

Zarządzenie nr 0050.90.2022

Wójta Gminy Lubanie

z dnia 24 października 2022 r.

w sprawie przyjęcia Raportu z przeglądu procedur w zakresie dostępności Urzędu Gminy Lubanie

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 r. poz. 559 ze zm.) 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. 975 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Przyjmuje się raport z przeglądu dokumentacji, procedur i rekomendacji dla Urzędu Gminy Lubanie, które są związane z dostosowaniem usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Raport stanowi załącznik do zarządzenia.

2. Raport został opracowany w ramach projektu: „Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo-Zachodniego”, Numer projektu: WND-POWR.02.18.00-00-0081/20, realizowanym w ramach 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.

§ 2

Koordinacją wdrożenia rekomendacji zawartych w przedmiotowym raporcie powierza się koordynatorowi ds. dostępności oraz zespołowi ds. dostępności.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJTA GMINY

mgr Larysa Krzyżńska



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

3.12.2021 r.

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

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



Rekomendacje.....	13
Dostępność cyfrowa.....	14
Opis stanu faktycznego	14
Rekomendacje.....	15
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	16
Opis stanu faktycznego	16
Rekomendacje.....	17
Załączniki, dokumenty źródłowe:.....	19



Cel i kontekst przeglądu

Jednostka poddawana przeglądowi

Nazwa jednostki: Urząd Gminy Lubanie

Adres siedziby: Lubanie 28A, 87-732 Lubanie.

Strona internetowa: <http://www.lubanie.com//>

Biuletyn informacji publicznej: <https://lubanie.rbip.mojregion.info/>

Adres email: lubanie@lubanie.com

Telefon: (54) 251 33 12

Osoby odpowiedzialne po stronie jednostki: Paulina Siuber (Koordynator ds. dostępności)

Audytor dokonujący przeglądu:

1. Katarzyna Gilarska

Omówienie przeglądu

Raport sporządziłam na podstawie analizy procedur oraz procesów, zarówno sformalizowanych, jak i niesformalizowanych. Jednostka 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 jednostce. Pozyskane materiały wzbogacone zostały o wywiad z pracownikiem jednostki. Wywiad ten przeprowadzony został telefonicznie oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej. Współpraca z Urzędem Gminy przebiegała bez żadnych problemów.

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



- c) pozyskiwanie informacji od pracowników 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 uwzględniłam poniższe akty prawne i regulacje:

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169).
2. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.). Dalej używamy skrótu „ustawa o zapewnianiu dostępności”.
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848). Dalej używamy skrótu „ustawa o dostępności cyfrowej”.
4. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824). Dalej używamy skrótu „ustawa o języku migowym”.
5. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372).
6. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 ze zm.).
7. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 Kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065 ze zm.).
8. Załącznik nr 2 do Wytocznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 (Warszawa, 5 kwietnia 2018 r.).



Wyniki i rekomendacje

W każdym z opisanych dalej obszarów wskazałam stan faktyczny oraz proponowane rekomendacje. Źródło wiedzy podczas przeglądu stanowiły dla mnie dokumenty wymienione w załącznikach oraz wywiady z pracownikiem Urzędu Gminy.

Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

Ocena ogólna

Przeprowadzony przegląd wskazał liczne uchybienia w zapewnieniu dostępności w każdym z analizowanych obszarów. W celu zapewnienia dostępności należy przeprowadzić przegląd dostępności w każdym z tych obszarów, aby możliwe było wdrożenie zmian. Obligatoryjnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które obecnie nie zostały wypełnione. Zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dziennik Ustaw z roku 2019; poz. 1696). W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej jednostka musi m.in. zapewnić instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia, zapewnić na stronie internetowej danego podmiotu informacje o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania. W zakresie dostępności cyfrowej jednostka musi spełniać wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, tj. musi spełniać wytyczne dla dostępności treści internetowych oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości oraz kompatybilności.

