

**Raport z audytu dostępności  
przeprowadzonego w Urzędzie Gminy  
Poświętne  
w dniach 23.07.2020-18.09.2020 r.**



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





**Dostępność Plus**

Raport powstał w ramach projektu pn. „Samorząd bez barier” finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji i w ramach Działania 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne (numer naboru: POWR.02.18.00-IP.01-00-002/19).

Warszawa, dn. 18.09.2020 r.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce raport przygotowany przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego, który jest wynikiem audytu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami przeprowadzonego w Państwa instytucji. Cieszymy się, że zależy Państwu na kompleksowym ulepszeniu dostępności jednostki i jej działań tak, by mógł z niej korzystać każdy – bez względu na swoje potrzeby.

Audyt jest częścią projektu „Samorząd bez barier” realizowanego przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji w partnerstwie z Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem projektu jest poprawa dostępności urzędów jednostek samorządu terytorialnego dla osób ze szczególnymi potrzebami poprzez analizę działań instytucji, sformułowanie rekomendacji oraz weryfikację ich wykorzystania. Projekt realizowany jest w oparciu o ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696) i ma wspomóc jednostki administracji samorządowej w realizacji zapisów przedmiotowej ustawy, ze szczególnym uwzględnieniem trzech aspektów: zatrudnienia osób z niepełnosprawnością, poprawy dostępności usług oraz wsparcia koordynatorów ds. dostępności do pełnienia swojej roli w urzędzie.

Celem raportu jest dostarczenie Państwu kompleksowych informacji nt. aktualnego poziomu dostępności jednostki. Przedstawiony w raporcie stan został przeanalizowany przy dołożeniu najwyższej staranności. Zawarte w nim rekomendacje obejmują zarówno zmiany możliwe do realizacji w trakcie trwania, jak i po zakończeniu projektu, a w szczególności dostosowanie procedur obowiązujących w urzędzie do osób ze szczególnymi potrzebami.

Dziękujemy za współpracę podczas prac audytorskich i mamy nadzieję, że niniejsze opracowanie okaże się pomocne w procesie wdrażania rozwiązań poprawiających dostępność usług świadczonych przez Państwa instytucję, a tym samym umożliwi wypełnienie części zobowiązań określonych w ustawie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

*Zespół Audytorski*

Natalia Wasielewska, Joanna Mazurkiewicz

## SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI .....	4
I. Dane podstawowe .....	5
II. Cel główny audytu dostępności .....	5
III. Zastosowana metodologia i obszary objęte audytem dostępności .....	5
IV. Podstawy prawne i dokumenty .....	6
V. Stan faktyczny i rekomendacje dla każdego z obszarów podlegających audytowi dostępności .....	8
1. Dostępność w zakresie zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami.....	8
2. Dostępność w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. ....	10
3. Koordynacja dostępności w jednostce.....	11
4. Dostępność cyfrowa .....	13
5. Dostępność architektoniczna.....	15
VI. Podsumowanie .....	25
VII. Załączniki .....	26

## I. Dane podstawowe

Nazwa projektu: „Samorząd bez barier” (POWR.02.18.00-IP.01-00-002/19)

Nazwa instytucji: Urząd Gminy Poświętne

Adres instytucji: ul. Krótka 1, 05-326 Poświętne

Przedstawiciel/-e instytucji: Agnieszka Gryglas, koordynatorka ds. dostępności

Zespół audytorski: Natalia Wasielewska, Joanna Mazurkiewicz

Data przeprowadzenia audytu architektonicznego: 23.07.2020 r.

## II. Cel główny audytu dostępności

Niniejszy raport zawiera wnioski i rekomendacje z przeprowadzonego audytu, którego celem jest zwiększenie zdolności Urzędu Gminy Poświętne do wypełnienia zobowiązań określonych w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), poprzez analizę działań instytucji, sformułowanie rekomendacji dotyczących jej działań oraz weryfikację ich wykorzystania.

## III. Zastosowana metodologia i obszary objęte audytem dostępności

W ramach realizacji projektu „Samorząd bez barier” przyjęto metodologię audytu instytucji uwzględniającą:

1. Udostępnienie instytucji monitorowanej narzędzi samooceny pozwalających określić stopień jej dostępności.
2. Gromadzenie danych poprzez:
  - a. analizę wypełnionych narzędzi samooceny z wykorzystaniem dostępnych informacji na temat instytucji monitorowanej,



- b. badania i obserwacje bezpośrednie (np. miejsc i budynków, stron internetowych),
  - c. pozyskiwanie danych od personelu instytucji w formie pisemnej (m.in. elektronicznej itd.) i ustnej (m.in. podczas spotkań, rozmów itd.),
  - d. analizę dokumentacji instytucji.
3. Analizę zebranych danych i tworzenie rekomendacji.
  4. Przygotowanie raportu.

