

Załącznik do Zarządzenia nr 123/2021

Burmistrza Miasta Hajnówka

z dnia 30 grudnia 2021 roku

Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście wielkości do 30 000 mieszkańców

Podmiot publiczny zapewnia dostępność przez stosowanie uniwersalnego projektowania nowych rozwiązań lub racjonalnych usprawnień w usuwaniu istniejących barier. Minimalne wymagania obejmują zapewnienie w instytucjach publicznych:

- dostępności architektonicznej – zarówno korytarze, jak i klatki schodowe powinny być wolne od barier i zapewniać możliwość poruszania się po nich między innymi osób na wózku, osób korzystających z kul, lasek i innych pomocy ortopedycznych, osób starszych, a także osób z wózkami dziecięcymi, mających różne problemy z poruszaniem się (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku),
- dostępności cyfrowej – została kompleksowo uregulowana w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- dostępności informacyjno-komunikacyjnej – zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) - m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, czy pliku odczytywalnego maszynowo, dzięki któremu taką informację może udźwignąć osoba niewidoma. Dostępność w tym zakresie to także umożliwienie komunikacji z podmiotem w taki sposób, jaki jest dogodny dla osoby ze szczególnymi potrzebami np. poprzez SMS czy przy użyciu usługi tłumaczenia migowego online.

Rodzaje usług świadczonych dla mieszkańców w Urzędzie Miasta Hajnówka

- usługi administracyjne (opłaty, pozwolenia, bezpośrednia obsługa klientów),
- usługi społeczne (zasiłki, świadczenia, profilaktyka związana z uzależnieniami od alkoholu, ewidencja ludności, wydawanie dowodów osobistych, rejestracja zgonów i urodzeń, udzielanie ślubów cywilnych),
- usługi informacyjne (tablice informacyjne, strona www, punkt obsługi klientów, informacja świadczona drogą telefoniczną, e-mail, udostępnianie informacji publicznej, działania promocyjne),
- usługi oświatowe (stypendia szkolne, pomoc materialna o charakterze socjalnym dla uczniów),
- usługi komunalne i ochrona środowiska (deklaracje dot. odbioru odpadów, decyzje ws. usunięcia drzew, dodatki mieszkaniowe, dodatki energetyczne itp.),
- usługi z zakresu polityki gospodarczej (prowadzenie ewidencji działalności gospodarczej),
- e-usługi (platforma e-puap).

Nazwa usługi (np. administracyjne, komunalne, społeczne, itp.)	Użytkownicy o szczególnych potrzebach	Sposób zapewnienia dostępności usługi
Usługi administracyjne, Usługi oświatowe, Usługi komunalne i ochrona środowiska, Usługi z zakresu polityki gospodarczej	Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami Osoby starsze Rodzice z dziećmi	PODSTAWOWY: - wydzielone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, posiadające rampę krawężnikową lub całkowicie pozbawione krawężnika, - obecność podjazdów przed budynkiem, odpowiednia szerokość drzwi bez progu, linie naprowadzające i pola uwagi przed wejściem, kontrastowe nakładki na schodach zewnętrznych, kontrastowa taśma na drzwiach, - umieszczenie kontrastowych taśm na schodach wewnętrznych, - zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą schodołazu,

		- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami, - zapewnienie okienka do podpisu dokumentów przez osoby z niepełnosprawnością wzroku, - dostosowanie strony internetowej do standardów WCAG 2.1, dokumentów na niej zamieszczanych zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej, REKOMENDOWANY: - zamontowanie w kasie stanowiskowej pętli indukcyjnej, - plan wdrożenia e-usług zgodnych ze standardami dostępności cyfrowej, - stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami, - możliwość wypełnienia i wysłania formularza/wniosku w
--	--	---

		formie elektronicznej używając podpisu elektronicznego, - usługa online tłumacza języka migowego dostępna na stronie internetowej, - przeszkolenie pracowników z języka migowego, co zapewni dostępność tłumacza Polskiego Języka Migowego na miejscu, bądź zapewnienie tłumacza poprzez zawarcie umowy zlecenia, - przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby), - zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą windy, platformy przychodowej,
Usługi społeczne	Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami	PODSTAWOWY: - przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,

	Osoby starsze Rodzice z dziećmi	- zapewnienie okienka do podpisu, - możliwość obsługi klienta na parterze budynku w miejscu specjalnie do tego wyznaczonym, - udzielanie informacji telefonicznie i mailowo dla klientów, mających trudności z dostaniem się do urzędu (wiadomości mailowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku), - zapewnienie co najmniej jednej toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, do której można dostać się bez pokonywania barier w postaci schodów, jeśli zaś są umożliwienie skorzystania z narzędzie tj. schodołaz; informacja obrazkowa (piktogram) mówiąca o obecności toalety, - dostosowywanie cyfrowe dokumentów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
--	---	--

		REKOMENDOWANY: - przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby), - zapewnienie możliwości wypełnienia i wysłania wniosku w wersji elektronicznej w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami, - podejmowanie działań projektowych zmierzających do wdrożenia usługi e-urząd, - stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami
Usługi informacyjne	Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami	PODSTAWOWY: - tablice informacyjne umieszczane na odpowiedniej wysokości,

	Osoby starsze Rodzice z dziećmi	- zapewnienie w holu urzędu tablicy z numerami i przeznaczeniem pokoiów, - opracowanie i montaż tabliczek informacyjnych z numerem pokoju i jego przeznaczeniem, z informacją w alfabecie Braille`a, - umiejscowienie Punktu Obsługi Klienta na parterze urzędu, - zapewnienie napisów na nagraniach sesji Rady Miasta odtwarzanych w Internecie,, - napisy na nagraniach z sesji Rady Miasta udostępnionych w Internecie, - dostosowanie strony internetowej urzędu do standardów dostępności cyfrowej, - zapewnienie toalety dostosowanej do potrzeb osób z
--	---	---

		niepełnosprawnościami na parterze budynku, REKOMENDOWANY: - używanie większej czcionki na zamieszczanych ogłoszeniach, - zapewnienie tablicy tyflograficznej z rozkładem pomieszczeń w holu urzędu, - zwiększenie dostępności architektonicznej sali konferencyjnej dla osób poruszających się na wózku - dostępność pętli indukcyjnej w sali konferencyjnej, - systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami, - zapewnienie tłumacza języka migowego podczas sesji Rady Miasta na żywo,
--	--	---

--	--	--