Zatrudnienie

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z danymi otrzymanymi od jednostki w *Ankiecie dotyczącej przeglądu dostępności*, wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie wynosi 4,96 % (1,5 etatu spośród 30,25 łącznie) wg. stanu zatrudnienia na październik bieżącego roku. Proces rekrutacji osób z niepełnosprawnościami przeprowadzany jest zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach



Obsługa klienta

Opis stanu faktycznego

Urząd Gminy nie posiada procedur lub instrukcji obsługi osób z niepełnosprawnością. Pracownicy wiedzą jednak jak reagować na żądania dostępności lub dostępu alternatywnego. W Urzędzie powołany został Koordynator ds. dostępności oraz podległy mu zespół, który wie jak reagować na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami, między innymi poprzez udział w szkoleniach z tego zakresu.

Punkt Obsługi Interesanta znajduje się na parterze budynku, zaraz przy głównym wejściu, nie jest to jednak miejsce przystosowane do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (wyciszone/ umożliwiające obsługę osób niewidzących, głuchych). Nie zamontowano tam pętli indukcyjnej, przez co osoby korzystające z aparatów słuchowych mogą mieć utrudnioną, a nawet uniemożliwioną komunikację z obsługą Urzędu. Interesanci nie mają także możliwości skorzystania z usług tłumacza migowego. Jednostka zapewnia osobom z niepełnosprawnościami korzystanie z usług Urzędu za pośrednictwem strony www, telefonu, e-mail, portalu e-usług. Interesanci mogą wejść do budynku z psem asystującym oraz psem przewodnikiem.

Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów proponuję następujące rekomendacje:

1. Zainstalowanie w budynku Urzędu Gminy pętli indukcyjnej. Rekomendacja wynika z *Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.)*.
2. Przygotowanie i wdrożenie procedury obsługi klientów z niepełnosprawnościami. Uzupełnienie mogą stanowić karty z instrukcjami z prostymi wskazówkami. W procedurze należałoby uwzględnić kwestie obsługi w języku migowym, z wykorzystaniem AAC, składania wniosków przez osoby niemogące czytać lub pisać, korzystanie z usług Urzędu przez osoby mające problemy z poruszaniem się. Rekomendacja wynika z *Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się*.
3. Przeprowadzenie przeglądu dokumentów opublikowanych na stronie jednostki i w Biuletynie Informacji Publicznej pod kątem ich dostępności cyfrowej.



W budynku znajduje się toaleta, nie jest ona jednak przeznaczona dla osób z niepełnosprawnościami. W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie brajla ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabo widzących. W budynku nie zainstalowano także pętli indukcyjnej.

Urząd Gminy nie posiada dokumentu „Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego”, w związku z powyższym nie ma możliwości weryfikacji dokumentu pod względem obowiązkowych zapisów. Z pozyskanych od Koordynatora ds. dostępności informacji wynika, że jednostka jest w trakcie sporządzania wyżej wymienionego dokumentu. Zgodnie z „Raportem o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego” jednostka nie zapewnia metod ewakuacji lub uratowania osób z niepełnosprawnościami.

Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej proponuję 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, pozwoli to uniknąć inwestycji niespełniających wymogów uniwersalnego projektowania. Rekomendacja wynika z *Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.)*, Art. 15, pkt. 2, ppkt. 1.
2. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt 1, lit. C ustawy o zapewnianiu dostępności.** Informację głosową może zapewnić osoba pracująca w okolicy wejścia. Informację dotykową zapewnia plan dotykowy (tyflograficzny). Informację wizualną tablica informacyjna z odpowiednio dużymi czcionkami i kontrastem. Informację głosową może zapewnić także system informacji głosowej w rodzaju Totupoint.
3. Sporządzenie dokumentu „Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego” oraz opublikowanie go na stronie BIP Urzędu Gminy.



