dotarła do jednostki.

Etap	Decyzja lub działanie	Minimalny zapis	Kryterium przejścia dalej
1. Wykrycie	Przyjąć zgłoszenie w dowolnym dostępnym kanale i zakwalifikować tryb.	Data, kanał, etap procesu, opis skutku i preferowany kontakt.	Sprawa ma właściciela i właściwy termin.
2. Priorytet	Ocenić bezpieczeństwo, termin, dane, blokadę usługi i skalę.	Kategoria pilności i uzasadnienie.	Ustalono, czy potrzebne jest działanie natychmiastowe.
3. Zabezpieczenie	Uzgodnić rozwiązanie przejściowe i ochronę prawa osoby.	Zakres, termin, odpowiedzialny i potwierdzenie osoby.	Osoba może kontynuować proces albo zna bezpieczny następny krok.

Etap	Decyzja lub działanie	Minimalny zapis	Kryterium przejścia dalej
4. Przyczyna	Ustalić błąd wykonania, procesu, systemu, informacji, umowy lub zasobu.	Analiza przyczyn i dowody.	Wybrano działanie odpowiadające przyczynie.
5. Korekta	Wdrożyć naprawę z terminem, zasobem i kryterium zakończenia.	Plan, właściciel, koszty, kontrola przejściowa.	Rozwiązanie jest gotowe do testu.
6. Weryfikacja	Powtórzyć scenariusz i ocenić równoważny rezultat.	Raport testu, wynik użytkownika, ewentualne poprawki.	Brak bariery w uzgodnionym zakresie.
7. Zapobieganie	Sprawdzić podobne procesy, umowy, systemy i potrzebę zmiany standardu.	Wniosek przekrojowy i decyzja kierownictwa.	Ryzyko powtórzenia zostało ograniczone.
8. Informacja zwrotna	Poinformować osobę i właściwe role o zakończeniu oraz dalszej ochronie.	Dostępne potwierdzenie i informacja o środku ochrony.	Sprawa zamknięta merytorycznie i formalnie.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o dostępności cyfrowej; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; Kodeks postępowania administracyjnego; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

7.16. PSZ jako pracodawca i wewnętrzne warunki zdolności do dostępnej obsługi

Zdolność publicznych służb zatrudnienia do dostępnej obsługi zależy od warunków pracy własnego personelu. Jednostka zapewniająca dostępną rekrutację, stanowiska, komunikację i rozwój pracownikom z niepełnosprawnościami zyskuje dostęp do ich kompetencji i doświadczenia. Zatrudnienie tych osób pozostaje jednak czym innym niż systemowe przygotowanie całej organizacji i nie powinno prowadzić do automatycznego powierzania im roli ekspertów od dostępności.

Analiza wewnętrzna powinna obejmować rekrutację, wdrożenie do pracy, narzędzia, systemy, komunikację, szkolenia, awans, bezpieczeństwo i utrzymanie zatrudnienia, ponieważ pracownik korzysta zarówno z systemów udostępnianych klientom, jak i z aplikacji wewnętrznych, obiegu dokumentów, platform szkoleniowych oraz narzędzi raportowych. Niedostępny system wewnętrzny ogranicza wykonywanie zadań i uzależnia obsługę klienta od pomocy współpracownika, co zwiększa ryzyko błędów i naruszenia poufności.

Organizacja pracy wpływa także na jakość kontaktu z klientem: nadmierne obciążenie, presja czasu, brak zastępstwa i duża liczba niespójnych procedur sprzyjają pomijaniu pytań o potrzeby, skracaniu wyjaśnień i stosowaniu nieformalnych obejść. Każdą nową czynność należy więc wprowadzać wraz z usunięciem dublowania, a w pilotażu mierzyć czas pracy, liczbę pól, liczbę przekazanych oraz sytuacje, w których pracownik rozpoznaje potrzebę, lecz nie może uruchomić usprawnienia.

Zakres potrzebnych kompetencji zależy od zadań pracownika. Pracownik pierwszego kontaktu potrzebuje umiejętności rozpoznania potrzeby, właściwej komunikacji i przekazania sprawy na wyższy poziom, a doradca — kompetencji w zakresie informacji funkcjonalno-zawodowej, indywidualnego planu działania i współpracy z pracodawcą. Osoby odpowiedzialne za informatykę, zamówienia, budynek i dane powinny znać wymagania właściwe dla swoich decyzji. Koordynator dostępności łączy te perspektywy, pozostawiając wykonanie zadań osobom odpowiedzialnym za prowadzenie poszczególnych procesów.

Szkolenie wymaga uzupełnienia narzędziami i informacją zwrotną, ponieważ wiedza o prawach traci wartość, gdy pracownik nie ma wzoru dostępnego komunikatu, kontaktu do wykonawcy, możliwości zamówienia usługi albo wsparcia przełożonego; z drugiej strony sama procedura pozostawia bez rozwiązania sytuacje wymagające oceny i rozmowy. Potrzebne są zatem ćwiczenia na przypadkach, obserwacja praktyki, konsultacja spraw trudnych oraz aktualizacja po zmianie prawa i systemu.

Kultura organizacyjna powinna umożliwiać zgłaszanie błędów przy zachowaniu odpowiedzialności. Pracownik, który informuje o niedostępnym formularzu, sprzecznych instrukcjach lub niewykonalnym terminie, dostarcza danych do poprawy systemu; reakcja wyłącznie dyscyplinująca prowadzi do nieformalnego obchodzenia problemu. Powtarzalne ignorowanie obowiązków, niewłaściwe zachowanie lub naruszenie danych wymagają natomiast reakcji adekwatnej do wagi zdarzenia. Uczenie się organizacji pozostaje więc spójne z odpowiedzialnością indywidualną.

Wojewódzkie urzędy pracy mogą pełnić rolę zaplecza kompetencyjnego i organizować wsparcie wspólne dla urzędów powiatowych — szkolenia specjalistyczne, testy cyfrowe, konsultacje prawne, zamówienia usług komunikacyjnych i audyty krzyżowe — jeżeli odpowiada to podziałowi zadań i zasobów. Takie wsparcie powinno mieć ustalone zasady korzystania, odpowiedzialność i czas odpowiedzi. Jeżeli nie można uzyskać go w terminie potrzebnym do załatwienia sprawy, urząd obsługujący osobę powinien mieć uzgodniony inny sposób zapewnienia dostępnej obsługi. Może to być rozwiązanie własne lub pomoc innego podmiotu, odpowiednio do rodzaju potrzeby i obowiązujących przepisów.

Publiczne służby zatrudnienia jako pracodawca powinny analizować doświadczenie pracowników z niepełnosprawnościami, przy czym udział musi pozostawać dobrowolny i bezpieczny: pracownik zachowuje swobodę co do ujawnienia niepełnosprawności i nie reprezentuje całej grupy. Konsultacje wewnętrzne powinny chronić poufność, a wnioski dotyczyć procesów i środowiska; do projektowania modułu warto włączyć również pracowników bez formalnego orzeczenia, korzystających z dostosowań lub mających doświadczenie czasowych ograniczeń.

Wewnętrzna dostępność ma także znaczenie dowodowe, ponieważ urząd wymagający od pracodawców dostępnej rekrutacji i stanowisk powinien stosować analogiczne zasady u siebie. Oznacza to spójność kryteriów, udział pracownika w doborze usprawnienia i możliwość sprawdzenia, czy rozwiązanie działa, przy zachowaniu swobody co do konkretnych rozwiązań w poszczególnych jednostkach. Przyszły standard powinien być powiązany z polityką kadrową, bezpieczeństwem i higieną pracy, systemami informatycznymi oraz zarządzaniem jakością, bez budowania równoległego systemu kadrowego.

Obszar wewnętrzny	Znaczenie dla obsługi klienta	Przykładowe ryzyko	Pytanie do sprawdzenia
Rekrutacja i wdrożenie	Zróznicowana kadra i dostęp do kompetencji.	Niedostępny nabór albo brak gotowego stanowiska.	Jakie minimum ma obowiązywać w PUP, WUP i MRPiPS jako pracodawcach?
Systemy wewnętrzne	Samodzielne, bezpieczne wykonywanie czynności i dokumentowanie spraw.	Pracownik musi udostępniać dane współpracownikowi z powodu niedostępnego systemu.	Które aplikacje i scenariusze są krytyczne dla ról objętych modulem?
Organizacja pracy	Czas na rozmowę, wyjaśnienie i uruchomienie usprawnienia.	Presja na szybkość powoduje skrócenie lub pominięcie dostępnej obsługi.	Jak mierzyć obciążenie bez tworzenia kolejnego ciężaru raportowego?
Kompetencje według ról	Prawidłowa decyzja w pierwszym kontakcie i na dalszych etapach.	Wszyscy otrzymują to samo szkolenie bez przełożenia na zadania.	Jaki zestaw kompetencji i sprawdzenia jest właściwy dla każdej roli?
Zastępstwo i ciągłość	Zachowanie uzgodnionego kanału i terminów po zmianie pracownika.	Informacja o potrzebie ginie, a osoba zaczyna proces od początku.	Które informacje operacyjne powinny być dostępne zastępstwu?
Uczenie się na błędach	Wczesne wykrywanie wad procedur, systemów i umów.	Ukrywanie obejść albo obwinianie pojedynczego pracownika za wadę systemową.	Jak rozdzielić analizę systemową od odpowiedzialności indywidualnej?
Wsparcie regionalne	Dostęp do specjalistów i usług niewykonalnych lokalnie.	Długi czas reakcji albo niejasna odpowiedzialność między WUP i PUP.	Które usługi mogą być wspólne, a które muszą mieć lokalne zabezpieczenie?
Głos pracowników z niepełnosprawnościami	Weryfikacja praktycznej dostępności i kultury organizacyjnej.	Tokenizm, przymus ujawnienia lub przerzucenie funkcji eksperckiej.	Jak zapewnić dobrowolny, poufny i realnie wpływowy udział?

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; dyrektywa 2000/78/WE; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, art. 18^{3a}–18^{3e}; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, art. 23a.

7.17. Współdziałanie instytucji i ciągłość informacji na granicach procesów

Współpraca PUP, WUP, instytucji szkoleniowych, pracodawców oraz instytucji pomocy społecznej wymaga uzgodnienia podziału zadań, terminów, zakresu przekazywanych informacji i sposobu potwierdzania dalszych działań. Te ustalenia organizacyjne należy odróżnić od współdziałania narzędzi informatycznych wykorzystywanych przez służby zatrudnienia, takich jak SyriuszStd,

WUP-Viator i praca.gov.pl. Samo połączenie techniczne nie określa, kto odpowiada za następny krok w sprawie osoby. Ciągłość pomocy zależy przede wszystkim od jasnych zasad współpracy i przekazywania niezbędnych informacji w granicach obowiązujących przepisów.

