

ZARZĄDZENIE NR 290/2022
PREZYDENTA MIASTA BOLESŁAWIEC

z dnia 4 listopada 2022 r.

**w sprawie przyjęcia Raportu z przeglądu procedur w zakresie
dostępności**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 r. poz. 559; 1005; 1079 i 1561) oraz art. 14 ust. 2 pkt. 2, ust. 3 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240)

zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Przyjmuje się raport z przeglądu dokumentacji i procedur wraz z rekomendacjami, które są związane z dostosowaniem usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, który stanowi załącznik do zarządzenia.

2. Raport został opracowany w ramach projektu „Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo - Zachodniego” nr POWR.02.18.00-00-0081/20.

§ 2. 1. Koordynację wdrażania rekomendacji zawartych w przedmiotowym raporcie powierza się Koordynatorowi ds. dostępności.

2. Wykonanie zarządzenia powierzam Koordynatorowi ds. dostępności.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Prezydent Miasta

Piotr Roman



Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

18.10. 2021 r.

Raport został opracowany na potrzeby realizacji projektu:

**„Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo – Zachodniego” nr
POWR.02.18.00-00-0081/20**

POWR 2014-2020 współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Oś priorytetowa: II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji.

Działanie: 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne



Spis treści

Wprowadzenie	4
Zakres przeglądu procedur	4
Cel i kontekst przeglądu	5
Organizacja poddawana przeglądowi	5
Zespół dokonujący przeglądu:	5
Omówienie przeglądu	5
Cel przeglądu	6
Etapy przeglądu.....	6
Metodyka przeglądu	6
Podstawy prawne	7
Wyniki i rekomendacje	9
Ocena ogólna	9
Zatrudnianie.....	10
Opis stanu faktycznego	10
Rekomendacje	11
Obsługa klienta	12
Opis stanu faktycznego	12
Rekomendacje	13
Dostępność architektoniczna	14
Opis stanu faktycznego	14



Rekomendacje	16
Dostępność cyfrowa	17
Opis stanu faktycznego	17
Rekomendacje	19
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	20
Opis stanu faktycznego	20
Rekomendacje	22
Załączniki, dokumenty źródłowe:	24



Wprowadzenie

Zakres przeglądu procedur

Przełędem objęliśmy 2 kluczowe obszary:

1. Procesy dotyczące dostępności podczas zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami i ich późniejszej pracy.
2. Procesy dotyczące dostępności podczas obsługi Klientów ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami.

Funkcjonowanie osób ze szczególnymi potrzebami jest ściśle powiązane z dostępnością. Dlatego uwzględniamy w przeglądzie także następujące obszary:

1. Dostępność architektoniczna.
2. Dostępność cyfrowa.
3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.



Cel i kontekst przeglądu

Organizacja poddawana przeglądowi

Nazwa organizacji: **Urząd Miasta Bolesławiec**

Adres siedziby: **ul. Rynek 41, 59-700 Bolesławiec**

Strona internetowa: <https://xn--bolesawiec-e0b.pl/miasto/>

Biuletyn informacji publicznej: <http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/>

Adres, email: sekretariat@um.boleslawiec.pl

Telefon: 075 645 64 00

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji: Robert Sopiński - koordynator ds. dostępności

Zespół dokonujący przeglądu:

1. Monika Mroczek
2. Krzysztof Bachewicz

Omówienie przeglądu

Raport sporządziliśmy na podstawie analizy procedur oraz procesów, zarówno sformalizowanych, jak i niesformalizowanych. Organizacja przekazała nam dokumenty bezpośrednio lub pośrednio dotyczące zatrudnienia i obsługi klientów ze szczególnym naciskiem na osoby z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami. Dokumenty dotyczyły również stopnia zaawansowania wdrażania dostępności w organizacji. Pozyskane materiały wzbogacone zostały o wywiady z pracownikami organizacji, odpowiedzialnymi za różne obszary działalności.

Współpraca z organizacją przebiegała bez żadnych problemów.

Podczas przeglądu wzięliśmy pod uwagę uwarunkowania zewnętrzne i wewnętrzne organizacji. Dotyczą one powiązań z innymi organizacjami oraz wewnętrznej struktury. Uwarunkowania zewnętrzne dotyczą klientów zewnętrznych, na przykład interesantów, dostawców. Wewnętrzne zaś przede wszystkim pracowników. Jeżeli organizacja wprowadzi rekomendowane zmiany, to będzie to miało pozytywny wpływ na interakcje z Klientami zewnętrznymi i pracownikami.



Cel przeglądu

Celem przeglądu jest dostarczenie informacji na temat aktualnego poziomu dostępności w odniesieniu do zatrudniania i obsługi Klientów. Przedstawiony w raporcie stan został przeanalizowany przez zespół audytorów i ekspertów. Podczas analizy wykorzystaliśmy narzędzia pomocnicze, w tym kwestionariusze wspomagające przegląd.

Wskazane w raporcie rekomendacje dotyczą zwiększenia dostępności organizacji, spełnienia wymagań prawnych i podniesienia jakości obsługi klientów.

