

ZARZĄDZENIE NR 1212/VIII /23

BURMISTRZA NAMYSŁOWA

z dnia 30 stycznia 2023 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 2023 r., poz. 40) 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 (załącznik do zarządzenia), które są związane z dostosowaniem usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

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

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

§ 3. Zarządzenie wchodzi z dniem podpisania.

Burmistrz

/-/ dr Bartłomiej Stawiarski



RAPORT

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

27.12.2021 r.

Raport został opracowany na potrzeby realizacji projektu: Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo - Zachodniego nr POWR.02.18.00-00-0081/20

POWR 2014-20220 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
Ekspert dokonujący przeglądu:	5
Omówienie przeglądu	5
Cel przeglądu.....	5
Etapy przeglądu	6
Metodyka przeglądu.....	6
Podstawy prawne.....	7
Wyniki i rekomendacje.....	8
Ocena ogólna.....	8
Zatrudnianie	8
Opis stanu faktycznego	8
Rekomendacje.....	10
Obsługa klienta	11
Opis stanu faktycznego	11
Rekomendacje.....	12
Dostępność architektoniczna	13
Opis stanu faktycznego	13



Rekomendacje.....	15
Dostępność cyfrowa.....	16
Opis stanu faktycznego	16
Rekomendacje.....	19
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	19
Opis stanu faktycznego	19
Rekomendacje.....	21
Załączniki, dokumenty źródłowe:	23



Wprowadzenie

Zakres przeglądu procedur

Przełędem objędem 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 uwzględniłem 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 Miejski w Namysłowie

Adres siedziby: ul. Stanisława Dubois 3, 46-100 Namysłów

Strona internetowa: <https://namyslow.eu/>

Biuletyn informacji publicznej: www.bip.namyslow.eu

Adres email: zbigniew.hendzak@namyslow.eu

Telefon: 774190343

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji: Zbigniew Hendzak

Ekspert dokonujący przeglądu:

1. Andrzej Czarnecki

Omówienie przeglądu

Raport sporządziłem na podstawie analizy procedur oraz procesów, zarówno sformalizowanych, jak i niesformalizowanych. Organizacja 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. Współpraca z organizacją przebiegała bez żadnych problemów.

Podczas przeglądu wziąłem 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 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 podzielony został 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) 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 uwzględniono 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 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2020 r. poz. 1668 z późn. zm.)
- 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 Wytycznych 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 wskazałem stan faktyczny oraz proponowane rekomendacje. Źródło wiedzy podczas przeglądu stanowiły dokumenty wymienione w załączniku 1, wywiady z pracownikami organizacji oraz obserwacje. Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

Ocena ogólna

Urząd Miejski w Namysłowie reprezentuje dobry poziom zapewnienia dostępności w obszarze architektonicznym, lecz wymaga on modernizacji w celu ujednoczenia tego poziomu dla wszystkich budynków w organizacji np. dla osób z niepełnosprawnością ruchową. W kwestii dostępności cyfrowej, instytucja świadczy wiele usług w formie przyjaznej dla osób z niepełnosprawnościami na portalach dostosowanych do wymagań ustawy. Zaleca się także dalszy rozwój e-usług np. w formie dedykowanego portalu e-Urząd, będącego idealnym pomostem łączącym urząd z klientami, dając szeroki wachlarz usług online dla wszystkich klientów, w tym dla osób ze szczególnymi potrzebami. Warto również w dalszym stopniu udoskonalać i rozwijać obszar dostępności informacyjno-komunikacyjnej w aspekcie obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami, dając tej grupie klientów jeszcze większe możliwości kontaktu z organizacją, wykorzystując do osiągnięcia tych celów odpowiednio przygotowane procedury i dostępne technologie.

Zatrudnianie

Opis stanu faktycznego

Urząd Miejski w Namysłowie zatrudnia 7 osób z niepełnosprawnościami, w tym 4 osoby o stopniu umiarkowanym oraz 3 osoby o stopniu znacznym (rodzaje niepełnosprawności to m.in: choroby narządu wzroku, upośledzenie narządu ruchu, epilepsja, choroby układu oddechowego i krążenia, choroby neurologiczne i inne). Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych obliczany jest na podstawie zatrudnienia ogółem wynoszącego w ostatnim okresie 111,96 etatów i ilości osób z niepełnosprawnościami co pokazuje, że wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnością w jednostce jest wyższy niż 6 % i wynosił aktualnie 6,25 %. Regulacje wewnętrzne nie uwzględniają w sposób szczególny zatrudniania osób niepełnosprawnych. Wszystkie regulacje są zgodne z obowiązującymi przepisami