Przy przekazywaniu sprawy między instytucjami pojawiają się trzy podstawowe ryzyka. Pierwsze dotyczy niepełnej informacji: dokument wskazuje diagnozę lub status osoby, lecz nie wyjaśnia celu skierowania ani warunków potrzebnych do skorzystania z usługi. Drugie wynika z niejasnego podziału odpowiedzialności: podmiot kierujący uznaje swoje działanie za zakończone, chociaż nie ustalono, kto potwierdzi przyjęcie sprawy i skontaktuje się z osobą. Trzecie dotyczy opóźnień i powtarzania czynności, np. ponownego dostarczania dokumentów lub zbierania informacji, które zostały już potwierdzone i mogą być zgodnie z prawem wykorzystane przez właściwą instytucję.

Aby ograniczyć te ryzyka, rekomenduje się ustalenie sposobu potwierdzania, że po skierowaniu podjęto dalsze działanie. Zależnie od rodzaju zadania potwierdzenie może dotyczyć przyjęcia sprawy, terminu kontaktu, rozpoczęcia usługi albo braku właściwości instytucji i wskazania kolejnego kroku. Zakres informacji i sposób jej przekazania muszą odpowiadać kompetencjom podmiotów oraz podstawie prawnej przetwarzania danych. Potwierdzenie dalszego działania nie wymaga automatycznie przekazywania szczegółowej dokumentacji zdrowotnej.

Granica procesu	Informacja niezbędna do ciągłości	Informacja zwykle nadmiarowa	Proponowane potwierdzenie dalszego działania	Ryzyko do sprawdzenia
Pierwszy kontakt - doradca	Potrzebny kanał, następny krok, termin i zakres sprawy	Pełna dokumentacja medyczna	Doradca potwierdził przejęcie i termin	Powtarzanie pytań i utrata ustaleń
Doradca - specjalista programu	Cel, kryterium instrumentu, ustalone usprawnienie i brakujące dane	Nieistotne informacje osobiste z wywiadu	Specjalista ocenił kompletność i przekazał plan czynności	Zmiana celu na dostępny budżet zamiast potrzebę
PUP - wykonawca szkolenia	Zakres usługi, rozwiązanie dostępnościowe, termin i kontakt operacyjny	Diagnoza i pełne orzeczenie, jeżeli nie są wymagane	Wykonawca potwierdził gotowość przed startem	Usprawnienie organizowane dopiero po rozpoczęciu
PUP - pracodawca	Zadania, warunki, uzgodnione usprawnienie i zakres wsparcia	Szczegóły stanu zdrowia bez związku z pracą	Stanowisko i rekrutacja są gotowe	Ujawnienie danych albo pozorna gotowość
PUP - PCPR/OPS/CUS	Cel skierowania, zakres potrzebnej usługi, kontakt i termin	Cała historia aktywizacji	Partner potwierdził przyjęcie lub wskazał inną drogę	Odesłanie do kolejnej instytucji bez rezultatu

Granica procesu	Informacja niezbędna do ciągłości	Informacja zwykle nadmiarowa	Proponowane potwierdzenie dalszego działania	Ryzyko do sprawdzenia
PUP - ZUS/KRUS	Precyzyjne pytanie i wskazanie właściwej ścieżki informacyjnej	Samodzielna interpretacja skutków świadczeniowych przez PSZ	Osoba uzyskała informację od właściwego organu	Decyzja zawodowa na podstawie niepewnej informacji
PUP - WUP	Problem regionalny, luka wykonawcy, potrzeba konsultacji lub danych	Dane osobowe, gdy wystarcza opis anonimowy	WUP udzielił wsparcia lub uruchomił usługę wspólną	Przerzucenie indywidualnej sprawy bez podstawy
Usługa - monitoring wyniku	Status ukończenia, rezultat, bariera i potrzeba dalszego działania	Nieograniczony dostęp do danych pracodawcy i zdrowotnych	Wynik zapisano i podjęto decyzję o dalszym kroku	Zbieranie danych bez możliwości interwencji

Prawidłowa wymiana informacji wymaga wspólnego rozumienia pojęć, takich jak „potrzeba dostosowania”, „bariera”, „usprawienie zapewnione”, „usługa rozpoczęta” i „zatrudnienie utrzymane”. Bez uzgodnienia definicji instytucje mogą odmiennie interpretować tę samą informację i raportować nieporównywalne zdarzenia. Definicja powinna określać, kiedy uznaje się dane zdarzenie za potwierdzone, na jakiej podstawie i kto odpowiada za jego odnotowanie.

Spójność procedur wymaga zgodności terminów i kolejności działań, ponieważ skierowanie osoby do wykonawcy przed potwierdzeniem dostępności albo uruchomienie finansowania po dacie rozpoczęcia może prowadzić do przerwania usługi niezależnie od stopnia integracji systemów. Opis procesu powinien zatem wskazywać zdarzenia warunkujące przejście do kolejnego etapu: gotowość miejsca, potwierdzenie usprawienia, kompletność dokumentów i poinformowanie osoby.

Potrzebę zmian w narzędziach informatycznych należy oceniać po określeniu celu współpracy, zakresu niezbędnych danych oraz podstaw prawnych ich wymiany. Jeżeli potrzebne okaże się połączenie systemów, dalsze prace projektowe powinny określić zakres przekazywanych informacji, zasady dostępu, rejestrowania operacji, obsługi błędów i postępowania w razie awarii oraz odpowiedzialne podmioty. Analiza nie przesądza o konieczności integracji konkretnych aplikacji ani nie stanowi jej specyfikacji technicznej.

Ciągłość pomocy można organizować także przy wykorzystaniu istniejących narzędzi i uzgodnionych, bezpiecznych kanałów wymiany informacji, bez pełnej integracji systemów. W takim rozwiązaniu należy jasno przypisać zadania oraz ograniczyć powtarzanie pracy i ryzyko błędów. Jeżeli uzgodniony sposób obsługi ma charakter czasowy, potrzebny jest okresowy przegląd jego skuteczności i obciążenia pracowników. Decyzja o zastąpieniu go nowym rozwiązaniem technicznym powinna wynikać z potwierdzonej potrzeby oraz oceny możliwości prawnych, organizacyjnych i finansowych.

Ocenę współpracy instytucji i wykorzystywanych narzędzi warto oprzeć na sprawdzeniu przebiegu konkretnej sprawy od początku do końca. Kontrola pojedynczego formularza lub połączenia technicznego nie pokazuje bowiem, czy kolejna instytucja prawidłowo zrozumiała informacje i

podjęła właściwe działanie. Proponowany test może obejmować liczbę ponownych pytań, czas między etapami, kompletność potwierdzeń, błędy danych i doświadczenie osoby korzystającej z usługi. Jego wyniki powinny służyć dopracowaniu zasad współpracy oraz, jeżeli jest to potrzebne, wymagań wobec narzędzi informatycznych.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; rozporządzenie 2016/679 (RODO); ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.

8. Dwadzieścia kluczowych wniosków operacyjnych

8.1. Funkcja zestawienia

Poniższe pozycje porządkują najważniejsze konsekwencje wynikające z analizy, wskazując oczekiwany kierunek działania, podmioty, których dotyczy, oraz status ustalenia i jego główną podstawę. Mają charakter wniosków analitycznych, a wynikające z nich rozwiązania organizacyjne wymagają sprawdzenia wykonalności i kosztu przed powszechnym zastosowaniem.

8.2. Zakres stosowania według podmiotu

Podmiot	Główna rola w analizowanym obszarze
Poziom krajowy	Ustalenie wspólnych zasad, zapewnienie spójności systemów i danych, przygotowanie wzorów oraz monitorowanie różnic.
Wojewódzki urząd pracy	Koordinacja regionalna, wsparcie eksperckie, analiza różnic terytorialnych, koordynowanie i realizowanie poradnictwa zawodowego oraz inicjowanie i realizowanie programów regionalnych w porozumieniu z PUP.
Powiatowy urząd pracy	Bezpośrednia obsługa, rejestracja, planowanie pomocy, kierowanie do usług, współpraca z pracodawcami i monitorowanie przebiegu sprawy.
Wykonawca	Realizacja wymagań wynikających z umowy, zgłaszanie barier oraz dostarczanie dowodów wykonania.
Pracodawca	Wykonanie obowiązków wynikających z prawa, uzgodnionych warunków instrumentu albo współpracy z urzędem.

8.3. Katalog dwudziestu wniosków

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
1	Odpowiedzialność kierownictwa	Kierownictwo wskazuje osoby odpowiedzialne za dostępność poszczególnych procesów, zapewnia zastępstwa i środki na pilne usprawnienia.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Sposób wykonania obowiązku: art. 4 ust. 1–2 ustawy o zapewnianiu dostępności. Podział ról, zastępstwa i budżet: rekomendacja.

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
2	Rozdzielenie zadań PUP i WUP	Każde rozwiązanie ma określony zakres stosowania. PUP odpowiada głównie za bezpośrednią ścieżkę osoby, a WUP za funkcje regionalne, wspólne i wspierające.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Obowiązek działania w granicach kompetencji: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Szczegółowy podział procesu: rekomendacja.
3	Aktualna informacja o usługach	Jednostka udostępnia w jednym miejscu cel usługi, warunki, dokumenty, etapy, terminy, kanały kontaktu i sposób zgłoszenia potrzeby.	WUP, PUP, systemy centralne	Sposób wykonania obowiązków informacyjnych i dostępności: art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności; art. 60 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia.
4	Ustalenie sposobu obsługi	Pracownik pyta o potrzebny sposób komunikacji i organizacji kontaktu bez żądania diagnozy, jeżeli nie jest ona potrzebna do danej czynności.	Głównie PUP, częściowo WUP	Sposób wykonania obowiązku: art. 4 i 6 ustawy o zapewnianiu dostępności. Zakres danych: art. 5, 6 i, gdy dotyczy, 9 RODO.
5	Bezpośrednia komunikacja i autonomia	Informacje i pytania kieruje się do osoby. Tłumacz, asystent albo osoba wspierająca nie przejmują jej decyzji.	WUP, PUP, wykonawcy	Sposób wykonania obowiązków komunikacyjnych; Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych i ustawa o języku migowym. Udział osób trzecich zgodnie z umocowaniem.

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
6	Dostępny pierwszy kontakt i rejestracja	Kanały kontaktu, kolejka, formularze oraz pomoc w ich wypełnieniu umożliwiając samodzielne wykonanie czynności i zachowanie poufności.	Głównie PUP	Sposób wykonania obowiązków: art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności, ustawa o dostępności cyfrowej i art. 55–61 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia.
7	Cyfrowy kanał wspierany	Osoba, która nie może samodzielnie skorzystać z usługi elektronicznej, otrzymuje pomoc bez utraty kontroli nad danymi, hasłem i treścią oświadczeń.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Rekomendacja do standardu, zgodna z kierunkiem Planu Rozwoju PSZ; szczegóły do określenia w dokumentacji wdrożeniowej. Bezpieczeństwo danych: art. 5 i 32 RODO; dostępność cyfrowa: właściwe przepisy ustawy.
8	Dostępność przestrzeni	Urząd zapewnia wymagania architektoniczne określone w art. 6 pkt 1, w tym dostęp do wszystkich pomieszczeń z wyłączeniem technicznych, informację oraz możliwość ewakuacji lub uratowania. Sprawdzenie jednej trasy nie zastępuje oceny pełnego minimum.	WUP, PUP, JST	Obowiązek prawny: art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnianiu dostępności. Dostęp alternatywny: indywidualna ocena art. 7, nie obniżenie ogólnego minimum.