Etapy przeglądu

Przegląd podzieliliśmy na następujące etapy:

1. Przygotowanie – jednostka samorządu terytorialnego otrzymała zestaw pytań i zagadnień, których przedłożenie w dniu rozpoczęcia przeglądu warunkuje rozpoczęcie prac analitycznych.
2. Badanie właściwe – analiza dokumentacji i informacji udostępnionej w ramach przygotowania przeglądu oraz przedkładanych w trakcie prac.
3. Uszczegółowienie pozyskanych informacji w ramach wywiadów eksperckich z przedstawicielami jednostki samorządu terytorialnego.
4. Podsumowanie prac związanych z przeglądem dokumentacji i procedur w zakresie dostępności.
5. Opracowanie raportu, zawierającego wnioski i rekomendacje.

Metodyka przeglądu

Metodyka przeprowadzenia przeglądu obejmuje:

1. Udostępnienie Urzędowi narzędzi samooceny pozwalających określić stopień jej dostępności.
2. Gromadzenie danych oraz działania na tych danych, takie jak:
 - a) analiza wypełnionych arkuszy samooceny z wykorzystaniem dostępnych informacji na temat Urzędu,
 - b) obserwacje bezpośrednie (np. w zakresie dostępności stron internetowych),



- c) pozyskiwanie informacji od personelu Urzędu, w formie pisemnej i podczas rozmów,
 - d) analiza dokumentacji Urzędu dostarczona w celu dokonania przeglądu.
3. Analizę zebranych danych i sformułowanie rekomendacji.
 4. Sporządzenie listy załączników do raportu w obszarach kluczowych dla rekomendowanych zmian.
 5. Przygotowanie raportu.

Podstawy prawne

Podczas przeglądu uwzględniliśmy poniższe akty prawne i regulacje:

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169).
2. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.). Dalej używamy skrótu „ustawa o zapewnianiu dostępności”.
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848). Dalej używamy skrótu „ustawa o dostępności cyfrowej”.
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824). Dalej używamy skrótu „ustawa o języku migowym”.
5. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372).
6. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 ze zm.).
7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 Kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065 ze zm.).
8. 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 (Warszawa, 5 kwietnia 2018 r.).



9. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2021 r. poz. 573).
10. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1282).
11. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r., poz. 1320 ze zm.).
12. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U.2021 r. poz. 1100 ze zm.).



Wyniki i rekomendacje

W każdym z opisanych dalej obszarów wskazaliśmy stan faktyczny oraz proponowane rekomendacje. Źródło wiedzy podczas przeglądu stanowiły dla nas dokumenty wymienione w załącznikach, wywiady z pracownikami organizacji oraz obserwacje. Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

Ocena ogólna

Przeprowadzony przegląd wskazał pewne uchybienia w zapewnieniu dostępności w szczególności w obszarze architektonicznym. W jednym z budynków urzędu – tzw. budynku „ratusza” istnieją przeszkody w swobodnym poruszaniu się po obiekcie przez osoby z niepełnosprawnościami, zwłaszcza ruchowymi (wysokie progi, stopnie schodów). Obiekt jest zabytkowy i objęty opieką konserwatora zabytków, każda zmiana z obrębie architektonicznym wymaga uzgodnienia i jego zgody. Natomiast drugi z budynków urzędu – tzw. „biurowiec” jest zaliczany do budynków wysokich (wieżowiec) i tylko częściowo jest dostępny dla osób z niepełnosprawnościami. Zgodnie z przepisami budowlanymi i przeciwpożarowymi jako budynek wysoki z obostrzeniami przeciwpożarowymi wynikającymi z jego konstrukcji i użytkowania ma ograniczenia w swobodnym przemieszczaniu się bowiem odcinki korytarzy na poszczególnych kondygnacjach są oddzielną strefą pożarową i wyposażone są w drzwi przeciwpożarowe z samozamykaczami, co stanowi spore utrudnienie w ich otwarciu przez osoby niepełnosprawne np. na wózku inwalidzkim. Stąd też istnieją spore ograniczenia w dostępie do wszystkich pomieszczeń zwłaszcza dla osób z niepełnosprawnością. Wewnętrzne procedury obsługi klientów nie uwzględniają obsługi osób niepełnosprawnych oraz nie przeprowadzono w jednostce szkolenia w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnością. Dokumenty wewnętrzne organizacji tj. Regulamin Organizacyjny i Regulamin Pracy uwzględniają osoby ze szczególnymi potrzebami (w tym osoby niepełnosprawne, kobiety w ciąży, karmiące). Program szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny uwzględnia specyfikę zatrudniania osób niepełnosprawnych. Procedury rekrutacyjne dla nowych miejsc pracy uwzględniają dostępność osobom niepełnosprawnym w ubieganiu się o pracę w audytowanej jednostce. Komunikacja wewnętrzna jednostki jest dostosowana do obsługi osób z



niepełnosprawnością (wydzielone są osobne pomieszczenia dla osób z niepełnosprawnością). W celu zapewnienia dostępności należy przeprowadzić przegląd dostępności w obszarze architektonicznym oraz informacyjno-komunikacyjnym, aby możliwe było wdrożenie zmian. Obligatoryjnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które obecnie nie zostały wypełnione.