prawa (Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, Kodeks pracy). W przeanalizowanym naborze pt. „Ogłoszenie o naborze kandydatów na wolne stanowisko ds. zamówień publicznych” z dnia 26-11-2021 r. podmiot zamieszcza informację, że w miesiącu poprzedzającym datę publikacji niniejszego ogłoszenia wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w jednostce, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, wynosi co najmniej 6%. W ogłoszeniu tym określono także miejsce i warunki pracy jakie będą obowiązywały na aplikowanym stanowisku, bez opisu np. dostępności architektonicznej budynku w którym świadczona będzie praca. W ogłoszeniu brak również zapisów, które uwzględniałyby czas pracy i wydłużony wymiar urlopu dla osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności. Organizacja w ogłoszeniu informuje także o możliwości składania wymaganych dokumentów aplikacyjnych w zamkniętej kopercie osobiście w sekretariacie Urzędu Miejskiego w Namysłowie, drogą pocztową na adres jednostki oraz dopuszcza składanie dokumentów drogą elektroniczną na adres: sekretariat@namyslow.eu, opatrzonych bezpiecznym podpisem elektronicznym, w rozumieniu ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2019 r. poz. 162). Za termin złożenia dokumentów przesłanych drogą pocztową lub elektroniczną uważa się datę ich wpływu do Urzędu Miejskiego, a w przypadku dokumentów przesłanych drogą elektroniczną, również godzinę ich wpływu. Dokumenty, które wpłyną do Urzędu Miejskiego po upływie wyżej określonego terminu nie będą rozpatrywane. Brak w treści ogłoszenia sformułowań, mających zachęcić do aplikowania osoby niepełnosprawne. Samo ogłoszenie o naborze publikowane jest formie dostępnej.

Urząd na bieżąco współpracuje z PUP we wszystkich sprawach związanych z zatrudnianiem nowych osób, w tym osób z niepełnosprawnością.

W organizacji stosowane są ogólnie obowiązujące regulacje dotyczące zatrudnienia i pracy. W regulaminie organizacyjnym nie uwzględniono szczególnych zapisów dotyczących OzN. W regulaminie naboru na wolne stanowiska urzędnicze także brak takich zapisów. Z uzyskanych informacji w regulaminie przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w jednostce nie uwzględniono specjalnych potrzeb osób z niepełnosprawnością. W regulaminie pracy



znajdują się zapisy dotyczące dodatkowego urlopu wypoczynkowego dla pracowników zaliczonych do umiarkowanego i znacznego stopnia niepełnosprawności w wymiarze 10 dni, dodatkowej przerwie 15 minutowej na gimnastykę usprawniającą. Pracownicy zaliczeni do umiarkowanego i znacznego stopnia niepełnosprawności wykonują pracę 7 godzin dziennie / 35 godzin tygodniowo. Także w innych dokumentach w organizacji (jeśli jeszcze nie zostało to uwzględnione) należałoby uwzględnić specyfikę zatrudniania osób z orzeczeniami o stopniu niepełnosprawności.

Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia proponuje następujące rekomendacje:

1. We wzorze ogłoszenia o naborze można uwzględnić zachętę do aplikowania np. dla osób z niepełnosprawnością, które może brzmieć „Zachęcamy do składania aplikacji osoby z niepełnosprawnością.” Zaproszenie to może być skierowane także do innych grup, również tych ze szczególnymi potrzebami, niezakwalifikowanych do grupy OzN.
2. W regulaminie przeprowadzania służby przygotowawczej oraz organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie uwzględnić specjalne potrzeby osób z niepełnosprawnością. Osoba niewidoma albo słabowidząca nie poradzi sobie z formą pisemną egzaminu. Osoba głucha może mieć problem ze zrozumieniem pytań testowych. Osoba z niepełnosprawnymi rękoma może mieć techniczny problem z wypełnieniem arkusza egzaminacyjnego. W regulaminie należałoby wprowadzić możliwość podjęcia decyzji co do zmiany formy egzaminu przez komisję.
3. Rozszerzenie treści ogłoszenia o dodatkowe informacje dotyczące m.in. dostępności architektonicznej budynku w którym będzie świadczona praca czy uwzględnienie praw przysługujących OzN.
4. Można dodatkowo zezwolić na publikowanie ogłoszeń o naborze na stronach internetowych organizacji pozarządowych działających na rzecz zatrudniania osób z niepełnosprawnością.
5. Zaleca się dostosowanie pozostałej dokumentacji (jeszcze nie dostosowanej) w organizacji do potrzeb osób z szczególnymi potrzebami.