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
9	Informacja funkcjonalno-zawodowa	Rozpoznanie sytuacji obejmuje cel, czynności, zasoby, bariery i ułatwienia. Nie odtwarza dokumentacji medycznej.	Głównie PUP	Rekomendacja metodyczna: ICF. Zakres danych i wykorzystania: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz art. 5, 6 i, gdy dotyczy, 9 RODO.
10	Powiązanie planu działania z barierami	IPD wskazuje cel, kolejne kroki, odpowiedzialność, warunki dostępności, terminy przeglądu i sposób oceny wyniku.	Głównie PUP	Sposób wykonania IPD w przypadkach określonych ustawą o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Dodatkowe pola i przeglądy: rekomendacja wymagająca sprawdzenia.
11	Przejrzyste kryteria i wyniki	Warunki naboru, sposób oceny, wyniki i przyczyny odmowy są przekazywane w zrozumiały sposób wraz z informacją o dalszej drodze.	WUP lub PUP zależnie od procesu	Obowiązek prawny w zakresie właściwego trybu; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, przepisy o równym traktowaniu i KPA, gdy stosowany. Dodatkowy przegląd: rekomendacja.
12	Sprawdzenie usługi przed skierowaniem	Przed skierowaniem urząd potwierdza dostępność miejsca, dojazdu, platformy, materiałów, komunikacji i osoby kontaktowej.	WUP, PUP, wykonawca	Sposób wykonania obowiązków w granicach roli urzędu: art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności, właściwy instrument i umowa. Test gotowości: rekomendacja.

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
13	Wymagania w zamówieniach i umowach	Opis zamówienia, umowa i odbiór zawierają mierzalne warunki dostępności, dowody wykonania, terminy napraw i konsekwencje niewykonania.	Jednostki zamawiające, wykonawcy	Obowiązek opisu i warunków dostępności: art. 100 Prawa zamówień publicznych oraz art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności. Szczegóły odbioru: umowa.
14	Współpraca z pracodawcą	Analiza stanowiska obejmuje zadania, środowisko, organizację pracy i możliwe usprawnienia, bez ujawniania danych wykraczających poza cel.	PUP, WUP, pracodawcy	Rekomendacja współpracy. Obowiązki pracodawcy: art. 23a ustawy o rehabilitacji oraz art. 18 ³ a–18 ³ e Kodeksu pracy. Dane: art. 5, 6 i 9 RODO.
15	Potwierdzone przekazanie sprawy	Proponuje się określenie celu, zakresu, terminu, osoby kontaktowej i następnego kroku przekazania. Potwierdzenie przyjęcia przez partnera organizuje się tylko w granicach kompetencji, uzgodnionej współpracy i właściwej podstawy wymiany danych.	WUP, PUP, partnerzy	Rekomendacja wymagająca sprawdzenia wykonalności. Podstawa przekazania i danych zależy od zadania; art. 5, 6 i, gdy dotyczy, 9 RODO.
16	Ponowne wykorzystanie informacji zgodnie z prawem	Informacji nie zbiera się ponownie, jeżeli urząd może je nadal zgodnie z prawem wykorzystywać, są aktualne i pozostają potrzebne do realizacji celu.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Sposób wykonania zasady minimalizacji; art. 5–6 RODO i właściwy przepis sektorowy. Nie jest to ogólne prawo do wymiany danych z art. 20 RODO.

Nr	Obszar	Wniosek lub proponowane działanie	Zakres stosowania	Status i podstawa
17	Jedno miejsce zgłaszania barier	Osoba może zgłosić barierę w prosty sposób. Jednostka sama kwalifikuje sprawę do właściwego trybu i pilnuje odrębnych terminów prawnych.	WUP, PUP	Wspólny punkt: rekomendacja. Odrębne tryby: art. 29–33 ustawy o zapewnianiu dostępności oraz art. 18 ustawy o dostępności cyfrowej.
18	Umiejętności pracowników i organizacja zadań	Umiejętności potrzebne do dostępnej obsługi oraz wewnętrzny podział czynności określa się odpowiednio do zadań pracowników, z zachowaniem kompetencji wynikających z przepisów.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Podział zadań: ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz właściwe przepisy wykonawcze. Rekomendacja dotyczy przygotowania pracowników i organizacji pracy w tych granicach.
19	Dane o przerwaniu i rezygnacji	Ocena jakości obejmuje także osoby, które nie rozpoczęły usługi, przerwały ją lub wycofały się przed formalnym zakończeniem.	Poziom krajowy, WUP, PUP	Rekomendacja badawcza i zarządcza: Plan Rozwoju PSZ. Zakres danych, podstawy i wykonalność wymagają odrębnego ustalenia.
20	Działanie po wykryciu bariery	Jednostka zabezpiecza osobę, ustala przyczynę problemu, wyznacza odpowiedzialność i termin poprawy, a następnie sprawdza skuteczność w kolejnych sprawach.	Poziom krajowy, WUP, PUP, wykonawcy	Sposób wykonania obowiązków dostępności i reakcji we właściwym trybie. Rejestr przyczyn i test trwałości poprawy: rekomendacja; art. 4 ustawy o zapewnianiu dostępności.

Statusy odnoszą się do stanu prawnego przyjętego w raporcie, z rozróżnieniem dat wejścia w życie opisanym w rozdziale 5. Daty przyjęcia rekomendacji oraz ich wykonalność pozostają do ustalenia w dokumentacji wdrożeniowej. Ustalenia ustawowe wymagają zastosowania do konkretnego

podmiotu i sprawy; interpretacje oraz propozycje organizacyjne nie są samodzielną podstawą nowego obowiązku.

8.4. Zależności między wnioskami

Pozycje te należy wdrażać łącznie: dostępny pierwszy kontakt traci wartość, jeżeli dalsza usługa jest niedostępna, a zgromadzonych informacji nie można wykorzystać bez odpowiedniej podstawy prawnej. Wymagania wobec wykonawcy są z kolei nieskuteczne bez dowodu wykonania i zasad reakcji na barierę.

9. Scenariusze osób korzystających z usług i sprawdzenie ciągłości usługi

Scenariusze pokazują, jak ustalenia prawne i organizacyjne działają w praktyce. Każdy z nich ma charakter testowy i służy sprawdzeniu, czy informacja, odpowiedzialność i uzgodnione rozwiązania pozostają spójne od pierwszego kontaktu do zakończenia albo ponownego podjęcia wsparcia. Opisane przebiegi są konstrukcjami analitycznymi złożonymi z typowych zdarzeń procesowych; przed wykorzystaniem ich do projektowania rozwiązań przyjęte założenia należy porównać z dokumentacją rzeczywistych spraw oraz zweryfikować z osobami korzystającymi z usług i stosowanymi przez nie technologiami. Wnioski dotyczą organizacji usługi, podziału odpowiedzialności i jakości reakcji na zgłoszoną potrzebę, a nie oceny indywidualnych osób.

9.1. Mobilność oraz dostęp sensoryczny

1. Osoba poruszająca się na wózku, mieszkająca poza miastem powiatowym

Osoba ma doświadczenie administracyjne i chce wrócić do pracy po przerwie. Dojazd do PUP wymaga transportu przesiadkowego, a najbliższy dostępny kurs nie pozwala dotrzeć na godz. 8.00. W budynku wejście główne jest dostępne, lecz toaleta znajduje się na innym piętrze, a winda okresowo nie działa.

Analiza funkcjonalna sięga poza informację, że osoba porusza się na wózku, i obejmuje warunki konkretne: odległość od przystanku, możliwość przesiadki, czas potrzebny na wejście do pojazdu, dostępność toalety, możliwość odpoczynku oraz ryzyko awarii windy. Elementy te przesądzą o punktualności i o możliwości uczestniczenia w usłudze, pozostając bez związku z kwalifikacjami zawodowymi osoby.

Sztywny termin pierwszej wizyty w połączeniu z brakiem informacji o awarii windy prowadzi do nieobecności, którą system odnotowuje jako niestawienie się, po czym kolejne działania koncentrują się na formalnym statusie zamiast na przyczynie organizacyjnej. Przy wyborze szkolenia urząd sprawdza salę, pomijając dojazd i czas trwania zajęć.

W źle zorganizowanym procesie każde odstępstwo od standardowego terminu obciąża klienta, podczas gdy obowiązek urzędu obejmuje rozpoznanie bariery oraz ocenę, czy godzinę, kanał lub miejsce można zmienić bez naruszenia celu czynności. Zachowanie kolejności i terminu chroni przy tym przed sytuacją, w której usprawnienie prowadzi do gorszego traktowania.

Przed wizytą osoba otrzymuje informację o trasie, awarii i alternatywnym kanale, a termin zostaje uzgodniony z rozkładem transportu bez utraty kolejności. Profil zawodowy obejmuje mobilność w środowisku, przerwy, dostępność toalety i możliwość pracy hybrydowej; przed skierowaniem na szkolenie wykonawca potwierdza całą trasę, dostępność sanitariatów i plan awaryjny, a po stronie pracodawcy analizie podlegają rzeczywiste zadania i gotowość stanowiska.

Dowodem prawidłowego działania są potwierdzone ustalenia dotyczące wizyty, aktualna informacja o budynku i transporcie, profil środowiskowy oraz karta dostępności szkolenia, a wskaźniki powinny obejmować liczbę przełożonych wizyt z przyczyn dostępności, czas reakcji, rezygnacje przed rozpoczęciem usługi oraz przypadki zastosowania równoważnego kanału.

2. Osoba głucha korzystająca z PJM

Osoba komunikuje się w PJM, czyta polski, lecz złożone pisma administracyjne są dla niej trudne. Chce uzyskać informacje o dotacji na działalność gospodarczą. Formularz zgłoszenia potrzeby tłumacza znajduje się w niedostępnym pliku, a urząd prosi o przyjscie z członkiem rodziny.

Osoba głucha posługuje się niekiedy polskim językiem migowym w stopniu wyższym niż polszczyzną pisaną, wobec czego korespondencja tekstowa bywa niewystarczającym substytutem tłumaczenia i prowadzi do niepełnego zrozumienia kryteriów oraz konsekwencji decyzji. Sposób komunikacji należy zatem uzgodnić przed spotkaniem i utrzymać na kolejnych etapach, także przy przekazywaniu wyniku i informacji o odwołaniu.