Audyt objął następujące obszary:

1. Dostępność w zakresie zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami,
2. Dostępność w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami,
3. Koordynację dostępności w jednostce,

a w ich ramach:

1. Dostępność cyfrową,
2. Dostępność architektoniczną.

## IV. Podstawy prawne i dokumenty

Audyt dostępności został przeprowadzony w oparciu o następujące dokumenty:

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2012 poz. 1169),
2. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696),
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848),
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2011 Nr 209 poz. 1243),
5. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 1990 Nr 16 poz. 95),
6. Ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. 1991 Nr 114 poz. 493),
7. Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. Kodeks wyborczy (Dz.U. 2011 Nr 21 poz. 112),



8. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. 1994 Nr 89 poz. 414,
9. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 Kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. 2002 nr 75 poz. 690, z późn. zm.),
10. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz.U nr 220, poz. 2181 z późn. zm.),
11. Załącznik nr 2 do Wytocznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 w zakresie równości i dostępności,
12. ISO 21542:2011
13. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 1997 Nr 123 poz. 776),
14. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2008 Nr 223 poz. 1458),
15. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. 1974 Nr 24 poz. 141),
16. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. 2004 Nr 99 poz. 1001).

## **V. Stan faktyczny i rekomendacje dla każdego z obszarów podlegających audytowi dostępności**

### **1. Dostępność w zakresie zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami.**

#### **1.1. Stan faktyczny**

Urząd Gminy Poświętne nie współpracuje z organizacjami pozarządowymi i Powiatowym Urzędem Pracy. Ogłoszenia o pracę są zamieszczane na stronie internetowej Urzędu w postaci niedostępnej (skany), a użyta czcionka jest czcionką szeryfową. W ogłoszeniach brakuje informacji zachęcającej osoby z niepełnosprawnością do aplikowania na wolne stanowiska. Urząd nie umożliwia przekazania dokumentów aplikacyjnych w formie e-mail. Procedury i dokumenty dot. zatrudnienia (takie jak regulamin pracy) nie uwzględniają informacji o zatrudnianiu osób ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy Urzędu nie zostali przeszkoleni w zakresie kontaktów z osobami o szczególnych potrzebach. W Urzędzie brakuje dostępu do tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM). Nie ma też możliwości kontaktu z interesantami za pomocą środków wspomagających słyszenie. Urząd nie monitoruje swojej dostępności w dziedzinie zatrudnienia.

#### **1.2. Rekomendacje**

Zaleca się podejmowanie działań pozwalających na osiągnięcie 6% wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Jeśli wskaźnik ten jest niższy niż 6%, to zgodnie z art. 13a ust. 2 Ustawy o pracownikach samorządowych należy zapewnić pierwszeństwo w zatrudnieniu takim osobom. Należy zwiększyć zatrudnienie takich osób poprzez współpracę z organizacjami pozarządowymi oraz Powiatowym Urzędem Pracy.

W procedurze rekrutacyjnej należy uwzględnić kwestie związane z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnościami. W ogłoszeniach o pracę powinno się zamieszczać



informacje zachęcające do aplikowania na wolne stanowiska przez osoby z niepełnosprawnościami, informacje o dostępności Urzędu i możliwości dostosowania formy rekrutacji. W ogłoszeniach o pracę oraz w procedurze rekrutacyjnej Urzędu należy zastosować zapisy umożliwiające aplikowanie w formie e-mail oraz zapisy dot. możliwości dostosowania organizacji pracy do potrzeb danej osoby (np. możliwość telepracy). Formularze aplikacyjne i ogłoszenia o pracę powinny być napisane prostym językiem, a na stronach podmiotu być publikowane w formacie odczytywalnym maszynowo, dzięki któremu informację o naborze może udźwignąć osoba niewidoma.

Jeżeli w Urzędzie nie ma osoby biegle posługującej się Polskim Językiem Migowym (PJM), która mogłaby występować w charakterze tłumacza w czasie rozmów kwalifikacyjnych, należy wykupić dostęp do usługi tłumacza PJM on-line. W Urzędzie należy zainstalować pętlę indukcyjną (w pokoju obsługi klienta lub w sali konferencyjnej). Punkt z zainstalowaną pętlą oraz miejsce, w którym można skorzystać z tłumacza PJM powinny zostać oznaczone odpowiednimi piktogramami, umieszczonymi w widocznym miejscu. W przypadku zatrudnienia osoby słabosłyszącej należy zainstalować urządzenie wspomagające słyszenie w pokoju tej osoby. Podczas rozmów rekrutacyjnych osobom z niepełnosprawnością intelektualną powinno się zapewnić pomoc asystenta i przygotować niezbędne dokumenty w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR – z ang. *easy to read*). Każdej osobie o szczególnych potrzebach należy umożliwić zgłoszenie potrzeb indywidualnych.

Rekomenduje się podjęcie działań mających na celu usprawnienie/dostosowanie warunków pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, np. poprzez zatrudnienie wspomaganą, możliwość pracy zdalnej, przystosowanie stanowiska pracy (ergonomiczne biurko i krzesło, komputer z odpowiednim oprogramowaniem, pętla indukcyjna, odpowiednie oświetlenie itp.).