Zatrudnianie

Opis stanu faktycznego

Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie wynosi 8,65% (9 osób na 104 osoby zatrudnione wg stanu na 01.09.2021 r.), dane przekazane przez jednostkę audytowaną.

W trakcie przeglądu zweryfikowano zapisy zawarte w dokumentach dotyczących naboru na stanowiska urzędnicze:

- inspektora ds. osobowych w Wydziale Organizacyjno-Administracyjnym
- inspektora ds. strefy płatnego parkowania w Wydziale Zamówień Publicznych i Inwestycji Miejskich
- Naczelnika Wydziału Mienia i Gospodarki Przestrzennej

W ww. dokumentach zawarte są klauzule wskazujące na ewentualne zatrudnienie osób z niepełnosprawnością oraz informujące o wskaźniku zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

W wymaganych do rekrutacji dokumentach: w pkt. 6) widnieje zapis: *„kandydaci, którzy zamierzają skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w art. 13 a ust. 2 ustawy o pracownikach samorządowych, są obowiązani do złożenia wraz z dokumentami kopii dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność”* oraz informacja o wskaźniku zatrudnienia osób niepełnosprawnych: *„W kwietniu 2021 roku wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta Bolesławiec, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej, społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, był wyższy niż 6%”*.

Takie zapisy stanowią o uwzględnianiu osób z niepełnosprawnościami na stanowiska urzędnicze i jednocześnie zgodne są z zasadą równości szans i niedyskryminacji w doborze na stanowiska pracy.



Zarówno w Regulaminie Organizacyjnym jak i Regulaminie Pracy Urzędu uwzględniono informacje dotyczące zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób niepełnosprawnych (Rozdział 2. Obowiązki Pracodawcy, Rozdział 5. Czas Pracy) i kobiet w ciąży oraz karmiących (Rozdział 9. Uprawnienia Pracowników Związane z Rodzicielstwem oraz *Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 48/2020 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 14 lutego 2020 r. Wykaz prac szczególnie uciążliwych, niebezpiecznych lub szkodliwych dla zdrowia, mogących mieć niekorzystny wpływ na zdrowie, przebieg ciąży lub karmienie dziecka piersią*).

W Regulaminie Pracy uwzględniono również specyfikę zatrudniania osób z orzeczeniami o różnym stopniu niepełnosprawności (par. 28 ust. 1, pkt. 3), należałoby jedynie uzupełnić zapisy w tym względzie w Regulaminie Organizacyjnym bowiem Zarządzenie Nr 317/2020 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 2 października 2020 r. w sprawie zmiany Zarządzenia nr 50/03 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 4 marca 2003 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Bolesławiec wprowadza jedynie zapisy dotyczące wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd Miasta Bolesławiec.

W badanej jednostce pracownicy zostali przeszkoleni z procedury ewakuacyjnej i zasad BHP, jednakże nie uwzględniono przeszkolenia w zakresie ewakuacji osób niepełnosprawnych.

Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia proponujemy następujące rekomendacje:

1. W ogłoszeniach konkursowych na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miasta dodać zapis wskazujący na możliwość przesyłania dokumentów aplikacyjnych w postaci elektronicznej, podpisanej podpisem osobistym, zaufanym lub kwalifikowanym. Pozwoli to na łatwiejsze przygotowanie i przesłanie aplikacji osobom z niektórymi rodzajami niepełnosprawności. Dodatkowo można zezwolić na publikowanie ogłoszeń o naborze na stronach internetowych organizacji pozarządowych działających na rzecz zatrudniania osób z niepełnosprawnością.



2. We wzorze ogłoszenia o naborze na stanowiska urzędnicze uwzględnić zachętę do aplikowania dla osób z niepełnosprawnością. Może ona brzmieć: *„Zachęcamy do składania aplikacji osoby z niepełnosprawnością.”*
3. Wprowadzenie do programu szkoleń pracowników, szkoleń podnoszących świadomość w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności oraz przeprowadzenie szkolenia w zakresie ewakuacji oraz zasad BHP osób z niepełnosprawnością.

Obsługa klienta

Opis stanu faktycznego

Organizacja nie wskazała procedur lub instrukcji obsługi osób z niepełnosprawnością. Instytucja posiada dwa budynki, w których obsługuje interesantów tj. budynek ratusza oraz budynek tzw. biurowca. W obu budynkach istnieją punkty BOI (Biuro Obsługi Interesantów) i usytuowane są one na parterze budynków. Obok punktu BOI na parterze zarówno w budynku ratusza, jak i w biurowcu wyznaczone są pokoje dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W obu budynkach nie ma tzw. punktów informacyjnych/recepcji wyposażonych/ej w pętlę indukcyjną. W budynku nie ma również oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W Urzędzie można jednak skorzystać z usługi tłumaczenia na polski język migowy online, na stronie wprowadzić nie ma wniosku o zapewnienie dostępności, ale zgodnie z deklaracją na stronie BIP osoba zainteresowana skorzystaniem z takiej obsługi – pomocy tłumacza migowego – do załatwienia spraw urzędowych może tego dokonać w każdej chwili, bez wcześniejszego powiadamiania urzędu. Usługa dostępna jest od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8:00 do 15:00 oraz w piątki od godz. 8:00 do 14:00. Przygotowany zestaw do komunikacji z osobami niesłyszącymi znajduje się w Urzędzie Miasta Bolesławiec przy ul. Piłsudskiego 1 w Biurze Obsługi Interesanta na parterze w pokoju nr 9.

