



Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

2021 r.

Raport został opracowany na potrzeby realizacji projektu:

Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Północnego nr PO WR.02.18.00-00-0084/20

POWR 2014-20220 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	13
Obsługa klienta	14
Opis stanu faktycznego	14
Rekomendacje	14
Dostępność architektoniczna	15
Opis stanu faktycznego	15



Rekomendacje	18
Dostępność cyfrowa.....	19
Opis stanu faktycznego	19
Rekomendacje	21
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	22
Opis stanu faktycznego	22
Rekomendacje	24
Załączniki, dokumenty źródłowe:.....	25



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 Działdowo

Adres siedziby: ul. Zamkowa 12, 13-200 Działdowo

Strona internetowa: <https://www.dzialdowo.pl/k/urzed-miasta/>

Biuletyn informacji publicznej: <http://bip.dzialdowo.eu/>

Adres email: umdzialdowo@netbiz.com.pl

Telefon: (+48) 23 697 04 00

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji: Nina Leśna, Główny specjalista ds. bhp, Inspektor ppoż.

Zespół dokonujący przeglądu:

1. Sara Kononowicz

Omówienie przeglądu

Raport sporządzony został na podstawie analizy procedur oraz procesów, zarówno sformalizowanych, jak i niesformalizowanych. Na potrzeby realizacji przeglądu JST przekazała 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 JST przebiegała w sposób prawidłowy umożliwiając w sposób rzetelny przygotowanie raportu z przeglądu.

Podczas przeglądu wzięte zostały pod uwagę uwarunkowania zewnętrzne i wewnętrzne organizacji dotyczące min. powiązań z innymi organizacjami oraz wewnętrznej struktury. Uwarunkowania zewnętrzne dotyczą klientów zewnętrznych, na przykład interesantów. Wewnętrzne zaś przede wszystkim pracowników. Wprowadzenie rekomendowanych rozwiązań będzie miało pozytywny wpływ na interakcje z klientami zewnętrznymi i pracownikami.



Cel przeglądu

Cel przeglądu stanowi dostarczenie informacji na temat aktualnego poziomu dostępności w odniesieniu do zatrudniania i obsługi Klientów. Przedstawiony w raporcie stan został przeanalizowany w sposób rzetelny w oparciu o pozyskane dane. Podczas analizy wykorzystano 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 2018r.).
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 wskazany został stan faktyczny oraz proponowane rekomendacje. Źródło wiedzy podczas przeglądu stanowiły dokumenty wymienione w załącznikach, wywiady z pracownikami JST oraz obserwacje. Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

Ocena ogólna

Przeprowadzony przegląd wskazał możliwości doskonalenia w zapewnieniu dostępności w zakresie obsługi i zatrudnienia jak również uchybienia w dostępności cyfrowej oraz architektonicznej. W celu zapewnienia wszystkich aspektów w dostępności zgodnie z wymaganiami zaleca się również przeprowadzenie audytu dostępności w obszarze architektonicznym. Obligatoryjnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które dotychczas nie zostały wypełnione a wskazane zostały w przedstawionym raporcie. Jednostka posiada świadomość na temat możliwych wdrożeń oraz miejsc, które wymagają doskonalenia. Należy zaznaczyć, iż część dokumentów została przygotowana w sposób rzetelny, uwzględniając aspekty związane z zatrudnianiem osób niepełnosprawnych, w tym ogłoszenia na wolne stanowiska. W trakcie przeglądu na stronie UM zwrócono również szczególną uwagę na załącznik do zarządzenia nr 49/2013, gdzie opisano misję Urzędu Miasta Działdowo. Według dokumentu celem jego istnienia, jest:

- *po pierwsze: Klient*

Pełnienie służebnej roli względem Klientów Urzędu - pracownicy Urzędu partnerem Klienta Urzędu.

- *po drugie: przejrzysty Urząd*

Kierowanie się zasadami etyki, wykonując swoją pracę sumiennie, sprawnie i bezstronnie, z poszanowaniem godności własnej i godności innych.

- *po trzecie: sprawny Urząd*

Ciągle doskonalenie przyjętych rozwiązań organizacyjnych i informatycznych, w tym również wynikających z wdrożonego w Urzędzie systemu kontroli zarządczej.

- *po czwarte: profesjonalizm w służbie publicznej*

Promowanie profesjonalnych postaw pracowników, stwarzając im warunki stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

- *po piąte: rozwój*

Osiągnięcie i utrzymanie wysokiego standardu świadczonych usług kierowanie się dobrem mieszkańców, dbanie i jak najlepszą znajomość ich oczekiwań oraz zaspokajanie co raz większego zakresu i poziomu tych oczekiwań.

