

ZATWIERDZAM

BURMISTRZ

Andrzej Szymbarski

**Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia bezpieczeństwa dostępności
osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2021-2023**

Lipiec 2021 r.

Dokument opracowali:

Koordynator do spraw dostępności – Wojciech Józwik - *Wojciech Józwik*

Naczelnik Wydziału Organizacyjnego – Krystyna Marciniak - *Krystyna Marciniak*

1. Podstawa prawna

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), zwana dalej „ustawą”, ma służyć poprawie warunków życia i funkcjonowania obywateli, zwłaszcza tych ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z niepełnosprawności, podeszłego wieku czy choroby. Osoby te mogą mieć utrudniony dostęp do korzystania z usług podmiotu publicznego z powodu barier architektonicznych, cyfrowych czy informacyjno-komunikacyjnych. Kluczowym jest zmiana podejścia do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i podejmowanie działań przez podmioty publiczne na rzecz eliminacji występujących barier.

Na podstawie powyżej przywołanej ustawy każdy organ władzy publicznej określony w art. 14 ust. 1 ma obowiązek wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności. Jednym z zadań koordynatora jest przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Celem planu jest wskazanie kierunków niezbędnych zmian i wdrożenie rozwiązań służących usprawnieniu funkcjonowania podmiotu publicznego, uczynienia go bardziej dostępnym oraz przyjaznym osobom ze szczególnymi potrzebami.

2. Dotychczasowe działania podejmowane przez Urząd Miejski w Pisz

Lp.	Zakres działalności	Realizujący zadania wynikające z art. 6 ustawy	Sposób realizacji	Termin
1.	Powołanie koordynatora do spraw dostępności	Burmistrz Pisz	Wydano zarządzenie i podano je do publicznej wiadomości	Zarządzenie Nr 99/20 Burmistrza Pisz z dnia 22.06.2020 r.
2.	Opracowanie deklaracji dostępności na stronach internetowych Urzędu Miejskiego w Pisz, zwanego dalej „Urzędem” i Gminy Pisz	Koordynator, Wydział Organizacyjny	Przeprowadzenie analizy stanu obiektu, stron internetowych, realizacji zadań z zakresu informacyjno-komunikacyjnej oraz wyposażenia Urzędu pod względem dostosowania do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Umieszczenie deklaracji dostępności na stronach: - BIP Urzędu, - stronie internetowej Gminy Pisz	2.04.2020 r. 26.11.2020 r.

3.	Zebranie danych do Raportu o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Koordinator, Wydział Organizacyjny	Skierowanie do jednostek gminnych pism o przekazanie danych na potrzeby sporządzenia raportu zbiorczego. Uzyskanie danych w zakresie realizacji, uwag odnoszących się do stwierdzonych istniejących przeszkód w dostępności, sporządzenia raportu	18.02.2021 r.
4.	Sporządzenie Raportu zbiorczego	Koordinator, dyrektorzy jednostek organizacyjnych lub osoby upoważnione	Przygotowanie raportu zbiorczego na podstawie zebranych informacji, przekazanie do zatwierdzenia Burmistrzowi Piza i przesłanie go do właściwego miejscowo wojewody	do 31.03.2021 r.
5.	W obszarze dostępności architektonicznej wykonano: podjazd do drzwi bocznych budynku Urzędu miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, tzw. niebieskie koperty, w ramach istniejącego parkingu zainstalowano bramofony przy drzwiach wejściowych do budynku umożliwiające rozmowę bezpośrednią z pracownikiem Urzędu lub jego przywołanie zakupiono schodolaz gąsiennicowy - urządzenie ułatwiające pokonywanie barier architektonicznych w postaci schodów osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich			
6.	W obszarze dostępności cyfrowej strony internetowe zarządzane przez pracowników Urzędu są zgodne z Wytycznymi dla dostępności treści internetowych 2.0 (WCAG 2.0). Zapewniają użytkownikom dostęp do materiałów i funkcjonalności strony: 1) możliwość powiększenia strony, zwiększenia kontrastu; 2) na stronach internetowych znajdują się deklaracje dostępności.			
7.	W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej Urząd zapewnia: 1) możliwość korzystania z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM); 2) informacje w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.			
8.	Urząd prowadzi ponadto szereg działań służących zwiększeniu zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie, w tym: 1) prowadząc nabory uwzględnia procedury zatrudniania osób z niepełnosprawnościami; 2) umożliwia udział tłumacza migowego (PJM) podczas procesu rekrutacji; 3) zatrudnia 7 osób z niepełnosprawnościami; 4) świadczy usługi konwersji zapisu audio na tekst oraz umieszcza go w materiale audio/video z organizowanych posiedzeń; 5) zapewnia dostęp do usługi audio-video na stronach internetowych poprzez dedykowany player transmisji.			