Należy prowadzić cykliczne szkolenia dla pracowników podnoszące ich kompetencje w zakresie kontaktów z osobami z niepełnosprawnością oraz tworzeniem treści dla nich dostępnych (ogłoszeń, formularzy, komunikatów itp.). Powinno się

uwzględnić tematykę niepełnosprawności i dostępności Urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami w planach szkoleń pracowniczych.

Należy wprowadzić system monitorowania dostępności w dziedzinie zatrudnienia, np. wyznaczając w planie poprawy dostępności cel w zakresie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami czy podejmując współpracę z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami lub innych osób o szczególnych potrzebach.

## **2. Dostępność w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.**

### **2.1. Stan faktyczny**

Na stronie internetowej Urzędu brakuje informacji o obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami oraz informacji o zakresie działalności w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w Polskim Języku Migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania (ETR).

Urząd nie umożliwia obsługi klienta za pomocą innych środków wspierających komunikowanie się takich, jak komunikacja audiowizualna (w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych) czy wiadomości tekstowe (MMS, SMS lub komunikatory internetowe).

W budynku Urzędu brakuje pętli indukcyjnej i usługi tłumacza on-line Polskiego Języka Migowego.

Budynek Urzędu oraz jego otoczenie nie są przystosowane do obsługi osób z ograniczoną mobilnością (brak windy, brak przestrzeni manewrowej po wejściu do budynku, schody prowadzące do miejsc obsługi klienta).

Urząd nie posiada procedury/dokumentu zapewniania dostępu alternatywnego.

Pracownicy Urzędu obsługujący interesantów nie są regularnie szkoleni z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

## 2.2. Rekomendacje

Należy umieścić informację o zakresie działalności Urzędu w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w Polskim Języku Migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR).

Do dokumentacji urzędowej należy wprowadzić zapisy zawierające zasady przyjmowania interesantów, umożliwiające obsługę klienta przez technologie wspomagające i za pomocą innych środków wspierających komunikowanie (np. SMS, MMS, komunikatory internetowe).

Na stronie internetowej Urzędu należy opublikować informacje dotyczące obsługi klientów z szczególnymi potrzebami, aby interesanci udający się do podmiotu byli dobrze poinformowani, w jaki sposób mogą zostać obsłużeni.

Rekomenduje się wykup usługi tłumacza on-line Polskiego Języka Migowego i zakup pętli indukcyjnej, aby z usług Urzędu mogły korzystać osoby głuche i słabosłyszące.

Rekomenduje się przeorganizowanie miejsc obsługi klienta w taki sposób, aby osoby z ograniczoną mobilnością mogły z niego skorzystać.

Rekomenduje się cykliczne szkolenia z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami dla pracowników zajmujących się obsługą klienta.

Zaleca się stworzenie dokumentu regulującego ubieganie się o dostęp alternatywny. Dokument ten powinien być napisany w języku prostym i w wersji dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## 3. Koordynacja dostępności w jednostce.

### 3.1. Stan faktyczny

W Urzędzie Gminy Poświętne nie przeprowadzono audytów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Koordynator

ds. dostępności nie ma możliwości monitorowania dostępności zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami oraz obsługi klienta o szczególnych potrzebach.

Urząd nie posiada wzorów ogłoszeń o zamówieniach publicznych, zlecania lub powierzania zadań publicznych oraz wzorów umów uwzględniających uniwersalne projektowanie/dostępność.

Urząd nie przeszkolił swoich pracowników zajmujących się inwestycjami oraz architekturą w zakresie dostępności Urzędu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

### **3.2. Rekomendacje**

W Urzędzie Gminy Poświętne należy cyklicznie prowadzić audyty w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Należy zwrócić szczególną uwagę na to, aby nowe przedsięwzięcia były podejmowane z uwzględnieniem zasady dostępności i uniwersalnego projektowania. Rekomenduje się przeprowadzanie regularnego przeglądu procedur pod kątem dostępności, a także wprowadzenie zapisów dot. monitorowania dostępności Urzędu do już istniejących dokumentów/procedur.

Koordynator ds. dostępności powinien przygotować raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a także sporządzić plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez Urząd. Koordynator powinien mieć możliwość stałego monitorowania zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami oraz dostępności obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

W regulaminie zamówień publicznych, we wzorach ogłoszeń o zamówieniach publicznych, wzorach zlecania lub powierzania zadań publicznych oraz wzorach umów powinny znaleźć się zapisy uwzględniające uniwersalne projektowanie/dostępność. Tego rodzaju zapisy należy również wprowadzać do nowych aktów prawnych/strategii/programów.

Urząd powinien zapewniać cykliczne szkolenia z zakresu dostępności wszystkim pracownikom, a pracownikom zajmującym się inwestycjami oraz architekturą dodatkowe szkolenia z zakresu projektowania uniwersalnego. Projekty nowych inwestycji i remontów powinny być konsultowane z osobami o szczególnych potrzebach.