Obsługa klienta

Opis stanu faktycznego

Urząd Miejski w Namysłowie w punkcie obsługi klienta stosuje dobre praktyki mające usprawnić komunikację na linii klient - OzN, które nie są jednak poparte formalną procedurą, opracowaną przez jednostkę. Z uzyskanych informacji wynika, że pracownicy jednostki po części zostali przeszkoleni w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami, poprzez uczestnictwo w szkoleniach stacjonarnych w Opolu oraz webinarium w ramach cyklu szkoleniowego „Akcelerator Dostępności”. Urząd na podstawie art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) opracował i udostępnił na stronie internetowej „Wnioski o zapewnienie dostępności” dla osób ze szczególnymi potrzebami lub przedstawicielami ustawowymi osoby ze szczególnymi potrzebami o zapewnienie dostępności w zakresie dostępności architektonicznej lub dostępności informacyjno – komunikacyjnej. W „Deklaracji dostępności” opisane zostało także prawo do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegokolwiek ich elementu. Można także zażądać udostępnienia informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, np. przez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji, itp. Każdy pracownik niezależnie od sytuacji zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie siedziby urzędu.

Niewidomy lub słabowidzący interesant może przyjść do urzędu z psem asystującym i psem przewodnikiem i nie musi zgłaszać tego faktu. Jednostka planuje uruchomienie miejsca do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, gdzie docelowo stworzone zostanie stanowisko wyposażone w wiele udogodnień dla OzN tak aby jak największa liczba osób ze szczególnymi potrzebami mogła być obsłużona. Z uzyskanych informacji w urzędzie istnieje możliwość składania wniosków przez osoby nie mogące czytać albo pisać w punkcie informacyjnym.

Aktualnie w ramach procedur ewakuacyjnych jednostki na każdym piętrze wyznaczona została osoba odpowiedzialna za prawidłowości przebiegu procesu ewakuacji. W przypadku potrzeby ewakuowania osoby nie mogącej się poruszać o własnych siłach, przewidziane jest użycie krzesła z oparciem i



zniesienie/ewakuowanie przez dwie osoby. Istniejąca dokumentacja planistyczna dotycząca problematyki ewakuacji obiektu na wypadek wystąpienia różnych zagrożeń, została poddana weryfikacji pod względem uwzględnienia zapewnienia bezpieczeństwa osobom ze szczególnymi potrzebami. Istnieje potrzeba opracowania nowej dokumentacji uwzględniającej również te kwestie. Z uzyskanych informacji takie działania zostały już zainicjowane.

W jednostce powołano koordynatorów ds. dostępności. Powołanie nastąpiło Zarządzeniem Nr 492/VIII/20 Burmistrza Namysłowa z dnia 15 października 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie powołania koordynatora ds. dostępności Urzędu Miejskiego w Namysłowie. Dane kontaktowe do koordynatorów ds. dostępności zostały opublikowane w zakładce „Deklaracja dostępności” strony BIP. W zakładce tej opublikowano także raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego. Brak na stronie opublikowanego planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w jednostce.

Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów proponuje następujące rekomendacje:

1. Zaleca się aktualizację istniejących bądź przygotowanie i wdrożenie nowych procedur 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. Opublikowanie danych kontaktowych do koordynatorów ds. dostępności także w miejscu bardziej bezpośrednim na stronach organizacji, np. dedykowanej zakładce „Koordynatorzy ds. dostępności”.
3. Publikacja na stronie planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w jednostce.
4. Rekomenduje się przeprowadzanie kolejnych szkoleń pracowników - szczególnie z zakresu obsługi klienta (osób ze szczególnymi potrzebami) w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności.



Dostępność architektoniczna

Opis stanu faktycznego

Urząd Miejski w Namysłowie zlokalizowany jest przy ul. Stanisława Dubois 3, 46-100 Namysłów. Budynek usytuowany został w zabytkowej części miasta w strefie zamieszkałej, w jego obrębie zastosowane są obniżenia poziomu chodnika, które ułatwiają wjazd wózka. Urząd Miejski jest częściowo (tylko budynek B) przystosowany do obsługi osób, które mają trudności w poruszaniu się. Jednostka nie posiada pojazdu przystosowanego do przewożenia osób niepełnosprawnych. Jedyny taki pojazd jest w dyspozycji SP z oddziałami integracyjnymi i służy dla potrzeb tej jednostki. Budynek znajduje się w centrum Namysłowa, otoczony ulicami: Harcerską i Podwale. Do Urzędu Miejskiego można dojechać tylko samodzielnie. W mieście nie funkcjonuje komunikacja miejska.