- *po szóste: współpraca, informacja i komunikacja Współpracowanie, na zasadach partnerstwa, w tworzeniu dogodnych warunków i klimatu sprzyjających zaspokajaniu zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej. Zapewnienie efektywnego przekazywania i wymiany (w odpowiedniej formie i odpowiednim czasie) ważnych (właściwych i rzetelnych) informacji: wewnętrznych (w obrębie struktury organizacyjnej Urzędu) i zewnętrznych (z podmiotami zewnętrznymi) mających wpływ na osiągnięcie celów i na potrzeby związane z realizacją zadań Urzędu.*

Zawarcie takiej informacji stanowi dobrą praktykę i winno być przykładem dla pozostałych JST.

Zatrudnianie

Opis stanu faktycznego

Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami na dzień sporządzenia raportu zgodnie z przedstawionymi przez Urząd danymi wynosi poniżej 6% (dokładny wskaźnik 2,9% obliczony na podstawie: liczba etatów ogółem 69 w tym 2 etatów osób niepełnosprawnych. Wskazana informacja została przekazana w ankiecie z dnia 13.09.2021 r. oraz potwierdzona w rozmowie telefonicznej z panią Niną Leśną. Urząd w sposób systematyczny współpracuje zarówno z PUP jak również z NGO w celu pozyskania pracowników na wolne stanowiska pracy.

W trakcie przeglądu, weryfikacji podlegały zapisy zawarte w dokumencie z dnia 04.11.2021 r. dotyczącym naboru na wolne stanowisko urzędnicze podinspektor w biurze rady (OR.2110.5.2021). W ogłoszeniu w punkcie 5 zawarto następujące informacje dotyczące warunków pracy na stanowisku:



1) Warunki dotyczące charakteru pracy i sposobu wykonywania zadań:

a) praca w środowisku administracyjno – biurowym;

b) praca przy komputerze powyżej połowy dobowego wymiaru czasu pracy;

2) Miejsce i otoczenie organizacyjno-techniczne stanowiska pracy:

dojazd do budynku Urzędu Miasta Działdowo przy ul. Zamkowej 12 o nawierzchni asfaltowej i podjazdem o nawierzchni kostki brukowej, szerokość 4,5 m zakończony placem manewrowym z wyznaczonymi miejscami parkingowymi dla osób

niepełnosprawnych. Możliwość wjazdu na teren Urzędu Miasta osób z dysfunkcją układu ruchu na wózkach inwalidzkich pomimo 10% spadku na drogach i dojazdach osób niepełnosprawnych poprzez użycie podnośnika dla niepełnosprawnych.

Schody: szerokość średnia stopnia 1,2 m, zabezpieczone balustradą metalową z wypełnieniem ze szkła bezpiecznego. Podłogi i posadzki: wykładziny podłogowe, terakota.

Temperatura pomieszczenia stałej pracy 20-23 oC, wilgotność 40-60 %. Wysilek: praca lekka. Przejścia, dojścia: szerokość 0,9 m - 1,5 m. Zachowane minimum 2 m² wolnej powierzchni i 13 m³ wolnej objętości. Możliwość użycia dźwigu osobowego o wymiarach kabiny 1,1x1,4x2,1 m. Pomieszczenie pracy znajduje się na II piętrze budynku Urzędu Miasta Działdowo z możliwością wjazdu na to piętro windą.

Zagrożenia wynikające z oceny ryzyka zawodowego na stanowisku pracy: zagrożenie uderzeniem o krawędzie wyposażenia pomieszczeń, poślizgnięcie, potknięcie, przeciążenia układu mięśniowo- szkieletowego, przeciążenia zmysłu wzroku itp.

W punkcie 6 : Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miasta Działdowo, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w miesiącu październiku 2021 r. jest niższy niż 6 %. W wymaganych dokumentach w punkcie 6 zawarto informację na temat konieczności dostarczenia kopii dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność – w przypadku kandydata, który zamierza skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w



art. 13a. ust. 2 ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1282 t.j.). Na stanowisko aplikować można składając dokumenty osobiście lub pocztą tradycyjną: ofertę i wszystkie wymagane dokumenty należy złożyć osobiście lub przesłać na adres Urzędu Miasta, 13-200 Działdowo, ul. Zamkowa 12, w zamkniętej kopercie z dopiskiem: „Nabór na wolne stanowisko urzędnicze w Urzędzie Miasta Działdowo – Podinspektor w Biurze Rady” do dnia 15.11.2021 r. (decyduje data faktycznego wpływu do Urzędu). Z punktu widzenia dostępności istotnym jest zawarcie obszernego wyjaśnienia dotyczącego miejsca wykonywania stosunku pracy. W ogłoszenie nie zawarto natomiast zachęty do aplikowania przez osoby niepełnosprawne, co z uwagi na niski wskaźnik w UM mogłoby stanowić dobrą praktykę oraz co równie istotne czynnik wpływający na zwiększenie poziomu zatrudnienia.