## **4. Dostępność cyfrowa**

### **4.1. Stan faktyczny**

Monitoring dostępności serwisu Gminy Poświętne [www.gminaposwietne.pl](http://www.gminaposwietne.pl) pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wykazał, iż serwis nie spełnia 17 z wymaganych 49 kryteriów sukcesu międzynarodowego standardu dostępności WCAG 2.1. Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, iż monitorowany serwis jest dostępny z pewnymi utrudnieniami dla osób z niepełnosprawnościami.

Dokumenty tworzone w Urzędzie oraz informacje zawarte w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej nie spełniają wszystkich wymogów standardu WCAG 2.1 na poziomie AA.

Urząd nie monitoruje swojej dostępności cyfrowej i nie prowadzi audytów takiej dostępności.

Deklarację Dostępności zamieszczono jedynie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Poświętne. Deklaracja ta jest niekompletna.

Pracownicy zamieszczający treści na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych nie zostali przeszkoleni w zakresie dostępności cyfrowej.

## 4.2. Rekomendacje

Stronę internetową Urzędu oraz Biuletyn Informacji Publicznej należy dostosować do standardu WCAG 2.1. na poziomie AA. Wszystkie programy i aplikacje powstające w Urzędzie powinny być zgodne z WCAG 2.1. na poziomie AA.

Spełnienie wymogów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wymaga usunięcia istniejących barier w dostępie do informacji elektronicznej. Wspomniane bariery zostały opisane w „Raporcie z monitoringu dostępności serwisu [www.gminaposwietne.pl](http://www.gminaposwietne.pl)”, który jest załącznikiem do niniejszego raportu.

Dokumenty i procedury tworzone w Urzędzie należy dostosować do wymogów standardu WCAG 2.1 na poziomie AA.

Należy podjąć współpracę ze specjalistami lub organizacjami pozarządowymi posiadającymi fachową wiedzę na temat dostępności cyfrowej. Rekomenduje się regularne monitorowanie dostępności cyfrowej Urzędu i cykliczne przeprowadzanie audytów takiej dostępności.

Rekomenduje się stworzenie zakładki „Dostępność” na stronie internetowej, w której umieszczone będą informacje o dostępności budynku Urzędu i jego otoczenia (lub jej braku) oraz dostępności obsługi interesanta o szczególnych potrzebach.

Deklaracja dostępności powinna zostać opublikowana w widocznym miejscu zarówno w Biuletynie Informacji Publicznej, jak i na stronie internetowej Urzędu. Deklaracja powinna być zgodna z zapisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Deklarację dostępności zamieszczoną na stronie Biuletynu należy zaktualizować i uzupełnić.

Pracownicy zamieszczający treści na stronie internetowej powinni być cyklicznie szkoleni w zakresie dostępności cyfrowej i tworzenia dokumentów dostępnych.

## 5. Dostępność architektoniczna

### 5.1. Informacja o dostępności obiektu

#### 5.1.1. Stan faktyczny

Na stronie internetowej Urzędu brakuje odrębnej zakładki o dostępności obiektu dla osób ze szczególnymi potrzebami. Informacji o dostępności budynku nie zawarto również w Deklaracji Dostępności na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.

#### 5.1.2. Rekomendacje

Na stronie internetowej Urzędu należy zamieścić niezbędne informacje dotyczące:

- możliwości dotarcia do Urzędu transportem publicznym (lub jej braku),
- możliwości zaparkowania na kopercie własnym samochodem (lub jej braku),
- pochylni, podjazdów, windy (lub ich braku),
- dostępnej toalety (lub jej braku),
- możliwości skorzystania ze wsparcia tłumacza Polskiego Języka Migowego on-line (lub jej braku),
- możliwości skorzystania z pętli indukcyjnej w obiekcie (lub jej braku),
- pomocy przeszkolonych pracowników na miejscu (asysta, pomoc w przemieszczaniu się po budynku, udzielanie kompleksowej informacji itp.).

W tym celu rekomenduje się stworzenie na stronie internetowej odrębnej, widocznej zakładki o dostępności obiektu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

### 5.2. Wejście do obiektu

#### 5.2.1. Stan faktyczny

Urząd posiada dwa miejsca parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami. Miejsca znajdują się blisko wejścia do Urzędu, jednak wysokość krawężnika przy głównym wejściu przekracza 2 cm, co bardzo utrudnia dojście.



Budynek Urzędu nie posiada wejścia dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami. Urząd nie zapewnia obsługi klienta z niepełnosprawnością ruchową – żadna kondygnacja nie została dostosowana do potrzeb osób o ograniczonej mobilności.