Rodzina staje się nieformalnym tłumaczem i poznaje szczegóły planu finansowego, pracownik zwraca się do osoby towarzyszącej zamiast do klienta. Późniejsze spotkanie z komisją odbywa się bez przekazania tłumaczowi terminologii i dokumentów, a odpowiedź o brakach zostaje wysłana wyłącznie jako długi tekst urzędowy.

Ryzyko rośnie, gdy urząd korzysta z jednego wykonawcy, bez trybu pilnego i zastępstwa, przy czym nieobecność tłumacza nie może obciążać osoby utratą terminu. Procedura powinna zatem określać czas zamówienia, potwierdzenie usługi, poufność, kwalifikacje tłumacza oraz rozwiązanie awaryjne uzgodnione z klientem.

Potrzebę można zgłosić kilkoma kanałami, a jednostka zapewnia kompetentnego tłumacza, przekazuje mu materiały w bezpiecznym trybie i zachowuje poufność. Pracownik zwraca się bezpośrednio do osoby, prowadzi rozmowę według jasnej struktury i przekazuje dostępne podsumowanie. Komisja uzgadnia warunki techniczne, a informacja o wyniku zawiera kryteria, wskazuje braki i dalszy sposób postępowania.

Ocena jakości obejmuje bezpośrednie zwracanie się do osoby, jakość tłumaczenia, poufność rozmowy i zgodność przekazanego podsumowania, ponieważ sama obecność tłumacza pozostawia otwartą kwestię dostępności. Sprawdzić trzeba, czy osoba mogła zadawać pytania, podjąć decyzję i otrzymać treść dokumentów w formie, z której rzeczywiście korzysta.

3. Osoba niewidoma korzystająca z czytnika ekranu

Osoba chce zarejestrować się elektronicznie i wyszukać oferty pracy. Strona główna spełnia podstawowe testy automatyczne, ale formularz logowania ma nieopisane pola, CAPTCHA bez skutecznej alternatywy, a wygenerowane potwierdzenie jest skanem obrazu.

Dostępność cyfrową należy oceniać na pełnej transakcji, ponieważ osoba niewidoma znajduje niekiedy informację na stronie, pozostając bez możliwości wypełnienia załącznika, podpisania formularza lub odczytania wyniku w zeskanowanym pliku. Test powinien obejmować czytnik ekranu, klawiaturę, komunikaty błędów, nazwy pól, strukturę dokumentu oraz mechanizm odzyskania dostępu.

Pomoc telefoniczna kończy się sugestią wizyty osobistej. Pracownik na stanowisku wspieranym prosi o podanie hasła, przez co osoba traci samodzielność i musi ujawnić dane. Po aktualizacji systemu wcześniejsze poprawki znikają, ponieważ przy odbiorze zmian pominięto wymagania dostępności.

Wizyta w urzędzie wymaga także dostępnej orientacji: pracownik powinien znać sposób bezpiecznej asysty, opisać przestrzeń i powstrzymać się od chwytania osoby bez jej zgody, a

dokumenty przekazane po spotkaniu — zachować nagłówki, kolejność odczytu i opis znaczących elementów. Pomoc techniczna kończy się przy tym tam, gdzie zaczyna się przejęcie hasła albo podpisanie oświadczenia za klienta.

Przed uruchomieniem systemu testuje się pełną transakcję z czytnikiem ekranu i usuwa stwierdzone nieprawidłowości dotyczące logowania, zabezpieczeń przed automatycznym dostępem, komunikatów o błędach, załączników oraz potwierdzenia. Osoba korzystająca ze stanowiska wspieranego zachowuje prywatność i kontrolę nad hasłem. Umowa z dostawcą określa testy po każdej aktualizacji, czas naprawy i odpowiedzialność. Równoległe z naprawą systemu zapewnia się dostęp alternatywny, który pozwala wykonać czynność w tym samym terminie.

Do oceny stosuje się testy z udziałem użytkowników oraz przegląd dokumentów, śledząc liczbę błędów krytycznych, czas ich naprawy, odsetek formularzy przerwanych na etapie podpisu oraz liczbę przypadków uruchomienia dostępu alternatywnego. Wynik powinien prowadzić do zmian w szablonach i kryteriach odbioru systemu.

9.2. Komunikacja, rozumienie i regulacja bodźców

4. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną i wsparciem w podejmowaniu decyzji

Osoba z doświadczeniem w prostych pracach magazynowych przychodzi na spotkanie z osobą wspierającą. Pracownik zwraca się głównie do osoby towarzyszącej, a informacje o obowiązkach i sankcjach przekazuje szybko i w języku prawniczym.

Wsparcie w podejmowaniu decyzji polega na wzmocnieniu pozycji osoby, a nie na zastępowaniu jej. Pracownik powinien kierować pytania bezpośrednio do klienta, dzielić informacje na krótkie części, używać prostego języka i sprawdzać zrozumienie, natomiast osoba wspierająca może pomagać w komunikacji i porządkowaniu informacji, pozostawiając składanie oświadczeń klientowi.

Klient podpisuje dokumenty bez zrozumienia, osoba wspierająca wybiera za niego kierunek szkolenia, a indywidualny plan działania zawiera cel ogólny, pozostawiając nieokreślonymi kroki, sposób uczenia się i warunki pracy; późniejsze nieukończenie szkolenia zostaje opisane jako brak motywacji.

Formularze i plany działania wymagają ograniczenia liczby pojęć abstrakcyjnych, jasnej kolejności oraz możliwości powrotu do decyzji. Wersja łatwa do czytania powinna zachować sens prawny, a pracownik powinien wyjaśnić różnicę między informacją uproszczoną a dokumentem urzędowym. Czas na decyzję należy dostosować do potrzeb osoby, bez wywierania presji.

Urząd zapewnia informację w prostym języku, a w razie potrzeby w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, dzieli rozmowę na etapy i sprawdza zrozumienie przez podsumowanie własnymi słowami. Osoba wspierająca pomaga w komunikacji, decyzja i preferencje pozostają jednak przy kliencie, indywidualny plan działania opisuje konkretne zadania, tempo, demonstrację, powtórzenia, opiekuna i kryteria przeglądu, a rezygnacja podlega analizie pod kątem dostępności formy.

Dowodem są obserwacja rozmowy, dokumentacja zgody na udział osoby wspierającej, dostępne podsumowanie oraz historia zmian decyzji. Szczegółnej uwagi wymaga sytuacja, w której opiekun i osoba przedstawiają odmienne stanowiska: urząd powinien wówczas rozpoznać wolę klienta i w

razie potrzeby skorzystać z właściwych instrumentów ochrony, zamiast przyjmować wersję wygodniejszą organizacyjnie.

Analiza przypadku powinna kończyć się wskazaniem właściciela każdego działania, dowodu wykonania oraz momentu ponownej oceny, przy czym dane identyfikujące osoby pozostają do tego zbędne.

5. Osoba w spektrum autyzmu z nadwrażliwością sensoryczną

Osoba ma wysokie kompetencje analityczne, lecz trudno znosi hałas, nieprzewidywalne oczekiwanie i wieloznaczne pytania. W urzędzie działa głośny system wywołania, a rozmowa odbywa się w otwartej sali. Rekrutacja u pracodawcy przewiduje grupowe assessment centre.

W spektrum autyzmu barierę tworzą niekiedy hałas, nieprzewidywalność, oczekiwanie w tłumie i nagła zmiana osoby prowadzącej, co prowadzi do potrzeby dostosowania warunków, a nie do wydzielenia osobnego, gorszego kanału obsługi. Często wystarczają jasny plan spotkania, konkretny termin, spokojne pomieszczenie, ograniczenie bodźców oraz możliwość komunikacji pisemnej.

Podczas wizyty osoba opuszcza budynek przed rozmową, w dokumentacji pojawia się brak współpracy, a pracodawca uznaje rezygnację z assessment centre za brak kompetencji społecznych, choć zadania stanowiska wykonywane są indywidualnie.

Pracownik powinien unikać pytań wieloznacznych oraz szybkiego przechodzenia między tematami, przekazując informację etapami i z wyprzedzeniem. W ocenie zawodowej trudność wynikającą z organizacji spotkania trzeba zaś odróżnić od zdolności do wykonywania zadań w uporządkowanym środowisku pracy.

Przed wizytą urząd przekazuje przewidywalny plan i umożliwia cichy termin lub kontakt zdalny, zapewniając spokojną przestrzeń, jasne pytania i przerwy. Analiza stanowiska oddziela wymagania rzeczywiste od zwyczaju rekrutacyjnego, a proces oceny może zostać zmieniony na indywidualne zadanie odpowiadające realnej pracy, z zachowaniem kryteriów merytorycznych.

Kontrola obejmuje warunki sensoryczne, punktualność, liczbę zmian terminu i osoby prowadzącej, możliwość uzyskania agendy oraz sposób reagowania na przeciążenie. Samo ukończenie spotkania jest przy tym wskaźnikiem niewystarczającym — znaczenie ma to, czy osoba mogła przedstawić informacje i podjąć decyzję bez zbędnego kosztu zdrowotnego.

6. Osoba z doświadczeniem kryzysu psychicznego i zmiennym funkcjonowaniem

Osoba z kwalifikacjami księgowymi chce po leczeniu wrócić do pracy w niepełnym wymiarze. Jej funkcjonowanie jest zmienne, a wizyty medyczne przypadają w dni robocze, jednak doradca zakłada, że stabilne zatrudnienie wymaga od razu pełnego etatu.

Doświadczenie kryzysu psychicznego wiąże się niekiedy ze zmiennością koncentracji, energii i tolerancji stresu, dlatego ocena jednorazowa jest niewystarczającą podstawą trwałego wniosku o zdolności do pracy. Znaczenie mają rodzaj zadań, przewidywalność, możliwość stopniowego powrotu, wsparcie zespołu oraz elastyczność czasu.

Proponowane są wyłącznie oferty pełnoetatowe, informacja o diagnozie trafia do notatki dostępnej dla szerokiego grona pracowników, brakuje planu reagowania na pogorszenie stanu oraz kontaktu po zatrudnieniu, a pierwsza absencja prowadzi do zakończenia umowy.

Komunikacja powinna być spokojna, konkretna i wolna od stereotypów, a zakres wymaganych informacji ograniczony do potrzeby przerwy, możliwości przełożenia spotkania albo sposobu kontaktu w okresie pogorszenia, bez wchodzenia w szczegóły leczenia. Plan wsparcia powinien przy tym zawierać uzgodniony sygnał ryzyka i bezpieczny tryb reakcji.