Zgodnie ze wzorem wniosku stanowiącym załącznik do w procedury naboru na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na wolne kierownicze stanowiska urzędnicze, w Urzędzie Miasta Działdowo, w ogłoszeniu dotyczącym naboru dokumenty można składać osobiście lub pocztą tradycyjną.

W paragrafie § 13 przedmiotowego dokumentu ujęto istotną z punktu dostępności informację na temat testu wiedzy i kompetencji:

- 1. Na selekcję końcową kandydatów składają się:*
 - 1) rozmowa kwalifikacyjna (obligatoryjnie);*
 - 2) test wiedzy i kompetencji (fakultatywnie);*

Oraz w ujęciu przepisów prawa § 14, punkt 3:

Jeżeli w Urzędzie wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w miesiącu poprzedzającym datę upublicznienia ogłoszenia o naborze, jest niższy niż 6%, pierwszeństwo w zatrudnieniu na stanowiskach urzędniczych, z wyłączeniem kierowniczych stanowisk urzędniczych, przysługuje osobie niepełnosprawnej, o ile znajduje się w gronie osób, o których mowa w ust.2.

W regulaminie pracy JST zawarto szereg informacji na temat osób niepełnosprawnych, w tym kwestię związaną z dyskryminacją oraz: w punkcie 15)



udzielanie pomocy poprzez obsługę w miejscu zamieszkania, o ile zostanie zgłoszona taka potrzeba, w załatwianiu spraw osób niepełnosprawnych i starszych, dla których ich osobiste załatwienie w siedzibie Urzędu jest niemożliwe bądź znacznie utrudnione ze względu na stan zdrowia lub wiek. W § 26 Tygodniowy rozkład czasu pracy, od poniedziałku do piątku (godziny rozpoczynania i zakończenia pracy), pracowników zatrudnionych w niepełnym wymiarze czasu pracy ustala się indywidualnie. W § 28 punkt 3. Pracownicy niepełnosprawni mają prawo do 30 minut przerwy w pracy wliczanej. W § 58 punkt 5) uwzględniać ochronę zdrowia pracownic w ciąży lub karmiących dziecko piersią oraz pracowników niepełnosprawnych w ramach podejmowanych działań profilaktycznych, do czasu pracy.

W Urzędzie nie ma dodatkowych, wewnętrznych regulacji dotyczących zatrudnienia i pracy uwzględniających specyfikę osób z niepełnosprawnościami w kwestii zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie stosowanego w wyżej wymienionym zakresie.

Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia proponujemy następujące rekomendacje:

1. We wzorze ogłoszenia stanowiącym załącznik Nr 3 do zarządzenia Nr 4/09 Burmistrza Miasta Działdowo – Kierownika Urzędu Miasta Działdowo z dnia 18 lutego 2009 r. dotyczącym naboru poddaje się rozważeniu możliwość uwzględnienia zachęty do aplikowania dla osób z niepełnosprawnością. Może ona brzmieć w sposób następujący „Zachęcamy do składania aplikacji osoby z niepełnosprawnością.”
2. W zarządzenia Nr 4/09 Burmistrza Miasta Działdowo – Kierownika Urzędu Miasta Działdowo z dnia 18 lutego 2009 r., należy rozważyć możliwość przesyłania dokumentów aplikacyjnych w postaci elektronicznej, podpisane podpisem osobistym, zaufanym lub kwalifikowanym. Pozwoli to na łatwiejsze przygotowanie i przesłanie aplikacji osobom z niektórymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Wprowadzenie do programu szkoleń pracowników, szkoleń podnoszących świadomość w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności



oraz przeprowadzenie szkolenia w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnością.