Główne wejście do budynku wyposażone jest w wysoki próg. Wycieraczka przed wejściem nie została przymocowana do podłoża i wywołuje ryzyko potknięcia. Bezpośrednio po wejściu do budynku znajdują się schody. Skrzydło głównych drzwi wejściowych jest ciężkie i wymaga użycia dużej siły. Drzwi wyposażone są w samozamykacz. Dojście z najbliższego przejścia dla pieszych/skrzyżowania nie zostało wyposażone w ścieżki prowadzące, a przejście dla pieszych – w sygnalizację świetlną i dźwiękową.

### **5.2.2. Rekomendacje**

Krawężnik przylegający do chodnika prowadzącego do wejścia głównego należy obniżyć do 2 cm. Umożliwi to osobie z niepełnosprawnością ruchową dotarcie do budynku Urzędu.

Należy oznaczyć kontrastowo (a przy najbliższym remoncie usunąć) próg przy wejściu do budynku oraz przymocować na stałe wycieraczkę przed wejściem.

Przy planowaniu kolejnego remontu przestrzeni wejściowej należy uwzględnić zasady uniwersalnego projektowania i dostępności dla osób o szczególnych potrzebach, w szczególności takich jak osoby z niepełnosprawnością ruchową, osoby starsze czy osoby z małymi dziećmi w wózkach.

Należy zadbać o to, by skrzydła drzwi wejściowych nie wymagały używania zbyt dużej siły przy otwieraniu i zapewniały bezpieczne wejście do budynku. Zaleca się wyposażenie dojścia z najbliższego przejścia dla pieszych/skrzyżowania w ścieżki prowadzące. Rekomenduje się wyposażenie przejścia dla pieszych w sygnalizację świetlną i dźwiękową.



## 5.3. Wnętrze budynku

### 5.3.1. Stan faktyczny

W budynku Urzędu brakuje rysunków/rzutów kondygnacji na każdym piętrze oraz informacji na temat rozkładu pomieszczeń. Nie ma też informacji wskazujących kierunek ruchu i oznaczeń pięter ułatwiających orientację w budynku.

Pomiędzy obszernymi powierzchniami (takimi, jak ściany, podłogi, drzwi, sufity) a elementami ułatwiającymi orientację (takimi, jak włączniki światła, klamki, poręcze) występuje bardzo słaby kontrast. Zastosowane światło jest słabe i nie oświetla przestrzeni w sposób równomierny.

Szklane drzwi w budynku nie zostały oznaczone kontrastowo.

W budynku Urzędu część informacji pisemnych (np. na tablicach informacyjnych) wykonana jest czcionką szeryfową, a wielkość liter nie została dostosowana do odległości, z której należy ją czytać. Niektóre tablice informacyjne umieszczone są na wysokości uniemożliwiającej odczytanie treści z pozycji siedzącej.

Znaki informujące o funkcji urzędnika pracującego w danym pokoju są niedostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Na znakach nie zapewniono kontrastu.

Tabliczki odbijają światło.

### 5.3.2. Rekomendacje

Na każdym piętrze należy umieścić rzuty kondygnacji dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami. Zaleca się zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku (na danym piętrze) w sposób dotykowy, wizualny oraz głosowy (np. za pomocą tyflografiki i tablicy informacyjnej, ekranu). W budynku należy umieścić znaki wskazujące kierunek ruchu oraz oznaczenia pięter.

Przy najbliższym planowanym remoncie budynku Urzędu rekomenduje się zastosowanie kontrastów pomiędzy:

- obszernymi powierzchniami (takimi, jak ściany, podłogi, drzwi, sufity) a elementami ułatwiającymi orientację (poręcze, włączniki światła, klamki) – kontrast powinien wynosić przynajmniej 30 LRV,
- obszernymi powierzchniami (takimi, jak ściany, podłogi, drzwi, sufity) a elementami informującymi o potencjalnym zagrożeniu (oznaczenia różnicy poziomów – schody, pochylnie, progi itp., piktogramy, oznaczenia drzwi szklanych) – kontrast powinien wynosić przynajmniej 60 LRV,
- podłogą a ścianami – kontrast powinien wynosić przynajmniej 30 LRV,
- ścianami a framugą drzwi – kontrast powinien wynosić przynajmniej 30 LRV.

Należy zadbać o to, aby pomieszczenia i korytarze w budynku Urzędu były równomiernie oświetlone.

Rekomenduje się kontrastowe oznaczenie wszystkich drzwi szklanych w budynku. Drzwi powinny zostać oznaczone dwoma kontrastowymi pasami o szerokości min. 10 cm, z których jeden należy umieścić na wysokości około 85–105 cm, a drugi – 130-140 cm od poziomu posadzki.

Oznaczenia numerów pięter, znaki wskazujące funkcję osoby zatrudnionej w danym pokoju, a także tabliczki z numerami pokoi powinny być skonstrastowane z tłem, na którym się znajdują i nie powinny odbijać światła. Tabliczki powinny być umieszczone na ujednoczonych wysokościach – pomiędzy 1,2 m a 1,6 m, tak, by można było odczytać je zarówno z pozycji siedzącej, jak i stojącej. Napisy przedstawiane na oszklonych drzwiach powinny kontrastować z tłem – tak, aby informacje były widoczne również dla interesantów z dysfunkcjami wzroku.

