

Schody bez windy, strona internetowa nieczytelna dla czytnika ekranu, brak tłumacza języka migowego czy planu bezpiecznej ewakuacji. Za każdą z tych barier kryje się człowiek, który nie może samodzielnie skorzystać z publicznej usługi. Najnowszy raport Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej pokazuje, że mimo upływu kolejnych lat dostępność polskich instytucji publicznych nadal pozostaje bardziej wyzwaniem niż standardem.

„Raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne w Polsce według stanu na 1 stycznia 2025 r.” to obszerna, licząca ponad 180 stron diagnoza dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej.

Podstawą opracowania było 55 419 prawidłowo wypełnionych raportów spośród 63 081 jednostek objętych badaniem. Oznacza to kompletność na poziomie 87,9 proc. Zebrane dane dotyczą około 115 tys. budynków i 77 tys. stron internetowych. To zatem nie punktowe badanie, lecz statystyczny obraz ogromnej części polskiego sektora publicznego.

33,91 proc. – liczba, która powinna uruchomić dyskusję

Ogólny wskaźnik dostępności podmiotów publicznych wyniósł 33,91 proc. W poszczególnych obszarach sytuacja przedstawia się następująco:

- dostępność architektoniczna – 42,59 proc.,
- dostępność cyfrowa – 36,02 proc.,
- dostępność informacyjno-komunikacyjna – 23,12 proc.

Wyników nie można bezpośrednio zestawiać z raportem z 2021 r., ponieważ zmieniła się metodologia obliczania wskaźników. Ministerstwo przeprowadziło jednak dodatkową symulację z wykorzystaniem wcześniejszego sposobu liczenia. W takim ujęciu ogólny wskaźnik wzrósł z 41 proc. w 2021 r. do 43 proc. w 2025 r.

Postęp wyniósł więc zaledwie 2 punkty procentowe. Dostępność architektoniczna pozostała na poziomie 43 proc., cyfrowa wzrosła z 49 do 55 proc., natomiast informacyjno-komunikacyjna spadła z 31 do 30 proc.

Budynek dostępny, czyli właściwie jaki?

W obszarze dostępności architektonicznej najlepiej wygląda możliwość wejścia do budynku z psem asystującym – zapewniono ją w 86,70 proc. analizowanych budynków. Znacznie gorzej wypadają rozwiązania decydujące o samodzielnym i bezpiecznym poruszaniu się.

Wolne od barier wszystkie przestrzenie komunikacyjne posiadało 31,43 proc. budynków. Dostęp do wszystkich pomieszczeń umożliwiała 39,88 proc., a możliwość ewakuacji lub ratowania osób ze szczególnymi potrzebami zapewniono w 32,19 proc. budynków.

Oznacza to, że podjazd przy wejściu czy zgoda na obecność psa asystującego nie przesądzały jeszcze o pełnej dostępności. Bariera może pojawić się piętro wyżej, przy zbyt wąskich drzwiach, w toalecie albo podczas sytuacji wymagającej ewakuacji.

Cyfrowo nie zawsze znaczy dostępne

Strony internetowe prowadziło 82,63 proc. badanych podmiotów. Tylko 27,63 proc. tych serwisów uznano jednak za w pełni zgodne z wymaganiami ustawy o dostępności cyfrowej. W przypadku aplikacji mobilnych pełną zgodność zadeklarowano na poziomie 30,64 proc.

Raport zaznacza przy tym, że ponad dwie trzecie stron zostało uznanych za częściowo zgodne, a jedynie około 5 proc. za całkowicie niezgodne. Nie jest to więc obraz cyfrowej pustyni, lecz raczej ogromnego placu budowy, na którym pozostaje wiele niedokończonych prac.

Największa bariera zaczyna się tam, gdzie kończy się e-mail

Najsłabszym obszarem pozostaje dostępność informacyjno-komunikacyjna. Kontakt za pomocą poczty elektronicznej zapewniało 95,71 proc. podmiotów, ale bardziej wyspecjalizowane formy komunikacji występowały znacznie rzadziej.

Z internetowego tłumacza języka migowego można było skorzystać w 10,89 proc. instytucji. Osobisty kontakt z tłumaczem-przewodnikiem zapewniało 12,20 proc. podmiotów, a pętle indukcyjne posiadało 12,73 proc. jednostek. Nagranie przedstawiające działalność instytucji w polskim języku migowym zamieszczało na stronie internetowej zaledwie 7,06 proc. podmiotów.

Dane te pokazują, że dostępność nie może być utożsamiana wyłącznie z możliwością wysłania wiadomości elektronicznej. Dla części mieszkańców potrzebne są inne, dostosowane do ich potrzeb sposoby komunikacji.

Samorządy powyżej średniej, ale z wyraźnymi lukami

Sz szczególnie interesujące dla powiatów i miast na prawach powiatu są wyniki dotyczące administracji samorządowej. Raporty złożyło 5 258 jednostek z tej grupy, a ich ogólny wskaźnik dostępności wyniósł 35,53 proc., czyli był wyższy od średniej krajowej.