Na stronie jednostki nie znaleziono żadnych Zarządzeń ani Ustaw. Na aktualnej stronie BIP znajduje się zakładka z Zarządzeniami, po jej wybraniu użytkownik zostaje przelogowany na pustą podstronę. Dopiero po przeniesieniu użytkownika na pustą podstronę w bocznym menu rozwinięte zostają dostępne *Zarządzenia Wójta Gminy z 2020 r. i 2021r.* Sposób wyświetlania powyższych zarządzeń jest nieprawidłowy, wprowadzający w błąd użytkownika, który otrzymuje informację o braku ww. dokumentów. Użytkownik strony ma jednak możliwość przejścia na archiwalną stronę BIP, gdzie znajdują się wszelkie Zarządzenia oraz Uchwały. Dokumenty (m.in. *Uchwała nr XIII/118/2020, Zarządzenie nr 0050.40.2020*) opublikowane zostały wyłącznie w formie skanów, przez co użytkownik może mieć problem z ich odczytem. Pliki te nie są dostępne cyfrowo, niedostępne są dla nich cyfrowo alternatywy (np. treść dokumentu jest w artykule, pod którym jest plik do pobrania tego dokumentu).

Na stronie jednostki, w zakładce „Poradnik interesanta” można znaleźć wzory wniosków. Tylko dwa z nich mają format DOC, pozostałe opublikowane zostały w formacie PDF, przez co osoby z niektórymi niepełnosprawnościami mogą mieć problem z ich pobraniem i wypełnieniem. W Biuletynie Informacji Publicznej znaleziono tylko wzory wniosków dotyczące oświadczeń majątkowych, mają one format zarówno DOC jak i PDF.

Strona główna jednostki posiada przekierowanie do strony ePUAP, gdzie użytkownik ma możliwość złożenia wniosków, pism z wykorzystaniem elektronicznego podpisu kwalifikowanego, a także podpisu zaufanego. Strona BIP jednostki nie posiada przekierowania do strony ePUAP.

Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponuję następujące rekomendacje:

1. Sporządzenie oraz zamieszczenie na obu stronach jednostki dokumentu „*Deklaracja dostępności*”. Rekomendacja ta wynika z *Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.*



tekstowych (SMS, MMS lub komunikatorów internetowych), kontaktu korespondencyjnego, przesyłania faksów. Urząd Gminy nie zapewnia komunikacji z dopuszczeniem usług tłumaczy zdalnych i przez strony internetowe i aplikacje.

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

Na stronie jednostki opublikowano dokument „*Raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*” oraz „*Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*”. Drugi z dokumentów został jednak opublikowany w formie skanu, przez co użytkownik może mieć problem z odczytem treści. Na stronie BIP nie opublikowano żadnego z wymienionych wyżej dokumentów.

W jednostce, na mocy Zarządzenia nr 0050.40.2020 Wójta Gminy Lubanie z dnia 30 września 2020 r. w sprawie powołania koordynatora oraz zespołu ds. dostępności, powołano Koordynatora ds. dostępności, panią Paulinę Siuber. W zakresie jego obowiązków leży m.in. wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd Gminy oraz jednostki podległe, przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz monitorowanie działalności Urzędu Gminy oraz jednostek podległych w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponuję następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i opublikowanie informacji o zakresie działalności Urzędu w tekście odczytywalnym maszynowo, nagraniu tłumaczenia na polski język migowy i w tekście łatwym do czytania. Tekst odczytywalny maszynowo to podstrona z informacją. Tekst łatwy do czytania (ETR) to specjalny format informacji przeznaczony dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt 3, lit. c ustawy o zapewnianiu dostępności.**



Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Regulamin organizacyjny
2. Regulamin pracy
3. Regulamin naboru
4. Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego
5. Zarządzenie nr 0050.40.2020 w sprawie powołania koordynatora oraz zespołu ds. dostępności
6. Uchwała nr XIII/118/2020
7. Wniosek o wydanie dowodu osobistego
<http://lubanie.com/userfiles/doc/wniosek-o-wydanie-dowodu-osobistego.pdf>
8. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko – zdjęcie 1
9. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko – zdjęcie 2
10. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko – zdjęcie 3
11. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko – zdjęcie 4