Ocena obejmuje tolerancję obciążenia, godziny, pracę zdalną, przewidywalność oraz plan stopniowego zwiększania wymiaru, przy ograniczonym zakresie danych o diagnozie: pracodawca otrzymuje uzgodnione warunki, nie dokumentację medyczną. Plan wdrożenia określa osobę kontaktową, poufność i sposób reagowania na kryzys, a kontakt PSZ w pierwszych miesiącach jest możliwy w ustalonym zakresie zadania, instrumentu lub umowy, po odrębnej ocenie podstawy przetwarzania danych; samo uzgodnienie kontaktu nie zastępuje tych podstaw.

Dowody obejmują aktualizację profilu po zmianie funkcjonowania, historię uzgodnień, adekwatność skierowań oraz kontakty po podjęciu pracy. Zanim niepowodzenie zostanie uznane za brak motywacji, sprawdzić trzeba, czy jego przyczyną nie było niedopasowane środowisko albo brak wsparcia.

9.3. Zmienność funkcjonowania i złożoność wsparcia

7. Osoba z chorobą przewlekłą, bólem i zmęczeniem

Osoba ma doświadczenie obsługi klienta, ale długotrwałe siedzenie, brak przerw i dojazdów zwiększają ból. Stan nie jest widoczny. Podczas krótkiej rozmowy funkcjonuje dobrze, więc potrzeba elastyczności zostaje pominięta.

Ból i zmęczenie zmieniają się w ciągu dnia i tygodnia, wobec czego sztywna organizacja spotkań lub szkoleń tworzy barierę niezależnie od kwalifikacji osoby. Profil powinien zatem opisywać tolerancję obciążenia, potrzebę przerw, możliwość pracy w różnym tempie oraz wpływ dojazdu na zdolność uczestniczenia w zadaniu.

Szkolenie trwa osiem godzin dziennie i pozbawia uczestnika możliwości pracy we własnym tempie, a wymóg obecności stosowany jest sztywno; osoba rezygnuje po kilku dniach, przyczyna zostaje zaś opisana w dokumentacji jako zdrowotna, bez analizy sposobu organizacji usługi.

Ocena powinna wykraczać poza pytanie, czy osoba może pracować przez osiem godzin, i obejmować rodzaj wykonywanych czynności, warunki oraz organizację czasu. Rozwiązaniem bywa elastyczny harmonogram, praca hybrydowa, zmiana zakresu zadań lub stopniowe zwiększanie obciążenia.

Ocena uwzględnia zmienność, zmęczenie, pozycję, przerwy i dojazd, wykonawca przygotowuje zaś harmonogram modułowy, materiały do powtórki i możliwość zmiany pozycji. Uzgodnienia pozostają możliwe bez ujawnienia pełnej diagnozy, a rezygnacja uruchamia analizę dostępności i ewentualną formę alternatywną.

Weryfikacja obejmuje zgodność planu z informacją przekazaną przez osobę, obserwację rezultatów oraz aktualizację po niepowodzeniu, przy czym dane o absencji lub przerwach wymagają interpretacji w kontekście. Celem pozostaje trwałe zatrudnienie, a nie krótkotrwałe wykonanie planu kosztem pogorszenia stanu zdrowia.

8. Osoba z niepełnosprawnością sprzężoną i współpracująca z wieloma instytucjami

Osoba ma ograniczenia ruchowe i komunikacyjne, korzysta z asystencji oraz kilku form wsparcia społecznego. PUP kieruje ją do PCPR, PCPR do PFRON, a pracodawca oczekuje informacji o finansowaniu stanowiska. Każda instytucja prosi o inną dokumentację.

Niepełnosprawność sprzężona rzadko mieści się w jednym standardowym kanale, ponieważ osoba potrzebuje jednocześnie dostępnego transportu, komunikacji wspomagającej, spokojnego miejsca i koordynacji z kilkoma instytucjami. System powinien zatem łączyć te potrzeby w jednym planie, zamiast przekazywać osobę między wyspecjalizowanymi komórkami bez właściciela sprawy.

Całości sprawy nie prowadzi nikt, terminy finansowania pozostają niezsynchronizowane z rekrutacją, pracodawca wycofuje ofertę z powodu niegotowego stanowiska, a osoba ponownie opowiada swoją historię i dostarcza te same dokumenty.

Spotkanie w sprawie wsparcia bywa użyteczne, gdy odbywa się za zgodą osoby, z jej udziałem i z jasno określonym celem, a każdy podmiot wie, jakie dane otrzymuje, za co odpowiada i kiedy przekazuje informację zwrotną. O jakości koordynacji rozstrzyga przy tym przebieg współpracy, a nie liczba uczestników i dokumentów.

Za zgodą osoby organizuje się spotkanie w sprawie wsparcia, z jasno określonym celem i minimalnym zakresem danych. Jeden koordynator pilnuje planu, terminów i potwierdzeń. Każde skierowanie obejmuje potwierdzenie przyjęcia oraz informację o następnym kroku. Finansowanie, zakup, asysta i data rozpoczęcia są uzgadniane w jednej kolejności, a pracodawca zna jedną osobę do kontaktu.

Dowodem prawidłowego działania są potwierdzone przekazanie sprawy, jeden aktualny plan, ograniczony zakres danych oraz widoczny dalszy krok po każdej czynności, a wskaźnikami mogą być czas między działaniami instytucji, liczba ponownych ocen i odsetek skierowań bez potwierdzenia przyjęcia.

Wynik testu powinien pokazać, czy procedura działa również bez nieformalnej interwencji konkretnego pracownika; odpowiedź przecząca wskazuje na potrzebę zmiany organizacji, a nie samej pomocy w pojedynczej sprawie.

9. Osoba bez formalnego orzeczenia, ale ze szczególną potrzebą

Osoba ma okresowe trudności w koncentracji i potrzebuje dodatkowego czasu na formularz oraz spokojnego miejsca. Nie ma orzeczenia i nie ubiega się o instrument zależny od statusu. Pracownik uznaje, że usprawnienia przysługują wyłącznie osobom z orzeczeniem.

Prawo do dostępnej obsługi przysługuje niezależnie od posiadania formalnego orzeczenia, ponieważ innego kanału, prostszego dokumentu albo pomocy w poruszaniu się potrzebuje niekiedy osoba starsza, po urazie, w ciąży, o niskiej piśmienności lub w czasowym kryzysie. Orzeczenie bywa wymagane do określonego instrumentu, natomiast dostępność samego kontaktu pozostaje od niego niezależna.

Osoba nie kończy formularza w limicie czasu, prośba o spokojne stanowisko zostaje odrzucona, barierę kwalifikuje się jako brak przygotowania, a jednostka myli dostępność usługi z kryteriami dostępu do świadczenia finansowego.

Pracownik powinien pytać o sposób wykonania czynności, a nie o medyczną podstawę potrzeby, ograniczając zakres informacji do tego, co konieczne dla usługi. Jeżeli instrument wymaga dokumentu, urząd wyjaśnia podstawę i możliwość pozyskania danych z rejestru, zamiast mieszać warunek świadczenia z warunkiem obsługi.

Potrzebę ocenia się w odniesieniu do czynności: urząd zapewnia dłuższy czas, zapis wersji roboczej i spokojne stanowisko, bez żądania diagnozy, a odrębnie ustala, czy osoba spełnia ustawowe kryteria konkretnego instrumentu. Pracownik otrzymuje przy tym instrukcję rozróżniającą obie kwestie.

Kontrola powinna sprawdzić, czy osoby bez orzeczenia otrzymują dostępne informacje i mogą zgłaszać usprawnienia. Analizy wymagają odmowy na pierwszym kontakcie oraz przypadki, w których pracownik żądał orzeczenia wyłącznie dla potwierdzenia potrzeby komunikacyjnej lub architektonicznej.

9.4. Przejścia życiowe, utrzymanie pracy i współpraca z pracodawcą

10. Młoda osoba przechodząca z edukacji na rynek pracy

Absolwent szkoły specjalnej ma doświadczenie z praktyk, ale dokumenty edukacyjne opisują głównie trudności. Rodzina oczekuje bezpiecznej placówki, osoba chce pracy na otwartym rynku. PUP nie ma stałej współpracy ze szkołą i poznaje sytuację dopiero po rejestracji.

Przejście z edukacji na rynek pracy wymaga wykorzystania informacji o funkcjonowaniu bez automatycznego przenoszenia ocen szkolnych na dorosłe role zawodowe, ponieważ młoda osoba pozbawiona doświadczenia w formalnej rekrutacji dysponuje niekiedy kompetencjami zdobytymi podczas praktyk, w projektach i w aktywności społecznej.

Doradca opiera się na orzeczeniu i rekomenduje ograniczony katalog prac, pomijając kompetencje nabyte podczas praktyk oraz preferencje osoby. Osoba uczestniczy w kolejnych działaniach przygotowujących do pracy, lecz nie ustalono terminu kontaktu z pracodawcą ani dalszych działań prowadzących do rozpoczęcia stażu lub zatrudnienia. Brakuje również współpracy z pracodawcą gotowym zapewnić dostępną rekrutację i odpowiednie wprowadzenie do pracy.

Publiczne służby zatrudnienia powinny nawiązać współpracę ze szkołą, poradnią, rodziną i pracodawcami, zachowując zgodę osoby oraz minimalizację danych, a plan może obejmować wizyty studyjne, próbki pracy, staż i wsparcie w dojeździe. Celem jest przy tym stopniowe zwiększanie samodzielności, a nie utrwalanie zależności od osoby wspierającej.

Aktywne docieranie do młodych osób rozpoczyna się przed zakończeniem edukacji, z poszanowaniem dobrowolności. Profil dokumentuje zadania wykonywane na praktykach, sposób uczenia się, zainteresowania i warunki. Indywidualny plan działania zawiera daty, podział odpowiedzialności i kryterium przejścia do kontaktu z pracodawcą. Publiczne służby zatrudnienia rozwijają współpracę z pracodawcami, a zakres kontaktu po rozpoczęciu pracy ustalają według właściwego zadania, instrumentu lub umowy i podstawy przetwarzania danych.

Ocena jakości obejmuje czas od zakończenia edukacji do pierwszej usługi, wykorzystanie kompetencji nieformalnych, dostępność praktyk oraz trwałość zatrudnienia, a także sprawdzenie, czy młoda osoba rozumiała swoje prawa i warunki programu, nie zaś wyłącznie to, czy dokumenty zostały podpisane.

11. Starszy pracownik z nabytą niepełnosprawnością

Osoba po wielu latach pracy traci część sprawności ręki i szybkość wykonywania niektórych czynności. Pracodawca rozważa rozwiązanie umowy, nie zna możliwości reorganizacji zadań i finansowania adaptacji. Osoba obawia się ujawnienia sytuacji.

Niepełnosprawność nabyta w późniejszym wieku oznacza zwykle utratę dotychczasowego sposobu pracy przy zachowaniu doświadczenia zawodowego, dlatego ocena powinna koncentrować się na zadaniach możliwych do utrzymania, transferze kompetencji i zmianie stanowiska, a nie wyłącznie na przekwalifikowaniu od podstaw.