Należy ujednoczyć format prezentowania informacji. Zaleca się ustalenie standardów dot. stosowania odpowiedniej wielkości liter (ich wysokość nie powinna być mniejsza niż 15 mm), rodzaju czcionki bezszeryfowej (np. Arial, Helvetica, Verdana) oraz kontrastu. Wszystkie tablice i znaki informacyjne w budynku Urzędu powinny być dobrze oświetlone i umieszczone w przestrzeni w taki sposób, by nie odbijały światła.

Należy zapewnić kontrast pomiędzy dużymi tablicami informacyjnymi a przestrzenią, w której są umieszczone oraz pomiędzy tablicami, a treściami, które są na nich prezentowane. Tablice informacyjne należy umieszczać w taki sposób, by było możliwe swobodne odczytywanie informacji zarówno z pozycji siedzącej, jak i stojącej. Ponadto rekomenduje się umieszczanie na podłodze naklejek wskazujących drogę do konkretnych punktów obsługi.

## **5.4. Lada recepcyjna, punkt obsługi klienta**

### **5.4.1. Stan faktyczny**

W budynku Urzędu brakuje stanowiska do obsługi klienta poruszającego się na wózku. Budynek nie został wyposażony w pętlę indukcyjną oraz usługę tłumacza Polskiego Języka Migowego online. Obsługa klienta odbywa się na wszystkich kondygnacjach Urzędu.

### **5.4.2. Rekomendacje**

Stanowiska do obsługi klienta należy umieścić w takim miejscu, aby mogły z nich korzystać osoby o szczególnych potrzebach, również osoby o ograniczonej mobilności. Zaleca się budowę zewnętrznej windy, która umożliwi dotarcie na każdą kondygnację osobom o ograniczonej mobilności ruchowej.

Przynajmniej jedno stanowisko obsługi klienta należy wyposażyć w pętlę indukcyjną umożliwiającą obsługę klienta słabosłyszącego. Głuchym interesantom należy zapewnić dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) on-line. Punkty, w których można skorzystać z pętli indukcyjnej bądź tłumacza PJM należy oznaczyć właściwymi piktogramami.

## **5.5. Dostępna toaleta**

### **5.5.1. Stan faktyczny**

Budynek Urzędu nie dysponuje toaletą dostępną dla osób o szczególnych potrzebach.

### 5.5.2. Rekomendacje

Na stronie internetowej Urzędu należy umieścić informacje o tym, że w budynku nie ma toalety przeznaczonej dla osób z niepełnosprawnościami i innych osób o szczególnych potrzebach. Rekomenduje się stworzenie takiej toalety.

W budynku Urzędu na wszystkich kondygnacjach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami co najmniej jedna toaleta powinna być dostosowana do potrzeb takich osób. Dostępna toaleta powinna umożliwiać samodzielne korzystanie osobom z niepełnosprawnościami (m.in. z dysfunkcją ruchu, wzroku i słuchu) oraz wszystkim innym osobom o szczególnych potrzebach.

Zalecenia dotyczące powstania dostępnej toalety:

- toaleta powinna zostać oznaczona odpowiednim piktogramem, który będzie kontrastował z tłem i będzie widoczny z pozycji siedzącej,
- drzwi toalety powinny otwierać się na zewnątrz, a ich blokowanie od wewnętrznej strony powinno być łatwe w obsłudze,
- przestrzeń manewrowa przed WC, umywalką oraz suszarką/podajnikiem ręczników papierowych powinna mieć wymiary przynajmniej 150 cm x 150 cm,
- wolna przestrzeń z prawej i lewej strony miski ustępowej powinna mieć szerokość 90 cm i głębokość 70 cm,
- głębokość miski WC powinna wynosić 70 cm, a wysokość górnej krawędzi WC (łącznie z deską) – 46-48 cm,
- wsparcie pod plecy powinno znajdować się na głębokości 55 cm od przedniej krawędzi WC,
- z lewej i prawej strony miski ustępowej powinny zostać zamontowane składane uchwyty wsporcze (dostosowane do przenoszenia obciążeń),
- odległość między uchwytami powinna wynosić od 65 cm do 70 cm,
- górna krawędź poręczy powinna być umieszczona 28 cm nad powierzchnią siedzenia,
- podajnik papieru toaletowego powinien być umieszczony tak, by było możliwe rozwijanie go prawą i lewą ręką,