Pomimo działań zrealizowanych i będących w trakcie realizacji, identyfikuje się potrzeby dalszego rozwijania działań urzędu w kierunku zwiększenia jego dostępności pod względem architektonicznym, cyfrowym, informacyjno-komunikacyjnym. Kierunki działań na lata 2021-2023 zostały ujęte w rozdziale 3.

3. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewnienia dostępności Urzędu Miejskiego w Piszcu dla osób ze szczególnymi potrzebami na lata 2021-2023

W planie na rzecz poprawy zapewnienia dostępności Urzędu Miejskiego w Piszcu zaproponowano kierunki działań w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym, o których mowa w art. 6 ustawy. Przedstawione poniżej kierunki uwzględniają potrzebę kontynuacji działań wskazanych w ustawie.

Dodatkowo w planie został dodany obszar zatytułowany „Pozostałe działania prowadzone w Urzędzie Miejskim w Piszcu zmierzające do poprawy dostępności Urzędu”, w którym wyszczególniono inne działania wspierające budowanie otwartego i dostępnego Urzędu.

I. Dostępność architektoniczna

Lp.	Proponowane działania	Zalecenie lub zalecenia do wdrożenia
1.	Analiza stanu obiektu pod względem dostosowania do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z przepisów ustawy	Opracowanie planu działania – przekazanie do zatwierdzenia Burmistrzowi Piszca. Podanie do publicznej wiadomości danych o osobie wyznaczonej na koordynatora ds. dostępności i planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
2.	Umożliwienie dostępu do Urzędu osobom o ograniczonej mobilności	Stosowanie rozwiązań mających na celu poprawę dostępności Urzędu w szczególności poprzez usuwanie barier architektonicznych. Zalecenia do wdrożenia: 1) wykonanie projektów budowlano-wykonawczych (aktualizacja) w zakresie rozbudowy budynku Urzędu o klatkę schodową i szyb windy; 2) rozbudowa budynku Urzędu o klatkę schodową i szyb windy; 3) wymiana drzwi bocznych do Urzędu; 4) wymiana podjazdu do drzwi bocznych Urzędu; 5) obniżenie okienka w Punkcie Obsługi Interesanta, 6) stosowanie oznaczeń kontrastowych; 7) montaż pętli indukcyjnej; 8) przygotowanie wydzielonego pomieszczenia na parterze dostępnego dla osób ze szczególnymi potrzebami.

3.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny, dotykowy lub głosowy	Zalecenia do wdrożenia: 1) zakup urządzenia umożliwiającego zapoznanie się z informacjami na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób głosowy lub dotykowy; 2) skonsultowanie proponowanych rozwiązań, przetestowanie urządzeń z osobami z niepełnosprawnością wzroku, w celu wyboru optymalnych narzędzi z punktu widzenia interesariuszy; 3) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.
4.	Stworzenie zapisów dotyczących przebywania na terenie Urzędu psa asystującego, psa przewodnika	Zalecenia do wdrożenia: 1) opracowanie standardów zachowań w sytuacji kiedy w wydarzeniu organizowanym w Urzędzie bierze osoba z psem asystującym, psem przewodnikiem.

II. Dostępność cyfrowa

Lp.	Proponowane działania	Zalecenie lub zalecenia do wdrożenia
1.	Dostosowanie dokumentów elektronicznych do wymagań ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych	Zalecenia do wdrożenia: 1) wyznaczenie osób, które będą czuwały nad dostosowaniem dokumentów elektronicznych, aby zapewniały one wymagania dostępności cyfrowej – były odczytywane przez programy, czytniki, z których korzystają osoby z niepełnosprawnością wzroku; 2) przeprowadzenie szkolenia dla wyznaczonych osób z tworzenia dostępnych dokumentów elektronicznych.

III. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Lp.	Proponowane działania	Zalecenie lub zalecenia do wdrożenia
1.	Umożliwienie kontaktu osobom z niepełnosprawnością słuchu z Urzędem poprzez wysłanie e-mail, sms, mms w celu łatwej komunikacji	Zalecenia do wdrożenia: 1) udostępnienie na stronie internetowej urzędu, w zakładce „Koordynator ds. dostępności” danych kontaktowych, w tym numeru telefonu oraz adresu elektronicznej skrzynki pocztowej do Koordynatora ds. dostępności w Urzędzie Miejskim w Piszcu; 2) informacja o zakresie działalności Urzędu w postaci elektronicznego pliku zawierająca tekst odczytywany maszynowo, jak również nagranie treści w Polskim Języku Migowym (PJM) oraz informacji w tekście łatwym do czytania, obsługę z wykorzystaniem

		<p>środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach wspierających komunikowanie się (poczta elektroniczna, strony internetowe). Instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, niepełnosprawnych ruchowo, urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia (wideodomofon głośnomówiący). Zapewnienie osobie ze szczególnymi potrzebami komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej.</p>
2.	Umożliwienie kontaktu osobie głuchoniewidomej z pracownikami Urzędu za pomocą tłumacza – przewodnika (kontakt osobisty)	<p>Zalecenia do wdrożenia: Zapewnienie tłumacza – przewodnika dla osób głuchoniewidomych odwiedzających Urząd na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), poprzez wpisywanie do formularza zgłaszanych opcji tłumacza przewodnika.</p>
3.	Zapewnienie tłumacza Polskiego Języka Migowego napisów w materiałach audiowizualnych umieszczanych na stronach internetowych przez Urząd oraz tłumacza PJM podczas organizowanych wydarzeń	<p>Zalecenia do wdrożenia: 1) zapewnienie tłumacza PJM podczas wydarzeń w sytuacji, gdy osoba z niepełnosprawnością wymagająca komunikacji w PJM zgłosi swój udział w wydarzeniu lub spotkaniu, które jest otwarte dla wszystkich zainteresowanych uczestników; 2) w materiałach audiowizualnych należących do Urzędu</p>

IV. Pozostałe działania prowadzone przez Urząd zmierzające do poprawy dostępności Urzędu

Lp.	Proponowane działania	Zalecenie lub zalecenia do wdrożenia
1.	Stworzenie procedury rozpatrzenia wniosku o kontakt w formie jakiej oczekuje od Urzędu osoba ze szczególnymi potrzebami	<p>Zalecenia do wdrożenia: 1) stworzenie wzoru wniosku o kontakt w formie, której oczekuje osoba ze szczególnymi potrzebami</p>
2.	Realizacja art. 4 ust. 3 ustawy	<p>Zalecenia do wdrożenia: 1) przygotowanie propozycji klauzul o zapewnieniu dostępności do stosowania w umowach zawieranych</p>