Wsparcie zostaje przedstawione jako zestaw refundacji, bez analizy stanowiska, zakup sprzętu trwa dłużej niż okres wypowiedzenia, pracodawca nie dysponuje planem tymczasowym, a współpracownicy pozostają bez wiedzy, jak podzielić zadania z zachowaniem poufności.

Osoba potrzebuje niekiedy czasu na adaptację, technologii wspomagającej, zmiany organizacji albo stopniowego powrotu, przy czym współpraca z dotychczasowym pracodawcą bywa skuteczniejsza niż poszukiwanie nowego zatrudnienia. Publiczne służby zatrudnienia powinny zatem umieć skoordynować analizę stanowiska, finansowanie usprawnienia i wsparcie po powrocie.

Doradca pracodawcy analizuje zadania i warianty — zmianę narzędzi, organizacji, tempa, podziału czynności oraz szkolenia — przy uzgodnieniach chroniących dane. Finansowanie i odbiór planuje się wraz z rozwiązaniem przejściowym, a kontakt po wdrożeniu pozwala skorygować stanowisko i zapobiec utracie pracy.

Wskaźnikami są utrzymanie zatrudnienia, zmiana zakresu zadań, czas wdrożenia usprawnienia oraz satysfakcja obu stron. Przypisanie niepowodzenia wiekowi lub niepełnosprawności wymaga zaś uprzedniego sprawdzenia, czy stanowisko i organizacja pracy zostały rzeczywiście dostosowane.

Modelowy charakter opisu pozwala prześledzić pełną ścieżkę oraz miejsca możliwej utraty dostępności, przy czym zastosowanie go w jednostce wymaga uwzględnienia lokalnych warunków, zasobów i sieci partnerów.

12. Pracodawca wdrażający dostępną rekrutację i stanowisko

Mała firma chce zatrudnić osobę z niepełnosprawnością, ale nie ma działu HR. Obawia się kosztów, odpowiedzialności i formalności. Oferta pracy zawiera ogólne wymaganie pełnej dyspozycyjności, choć praca jest zadaniowa i częściowo zdalna.

Mały pracodawca potrzebuje rozwiązania prostego organizacyjnie, w którym jeden doradca łączy analizę stanowiska, dostępność rekrutacji, finansowanie i wsparcie po zatrudnieniu. Informacja ograniczona do dofinansowania pozostawia bowiem nierozwiane obawy dotyczące odpowiedzialności, komunikacji i organizacji pracy.

Kontakt z urzędem ogranicza się do informacji o dofinansowaniu, poza analizą pozostają zadania, proces rekrutacji i komunikacja w zespole, zakup sprzętu odbywa się bez udziału przyszłego pracownika, a po rozpoczęciu pracy narzędzie okazuje się nieadekwatne.

Oferta pracy powinna odzwierciedlać rzeczywiste zadania, a wymagania ogólne powinny podlegać weryfikacji pod kątem ich konieczności. Usprawnienie należy wybrać z udziałem przyszłego pracownika i przetestować przed rozpoczęciem pracy. Plan wdrożenia powinien określać zasady

poufności, obejmować szkolenie zespołu oraz wskazywać osobę kontaktową i sposób reagowania na trudności.

Pracodawca otrzymuje jednego doradcę, wspólnie z którym porządkuje zadania, kryteria rzeczywiście istotne, format rozmowy i sposób zgłaszania potrzeby. Usprawnienia porównuje się z udziałem osoby, stanowisko testuje przed pierwszym dniem, a plan wdrożenia do pracy określa poufność, wsparcie i kontakty kontrolne.

Ocena rezultatu obejmuje obok zawarcia umowy również gotowość stanowiska w pierwszym dniu, funkcjonowanie usprawnienia oraz utrzymanie zatrudnienia po kilku miesiącach, a dane z kontaktów kontrolnych powinny wracać do analizy usług dla pracodawców i kryteriów finansowania.

9.5. Dostęp do usług na obszarze o ograniczonym transporcie

13. Osoba z ograniczoną mobilnością mieszka w gminie oddalonej od siedziby PUP. Korzysta z transportu organizowanego kilka razy w tygodniu i potrzebuje pomocy przy przesiadaniu. Ma stawić się w urzędzie, następnie u lekarza medycyny pracy i u organizatora szkolenia w trzech różnych terminach. Każda instytucja przyjmuje w innych godzinach. Szkolenie jest dostępne architektonicznie, ale dojazd publiczny nie pozwala dotrzeć na pierwsze zajęcia.

Analiza przypadku pokazuje, że dostępność budynku nie przesądza o dostępności ścieżki. Organizacja całego transportu wykracza poza kompetencje powiatowego urzędu pracy, urząd powinien jednak rozpoznać barierę przed skierowaniem i ocenić kolejność czynności. Warianty wymagające sprawdzenia obejmują przeniesienie części kontaktów do kanału zdalnego, uzgodnienie terminów tego samego dnia, wykorzystanie istniejącego instrumentu transportowego albo wybór innego wykonawcy. Gdy żadne z tych rozwiązań nie jest dostępne, urząd wyjaśnia wpływ bariery na plan i zapobiega przypisaniu niestawiennictwa wyłącznie osobie.

W badaniu należy ustalić, jak często transport wpływa na rezygnację, ile wizyt generuje jedna forma pomocy i czy pracownicy mają aktualną wiedzę o lokalnych rozwiązaniach. Trzeba także sprawdzić, czy kanał zdalny jest równoważny merytorycznie i dostępny cyfrowo. Z przypadku wynika obowiązek uwzględnienia bariery środowiskowej przy doborze realnej ścieżki, a nie roszczenie o konkretną formę transportu finansowaną przez PUP.

Punkt ryzyka	Pytanie kontrolne	Możliwy dowód
Planowanie terminów	Czy etapy zostały ułożone z uwzględnieniem transportu i czasu odpoczynku?	Harmonogram, uzgodnienie z osobą, historia zmian.
Skierowanie do wykonawcy	Czy dostępność obejmuje dojazd i godzinę rozpoczęcia, a nie tylko budynek?	Karta dostępności usługi i informacja o transporcie.
Nieobecność	Czy przed negatywną konsekwencją sprawdzono, czy przyczyną była bariera?	Kontakt wyjaśniający i kod przyczyny.

Punkt ryzyka	Pytanie kontrolne	Możliwy dowód
Alternatywa	Czy kanał zdalny lub inny termin zapewnia ten sam zakres i nie powoduje nieuzasadnionego wydłużenia procesu?	Porównanie zakresu, terminu i rezultatu.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; ICF (WHO, Genewa 2001).

9.6. Uwierzytelnianie cyfrowe i kanał wspierany

14. Osoba słabowidząca korzysta z czytnika ekranu i telefonu. Potrafi znaleźć informację o usłudze, ale nie może ukończyć logowania z powodu niedostępnego elementu uwierzytelnienia. Próbuje uzyskać pomoc telefoniczną; pracownik proponuje, aby przekazała hasło albo przyszła osobiście z członkiem rodziny. Termin złożenia wniosku upływa tego samego dnia.

Bariera tkwi w elemencie transakcji pozostającym niekiedy poza bezpośrednią kontrolą lokalnego urzędu, jej skutek dotyczy jednak prawa do złożenia wniosku. Przekazanie hasła narusza kontrolę osoby nad danymi, a obowiązek osobistej wizyty przenosi koszt błędu systemu na użytkownika; kanał wspierany powinien zatem umożliwiać wykonanie czynności bez ujawnienia danych uwierzytelniających pracownikowi i bez wpływu na treść oświadczenia. Gdy natychmiastowa naprawa jest niemożliwa, potrzebna jest procedura zachowania terminu i bezpiecznego przyjęcia sprawy w innym kanale.

Przypadek wymaga rozdzielenia odpowiedzialności lokalnej i centralnej: powiatowy urząd pracy powinien umieć uruchomić alternatywę i zgłosić błąd, a podmiot odpowiedzialny za system — zarejestrować zdarzenie, ustalić priorytet i usunąć przyczynę. Wskaźnik liczby dostępnych stanowisk komputerowych traci przy tym znaczenie, dopóki proces uwierzytelnienia jest niedostępny. Testy muszą obejmować pełną transakcję, odzyskiwanie dostępu, komunikaty o błędach i dokument wyników.

Podstawy prawne i źródłowe: ustawa o dostępności cyfrowej; rozporządzenie 2016/679 (RODO); ustawa o doręczeniach elektronicznych; ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne; Plan Rozwoju PSZ na lata 2025-2027.

9.7. Kryzys psychospołeczny i ciągłość kontaktu

15. Osoba poszukująca pracy ma doświadczenie kryzysów psychicznych. Uzgodniła kontakt e-mail i krótkie spotkania w spokojnym pomieszczeniu. Po zmianie doradcy otrzymuje serię telefonów, wezwanie do stawienia się bez informacji o celu oraz sprzeczne komunikaty dotyczące terminu. Nie odpowiada, a pracownik interpretuje to jako brak współpracy. Osoba obawia się utraty statusu i całkowicie wycofuje się z kontaktu.

Problem wynika nie tyle ze stanu zdrowia osoby, ile z utraty uzgodnionego sposobu komunikacji i ciągłości informacji po zmianie pracownika. System powinien umożliwiać zapis uzgodnionego sposobu kontaktu, dostępny pracownikom uprawnionym do prowadzenia sprawy, bez ujawniania szczegółowej diagnozy. Pracownik przejmujący sprawę powinien znać cel kontaktu, uzgodniony kanał i następny krok. Przed zastosowaniem negatywnej konsekwencji trzeba sprawdzić, czy komunikat był dostępny, zrozumiały i wysłany właściwym kanałem.

Standard zachowuje obowiązki osoby i określone ramy czasowe, przewidując zarazem plan kontaktu, sposób jego aktualizacji oraz procedurę reagowania na sygnał kryzysu. Pracownik pozostaje w roli urzędnika, a nie terapeuty: powinien znać granice swojej roli, zachować spokój, ograniczyć presję i w razie potrzeby wskazać właściwe źródło pomocy. W badaniu należy zaś sprawdzić, czy komunikacja po zmianie doradcy zachowuje ciągłość i czy system odróżnia barierę od celowego niewykonania obowiązku.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; ICF (WHO, Genewa 2001).

9.8. Przejście z edukacji do zatrudnienia i rozproszenie informacji

16. Młoda osoba z niepełnosprawnością sprzężoną kończy szkołę i chce podjąć pierwszą pracę. Posiada dokumenty edukacyjne, orzeczenie oraz opis dotychczasowych dostosowań. Rodzina kontaktuje się równolegle z PUP, PCPR, organizacją społeczną i potencjalnym pracodawcą. Każdy podmiot zbiera informacje w innej formie. Nie ma jednej decyzji o kolejności działań, a proponowane szkolenie rozpoczyna się przed przygotowaniem transportu i technologii wspomagającej.