Link do informacji znajduje się na stronie BIP pod linkiem:

https://xn--bolesawiec-e0b.pl/miasto/index.php?option=com_content&view=article&id=32:informacja-dla-nies%C5%82ysz%C4%85cych-i-q%C5%82uchoniemych-



[interesant%C3%B3w%20ur%C4%99du-miasta-boles%C5%82awiec&catid=15:miasto&Itemid=144](#)

Do obu budynków Urzędu Gminy można wejść z psem asystujący. Pracownicy Urzędu Miasta zostali przeszkoleni z procedury ewakuacyjnej i zasad BHP, jednakże nie uwzględniono przeszkolenia w zakresie ewakuacji osób niepełnosprawnych. Tylko w jednym budynku Urzędu Miasta tzw. biurowcu podmiot zapewnia ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami. Budynek ten wyposażony jest w system DSO (dźwiękowy system ostrzegania). Drugi budynek nie posiada takiego systemu, jest budynkiem zabytkowym, wpisanym do rejestru zabytków. Informacje te są umieszczone w deklaracji dostępności na stronie internetowej Urzędu w *Raporcie o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego*.

Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i wdrożenie procedury obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Uzupełnieniem mogą być karty z instrukcjami z prostymi wskazówkami. W procedurze należy uwzględnić kwestie obsługi w języku migowym, z wykorzystaniem AAC, składania wniosków przez osoby nie mogące czytać lub pisać, korzystanie z usług urzędu przez osoby mające problemy z poruszaniem się. Te dokumenty warto poddawać regularnej aktualizacji, by eliminować niejasności oraz uwzględniać poziom dostępności organizacji.
2. Przeprowadzenie przeglądu dokumentów opublikowanych na stronie organizacji i w biuletynie informacji publicznej pod kątem ich dostępności cyfrowej. Ułatwienie ich wypełniania i składania środkami komunikacji elektronicznej, w tym możliwość podpisywania dokumentów podpisami cyfrowymi: osobistym i zaufanym.
3. Dodanie na stronie internetowej zakładki skierowanej do osób z niepełnosprawnością. Gromadziłaby ona przydatne informacje. Jest to rozwiązanie tymczasowe, ponieważ w perspektywie kilku lat informacje te powinny być włączone w główny system informacyjny.
4. Do momentu wprowadzenia zmian w zakresie dostępności nałożonych ustawą zapewnienie obsługi klientów niepełnosprawnych np. w miejscu ich



zamieszkiwania. Umożliwienie im umówienia takiej wizyty zdalnie poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie urzędu lub też alternatywnie obsługa online z urzędnikiem, który pomoże załatwić daną sprawę lub pokieruje wskazując ścieżkę realizacji petentowi.

Dostępność architektoniczna

Opis stanu faktycznego

Urząd Miasta Bolesławiec posiada dwie siedziby:

1. Urząd Miasta Bolesławiec, Rynek 41

Budynek ratusza to obiekt zabytkowy, jest dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchowymi. Jednak posiada pewne przeszkody w swobodnym poruszaniu się po obiekcie osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza ruchowymi (wysokie progi, stopnie schodów). Obiekt jest objęty opieką konserwatora zabytków, każda zmiana musi być uzgodniona i konieczna zaakceptowana przez konserwatora. Po wielu latach uzgodnień z konserwatorem udało się zamontować windę w obiekcie, ułatwiającą poruszanie się osobom niepełnosprawnym. W budynku korytarze są szerokie, przestrzeń dostępna, wejście do windy znajduje się na parterze. Winda umożliwia dostęp na pozostałe kondygnacje Urzędu. W kabinie windy nie jest zainstalowana informacja głosowa. W budynku nie ma potrzeby zastosowania pochylni i podnośników. Urząd nie wykorzystuje pętli indukcyjnej. Toaleta dostosowana dla osób z niepełnosprawnościami usytuowana jest na parterze. Najbliższe 2 miejsca postojowe znajdują się w odległości 100 metrów od budynku Urzędu. Do budynku Urzędu można wejść ze wsparciem psa asystującego.