Obsługa klienta

Opis stanu faktycznego

Na dzień sporządzenia raportu w JST nie istnieją procedury obsługi klientów z niepełnosprawnościami związane z kwestią pomocy w wypełnianiu dokumentów, asystowania w czynnościach urzędowych, obsługi poza kolejnością, obsługi w domu. Pracownicy Urzędu nie zostali przeszkoleni w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami, jak również nie wiedzą jak reagować w przypadku żądania zapewnienia dostępności w tym dostępu alternatywnego.

Z uwagi na występujące bariery architektoniczne w części budynków osoba z niepełnosprawnością nie może się dostać na każdą kondygnację oraz do każdego pomieszczenia zajmowanego przez JST. W głównym budynku UM osoba z niepełnosprawnościami może dostać się do pomieszczeń znajdujących się na parterze, piętrze i drugim piętrze, nie ma jednak możliwości dostępu do biur znajdujących się na ostatniej kondygnacji.

W budynkach nie znajduje się pętla indukcyjna, ani inne urządzenie wspomagające słyszenie. W Urzędzie nie można skorzystać z usługi tłumaczenia na polski język migowy online oraz za pośrednictwem kontaktu bezpośredniego. JST nie posiada podpisanej umowy, kwestia tłumacza uzgodnienia została w sposób alternatywny telefonicznie z panią Barbarą Pardą, która w przypadku wystąpienia takiej konieczności zapewnienia tłumacza w UM Działdowo. W związku z powyższym brak jest również wdrożonych procedur wnioskowania o tłumacza.

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. Przeprowadzenie cyklicznych szkoleń z obsługi osób z niepełnosprawnościami. Wprowadzenie ich do programu szkoleń pracowników ma za zadanie podnoszenie świadomości w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności.
5. Podpisanie umowy z tłumaczem polskiego języka migowego.
6. Utworzenie procedur dotyczących wnioskowania o tłumacza.
7. Zakup pętli indukcyjnej, którą należy oznakować zgodnie z wymaganiami.

Dostępność architektoniczna

Opis stanu faktycznego

Główny budynek Urząd Miasta mieści się przy ul. Zamkowej 12, 13-200

Działdowo. Budynek administracyjny Urzędu Miasta posiada jedno wejście od strony ulicy Zamkowej, które jest dostosowane dla osób niepełnosprawnych (podnośnik pionowy, wejście do budynku z poziomu dziedzińca). Drzwi posiadają szerokość 131 cm - otwierają się bez problemu, jednak nie zostały one oznaczone w sposób klarowny. Na prawej ścianie przy drzwiach wejściowych jest zamontowany domofon, którym można przywołać pracownika Biura. Do wejścia głównego można podjechać samochodem, wysiąść i na wózku wjechać do budynku UM Działdowo. Dwa miejsca parkingowe znajdują się na parkingu należącym do UM Działdowo. Miejsca są oznakowane, o odpowiednich wymiarach. Nawierzchnia z nieregularnej małogabarytowej kostki granitowej. Dodatkową alternatywę stanowi możliwość



wjazdu na teren dziedzińca zamkowego. Do Urzędu przy ul. Zamkowej 12 można również dojechać wznowioną od 01.09.2021 r. komunikacją miejską, najbliższy przystanek oddalony jest o 70 metrów od budynku. Obiekt posiada windę podnoszącą do II piętra umożliwiającą dostęp do większości wydziałów, schodolaz, podnośnik pionowy oraz korytarz o szerokości około 1,5 metra. Na parterze i I piętrze znajdują się dwie odpowiedniej wielkości toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, brak jest jednak systemu wzywania pomocy. Poręcze w budynku są innego koloru niż ściana. Schody są innego koloru jednak nie posiadają dodatkowych oznaczeń. Do JST można wejść z psem asystującym. W Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego na dzień sporządzenia raportu nie ujęto zapisów na temat możliwości ewakuacji osób niepełnosprawnych.