Przejście ujawnia różnicę między dokumentacją edukacyjną a informacją potrzebną na rynku pracy: automatyczne przenoszenie wszystkich danych jest niecelowe, natomiast część ustaleń o sposobie komunikacji, uczeniu się i używanych technologiach ogranicza powtarzanie oceny. Konieczne jest uzgodnienie celu zawodowego, rzeczywistych zadań, warunków środowiska oraz roli każdej instytucji, przy czym powiatowy urząd pracy powinien wskazać pracownika odpowiedzialnego za następny etap w zakresie własnych działań i powstrzymać się od rozpoczynania formy pomocy, której warunki nie zostały przygotowane.

Przy potrzebach sprzężonych rozwiązania projektowane osobno bywają wzajemnie sprzeczne, dlatego przed rozpoczęciem szkolenia sprawdzić należy łączną konfigurację komunikacji, materiałów, transportu i technologii. Rodzina może wspierać osobę, lecz jej opinia nie zastępuje preferencji uczestnika. Przypadek pozwala sprawdzić profil funkcjonalno-zawodowy, kartę interwencji i sposób potwierdzonego przekazania sprawy, bez zakładania automatycznej wymiany pełnej dokumentacji między systemami.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; Strategia rozwoju usług społecznych do 2030 r.; ICF (WHO, Genewa 2001).

9.9. Osoba głucha, tłumaczenie PJM i równoważność rozmowy zawodowej

17. Osoba głucha zgłasza przed wizytą potrzebę tłumaczenia PJM. Urząd dysponuje usługą wideotłumacza, ale połączenie jest możliwe wyłącznie przy stanowisku w otwartej sali. Doradca planuje szczegółową rozmowę o doświadczeniu, sytuacji zdrowotnej i możliwych formach wsparcia. Połączenie ma opóźnienie, tłumacz nie otrzymał materiałów, a część pytań doradca kieruje do osoby towarzyszącej. Osoba otrzymuje krótsze podsumowanie niż inni klienci i ma podpisać IPD bez wersji dostępnej językowo.

Zapewnienie technologii pozostaje niewystarczające, jeżeli warunki uniemożliwiają poufną i pełną rozmowę. Pierwszym problemem jest przestrzeń: treść spotkania wymaga stanowiska zapewniającego prywatność, a obecność innych osób ogranicza gotowość do ujawnienia informacji. Drugim — jakość połączenia i przygotowanie tłumacza, ponieważ przy złożonym słownictwie zawodowym i prawnym wcześniejsze przekazanie materiałów poprawia dokładność, pod warunkiem zachowania poufności i właściwych zasad współpracy z wykonawcą.

Pracownik powinien zwracać się bezpośrednio do klienta, utrzymywać odpowiednie tempo i robić przerwy potrzebne do tłumaczenia, natomiast osoba towarzysząca pozostaje poza rolą tłumacza i decydenta, chyba że dysponuje formalnym umocowaniem do określonych czynności. Sprawdzanie zrozumienia powinno dotyczyć treści i dalszych kroków, a nie znajomości polszczyzny pisanej — polski język migowy ma odrębną strukturę, dlatego dokument w prostym języku bywa niewystarczającym substytutem tłumaczenia.

Równoważność wymaga tego samego zakresu rozpoznania zawodowego, informacji o dostępnych możliwościach, prawa do zadawania pytań oraz czasu na decyzję, wobec czego koszt albo dostępność tłumacza pozostają niewystarczającą podstawą skrócenia rozmowy. Gdy połączenie zawodzi, urząd uzgadnia rozwiązanie awaryjne bez negatywnego wpływu na termin. Sprawdzeniu podlegają stacjonarne i zdalne sposoby komunikacji, czas przygotowania, wymagania umowne oraz sposób dokumentowania jakości bez nagrywania poufnej rozmowy.

Element	Pytanie kontrolne	Dowód lub test
Zgłoszenie	Czy potrzeba została potwierdzona wraz z terminem i formą?	Potwierdzenie w preferowanym kanale.
Poufność	Czy stanowisko i technologia chronią treść rozmowy?	Oględziny, obserwacja, zasady dostępu.
Kompetencje tłumacza	Czy wykonawca zna zakres, terminologię i zasady poufności?	Wymagania umowne, kwalifikacje i przygotowane materiały.
Prowadzenie rozmowy	Czy pracownik zwraca się do osoby i uwzględnia rytm tłumaczenia?	Obserwacja scenariusza i informacja użytkownika.
Zakres merytoryczny	Czy rozmowa i podsumowanie obejmują te same prawa, opcje i konsekwencje?	Porównanie scenariusza, dokumentów i czasu.

Element	Pytanie kontrolne	Dowód lub test
Awaria	Czy istnieje sposób kontynuowania lub zachowania terminu?	Plan awaryjny i zapis zdarzenia.

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030.

9.10. Choroba przewlekła, zmienność funkcjonowania i bezpieczny powrót do pracy

18. Osoba z chorobą przewlekłą zakończyła długie leczenie i chce wrócić do pracy. Jej wydolność zmienia się w zależności od dnia, a leczenie wymaga okresowych wizyt. Ma wysokie kwalifikacje, ale obawia się pełnego etatu i utraty bezpieczeństwa dochodowego. PUP proponuje szkolenie o stałych godzinach oraz ofertę pracy wymagającą codziennego dojazdu. Pracodawca jest gotowy rozważyć pracę hybrydową i stopniowe zwiększanie obciążenia, lecz nie wie, jak połączyć to z instrumentami wsparcia.

Jednorazowa ocena, dokonana w dniu lepszej albo gorszej dyspozycji, prowadzi niekiedy do nietrafnego planu, dlatego rozmowa powinna obejmować zmienność, warunki dotychczasowego funkcjonowania, sygnały przeciążenia, możliwość przerw i preferowany rytm powrotu. Potrzebna jest przy tym informacja o warunkach, w jakich osoba może wykonywać zadania, oraz o barierach organizacyjnych możliwych do usunięcia, a nie ocena medyczna; szczegółowa diagnoza podlega przetwarzaniu wyłącznie wtedy, gdy jest niezbędna dla konkretnego celu prawnego lub bezpieczeństwa.

Plan może zakładać etapowanie, nie powinien jednak prowadzić do automatycznego kierowania osoby do pracy niższej jakości lub mniej ambitnej. Porównania wymagają warianty: elastyczne godziny, praca hybrydowa, niepełny wymiar, stopniowe zwiększanie czasu, zmiana organizacji zadań i technologia wspomagająca. Wybór powinien wynikać z celu osoby oraz rzeczywistych wymagań stanowiska. Pracodawca potrzebuje przy tym informacji o organizacji pracy, nie zaś o historii leczenia.

Ryzyko związane ze świadczeniami wymaga ostrożnego przekazywania informacji. Rozstrzygnięcie o konkretnych świadczeniach należy do właściwego organu świadczeniowego, np. Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, pracownik publicznych służb zatrudnienia powinien jednak odnieść się do obawy wpływającej na decyzję osoby: wskazać właściwe źródło, pomóc sformułować pytania i uwzględnić czas potrzebny na uzyskanie odpowiedzi. W sprawach przekazywanych innej instytucji ustalić należy, czy możliwe jest potwierdzenie, że osoba uzyskała potrzebną informację, bez przekazywania danych nadmiarowych.

Po rozpoczęciu pracy potrzebna jest możliwość wczesnego korygowania wsparcia. Zmiana wydolności nie powinna prowadzić ani do automatycznego zakończenia zatrudnienia, ani do utrzymywania rozwiązania zagrażającego zdrowiu. Kontakt może zainicjować osoba lub pracodawca zgodnie z wcześniej ustalonymi zasadami. Sprawdzenia wymaga jednak, jaki zakres wsparcia dotyczącego utrzymania zatrudnienia mieści się w roli powiatowych i wojewódzkich

urzędów pracy oraz jak łączyć go z instrumentami Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, rehabilitacją i usługami społecznymi.

Punkt decyzji	Ryzyko	Pytanie sprawdzające
Ocena sytuacji	Wynik oparty na jednym dniu albo utożsamienie diagnozy z potencjałem.	Jak dokumentować zmienność bez tworzenia medycznej punktacji?
Dobór formy pomocy	Sztywne godziny, dojazd lub tempo utrudniając udział.	Które elementy można elastycznie zmieniać bez obniżania celu?
Oferta pracy	Stanowisko ocenione przez etykietę, nie zadania i warianty wykonania.	Jak prowadzić analizę zadań i pracy hybrydowej z pracodawcą?
Bezpieczeństwo dochodowe	Decyzja oparta na obawie lub niepełnej informacji.	Jak zapewnić właściwe skierowanie do organu i czas na świadomy wybór?
Rozpoczęcie pracy	Zbyt szybkie obciążenie albo brak uzgodnionych przerw i elastyczności.	Czy potrzebny jest etapowy plan i kto monitoruje gotowość?
Utrzymanie	Nowa bariera wykryta dopiero przy absencji lub rezygnacji.	Jaki sygnał uruchamia ponowną ocenę i jakie role są właściwe?

Podstawy prawne i źródłowe: Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych; dyrektywa 2000/78/WE; ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia; ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych; rozporządzenie 2016/679 (RODO); Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030; komunikat „Unia równości”, COM(2021) 101 final; ICF (WHO, Genewa 2001); „Practitioner toolkit” Europejskiej Sieci PSZ.

10. Wnioski systemowe i rekomendacje organizacyjne

10.1. Wnioski systemowe

1. Dostępność usług publicznych w publicznych służbach zatrudnienia należy oceniać na całej ścieżce osoby; spełnienie pojedynczego wymogu technicznego pozostaje warunkiem cząstkowym. Ocenę skuteczności procesu prowadzi się równolegle z oceną spełnienia wszystkich właściwych wymogów prawnych.
2. PUP i WUP wykonują odmienne zadania. Wspólne zasady powinny określać oczekiwany wynik, ale sposób stosowania musi odpowiadać kompetencjom danej jednostki.
3. Orzeczenie potwierdza formalny status, a informacja o celu zawodowym, czynnościach, środowisku, zasobach i potrzebnych ułatwieniach pochodzi z rozmowy z osobą.
4. Potrzeba dostępnej komunikacji lub zmiany organizacji obsługi nie powinna być automatycznie uzależniana od przedstawienia dokumentacji medycznej.
5. Odpowiedzialność jednostki za dostępność obejmuje także usługi kupowane lub zlecane, w zakresie wynikającym z prawa, umowy i roli urzędu.
6. Cyfrowy kanał obsługi należy oceniać jako pełną czynność. Dostępna strona główna nie kompensuje niedostępnego logowania, formularza, załącznika albo komunikatu o błędzie.
7. Zgoda osoby nie może być traktowana jako uniwersalna podstawa przetwarzania danych przez organ publiczny. Konieczne jest rozdzielenie podstawy prawnej, woli osoby co do sposobu działania oraz zakresu informacji przekazywanej dalej.
8. Dane o jakości powinny obejmować również niepodjęcie usługi, rezygnację i przerwanie wsparcia. Analiza samych spraw zakończonych prowadzi do zawyżonej oceny skuteczności.
9. Nie ma obecnie podstaw do ustalania jednolitych progów, częstotliwości kontroli i wielkości prób bez pomiaru stanu wyjściowego oraz analizy kosztów.
10. Odpowiedzialność za dostępność konkretnego procesu spoczywa na osobie wskazanej do jego prowadzenia oraz na kierownictwie jednostki, a koordynator dostępności wspiera organizację w jej wykonywaniu.
11. Równoważna jakość oznacza zachowanie zakresu informacji, terminu, poufności i możliwości podjęcia decyzji także po zastosowaniu innego kanału lub formatu.
12. Skuteczna poprawa wymaga połączenia reakcji na konkretną sprawę z usunięciem przyczyny systemowej, aby ta sama bariera nie powtarzała się wobec kolejnych osób.