2. Urząd Miasta Bolesławiec, pl. Piłsudskiego 1

Budynek biurowca jest dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchowymi. W budynku korytarze są szerokie, przestrzeń dostępna, w budynku znajdują się dwie windy, wejście do wind znajduje się na parterze. Windy umożliwiają dostęp na pozostałe kondygnacje Urzędu. W kabinach nie jest zainstalowana informacja głosowa. W budynku nie ma potrzeby zastosowania pochylni i podnośników. Urząd nie wykorzystuje pętli indukcyjnej. Toaleta dostosowana dla osób z niepełnosprawnościami usytuowana jest na parterze. W pobliżu budynku



znajdują się wyznaczone miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych. Do urzędu mogą się udać osoby korzystające ze wsparcia psów asystujących. Na miejscu można skorzystać z usług tłumacza języka migowego on-line.

Budynek biurowca jest określany, zgodnie z przepisami budowlanymi i przeciwpożarowymi jako wysoki, z obostrzeniami przeciwpożarowymi wynikającymi z jego konstrukcji i użytkowania – ZL III (każdy odcinek korytarzy na poszczególnych piętrach jest oddzielną strefą pożarową z drzwiami przeciwpożarowymi z samozamykaczami (stąd też jest utrudnienie w ich otwarciu przez osoby niepełnosprawne np. na wózku inwalidzkim). Z tych właśnie względów w *Raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego* użyto określenia, że nie zapewnia się dostępu do wszystkich pomieszczeń, zwłaszcza dla osób z niepełnosprawnością.

W konsekwencji tych niedogodności w obiektach ratusza i biurowca sprowadzono obsługę interesantów na parter obiektów – utworzono BOI, wraz z wydzieleniem pomieszczenia dla obsługi osób z niepełnosprawnością.

Zatrudniona w urzędzie osoba ze znacznym stopniem niepełnosprawności (przemieszczająca się na wózku inwalidzkim), ma urządzone pomieszczenie do pracy także na parterze biurowca.

Wejście dla interesantów do obiektów Urzędu (do BOI) są z poziomu płyty rynku do budynku Ratusza (fot. nr 1) i z poziomu chodnika do budynku biurowca (fot. nr 2a).

Obok budynku ratusza (przy głównym wejściu) jest 9 miejsc postojowych. Budynek ratusza jak i płyta rynku jest w gestii konserwatora zabytków, brak zgody na oznakowanie miejsca parkowania dla niepełnosprawnych kolorem niebieskim.

Przed budynkiem biurowca (w bezpośrednim sąsiedztwie) jest 7 miejsc parkingowych z wyznaczeniem 3 miejsc dla niepełnosprawnych (fot. nr 2).

Po drugiej stronie budynku znajdują się parking ogólnodostępny na 95 miejsc (z wyznaczonymi miejscami dla niepełnosprawnych - fot. nr 3).

Miejsca dla osób niepełnosprawnych oznaczone są znakiem poziomym tzw. kopertą, szerokość miejsc jest zgodna z przepisami. Drzwi wejściowe spełniają wytyczne w zakresie szerokości, ich otwarcie nie wymaga użycia nadmiernej siły przez osoby



poruszające się na wózku inwalidzkim i osoby słabsze fizycznie, gdyż zostały one wyposażone w czujnik ruchu umożliwiający automatyczne otwarcie drzwi. Przy drzwiach znajduje się dzwonek umożliwiający wezwanie służby dozoru w celu ułatwienia wejścia do obiektu. Wejście jest dobrze oznaczone (fot. nr 2a).

Pracownicy Urzędu Miasta zostali przeszkoleni z procedury ewakuacyjnej i zasad BHP, szkolenie jednak nie uwzględniało ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.

Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przeprowadzenie audytu dostępności, w którego wyniku pojawią się propozycje poprawienia dostępności w sposób optymalny. Audyt powinien być przeprowadzony przed inwestowaniem w rozwiązania infrastrukturalne.
Zalecamy przeprowadzenie audytu w celu uniknięcia inwestycji niespełniających wymogów uniwersalnego projektowania.
2. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt. 1, lit. c) ustawy o zapewnianiu dostępności.**
Informację głosową może zapewnić osoba pracująca w okolicy wejścia.
Informację dotykową zapewnia plan dotykowy (tyflograficzny). Informację wizualną tablica informacyjna z odpowiednio dużymi czcionkami i kontrastem.
Informację głosową może zapewnić także system informacji głosowej w rodzaju Totupoint.
3. Uzupełnienie Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego o informacje dotyczące wykazu sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.
4. System alarmowy powinien powiadamiać pracowników i klientów zarówno dźwiękowo (syrena, dzwonek), jak i wizualnie (światła alarmowe, komunikaty wyświetlane na ekranie komputerów i tablicach informacyjnych).
5. W planie należałoby uwzględnić także ogólne podniesienie dostępności architektonicznej wszystkich budynków będących w posiadaniu gminy.

Dostępność cyfrowa

Opis stanu faktycznego

Weryfikacji w zakresie dostępności cyfrowej poddano stronę Jednostki mieszczącą się pod adresem <https://xn--bolesawiec-e0b.pl/miasto/> oraz stronę Biuletynu Informacji Publicznej mieszczącą się pod adresem <http://www.um.boleslawiec.bip.gov.pl/public/>

Strona internetowa Jednostki z uwagi na zamieszczenie na niej wielu różnorodnych elementów m.in.: menu z opcjami dostępności, menu strony, dwa banery informacyjne, ikony prowadzące do podstron, jest nieczytelna dla użytkownika. Banery zamieszczone na stronie w przeważającej części zawierają treści tekstowe co powoduje, iż jest ona nieprzejrzysta dla użytkownika.