- przycisk do wzywania pomocy powinien być umieszczony na wysokości 85 cm od poziomu podłogi i przynajmniej 50 cm od narożnika pomieszczenia,
- przycisk do wzywania pomocy powinien być wyposażony w sznurek kończący się na wysokości 15 cm od poziomu podłogi, a korzystanie z niego powinno być możliwe zarówno z pozycji siedzącej, jak i leżącej,
- sygnał z przycisku powinien być kierowany do obsługi budynku Urzędu,
- umywalka powinna mieć wymiary 65 cm x 55 cm, a jej górna krawędź powinna znajdować się na wysokości maksymalnie 80 cm od poziomu podłogi,
- przednia krawędź umywalki powinna być przystosowana do przenoszenia dużych obciążeń, a po jej bokach powinny być zamontowane uchwyty,
- powinna zostać zapewniona odpowiednia przestrzeń umożliwiająca podjechanie wózkiem pod umywalkę,
- umywalka powinna być wyposażona w syfon podtynkowy lub płaski syfon natynkowy (pozwalające uniknąć oparzeń kończyn dolnych osobom pozbawionym czucia w nogach),
- umywalka powinna być wyposażona w armaturę bezdotykową lub jednouchwytową z przedłużonym uchwytem,
- odległość armatury od przedniej krawędzi umywalki powinna wynosić maksymalnie 40 cm,
- lustro na ścianie nad umywalką powinno umożliwiać korzystanie zarówno z pozycji siedzącej, jak i stojącej oraz posiadać rączkę umożliwiającą zmianę kąta nachylenia,
- dozownik mydła powinien być zamontowany na wysokości pomiędzy 85 cm a 105 cm, a jego obsługa powinna być możliwa przy pomocy jednej ręki,
- podajnik ręczników papierowych lub suszarka powinny być zamontowane na wysokości 85 cm,
- kosz na śmieci powinien umożliwiać obsługę jedną ręką, być szczelny, samozamykający się; nie może być otwierany za pomocą stopy,

- przycisk spłuczki powinien być łatwy w obsłudze i nie wymagać użycia zbyt dużej siły,
- powinien zostać zapewniony kontrast pomiędzy ścianą a podłogą (przynajmniej 30 LRV),
- powinien zostać zapewniony kontrast pomiędzy drzwiami a ścianami (przynajmniej 30 LRV),
- powinien zostać zapewniony kontrast pomiędzy ścianami a elementami wyposażenia takimi, jak umywalka, miska ustępowa, poręcz, przycisk spłuczki, przycisk wzywania pomocy, kosz na śmieci, suszarka, dozownik mydła, pojemnik na papier toaletowy (przynajmniej 30 LRV w przypadku elementów dużych (np. umywalka) i przynajmniej 60 LRV w przypadku elementów małych),
- toaleta powinna być dobrze oświetlona.

## 5.6. Komunikacja pionowa i pozioma

### 5.6.1. Stan faktyczny

Tylko niektóre stopnie schodów w budynku zostały oznaczone kontrastowo. Poręcze przyschodowe nie zostały przedłużone o 30 cm na końcu i początku biegu schodów.

W budynku Urzędu nie ma windy, co uniemożliwia dostęp do wyższych kondygnacji osobom o ograniczonej mobilności.

W budynku brakuje miejsc do odpoczynku. Na niektórych korytarzach stoją przeszkody zawężające światło ciągów komunikacyjnych (np. stolik, szafa).

### 5.6.2. Rekomendacje

W budynku należy wprowadzić oznaczenia sygnalizujące różnicę zmiany poziomów. Rekomenduje się oznaczenie krawędzi stopni schodów pasami o szerokości od 4 do 5 cm, w kolorze kontrastującym z kolorem podłoża (zaleca się zastosowanie kontrastu wizualnego 60 LRV). Alternatywnie można również oznaczyć tylko pierwszy i ostatni stopień każdego biegu schodów. Wówczas pas kontrastujący

z kolorem podłoża powinien mieć szerokość od 5 do 10 cm. W obu przypadkach pasy powinny znajdować się na powierzchni pionowej i poziomej stopni.

Powierzchnie spoczników schodów należy oznaczyć odcieniem, kolorem lub fakturą, 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg schodów. W miejscach, w których jest taka możliwość należy przedłużyć je o 30 cm przed początkiem i za końcem schodów. Budynek Urzędu należy wyposażyć w windę, która umożliwi osobom ze szczególnymi potrzebami dotarcie na każdą kondygnację.

Zalecenia dotyczące budowy windy:

- winda powinna być dostosowana do przewozu osób z niepełnosprawnościami,
- odległość pomiędzy zamkniętymi drzwiami przystankowymi windy a przeciwległą ścianą lub inną przegrodą powinna wynosić przynajmniej 160 cm,
- przed windą powinna zostać zapewniona powierzchnia manewrowa umożliwiająca obrót wózkiem o 180°, tj. 200 cm w kierunku ruchu i 150 cm szerokości,
- różnica poziomów podłogi kabiny windy zatrzymującej się na kondygnacji użytkowej i posadzki tej kondygnacji nie powinna przekraczać 2 cm,
- kontrast między drzwiami windy a ścianą, na której znajdują się drzwi powinien wynosić co najmniej 30 LRV,
- panele sterujące umieszczone na zewnątrz windy powinny być zamontowane na wysokości od 90 do 120 cm i znajdować się 50 cm od sąsiadujących narożników,
- kontrast elementów paneli sterujących w stosunku do tła powinien wynosić 60 LRV,
- winda powinna być wyposażona w sygnalizację dźwiękową (słyszalną wewnątrz i na zewnątrz dźwigu) informującą o zamykaniu i otwieraniu drzwi oraz o tym, w którą stronę zmierza winda,
- kabina windy powinna mieć szerokość 110 cm i długość 140 cm,
- drzwi do kabiny windy powinny mieć szerokość 90 cm,