Dostępność cyfrowa administracji samorządowej osiągnęła poziom 37,53 proc., a informacyjno-komunikacyjna – 26,93 proc. Samorządy częściej niż przeciętnie oferowały m.in. tłumacza języka migowego online, pętle indukcyjne oraz informacje w tekście łatwym do czytania.

Nadal widoczne są jednak poważne bariery architektoniczne. Wszystkie przestrzenie komunikacyjne wolne od barier zapewniono w 27,78 proc. budynków administracji samorządowej, dostęp do wszystkich pomieszczeń – w 35,09 proc., a możliwość ewakuacji lub ratowania osób ze szczególnymi potrzebami – w 22,87 proc.

Dostęp alternatywny stosowało 10,5 proc. jednostek administracji samorządowej. W ponad 80 proc. przypadków jego przyczyną był brak dostępności architektonicznej. To ważna informacja: pomoc pracownika czy zmiana sposobu obsługi mogą być rozwiązaniem doraźnym, ale nie powinny zastępować usuwania barier.

Województwa dzielą tylko 3 punkty procentowe

Raport nie tworzy prostej mapy regionów „dobrych” i „złych”. Ogólny wskaźnik dostępności wahał się od 32,37 proc. w województwie podkarpackim do 35,37 proc. w kujawsko-pomorskim. Różnica między najwyższym i najniższym wynikiem wyniosła zaledwie 3 punkty procentowe.

Jednocześnie żaden region nie jest liderem we wszystkich obszarach. Województwo mazowieckie osiągnęło najwyższe wskaźniki dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Opolskie było najlepsze pod względem dostępności cyfrowej, ale jednocześnie zajęło ostatnie miejsce w dostępności architektonicznej.

Istotną częścią raportu jest aneks przedstawiający wyniki dla wszystkich 16 województw, wraz z mapami i danymi dotyczącymi poszczególnych powiatów. Dzięki temu samorządy mogą porównać swoją sytuację z wynikami regionalnymi i krajowymi.

Mało skarg nie oznacza braku problemów

W latach 2021–2025 do podmiotów publicznych wpłynęło 1 621 wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej oraz 204 żądania dotyczące dostępności cyfrowej. Złożono także 145 skarg dotyczących dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz 29 skarg na brak dostępności cyfrowej.

Autorzy raportu przestrzegają, że tak niewielka liczba spraw nie musi świadczyć o braku barier. Może wynikać z niedostatecznej znajomości praw, braku wiary w skuteczność interwencji oraz skomplikowania procedur.

Od diagnozy do działania – dobre praktyki już istnieją

Raport nie ogranicza się do prezentowania słabych wyników. Pokazuje również rozwiązania, które mogą być inspiracją dla innych jednostek.

W Starostwie Powiatowym w Kępnie zamontowano 56 tabliczek w alfabecie Braille’a, plany tyflograficzne, systemy naprowadzające oraz ścieżki prowadzące i pola uwagi. Powiatowe urzędy pracy w Piasecznie i dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego stworzyły pokoje „cichej obsługi” dla osób odczuwających dyskomfort w większej grupie.

W Lublinie powstały „komfortki” wyposażone w specjalne leżanki i podnośniki. Bełchatów wdrożył instrukcję tworzenia dostępnych dokumentów oraz usługę mobilnego urzędnika. Gdynia rozwija dostępne parki, plaże i lokalne standardy dostępności.

To przykłady pokazujące, że skuteczna zmiana nie zawsze musi rozpoczynać się od wielkiej inwestycji. Czasem pierwszym krokiem jest odpowiednia procedura, szkolenie pracowników, czytelna informacja, pokój spokojnej obsługi albo właściwe oznakowanie budynku.

Raport, którego nie warto odkładać na półkę

Autorzy rekomendują m.in. wzmocnienie roli koordynatorów do spraw dostępności, uproszczenie procedur skargowych, rozwijanie zewnętrznych audytów, skuteczniejszą weryfikację dostępności publicznych serwisów internetowych, prowadzenie kampanii edukacyjnych oraz kierowanie większego

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: czwartek, 20, sierpień 2026 11:00

Joanna Gryboś-Chechelska

Odsłony: 82

wsparcia do obszarów słabiej zurbanizowanych.

Zwracają również uwagę na brak systemowych źródeł finansowania. Dotychczasowe projekty poprawiły dostępność tysięcy miejsc, ale wobec skali sektora publicznego były to działania punktowe. Dostępność wymaga bowiem nie tylko podjazdów i urzędzeń, lecz także pieniędzy, kompetencji, konsekwencji oraz zmiany sposobu zarządzania usługami publicznymi.

Dla powiatów i miast na prawach powiatu raport może być praktycznym narzędziem do planowania remontów i inwestycji, modernizacji stron internetowych, szkolenia pracowników oraz wyznaczania lokalnych priorytetów. Warto przeczytać go nie tylko po to, by poznać miejsce swojego regionu w zestawieniu, lecz przede wszystkim po to, by zobaczyć, gdzie konkretna zmiana może przynieść mieszkańcom największą korzyść.

Pełna treść raportu jest dostępna [tutaj](#).