Budynek przy Pl. Mickiewicza 43 (Ratusz – Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Obywatelskich, Kasa) Budynek posiada jedno wejście od strony fontanny, drugie od strony parkingu i trzecie od strony ulicy Jagiełły. Wejścia pierwsze i trzecie dostosowano dla osób niepełnosprawnych za pośrednictwem podjazdu stałego wyposażonego w poręcze i pochwyt. Drzwi do głównego wejścia posiadają szerokość wynoszącą 201 cm, w tym brak oznaczeń oraz podjazdu, drzwi od bocznego wejścia posiadają szerokość 142 cm, otwierane są sporadycznie, jedynie w sytuacji zaistnienia potrzeby skorzystania przez osobę niepełnosprawną poruszającą się na wózku z uwagi na znajdujący się przy schodach podjazd. Drzwi od strony wejścia do kasy posiadają szerokość wynoszącą 128 cm oraz podjazd dla niepełnosprawnych. Wszystkie pomieszczenia Urzędu Miasta znajdują się na poziomie parteru. Korytarz o szerokości ponad 1,5 metra. Poręcze oraz schody w budynku są innego koloru niż ściana, brak jest jednak dodatkowych oznaczeń. W budynku brak jest toalety dla interesantów. Przedmiotowe pomieszczenie dostosowane dla niepełnosprawnych znajduje się na I piętrze budynku w pomieszczeniach muzeum brak windy, natomiast znajduje się tam schodolaz. Z toalety można korzystać w każdy dzień z wyłączeniem poniedziałków. W muzeum toaleta dla niepełnosprawnych dostosowana jest do potrzeb osób niepełnosprawnych. W budynku nie ma pętli indukcyjnej oraz windy. Wokół budynku znajduje się ogólnie dostępny parking z wyznaczonymi czterema miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych. Do Urzędu przy ul. Zamkowej 43 można również dojechać wznowioną od 01.09.2021 r. komunikacją miejską, najbliższy



przystanek oddalony jest o 235 metrów od budynku. Do budynku można wejść z psem asystującym. W Urzędzie Miasta Działdowo nie zatrudniono osoby posługującej się językiem migowym. Interesant może skorzystać z obsługi w języku migowym po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania. W Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego na dzień sporządzenia raportu nie ujęto zapisów na temat możliwości ewakuacji osób niepełnosprawnych

Budynek przy ul. Zamkowej 6 (Centrum Aktywności Organizacji Pozarządowych)

Budynek posiada dwa wejścia dostępne z poziomu gruntu, dostosowane dla osób niepełnosprawnych. Drzwi posiadają szerokość wynoszącą 133 cm, otwierają się bez problemu jednak nie zostały oznaczone w sposób klarowny. Obiekt posiada windę podnoszącą do wysokości I poddasza umożliwiającą dostęp do większości pomieszczeń w budynku, szerokość korytarzy dostosowana jest do potrzeb osób niepełnosprawnych. W budynku znajduje się jedna toaleta, której wielkość jest dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych, pomieszczenie nie posiada systemu wezwania pomocy. Poręcze oraz schody w budynku są innego koloru niż ściana, brak jest jednak dodatkowych oznaczeń. Przy ul. Zamkowej 6 z uwagi na zabytkowy charakter budynku brak jest możliwości dostosowania schodów wewnętrznych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Obiekt ten posiada jednak windę. Brak pętli indukcyjnej. Na terenie działki znajdują się oznakowane miejsca postojowe z wyznaczonym jednym miejscem dla osób niepełnosprawnych. Istnieje również możliwość dojazdu utwardzonym podjazdem pod sam budynek i drzwi wejściowe. Do Urzędu przy ul. Zamkowej 6 można również dojechać wznowioną od 01.09.2021 r. komunikacją miejską, najbliższy przystanek oddalony jest o 180 metrów od budynku. Do budynku można wejść z psem asystującym. W Urzędzie Miasta Działdowo nie zatrudniono osoby posługującej się językiem migowym. Interesant może jednak skorzystać z obsługi w języku migowym po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania, dzięki umowie ustnej z panią Barbarą Pardą, która w przypadku wystąpienia takiej konieczności zapewnienia tłumacza w UM Działdowo. W Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego na dzień sporządzenia raportu nie ujęto zapisów na temat możliwości ewakuacji osób niepełnosprawnych

Budynek przy ul. Grunwaldzkiej 7 (Straż Miejska)



Budynek przy ul. Grunwaldzkiej 7 nie jest dostosowany dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób niepełnosprawnych. W budynku brak jest pochylni, platform, nie zainstalowano windy, szerokość korytarzy nie spełnia wymagań, brak jest również pętli indukcyjnej oraz tożsamych wpierających słyszenie technologii w tym informacji głosowych. Poręcze oraz schody w budynku są innego koloru niż ściana, brak jest jednak dodatkowych oznaczeń. Przy budynku nie ma utwardzonego parkingu. Do organizacji można wejść z psem asystującym. W Urzędzie Miasta Działdowo nie zatrudniono osoby posługującej się językiem migowym, jednak z uwagi na umowę ustną z panią Barbarą Pardą, która w przypadku wystąpienia takiej konieczności zapewnienia tłumacza w UM Działdowo interesant może skorzystać z obsługi w języku migowym po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania. W Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego na dzień sporządzenia raportu nie ujęto zapisów na temat możliwości ewakuacji osób niepełnosprawnych.