		przez Urząd z wykonawcami
3.	Realizacja art. 30 ustawy w ramach postępowania skargowego	Zalecenia do wdrożenia: 1) opracowanie wzoru wniosku o zapewnienie dostępności; 2) opracowanie procedury przyjmowania i rozpatrywania wniosków w ramach postępowania skargowego o zapewnienie dostępności.
4.	Wzrost świadomości pracowników Urzędu na temat różnych rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością	Zalecenia do wdrożenia: 1) organizacja wydarzeń, spotkań oraz szkoleń wewnętrznych na temat: a) savoir vivre w kontakcie z osobami mającymi różne rodzaje niepełnosprawności; b) życia z danym rodzajem niepełnosprawności.
5.	Współpraca z Powiatową Radą ds. Osób Niepełnosprawnych oraz organizacjami pozarządowymi zrzeszającymi osoby ze szczególnymi potrzebami funkcjonującymi w środowisku lokalnym w zakresie dostosowania gminnych obiektów użyteczności publicznej do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami	Zalecenia do wdrożenia: 1) wystosowanie pisma do Powiatowej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych celem wydania rekomendacji dotyczących obecnych problemów z jakimi spotykają się osoby o szczególnych potrzebach w zakresie korzystania z oferty instytucji użyteczności publicznych; 2) wystosowanie pisma do organizacji pozarządowych zrzeszających osoby ze szczególnymi potrzebami z prośbą o przekazanie uwag dotyczących obecnych problemów z jakimi stykają się oni w gminnych obiektach użyteczności publicznych; 3) analiza przekazanych wniosków i wypracowanie wspólnych rozwiązań służących dostosowaniu ww. obiektów i usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.
6.	Dokonanie przeglądu procedur, regulaminów, itp. obowiązujących w Urzędzie, w jednostkach gminnych pod kątem dostosowania ich do zasady zapewnienia dostępności, zgodnie z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Zalecenia do wdrożenia: 1) dokonanie przez pracowników merytorycznych przeglądu procedur dotyczących w szczególności: a) zlecania lub powierzania zadań publicznych, b) udzielania zamówień publicznych pod kątem dostosowania ich do zasady zapewnienia dostępności zgodnie z art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,

		<p>c) procedur z zakresu zarządzania kryzysowego,</p> <p>2) dostosowanie ww. procedur do zasady zapewnienia dostępności,</p> <p>3) identyfikacja i powstanie listy procedur korzystania z usług.</p> <p>4) Opracowanie dokumentów, opracowanie instrukcji dla urzędników, szkolenie w zakresie stosowania.</p>
7.	Realizacja przyjętych założeń i planu działania dotyczących przystosowania obiektów użyteczności publicznej Gminy Pisz do wymogów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej oraz alternatywnej dla osób ze szczególnymi potrzebami.	<p>1. Zapoznanie pracowników obiektów użyteczności publicznej Gminy Pisz z przyjętymi założeniami i planem działania dotyczącymi przystosowania obiektów instytucji gminnych do wymogów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej oraz stosowania alternatywnego dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>2. Wdrażanie działań przyjętych w założeniach i planie działania dotyczących przystosowania obiektów do wymogów.</p> <p>3. Monitorowanie przez koordynatora realizacji przyjętych założeń i planu.</p>
8.	Zapewnienie dostępu alternatywnego oraz wspieranie osób ze szczególnymi potrzebami	<p>Zapewnienie osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub zapewnienie wsparcia technicznego, w tym wykorzystania technologii w zapewnieniu kontaktu telefonicznego lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Działania mające na celu ułatwienie dostępu architektonicznego, cyfrowego oraz informacyjno-komunikacyjnego.</p> <p>Zapewnienie dostępu alternatywnego w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych, technicznych lub prawnych, Urząd nie będzie w stanie zapewnić dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</p>
9.	Pozyskiwanie środków finansowych na dostosowanie obiektu Urzędu, gminnych obiektów użyteczności publicznej do wymogów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej oraz alternatywnej dla osób ze	<p>1. Wnioskowanie o zabezpieczenie w budżecie Gminy Pisz środków finansowych niezbędnych do realizacji zadań ujętych w niniejszym planie działania.</p> <p>2. Pozyskiwanie środków</p>

	szczególnymi potrzebami.	finansowych z innych źródeł.
10.	Kampania informacyjna	Przygotowanie kampanii informacyjnej na temat dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Realizacja kampanii społecznej podnoszącej wrażliwość i świadomość społeczną
11.	Przyjmowanie uwag, opinii i sugestii od osób ze szczególnymi potrzebami, a także ich opiekunów i rodzin dotyczących problemów natury architektonicznej, technicznej, cyfrowej, czy też komunikacyjnej i alternatywnej z jakimi zmagają się oni podczas kontaktów z placówkami użyteczności publicznej Gminy Pisz	Umieszczenie na stronie internetowej i na BIP ogłoszenia informującego o możliwości zgłaszania uwag, opinii i sugestii przez osoby ze szczególnymi potrzebami, a także ich opiekunów i rodzin dotyczących problemów natury architektonicznej technicznej, cyfrowej, czy też komunikacyjnej i alternatywnej z jakimi zmagają się oni podczas kontaktów z placówkami użyteczności publicznej Gminy Pisz