Urząd Miejski składa się z 2 budynków oznaczonych odpowiednio budynek A i budynek B. Budynek A – starszy, ze względu na wielopoziomową konstrukcję nie zapewnia dostępności dla osób z niepełnosprawnością. Budynek B - w pełni dostępny dla osób z niepełnosprawnością - winda, toaleta, parking. Wyznaczone jest miejsce postojowe dla osób niepełnosprawnych, 1 stanowisko na 11 wszystkich miejsc. Miejsca postojowe dla osób niepełnosprawnych znajdują się blisko wejścia do budynku. Każdy budynek składa się z 3 pięter.

Budynkiem głównym jest Budynek A, do którego wejścia głównego najłatwiej dotrzeć od strony ul. Stanisława Dubois. Wejście do budynku A i do budynku B możliwe jest również poprzez dziedziniec - który usytuowany jest od strony ul. Harcerskiej. Po obydwu stronach dziedzińca znajdują się wejścia do budynków. Wjazd osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim jest możliwy tylko do budynku B Urzędu Miejskiego. Budynek B składa się z 3 pięter. Na każde z nich można wjechać windą. Wejście do windy znajduje się na dziedzińcu od strony ul. Harcerskiej. Przy wejściu do budynku nie znajdują się oznaczenia o zmiennej fakturze w podłożu (np. kafelki, maty z wyżłobieniami). Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną. Schody wyposażone są w poręcze z jednej strony, przed ich początkiem i na końcu nie są przedłużone o 30 cm. Schody nie są oznaczone kontrastowo. Drzwi wejściowe odpowiedniej szerokości i wysokości, nie



otwierają się automatycznie. Szklane drzwi wejściowe nie są oznaczone kontrastowo tzn. nie zawierają elementów kolorystycznych naklejonych na szyby.

Istnieje możliwość zapewnienia asysty przez pracowników Urzędu Miejskiego przy wejściu do budynku po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym – tel. 77 419 03 00.

W budynku A znajduje się Punkt Informacyjny. Dojście do niego jest odpowiednio oznaczone tablicami informacyjnymi, nie jest oznaczone zmienną fakturą w podłodze. Punkt informacyjny jest zlokalizowany w pobliżu wejścia, nie jest wyróżniony przez elementy architektury, różne materiały i wizualny kontrast. Lada recepcji/punktu informacyjnego na odcinku przynajmniej 0,9 m jest obniżona do wysokości max. 0,8 m. Osoba w informacji jest widoczna. Brak stanowiskowej pętli indukcyjnej. Można w nim uzyskać niezbędne informacje jak poruszać się po budynku i o dostępnych usługach wsparcia.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a i oznaczeń w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

Korytarze w budynku mają szerokość min. 150 cm, co umożliwia bezproblemowe wymijanie się osób poruszających się na wózkach. Meble (stoliki, krzesła, elementy wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po korytarzach i nie zawężają wymaganej szerokości korytarza (1,2 m). Pomieszczenia są zaaranżowane w sposób przewidywalny/ uporządkowany, z odpowiednio wydzielonymi kolorystycznie ciągami komunikacyjnymi. Drzwi wewnętrzne, mają co najmniej szerokość 0,9 m i wysokość 2 m w świetle ościeżnicy. Drzwi w budynkach posiadają progi. Framugi drzwi oraz drzwi niekiedy nie są w kolorze kontrastowym do koloru ściany, w której się znajdują. Stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, schodów mają właściwości antypoślizgowe.

Winda w budynku B posiada funkcje dostosowania do przewozu osób z trudnościami w poruszaniu się. Odległość pomiędzy drzwiami przystankowymi dźwigu osobowego, a przeciwległą ścianą lub inną przegrodą nie jest mniejsza niż 1,6 m. Co najmniej jeden z dźwigów jest przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych: winda zawiera zewnętrzny panel sterujący na wysokości 0,8 - 1,2 m od posadzki. Przycisk kondygnacji „zero” jest dodatkowo wyróżniony kolorystycznie i dotykowo. Drzwi



windy otwierają się i zamykają automatycznie, są wyposażone są w system zatrzymujący ich zamykanie jeżeli jakikolwiek przedmiot /osoba przeszkodzą w ich zamknięciu. Winda ma szerokość co najmniej 1,1 m i długość 1,4 m, jest wyposażona w poręcz. Na ścianie z poręczą umieszczone jest lustro. Drzwi windy mają szerokość 0,9 m.

W Urzędzie Miejskim są dwie toalety dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach - budynek B. Jedna z nich zlokalizowana jest w miejscu, gdzie planowane jest utworzenie punktu obsługi OzN.

Na terenie budynków znajdują się oznaczenia poszczególnych części i informacje, które ułatwią poruszanie się po nim i umożliwią odnalezienie poszukiwanego pomieszczenia.