Łącze do Deklaracji Dostępności na stronie Jednostki zamieszczone jest w stopce u dołu strony, z uwagi na zamieszczenie wielu elementów w pobliżu, nie jest ono w pełni dostrzegalne. Łącze do Deklaracji Dostępności na stronie BIP zamieszczono w sposób widoczny w prawym górnym rogu strony. Deklaracje Dostępności dla obu stron są niezgodne z wytycznymi Ministerstwa Cyfryzacji w zakresie merytorycznym oraz technicznym. Dodatkowo wstęp Deklaracji Dostępności na stronie Jednostki nachodzi na umieszczoną w tle grafikę. Obie Deklaracje są nieprzejryste w odbiorze.

Na stronie Jednostki oraz BIP udostępniono wyszukiwarkę, która ułatwia przeglądanie obu stron co skraca czas poszukiwań interesujących nas treści.

Na stronie Jednostki jak i na stronie BIP w górnej części strony mamy widoczne menu dostosowania kontrastu oraz czcionki do potrzeb użytkownika. Zmiana kontrastów działa poprawnie na obu stronach. Na stronie Jednostki nie działa opcja powiększenia/ pomniejszenia czcionki, natomiast na stronie BIP w zależności od używanej przeglądarki nie prawidłowo stopniuje się powiększenie czcionki (A+ powiększa, A++ pomniejsza w stosunku do A+). Obie strony są responsywne, brak możliwości zmiany kontrastów na stronie Jednostki na urządzeniu mobilnym. Na stronie Jednostki dodatkowo udostępniono funkcję odczytu tekstu aktualności zamieszczonych na stronie.



Na obu stronach możemy poruszać się za pomocą myszki i klawiatury. Stronny pozwalają na obsługę z wykorzystaniem podstawowych skrótów klawiaturowych. Miejsce, w którym aktualnie się znajdujemy jest zaznaczone widoczną ramką zarówno na stronie organizacji jak i BIP co ułatwia nawigację.

Na stronie Jednostki oraz BIP nie występują migające oraz dynamicznie zmieniające się treści.

Na stronie Jednostki brak mapy strony, co ma wpływ na indeksowanie przez roboty Google oraz pozycjonowanie. Na stronie BIP linki nie są przyjazne co może mieć negatywny wpływ na pozycjonowanie oraz na ich czytelność przez użytkownika. np. <http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/?id=58129>. Strona Jednostki posiada przyjazne linki oraz zmienne metatagi np. tytuły dla każdej podstrony np. <https://boleslawiec.pl/miasto/index.php/nasze-miasto>.

Zamieszczone na stronach grafiki nie posiadają tekstów alternatywnych przez co będą niewidoczne dla czytników stron. Transmisje z obrad Rady Gminy posiadają transkrypcje.

Weryfikacji dostępności na stronie Jednostki oraz stronie BIP poddano losowo wybrane dokumenty. W większości podstrony z udostępnionymi użytkownikowi plikami przekierowują na stronę BIP. Brak uporządkowanego repozytorium z udostępnionymi, możliwymi do edycji dokumentami. Poniżej zweryfikowane dokumenty:

- UCHWAŁA NR XLI/342/2013 RADY MIASTA BOLESŁAWIEC- dokument dostępny w warstwie tekstowej
- UCHWAŁA NR XXIX/343/2021 RADY MIASTA BOLESŁAWIEC- dokument dostępny w warstwie tekstowej, brak tekstów alternatywnych do zamieszczonych zdjęć
- Wniosek o wydanie dowodu osobistego- dokument dostępny w warstwie tekstowej, możliwość wypełnienia elektronicznie
- Deklaracja na podatek leśny- dokument w niedostępnej formie pdf

Na stronie Jednostki przechodząc do podstrony e-Usługi po wybraniu właściwego dla użytkownika Urzędu zostaje on przekierowany na platformę e-PUAP, gdzie umożliwia się złożenie wniosku on-line z wykorzystaniem profilu zaufanego.



Brak formularza kontaktowego na stronie Jednostki oraz BIP. Na stronach nie występuje dedykowana zakładka dotycząca tematu dostępności, która zawierałaby wszystkie niezbędne dokumenty, oraz opisane udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością oraz ze szczególnymi potrzebami. Zebranie powyższych informacji w skonkretyzowanym miejscu znacznie ułatwiłoby użytkownikowi odszukanie niezbędnych treści.

Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przeprowadzenie badania dostępności cyfrowej strony internetowej i biuletynu informacji publicznej organizacji. Zadanie to można zrealizować samodzielnie lub zlecając to podmiotowi zewnętrznemu. Rekomendujemy badanie przez podmiot zewnętrzny co pozwoli na uzyskanie obiektywnego oraz szczegółowego raportu.
2. Poprawę Deklaracji Dostępności w części technicznej oraz merytorycznej na stronie Jednostki oraz BIP. Część merytoryczną trzeba poprawić po przeprowadzeniu przeglądu dostępności. Część techniczną należy poprawić zgodnie z dokumentem „Warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego "Deklaracji Dostępności" opublikowanym w biuletynie informacji publicznej Ministerstwa Cyfryzacji.
3. Sprawdzenie poprawności działania dostosowań zmiany czcionki na stronie Jednostki oraz BIP
4. Ułatwienie składania pism w postaci elektronicznej poprzez dostarczenie wzorów wniosków w formie do edycji oraz wskazanie formularzy konkretnych usług oferowanych na portalu GOV.PL. Wnioski w postaci edytowalnej mogą być opublikowane w formacie WORD, RTF lub PDF z możliwością wypełniania lub w HTML.
5. Wprowadzenie formularza kontaktowego na obu stronach.
6. Wprowadzenie opisu alternatywnego do wszystkich grafik na stronach.
7. Utworzenie zakładki zawierającej wszystkie niezbędne dla osób z niepełnosprawnościami dokumenty.
8. Dostosowanie wszystkich dokumentów do standardów dostępności.
9. Stworzenie możliwości zmiany kontrastu w wersji mobilnej strony Jednostki.



10. Ograniczenie na stronie Jednostki zamieszczonych elementów wizualnych, uporządkowanie górnej sekcji strony głównej, ujednolicenie grafiki, tak aby utworzyć strona pozostała spójna i przejrzysta w odbiorze dla użytkownika

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Opis stanu faktycznego

Organizacja zapewnia kontakt z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Kontakt jest możliwy przez telefon, faks, pocztę elektroniczną. W urzędzie nie ma zainstalowanych pętli indukcyjnych ani innych technologii wspomagających słyszenie. Na stronie urzędu dostępna jest Informacja dla niesłyszących i głuchoniemych interesantów wskazująca na fakt, iż od 1 kwietnia 2012 r. weszła w życie ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2011.209.1243), która daje prawo osobom mającym trudności w komunikowaniu się do skorzystania z usług tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw w urzędzie.

Urząd Miasta Bolesławiec zapewnia obsługę osób głuchych dzięki usłudze tłumacza migowego. Osoba zainteresowana może skorzystać z pomocy tłumacza do załatwienia spraw urzędowych bez wcześniejszego powiadamiania urzędu. Usługa dostępna jest od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8:00 do 15:00 oraz w piątki od 8:00 do 14:00.

Przygotowany zestaw do komunikacji z osobami niesłyszącymi znajduje się w Urzędzie Miasta Bolesławiec przy ul. Piłsudskiego 1 w Biurze Obsługi Interesanta na parterze w pokoju nr 9.

Usługa ułatwia załatwienie spraw urzędowych poprzez stały dostęp do profesjonalnego tłumacza języka migowego za pośrednictwem wideotłumacza i przy pomocy pracownika urzędu.

W Urzędzie Miasta Bolesławiec dzięki tej usłudze osoby o specjalnych potrzebach mogą m.in.:

- załatwić sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego (zgłoszenie narodzin dziecka, wydanie odpisu aktu stanu cywilnego, zameldowanie się na pobyt stały lub



czasowy, zmiana imienia lub nazwiska, Rodzina 500+, zgłoszenie zgonu, zawarcie małżeństwa, odtworzenie aktu stanu cywilnego sporządzonego i inne)

- załatwić sprawy związane z nieruchomościami i zagospodarowaniem przestrzennym (uzyskanie wypisu i wypisu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, składanie uwag do planów miejscowych, podziały nieruchomości, nadanie numerów adresowych, przetargi itp.)
- załatwić sprawy związane z ewidencją działalności gospodarczej i licencjami (zarejestrowanie, zawieszenie lub zamknięcie działalności gospodarczej, uzyskanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych, zgłoszenie świadczenia usług hotelarskich, uzyskanie licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką itp.)
- załatwić sprawy związane z podatkami i opłatami (zgłoszenie/zmiana opodatkowania nieruchomości, uzyskanie ulg podatkowych, opłaty od posiadania psa, inne zaświadczenia)
- załatwić sprawy związane z wyborami (wpisanie lub skreślenie z rejestru wyborców, udostępnienie rejestru wyborców, wydawanie zaświadczeń o prawie do głosowania)
- załatwić sprawy związane ze świadczeniami pieniężnymi za ćwiczenia wojskowe
- załatwić sprawy dotyczące ewidencji ludności i dowodów osobistych (zameldowanie/wymeldowanie na pobyt stały lub czasowy, udostępnienie danych z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców, wyrobienie dowodu osobistego, zawiadomienie o utracie dowodu osobistego, PESEL, uzyskanie zaświadczeń)
- załatwić sprawy związane z infrastrukturą miejską i ochroną środowiska (uzgodnienie lokalizacji zjazdu z drogi publicznej, zajęcie pasa drogowego, umieszczenie reklamy, uzgodnienie lokalizacji sieci uzbrojenia technicznego, usunięcie drzew lub krzewów, decyzje o środowiskowych uwarunkowaniach)
- załatwić sprawy związane z gospodarką odpadami komunalnymi (opłaty za gospodarowanie odpadami, uzyskanie wpisu do rejestru działalności regulowanej)