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. Przeprowadzenie audytu dotyczy wszystkich wskazanych w stanie obecnym budynków.
2. Uzupełnienie Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego o informacje dotyczące ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna zawierać wykaz sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna obejmować wyznaczenie osób odpowiedzialnych za ewakuację osób z niepełnosprawnościami oraz niezbędne procedury.
3. System alarmowy powinien powiadamiać pracowników i klientów zarówno dźwiękowo (syrena, dzwonek), jak i wizualnie (światła alarmowe, komunikaty wyświetlane na ekranie komputerów i tablicach informacyjnych).
4. Montaż ścieżki dotykowej. Ścieżka dotykowa najlepiej gdy jest kontrastowa w stosunku do nawierzchni i składa się z dwóch elementów: pasa prowadzącego – ciąg elementów z podłużnymi wypukłościami umieszczonych powyżej



poziomu posadzki, stanowiących dotykowe oznakowanie trasy wolnej od przeszkód, które mają doprowadzać do następujących konkretnych miejsc: przejścia dla pieszych, schody, windy, wejścia, wyjścia, plany plastyczne, kasy, punkty informacyjne, toalety, telefony alarmowe; pól uwagi – elementy punktowo wypukłe ułożone w miejscach zakrętów, rozgałęzień, punktów docelowych, do których doprowadza ścieżka;

5. Wprowadzenie pasa ostrzegawczego, który powinien być niekontrastowy, ale widoczny – zbiór elementów wypukłych umieszczonych powyżej poziomu posadzki, umożliwiających ich postrzeganie przez dotyk, umieszczanych w odległości określonej w dalszej części materiału, przed początkiem i na końcu każdego biegu schodów.
6. Wszystkie zmiany wysokości podłoża (progi, schody) powinny być oznaczone ostrzegawczym, kontrastowym kolorem.
7. Szklane powierzchnie powinno się oznaczać kontrastowym pasem szerokości 10-15 cm na wysokości oczu, tj. 1,4-1,7 m. Dodatkowo kontrastowy pas szerokości 10-15 cm powinno umieszczać się wokół drzwi (obramowanie drzwi).

Dostępność cyfrowa

Opis stanu faktycznego

Przeglądowi poddane zostały dwie strony, główna strona urzędu pod adresem <https://www.dzialdowo.pl/> oraz Biuletyn Informacji Publicznej <http://bip.dzialdowo.eu/>. W obu przypadkach wykazane zostały miejsca wymagające poprawienia lub udoskonalenia. Na głównej stronie urzędu użytkownik może jedynie ustawić kontrast oraz zmienić wielkość tekstu. Zmiana rozmiaru czcionki możliwe jest również za pomocą podstawowych skrótów w tym panelu dotykowego (prawy). Tekst po zmianie rozmiaru jest czytelny. Obsługa strony możliwa jest również z wykorzystaniem podstawowych skrótów klawiatury. W czasie sprawdzania funkcjonalności skrótu TAB wykryto błędy uniemożliwiające prawidłową nawigację (nielogiczne przeskakiwanie kursora, część elementów widoczna jako osobny tekst w ramce, część w pasku na dole strony). W czasie sprawdzania strony, zweryfikowano również prawidłową formułę linków, tematów oraz nagłówków, które są zrozumiałe oraz przyjazne. Na stronie brak jest alternatyw tekstowych dla treści nietekstowych. Na stronie zastosowano udogodnienie w postaci linków, które w sposób prosty



pozwalają przejść do dalszej treści. „więcej”. Materiały audio i filmy nie zawierały transkrypcji tekstowej jak również tłumaczenia na polski język migowy. Próby dokonano na podstawie: XXXIV sesji Rady Miasta Działdowo, XXXIII sesji Rady Miasta Działdowo, XXXI nadzwyczajnej sesji Rady Miasta Działdowo. Język strony prawidłowy. Na stronie zastosowano jako ułatwienie lupkę „szukaj”, brak jest jednak elektronicznego formularza kontaktu, z wyjątkiem ikony wiadomości, która przekierowuje do programu.

Na głównej stronie łącze do deklaracji zostało zamieszczone na dole strony. Deklaracja została sporządzona w sposób niezgodny z wytycznymi w zakresie technicznym. Błędy dotyczą min. obowiązkowych identyfikatorów (a11y-data-sporządzenie, a11y-kontakt, a11y-osoba, ay11-email, a11-telefon, a11y-procedura, a11-architektura).