W budynku znajduje się duża sala konferencyjna do organizacji wydarzeń lub sesji Rady Miejskiej, do której dostęp mają również osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim. Wejście na salę możliwe jest poprzez dziedziniec i drzwi usytuowane w budynku B, które bezpośrednio prowadzą do windy.

Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

W Urzędzie Miejskim jest możliwość skorzystania z usług tłumacza języka migowego przy załatwianiu spraw.

Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej proponuje następujące rekomendacje:

1. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach, 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 zapewnia tablica informacyjna z odpowiednio dużymi czcionkami i kontrastem. Informację głosową może zapewnić także system informacji głosowej w rodzaju Totupoint.



2. Wszystkie budynki organizacji powinny posiadać toaletę dostosowaną dla osób z niepełnosprawnościami, najlepiej na każdej kondygnacji dostępnej dla klientów.
3. Zastosowanie oznaczeń w alfabecie Braille'a, informacji głosowych, pętli indukcyjnych we wszystkich lokalizacjach związanych z obsługą klienta.
4. Wejścia do budynków powinny być oznaczone zmienną fakturą (kafelki z wypukłościami, maty z wypukłościami) i być przystosowane dla osób niepełnosprawnych.
5. Schody powinny być oznaczone kontrastowo (kontrast barwny na krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia pojedynczego biegu schodów). Zaleca się oznaczyć schody za pomocą zmiennej faktury, odcienia lub barwy w pasie 30 cm przed krawędzią stopnia. Poręcz powinna być zamontowana także po stronie ściany. Poręcze przy schodach powinny być przedłużone o 30 cm przed ich początkiem i na końcu (o ile jest taka możliwość). Przedłużenie powinno odzwierciedlać bieg schodów.
6. Zaleca się zamontowanie siłownika automatycznie otwierającego drzwi główne.
7. Dojście do recepcji/punktów informacyjnych można oznaczyć zmienną fakturą w podłodze, kontrastowym oznaczeniem, elementami wyróżniającymi.
8. W tworzeniu planu wdrażania dostępności należałoby uwzględnić także ogólne podniesienie dostępności architektonicznej wszystkich budynków będących w obszarze zarządzania.

Dostępność cyfrowa

Opis stanu faktycznego

Do oceny dostępności cyfrowej organizacji wykorzystano stronę organizacji oraz Biuletyn Informacji Publicznej.

Łącze do deklaracji dostępności znajduje się zarówno na stronie BIP jak i na stronie organizacji (w menu bocznym i stopce strony). Deklaracje zamieszczone na obu portalach są zgodne z Warunkami technicznymi publikacji oraz struktury dokumentu elektronicznego "Deklaracji Dostępności" opublikowanej przez Ministerstwo Cyfryzacji. Obie strony internetowe, zgodnie z zamieszczoną informacją, są zgodne z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i



aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Obie deklaracje sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez podmiot publiczny.

W zakładce „Deklaracja dostępności” znajdują się ważne informacje dla osób ze szczególnymi potrzebami, takie jak: „Raport o stanie dostępności podmiotu publicznego” czy „Wniosek o zapewnienie dostępności”. Brak opublikowanego „planu o zapewnieniu dostępności podmiotu publicznego”. W jednostce powołano koordynatorów ds. dostępności, których dane kontaktowe zostały opublikowane także w „Deklaracja dostępności”, brak dedykowanej zakładki poświęconej osobom pełniącym tę funkcję w jednostce czy dedykowanej zakładki skupiającej w jednym miejscu wszelkie informacje dla OzN (np. zakładka „Dostępność”).

Wygląd i działanie menu jest takie same na wszystkich stronach. Nawigacja za pomocą klawiatury jest logiczna i zgodna z wyglądem strony, działa tak samo na wszystkich stronach. Serwis nie zawiera skrótów klawiaturowych, które mogłyby wchodzić w konflikt z technologiami asystującymi (np. programy czytające), systemem lub aplikacjami użytkowników. W całym serwisie zadbano o konsekwentną nawigację, zagwarantowana jest możliwość pominięcia bloków, nagłówki są prawidłowo zagnieżdżone w całym serwisie, listy są prawidłowo użyte w całym serwisie. Brak elementów błyskających lub gwałtownie zmieniających jasność. Po powiększeniu stron do 200 % cała treść strony jest widoczna, dostosowuje się do wielkości ekranu, także na urządzeniach mobilnych treści strony dostosowują się do wielkości/orientacji ekranu urządzenia. Na obu stronach jednostki znajduje się działająca wyszukiwarka a także mapa strony, która ułatwia indeksowanie stron. Mapa strony dzięki temu, że zawiera wiele szczegółowych informacji, jak dane o adresach URL witryny (ważności linków, daty aktualizacji etc.) są z łatwością indeksowane przez roboty wyszukiwarek, co zwiększa widoczność i rozpoznawalność strony. Serwisy są wyposażone w udogodnienia ułatwiające przeglądanie treści przez osoby niedowidzące takie jak podwyższony kontrast, czy możliwość powiększenia wielkości liter na stronie. Całość serwisów oparta jest na stylach CSS. Serwisy są w pełni rozpoznawalne przez programy czytające dla osób niewidomych takich jak np. Window-Eyes, JAWS czy NVDA.