- załatwić sprawy związane z oświatą kulturą i działalnością pożytku publicznego (zgłoszenie lub wykreślenie z ewidencji szkół, uzyskanie wpisu/wykreślenie z rejestru żłobków, przyznawania stypendium, zasiłków szkolnych dla uczniów, uzyskanie zezwolenia na przeprowadzenie imprezy masowej)

Link do tej informacji znajduje się na stronie BIP pod linkiem:

https://xn--bolesawiec-e0b.pl/miasto/index.php?option=com_content&view=article&id=32:informacja-dla-nies%C5%82ysz%C4%85cych-i-q%C5%82uchoniemych-interessant%C3%B3wurz%C4%99du-miasta-boles%C5%82awiec&catid=15:miasto&Itemid=144

Na stronie internetowej nie ma informacji o zakresie działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym.

Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i opublikowanie informacji o zakresie działalności organizacji w tekście odczytywalnym maszynowo, nagraniu tłumaczenia na polski język migowy i w tekście łatwym do czytania. Tekst odczytywalny maszynowo to podstrona z informacją. Tekst łatwy do czytania (ETR) to specjalny format informacji przeznaczony dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt. 3, lit. c) ustawy o zapewnianiu dostępności.**
2. Opublikowanie informacji o sposobie zgłaszania zapotrzebowania na usługę lub świadczenie, o których mowa w ustawie o języku migowym. **Obowiązek publikacji wynika z art. 14 tej ustawy.**
3. Wprowadzenie do planu działań zadań polegających na zapewnieniu pętli indukcyjnych. Dotyczy to w szczególności miejsc obsługi klientów i miejsc spotkań. Każde miejsce z pętlą indukcyjną powinno być oznakowane. W planie należy dodać terminy realizacji (harmonogram).



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego dla budynku biurowca Urzędu Miasta Bolesławiec przy pl. M.J. Piłsudskiego 1
2. Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego dla budynku Ratusza Urzędu Miasta Bolesławiec Rynek 41
3. Dokumentacja zdjęciowa wejść do budynku Ratusza oraz budynku biurowca Urzędu Miasta Bolesławiec
4. Ogłoszenie na stanowiska urzędnicze - nabór na stanowisko Inspektora ds. osobowych Wydziale Organizacyjno - Administracyjnym. Data upublicznienia 15.09.2021 r.,
5. Ogłoszenie na stanowiska urzędnicze - nabór na stanowisko inspektora ds. strefy płatnego parkowania w Wydziale Zamówień Publicznych i Inwestycji Miejskich. Data upublicznienia 15.06.2021 r.,
6. Ogłoszenie na stanowiska urzędnicze – nabór na stanowisko Naczelnika Wydziału Mienia i Gospodarki Przestrzennej. Data upublicznienia 19.05.2021 r.,
7. Informacja dla niesłyszących i głuchoniemych interesantów Urzędu Miasta Bolesławiec
https://xn--bolesawiec-e0b.pl/miasto/index.php?option=com_content&view=article&id=32:informacja-dla-nies%C5%82ysz%C4%85cych-i-g%C5%82uchoniemych-interesant%C3%B3w-wurzu-miasta-boles%C5%82awiec&catid=15:miasto&Itemid=144
8. Regulamin Organizacyjny, tekst ujednolicony przez Referat Organów Gminy Miejskiej Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego, grudzień 2007 r.
9. Zarządzenie Nr 317/2020 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 2 października 2020 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 50/03 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 4 marca 2003 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Bolesławiec
http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/get_file_contents.php?id=211473
10. Zarządzenie Nr 48/2020 Prezydenta Miasta Bolesławiec z dnia 14 lutego 2020 w sprawie ustalenia Regulaminu Pracy Urzędu Miasta Bolesławiec



<http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/?id=109330>

11. Program instruktażu ogólnego w zakresie BHP dla pracowników Urzędu Miasta Bolesławiec

12. Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego

13. Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez Urząd.

<http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/?id=110599>

14. UCHWAŁA NR XLI/342/2013 RADY MIASTA BOLESŁAWIEC UCHWAŁA NR

http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/get_file_contents.php?id=145339

15. XXIX/343/2021 RADY MIASTA BOLESŁAWIEC

http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/get_file_contents.php?id=217057

16. Wniosek o wydanie dowodu osobistego

http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/get_file_contents.php?id=221396

17. Deklaracja na podatek leśny

http://www.um.boleslawiec.bip-gov.pl/public/get_file_contents.php?id=199661

Uzasadnienie

Zgodnie z obowiązującym stanem prawnym jednostka samorządu terytorialnego jest zobligowana do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w obszarze architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym. RS