Na stronie BIP użytkownik ma możliwość zmiany wielkości czcionki, kontrastu, ustawienia wersji tekstowej oraz wybór kanały RSS. Rozmiar tekstu można również ustawić za pomocą panelu oraz skrótów ctrl+/ctrl-. Nawigacja strony możliwa jest również z wykorzystaniem orzypisanych podstawowych skrótów klawiatury. Elementy wybrane kursorem (w tym z wykorzystaniem skrótu TAB) są prawidłowo oznaczone (ramka). W czasie przeglądu sprawdzone zostały również linki, tematy oraz nagłówki (prawidłowe). Brak alternatywy tekstowej dla treści nietekstowych (logo, herb). Filmy oraz audio zawierały transkrypcję tekstową (brak tłumaczenia na polski język migowy), próby dokonano na następujących nagraniach: XXVI Sesja Rady Miasta Działdowo (26.02.2021 r.), XXVII sesja Rady Miasta Działdowo (18.03.2021r.), XXII sesja Rady Miasta Działdowo (30.09.2020 r.). Język strony prawidłowy. Na stronie zamieszczono również lupkę „szukaj”, która stanowi udogodnienie w wyszukiwaniu interesujących informacji oraz plików oraz elektroniczny formularz kontaktu. W trakcie weryfikacji wykryte zostały puste zasoby: <http://bip.dzialdowo.eu/sprawa-do-zalatwienia/4530/wpis-do-ewidencji-obiektow-swiadczaczych-uslugi-hotelarskie-nie-bedace-obiektami-hotelarskimi-oraz-pol-biwakowych>

Link do deklaracji dostępności znajduje się na pasku u góry strony, jego odnalezienie nie stanowi problemu. Dokument został sporządzony w sposób prawidłowy w zakresie technicznym, w sferze merytorycznej wykryto jeden błąd w



obowiązkowym formacie: *Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Urząd Miasta Działdowo.*

Na stronie głównej oraz BIP brak jest dodatkowej funkcjonalności oraz udogodnienia w postaci e-Urzędu, z wyjątkiem Elektronicznej Skrzynki Podawczej Urzędu Miasta Działdowo. Na obu stronach pliki z zarządzeniami są w dużym stopniu dostępne, przynajmniej w warstwie tekstowej. Próby dokumentacji dokonano na wskazanych plikach:

- Wniosek o dokonanie wpisu do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie
Wykryto błędy w dostępności, w tym kolejności odczytywania.
- Wniosek o podjęcie postępowania egzaminacyjnego na stopień awansu zawodowego nauczyciela mianowanego
Wykryto błędy w dostępności. UM zamieścił plik w dwóch rozszerzeniach: doc oraz pdf.
- Wniosek o wydanie zaświadczenia
Wykryto błędy w dostępności.
- Informacja dla mieszkańców
Błędy wykryte w tytule.
- Kwestionariusz osobowy
Dokument jest dostępny cyfrowo.

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 głównej 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 działania skrótu TAB na głównej stronie JST. Wprowadzenie widoczności elementu po przez zastosowanie ramki w kolorze czarnym lub czerwonym.
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 głównej stronie.
6. Wprowadzenie na obu stronach rozszerzenia możliwości obsługi skrótami klawiatury.
7. Wprowadzenie transkrypcji tekstowych do wszystkich zamieszczonych plików audio na głównej stronie UM.
8. Wprowadzenie opisu alternatywnego do wszystkich grafik na stronach.
9. Utworzenie zakładki zawierającej wszystkie niezbędne dla osób z niepełnosprawnościami dokumenty.
10. Wprowadzenie zakładki e-Urząd umożliwiającej elektroniczną obsługę interesantów.
11. Dostosowanie wszystkich dokumentów do standardów dostępności.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Opis stanu faktycznego