Wszystkie tytuły stron są prawidłowo osadzone w całym serwisie. Każda strona ma swój własny, unikalny tytuł, tworzony w oparciu o jeden, ustalony wzorzec. W całym



serwisie zastosowany jest kontrast wymagany standardem WCAG 2.1 na poziomie AA. Strony serwisu są dostępne i czytelne po wyłączeniu obsługi CSS. Wszystkie elementy graficzne mają zrozumiały tekst alternatywny lub możliwość ustawienia takiego tekstu przez redaktora. W serwisie zastosowano wytyczne odnośnie strony kontrastowej przygotowanej na potrzeby osób niepełnosprawnych (np. czarne tło, żółte i białe litery), wszystkie teksty w alternatywnej wersji kolorystycznej mają prawidłowy kontrast, odnośniki, które w wersji normalnej mają dobry kontrast tekstu do tła są zachowane w wersji kontrastowej, przycisk przełączenia na wersję kontrastową jest dobrze widoczny, w wersji kontrastowej dobrze widoczny jest przycisk powrotu do pierwotnej kolorystyki.

Pola formularzy są opatrzone etykietami. Etykiety jednoznacznie informują o błędach lub sukcesie po ich wypełnieniu. W przypadku wystąpienia błędów system sugeruje jego rozwiązanie.

W Biuletynie Informacji Publicznej pliki z zarządzeniami, uchwałami czy obwieszczeniami publikowane są w formie dostępnej. Także w innych zakładkach znajdziemy wiele plików, które opublikowane zostały w także w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych, umożliwiając np. osobie niewidzącej lub niedowidzącej odczytanie ich treści za pomocą ogólnie dostępnych czytników ekranu. Także np. sam portal BIP umożliwia odczytanie treści publikowanych na stronie, dzięki funkcji „Lektora” udostępnionej w nagłówku strony.

Na stronie BIP znajduje się dedykowana zakładka „Formularze i druki” zawierająca listę dostępnych tematów - spraw do załatwienia w poszczególnych wydziałach urzędu a także zakładkę „Katalog usług” wraz z szczegółowym opisem oferowanych usług. W każdym opublikowanym temacie udostępnione zostały gotowe, niekiedy edytowalne wzory dokumentów, które można w łatwy sposób pobrać i wypełnić, a następnie złożyć osobiście bądź wysłać dogodnym dla klienta kanałem informacyjnym. Sposób wysyłania dokumentów w wersji elektronicznej do jednostki, opisany został w specjalnie utworzonej zakładce „Informacja o sposobie doręczania dokumentów elektronicznych”.

Linki prowadzące do dokumentów na stronach dają możliwości pobrania/otwarcia pliku, opublikowane załączniki posiadają informacje o rozmiarze opublikowanego pliku i jego formacie (występuje także symbol graficzny pliku).



Podmiot udostępnia także swoim mieszkańcom darmową aplikację mobilną „Miasto i Gmina Namysłów”, zapewniając tym samym kolejny kanał informacyjny z istotnymi informacjami dla lokalnych społeczności.

Materiały filmowe dotyczące obrad sesji Rady Miejskiej publikowane są na dedykowanym portalu eSESJA. Materiały te posiadają transkrypcję i umożliwiają osobie niesłyszącej zrozumienie treści całego spotkania. Obrady odbywają się w asyście systemu wspomagającego proces przebiegu sesji (sprawdzanie obecności i głosowanie radnych), dzięki czemu zredukowana jest bariera informacyjna dla osób niepełnosprawnych.

Redaktorzy serwisu dokładają wszelkich starań, aby treści umieszczane na stronie były dostępne cyfrowo dla jak najszerszego grona odbiorców serwisu. Deklaracje dostępności podmiot sporządził na podstawie samooceny przeprowadzonej przez podmiot publiczny. Informacje o dostępności cyfrowej opublikowanych stron internetowych zawarte są m.in. w deklaracjach dostępności czy raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego.

Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponuje następujące rekomendacje:

1. Zaleca się utrzymanie na co najmniej dotychczasowym poziomie zapewnienia dostępności (w obszarze dostępności informacyjnej) stron internetowych obsługiwanych przez jednostkę.
2. Zaleca się cykliczne przeglądanie stron internetowych pod względem publikowanych dokumentów, opisów alternatywnych, linków, itp.
3. Rozważenie stworzenia dedykowanego portalu e-Urząd, będącego dobrą alternatywą do świadczenia usług online dla interesantów, w tym dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Opis stanu faktycznego

Z uzyskanych informacji wynika, że Urząd zapewnia możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego. Jeżeli zaistnieje taka potrzeba jest możliwość skorzystania z pomocy tłumacza polskiego języka migowego online. Brak na stronie opublikowanej stosownej procedury wnioskowania o taką usługę (W deklaracji



dostępności pojawia się tylko informację, że istnieje taka możliwość). Brak także przedstawionej formalnej umowy zawartej na świadczenie ww. usługi. W raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego, pojawia się informacja, że Urząd planuje wyznaczyć i zorganizować dodatkowy punkt obsługi. Punkt ten ma być wyposażony w oddzielne stanowisko komputerowe z możliwością pełnej obsługi, łącze on-line z tłumaczem migowym, tablicą informacyjną oraz inne dodatkowe urządzenia ułatwiające kontakt z urzędnikiem. Na stronie opublikowany został „Wniosek o zapewnienie dostępności”, który można wykorzystać do zgłoszenia zapotrzebowania na usługę m.in. w obszarze informacyjno - komunikacyjnym. W zamyśle jednostki, osoba, która chce skorzystać z usługi tłumacza PJM, przychodzi do urzędu i jest obsługiwana wideo tłumaczem bez konieczności wcześniejszego wnioskowania.

Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się takich jak kontakt telefoniczny, kontakt korespondencyjny, przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych, przesyłanie faksów, wspomnianej usługi tłumacza języka migowego czy platformy e-PUAP.

Punkt informacyjny ani inne miejsce w urzędzie nie jest wyposażony w prawidłowo działającą stanowiskową pętlę indukcyjną.

Na stronie jednostki nie opublikowano informacji o zakresie działalności podmiotu w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo (strona umożliwia jedynie automatyczne odczytanie treści), nagrania treści w polskim języku migowym czy informacji w tekście łatwym do czytania (ETR).

Jednostka, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do wszystkich pomieszczeń biurowych, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych. W ostatnim okresie sprawozdawczym podmiot nie zapewniał przypadków dostępu alternatywnego na wniosek w innej formie.

Na poszczególnych kondygnacjach nie są umieszczone czytelne informacje o numerze piętra, widoczne zarówno dla osób poruszających się po budynku schodami



jak i windą. Informacje umieszczone w przestrzeni budynku nie są czytelne (duża i bezszeryfowa czcionka), nie zawsze są widoczne zarówno w pozycji stojącej jak i siedzącej. Miejsce umieszczenia informacji jest tak zorientowane, aby unikać odbicia światła dziennego jak i sztucznego. Czcionka i piktogramy kontrastują z tłem. Brzeg tablic informacyjnych wiszących, których dolna krawędź znajduje się poniżej 2,2 m (np. gabloty), nie odstaje od płaszczyzny ściany więcej niż 10 cm. W budynkach istnieje czytelna informacja wizualna o drogach ewakuacji w postaci piktogramów. W budynku nie zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji za pomocą pisma Braille'a lub systemu wypukłych znaków. W budynku znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego, brak świetlnego system powiadamiania alarmowego.

Na stronie internetowej są podstawowe informacje o jednostce i dane kontaktowe. W jednostce powołano koordynatorów ds. dostępności zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dane kontaktowe do koordynatorów ds. dostępności zostały opublikowane na stronie BIP w „Deklaracji dostępności”. Jednostka opublikowała na stronie raport o stanie zapewniania dostępności w danym podmiocie zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Brak opublikowanego plan wdrażania dostępności w organizacji.

Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponuje następujące rekomendacje:

1. Zaleca się utworzenie pętli indukcyjnych w możliwie największej liczbie lokalizacji. Dotyczy to w szczególności miejsc obsługi klientów i miejsc spotkań. Każde miejsce z pętlą indukcyjną powinno być oznakowane.
2. Opublikowano na stronie internetowej informacji o zakresie działalności podmiotu w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym czy informacji w tekście łatwym do czytania (ETR).
3. Opracowanie i opublikowanie na stronie internetowej procedury wnioskowania o usługę tłumacza polskiego języka migowego.