10.2. Rekomendacje dla poziomu krajowego

- Ustalić wspólne, krótkie zasady opisu pełnej ścieżki usługi oraz zakresy stosowania dla PUP i WUP.
- Zapewnić jednolite wzory podstawowych informacji, klauzul zamówieniowych i sposobów dokumentowania barier, z możliwością dostosowania do lokalnej struktury.
- Przygotować wspólny katalog danych jakościowych ograniczony do informacji potrzebnych do zarządzania usługą i ochrony praw osoby.
- Zapewnić wspólne wsparcie eksperckie w obszarach, których pojedynczy urząd nie może racjonalnie utrzymywać samodzielnie, w szczególności w testach dostępności cyfrowej, tłumaczeniach i ocenie rozwiązań technicznych.
- Przeprowadzić pomiar stanu wyjściowego przed ustaleniem wartości docelowych i sposobu porównywania jednostek.
- Oceniać wyniki w kontekście struktury spraw, warunków lokalnego rynku pracy i dostępności usług zewnętrznych, bez tworzenia uproszczonego rankingu.

10.3. Rekomendacje dla wojewódzkich urzędów pracy

- Rozwijać regionalne usługi wspólne dla PUP, w tym dostęp do specjalistów, wzorów dokumentów i konsultacji trudnych spraw.
- Analizować różnice terytorialne w dostępie do usług, czasie oczekiwania, przerwaniu wsparcia i wynikach zatrudnieniowych.
- Wspierać PUP w przygotowaniu zamówień i odbiorze usług wymagających specjalistycznej oceny dostępności.
- Zapewnić dostępność poradnictwa zawodowego, informacji, usług EURES oraz działań w ramach programów regionalnych i rozwoju kadr, odpowiednio do ich zakresu i sposobu realizacji.
- Utrzymywać aktualną informację o zasobach regionalnych i lukach w dostępie do transportu, szkoleń, rehabilitacji zawodowej oraz wsparcia pracodawców.

10.4. Rekomendacje dla powiatowych urzędów pracy

- Ustalać podczas pierwszego kontaktu sposób komunikacji i warunki wykonania czynności, bez zbierania danych wykraczających poza cel.
- Wskazywać osobę prowadzącą lub koordynującą sprawę, gdy proces obejmuje kilka komórek albo podmiotów.
- Łączyć cel zawodowy, doświadczenie, czynności, bariery i ułatwienia w jednym spójnym opisie wykorzystywanym przy planowaniu pomocy.
- Sprawdzać dostępność usług, miejsca i materiałów przed skierowaniem osoby do wykonawcy lub pracodawcy.
- Przekazywać wynik, odmowę albo zmianę planu w zrozumiałej formie, ze wskazaniem kryteriów i dalszej drogi.
- Rejestrować powtarzające się bariery oraz sprawdzać skuteczność działań naprawczych w kolejnych sprawach.
- Analizować również przypadki rezygnacji, niepodjęcia i przerwania wsparcia, zamiast ograniczać ocenę do spraw zakończonych.
- Zapewnić zastępstwo i ciągłość działania podczas nieobecności pracownika, awarii systemu albo braku dostępności wykonawcy.

10.5. Współpraca z wykonawcami i pracodawcami

- Każde wymaganie wobec podmiotu zewnętrznego powinno mieć właściwą podstawę: przepis, warunek umowy, kryterium odbioru, porozumienie albo uzgodnienie z osobą.
- Przekazywane informacje powinny opisywać warunki wykonania czynności i uzgodnione rozwiązania, a nie pełną diagnozę, jeżeli nie jest ona potrzebna.
- Odbiór usługi powinien obejmować rzeczywisty scenariusz osoby, a nie wyłącznie oświadczenie wykonawcy o zgodności.
- W razie bariery po rozpoczęciu szkolenia, stażu lub pracy należy najpierw zabezpieczyć osobę i ustalić możliwą zmianę organizacji, zanim sprawa zostanie uznana za niepowodzenie po stronie uczestnika.
- Urząd powinien jasno określić własny zakres wsparcia, finansowania, monitorowania i kontaktu, pozostawiając odpowiedzialność ustawową po stronie pracodawcy.

10.6. Granice stosowania raportu

Raport służy porządkowaniu obowiązków i projektowaniu organizacji usług. Rozstrzygnięcia indywidualne — decyzja administracyjna, indywidualny plan działania, ocena medycyny pracy oraz dokumentacja wymagana przez przepisy dotyczące konkretnego instrumentu — zapadają na własnych podstawach prawnych i pozostają poza zakresem raportu; zawartych w nim ustaleń nie należy wykorzystywać jako automatycznej podstawy odmowy pomocy, oceny zdolności do pracy ani punktacji wynikającej z diagnozy.

Wnioski organizacyjne powinny być wdrażane proporcjonalnie do roli i zasobów jednostki. Dopuszczalne są rozwiązania różne od opisanych w raporcie, jeżeli prowadzą do porównywalnego wyniku, zachowują prawa osoby i pozostawiają wiarygodny dowód wykonania.

Przed przyjęciem rozwiązań o charakterze powszechnym należy ponownie sprawdzić stan prawny, wykonalność, koszt, wpływ na obciążenie pracowników oraz zgodność z zasadami ochrony danych.

Autorzy:

Zespół opracowujący raport w ramach prac Stowarzyszenia „Niepełnosprawni dla Środowiska EKON”.

11. Źródła

11.1. Akty prawne i dokumenty normatywne

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.).
2. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, z późn. zm.).
3. Karta praw podstawowych Unii Europejskiej (Dz.Urz. UE C 202 z 7 czerwca 2016 r., s. 389).
4. Dyrektywa Rady 2000/78/WE z dnia 27 listopada 2000 r. ustanawiająca ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudnienia i pracy (Dz.Urz. UE L 303 z 2 grudnia 2000 r., s. 16, z późn. zm.).
5. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r. poz. 1411, z późn. zm.).
6. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 1440, z późn. zm.).
7. Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz.U. z 2025 r. poz. 620, z późn. zm.).
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 884, z późn. zm.).
9. Ustawa z dnia 17 lipca 2026 r. o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2026 r. poz. 1102); wejście w życie: 19 sierpnia 2026 r., z wyjątkiem art. 1 – 1 stycznia 2029 r.
10. Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1452, z późn. zm.).
11. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r. poz. 20, z późn. zm.).
12. Ustawa z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 793, z późn. zm.).
13. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., s. 1, z późn. zm.).
14. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1691, z późn. zm.).
15. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2026 r. poz. 3, z późn. zm.).
16. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 1703, z późn. zm.).
17. Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 731, z późn. zm.).
18. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz.Urz. UE L 327 z 2 grudnia 2016 r., s. 1).
19. Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2018/1523 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiająca wzór oświadczenia w sprawie dostępności zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz.Urz. UE L 256 z 12 października 2018 r., s. 103).
20. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/WE (Dz.Urz. UE L 94 z 28 marca 2014 r., s. 65, z późn. zm.).

21. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r. poz. 277, z późn. zm.), w szczególności art. 18^{3a}–18^{3e}.

11.2. Dokumenty strategiczne i programowe

22. Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027, Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.
23. Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030, przyjęta uchwałą nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. (M.P. z 2021 r. poz. 218).
24. Krajowy Program Działań na rzecz Równego Traktowania na lata 2022-2030, przyjęty uchwałą nr 113 Rady Ministrów z dnia 24 maja 2022 r. (M.P. z 2022 r. poz. 640).
25. Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030, przyjęta uchwałą nr 184/2020 Rady Ministrów z dnia 14 grudnia 2020 r.
26. Strategia rozwoju usług społecznych, polityka publiczna do roku 2030 z perspektywą do 2035 r., przyjęta uchwałą nr 135 Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2022 r. (M.P. z 2022 r. poz. 767).
27. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „Unia równości: Strategia na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030”, COM(2021) 101 final.
28. Komunikat Komisji „Enhancing the strategy for the rights of persons with disabilities up to 2030”, COM(2026) 541 final, oraz dokument roboczy Komisji „Mid-term report on the implementation of the Union of Equality Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030”, SWD(2026) 773 final.

11.3. Dokumenty metodyczne i interpretacyjne

29. Światowa Organizacja Zdrowia, Międzynarodowa Klasyfikacja Funkcjonowania, Niepełnosprawności i Zdrowia (ICF), Genewa 2001.
30. Europejska Sieć Publicznych Służb Zatrudnienia, „Practitioner toolkit: strengthening PES to improve the labour market outcomes of persons with disabilities”, materiały pakietu na rzecz zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.
31. Komitet Organizacji Narodów Zjednoczonych do spraw Praw Osób z Niepełnosprawnościami, komentarz ogólny nr 2 dotyczący dostępności, komentarz ogólny nr 6 dotyczący równości i niedyskryminacji, komentarz ogólny nr 7 dotyczący udziału osób z niepełnosprawnościami oraz komentarz ogólny nr 8 dotyczący prawa do pracy i zatrudnienia.
32. ETSI EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), Accessibility requirements for ICT products and services.
33. World Wide Web Consortium, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, W3C Recommendation, 5 czerwca 2018 r.
34. EN 17210:2021, Accessibility and usability of the built environment - Functional requirements.
35. Europejska Rada Ochrony Danych, Wytyczne 05/2020 dotyczące zgody na mocy rozporządzenia 2016/679, wersja 1.1, przyjęta 4 maja 2020 r.; w szczególności dobrowolność zgody i relacja z organem publicznym.
36. Europejska Rada Ochrony Danych, Wytyczne 07/2020 dotyczące pojęć administratora i podmiotu przetwarzającego na gruncie RODO, wersja 2.0, przyjęta 7 lipca 2021 r.
37. Komunikat Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z dnia 17 czerwca 2019 r. w sprawie wykazu rodzajów operacji przetwarzania danych osobowych wymagających oceny skutków przetwarzania dla ich ochrony (M.P. z 2019 r. poz. 666).