Organizacja nie zapewnia pełnego kontaktu z wykorzystaniem wszystkich środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem niżej wymienionych sposobów/środków wspierających komunikowanie się: kontakt telefoniczny, kontakt korespondencyjny, przesyłanie faksu. W Urzędzie Miasta Działdowo nie zatrudniono osoby posługującej się językiem migowym. Interesant może jednak skorzystać z obsługi w języku migowym po wcześniejszym umówieniu terminu spotkania, takie rozwiązanie możliwe jest dzięki ustnej umowie z panią Barbarą Pardą, która w



przypadku wystąpienia takiej konieczności zapewnienia tłumacza w UM Działdowo. W JST nie zainstalowano pętli indukcyjnej, ani innego urządzenia wspomagającego słyszenie. W budynkach UM na dzień sporządzenia raportu brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a. W Urzędzie przy ul. Zamkowej 6 oraz 12 zamieszczona została duża tablica informacyjna (wizualna), która ułatwia odnalezienie poszukiwanego pokoju. Z uwagi na bariery architektoniczne występujące w części budynków w tym brak udogodnień w postaci np. windy dla osób niepełnosprawnych UM dopuszcza możliwość obsługi interesantów bez konieczności ich przemieszczania się wewnątrz budynku, taka alternatywa możliwa jest po przez wezwanie odpowiedniego pracownika merytorycznego, który udzieli wszelkich niezbędnych informacji celem umożliwienia kompleksowego załatwienia sprawy. Na stronie internetowej nie opublikowano informacji o działalności organizacji w tekście odczytywalnym maszynowo, języku migowym i tekście łatwym do czytania i rozumienia jak również nie zawarto wniosków w sprawie zapewnienia dostępności, dostępności cyfrowej, dostępności architektonicznej. Zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wniosek o zapewnienie dostępności może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego. W JST wyznaczono koordynatora ds. dostępności. W regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta Działdowo brak jest wyodrębnionego zapisu na temat zakresu powierzonych działań. Powyższą kwestię reguluje zarządzenie nr 85/2020 z dnia 25 września 2020 r. Rolę powierzono pani Ninie Leśnej. Do zadań Koordynatora zgodnie z paragrafem 2 przedmiotowego dokumentu w szczególności należy:

- 1) wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do świadczonych usług;*
- 2) przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z minimalnymi wymaganiami służącymi zapewnieniu dostępności, określonymi w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;*
- 3) monitorowanie działalności Urzędu Miasta Działdowo i gminnych jednostek organizacyjnych w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;*



4) sporządzanie we współpracy z pracownikami Urzędu Miasta Działdowo i kierownikami gminnych jednostek organizacyjnych raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i publikacja ww. raportu w Biuletynie Informacji Publicznej;

5) publikowanie w Biuletynie Informacji Publicznej danych kontaktowych Koordynatora oraz treści planu działania, o którym mowa w pkt. 2;

6) przedstawianie Burmistrzowi Miasta Działdowo bieżących informacji o podejmowanych działaniach z zakresu realizowanych zadań.

W Urzędzie przygotowano plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2020- 2021r., dokument stanowi załącznik do przedmiotowego raportu.

Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i opublikowanie na głównej stronie i stronie BIP i stronie głównej informacji o zakresie działalności organizacji w tekście odczytywalnym maszynowo, języku migowym i 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. Rozważenie możliwości obsługi interesantów na wniosek w miejscu ich zamieszkania.
3. Rozważenie możliwości rozszerzenia aktualnego zapewnienia informacji o rozkładzie pomieszczeń w sposób co najmniej wizualny i **dotykowy lub głosowy**. Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt 1, lit. C ustawy o zapewnianiu dostępności.
4. Podpisanie umowy z tłumaczeń polskiego języka migowego.
5. Zakup pętli indukcyjnej lub innego urządzenia wspierającego słyszenie.
6. Zamieszczenie na stronie wniosku w sprawie zapewnienie dostępności.



Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Ankieta Przegląd Dokumentacji
2. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko
3. Plan działania UM Działdowo 2020-2021
4. Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego
5. Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego ul. Zamkowa 6
6. Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego ul. Plac Mickiewicza 43
7. Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego ul. Zamkowa 12
8. Deklaracja dostępności głównej strony UM
<https://www.dzialdowo.pl/deklaracja-dostepnosci/>
9. Deklaracja dostępności BIP <http://bip.dzialdowo.eu/deklaracja-dostepnosci>
10. Wniosek o dokonanie wpisu do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie
11. Wniosek o podjęcie postępowania egzaminacyjnego na stopień awansu zawodowego nauczyciela mianowanego
12. Wniosek o wydanie zaświadczenia
13. Misja Urzędu Miasta Działdowo
14. Informacja dla mieszkańców
15. Kwestionariusz osobowy
16. Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta Działdowo
17. Procedura naboru - tekst ujednolicony
18. Regulamin pracy Urzędu Miasta Działdowo
19. Tablica przy ul. Zamkowej 6
20. Tablica przy ul. Zamkowej 12
21. Zarządzenie nr 85 2020 Wybór Koordynatora