4. Rozważyć instalację dźwiękowego systemu powiadamiania alarmowego, obejmującego wszystkie pomieszczenia (także WC) w wszystkich budynkach organizacji.
5. Rozważyć zapewnienie dostępu do informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny i dotykowy lub w innej formie we wszystkich budynkach jednostki.
6. Zaleca się rozważyć zastosowanie oznaczenia dróg ewakuacji (pomieszczeń) za pomocą pisma Braille'a lub systemem wypukłych znaków w wszystkich budynkach organizacji.
7. Umieszczanie czytelnych informacji o numerze piętra widoczne dla osób poruszających się po budynku schodami czy windą we wszystkich budynkach organizacji.
8. Kontynuowanie działań urzędu na rzecz dalszej poprawy dostępności serwisów internetowych dla wszystkich użytkowników, w tym dla osób niepełnosprawnych.



Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Ankieta przegląd dokumentacji.
2. Zdjęcia budynku Urzędu Miasta Namysłów.
3. Zarządzenie w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Miejskim w Namysłowie.
4. Zarządzenie Nr 426/VIII/20 Burmistrza Namysłowa z dnia 22 lipca 2020 r. w sprawie naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na kierownicze stanowiska urzędnicze, w Urzędzie Miejskim w Namysłowie oraz na wolne stanowiska kierowników gminnych jednostek organizacyjnych.
5. Zarządzenie Nr 17 Kierownika Urzędu z dnia 8 grudnia 2017 r. w sprawie ustalenia regulaminu wynagradzania pracowników samorządowych zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w Urzędzie Miejskim w Namysłowie
6. Zarządzenie Nr 22/17 Kierownika Urzędu z dnia 7 sierpnia 2017 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Pracy Urzędu Miejskiego w Namysłowie.
7. Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego
8. Matryca dostępności budynku
9. Zarządzenie Nr 768/VIII/21 Burmistrza Namysłowa z dnia 1 grudnia 2021 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Namysłowie - <http://bip.namyslow.eu/1862/regulamin-organizacyjny-urzedu-miejskiego-w-namyslowie.html>
10. Ogłoszenie o naborze kandydatów na wolne stanowisko ds. zamówień publicznych - <http://bip.namyslow.eu/7006/3936/ogloszenie-o-naborze-kandydatow-na-wolne-stanowisko-ds-zamowien-publicznych-rozstrzygniety.html>
11. Deklaracja dostępności strony BIP - <http://bip.namyslow.eu/5974/deklaracja-dostepnosci-wwwbipnamysloweu.html>
12. Deklaracja dostępności (www.namyslow.eu) - <https://namyslow.eu/5975/deklaracja-dostepnosci-wwwnamysloweu.html>
13. Zarządzenie Nr 492/VIII/20 Burmistrza Namysłowa z dnia 15 października 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie powołania koordynatora ds. dostępności Urzędu Miejskiego w Namysłowie -



<http://bip.namyslow.eu/download//23699/zarządzenie-nr-492-viii-20-burmistrza-namyslowa-z-dnia-15-pazdziernika-2020-roku.pdf>

14. Raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego - <https://namyslow.eu/download//24816/raport-o-stanie-zapewnienia-dostepnosci-podmiotu-publicznego.pdf>
15. Wniosek o zapewnienie dostępności - <http://bip.namyslow.eu/download//27987/wniosek-o-zapewnienie-dostepnosci.pdf>
16. Druki i formularze - <http://bip.namyslow.eu/3992/3691/druki-i-formularze.html>
17. Katalog usług - <http://bip.namyslow.eu/1904/3704/katalog-uslug-wydzialu-finansowego.html>
18. Informacja o sposobie doręczania dokumentów elektronicznych - <http://bip.namyslow.eu/1899/1900/informacja-o-sposobie-doreczania-dokumentow-elektronicznych.html>
19. Zarządzenia Burmistrza Namysłowa w 2021 roku (VIII kadencja) – <http://bip.namyslow.eu/6478/4021/zarządzenia-burmistrza-namyslowa-w-2021-roku-viii-kadencja.html>
20. Uchwały Rady Miejskiej w Namysłowie w latach 2018-2023 (VIII kadencja) - <http://bip.namyslow.eu/5285/3741/uchwaly-rady-miejskiej-w-namyslowie-w-latach-2018-2023-viii-kadencja.html>
21. Przebieg posiedzeń Rady Miejskiej w Namysłowie w latach 2018-2023 (VIII kadencja) - <http://bip.namyslow.eu/5289/3742/przebieg-posiedzen-rady-miejskiej-w-namyslowie-w-latach-2018-2023-viii-kadencja.html>
22. Aplikacja mobilna - <https://namyslow.eu/4872/aplikacja-mobilna.html>