- poręcze w windzie powinny znajdować się na wysokości 90 cm,
- w windzie należy zapewnić co najmniej jedną poręcz zamontowaną równoległe do podłogi, po tej samej stronie kabiny, co tablica przyzywowa,
- tablica przyzywowa w windzie powinna znajdować się na wysokości od 80 cm do 120 cm i w odległości nie mniejszej niż 50 cm od narożnika kabiny,
- tablica przyzywowa powinna posiadać dodatkowe oznakowanie dla osób niewidomych i informację głosową, na którym piętrze się zatrzymała,
- wszystkie przyciski w windzie powinny być wypukłe, a na nich powinny być umieszczone wypukłe znaki oraz znaki w alfabecie Braille'a,
- w windzie, powyżej panelu sterującego lub nad drzwiami powinien być umieszczony wyświetlacz pokazujący numer piętra, na którym znajduje się winda,
- przycisk kondygnacji „zero” powinien zostać dodatkowo wyróżniony kolorystycznie i dotykowo,
- drzwi windy powinny otwierać i zamykać się automatycznie i być wyposażone w system zatrzymujący ich zamykanie w sytuacji, gdy jakkolwiek przedmiot lub osoba przeszkodzą w ich zamknięciu,
- kontrast elementów tablicy przyzywowej w stosunku do tła powinien wynosić 60 LRV,
- jeżeli w windzie nie ma wystarczającej powierzchni manewrowej dla osób poruszających się na wózku, to w kabinie windy powinno być zamontowane lustro umożliwiające obserwację przeszkód w trakcie wysiadania z niej,
- odległość dolnej krawędzi lustra od podłogi powinna wynosić 30 cm,
- powierzchnie ścian kabiny windy powinny być matowe,
- kontrast pomiędzy powierzchniami ścian kabiny a podłogą powinien wynosić 30 LRV,
- posadzka kabiny powinna być antypoślizgowa i matowa.



W budynku Urzędu należy zapewnić miejsca do odpoczynku i usunąć przeszkody stojące na korytarzach – tak, by zapewnione zostało swobodne przejście, a w sytuacji kryzysowej również bezpieczna ewakuacja.

## **5.7. Obowiązki ogólne**

### **5.7.1. Stan faktyczny**

Urząd nie dysponuje procedurą ewakuacji budynku. Budynek nie został wyposażony w system alarmowy.

### **5.7.2. Rekomendacje**

Należy stworzyć procedurę ewakuacji budynku Urzędu i uwzględnić w niej ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami. Zaleca się wyposażenie budynku Urzędu w sygnały alarmowe (światłne i dźwiękowe) informujące o istniejącym zagrożeniu. Należy je nadawać również przez pętle indukcyjne (po ich zakupie).

## **VI. Podsumowanie**

Poprawa dostępności we wszystkich obszarach poddanych monitoringowi to proces długotrwały, na który wpływa wiele czynników. Wdrożenie rekomendacji przyczyni się do poprawy jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy Poświętne na rzecz mieszkańców, w tym przede wszystkim usług kierowanych do osób z niepełnosprawnościami. Wykorzystanie proponowanych rekomendacji będzie krokiem do pełniejszej realizacji postanowień Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Nie zmienia to faktu, że sytuacja osób z niepełnosprawnościami na terenie Gminy powinna być stale i kompleksowo monitorowana.

Spośród rekomendacji zawartych w niniejszym raporcie należy wyróżnić następujące uwagi:

- 1) Koordynator ds. dostępności powinien:
  - a. Przygotować raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie,
  - b. Przygotować plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez Urząd,
  - c. Zapewnić monitoring dostępności (cykliczne audytowanie procedur, działań, budynków, stron internetowych należących do Urzędu),
  - d. Inicjować organizację cyklicznych szkoleń z zakresu dostępności dla pracowników,
  - e. Zainicjować współpracę z organizacjami pozarządowymi współpracującymi z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- 2) Należy zmienić procedury/dokumenty pod kątem dostosowania do osób ze szczególnymi potrzebami (w szczególności z zakresu obsługi klienta i zatrudnienia).
- 3) Należy umożliwić osobom z ograniczoną mobilnością dostęp do budynku poprzez wybudowanie zewnętrznej windy.
- 4) Deklaracja dostępności powinna zostać zamieszczona na stronie internetowej zgodnie z zapisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

## VII. Załączniki

1. Raport z monitoringu dostępności serwisu [www.gminaposwietne.pl](http://www.gminaposwietne.pl)