

**Zarządzenie Wewnętrzne nr 66/2022**  
**Burmistrza Miasta Kraśnik**  
**z dnia 24.07.2022 r.**

**w sprawie przyjęcia „Modelu Dostępności Administracji Samorządowej” w Urzędzie Miasta Kraśnik**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.) – zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Przyjmuje się „Model Dostępności Administracji Samorządowej” w Urzędzie Miasta Kraśnik, wypracowany w ramach Projektu „Lepiej, szybciej, skuteczniej – nowatorski model świadczenia usług publicznych dla osób o szczególnych potrzebach”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miasta Kraśnik do zapoznania się z treścią „Modelu Dostępności Administracji Samorządowej” i jego stosowania.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Kraśnik.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Kraśnik

  
Wojciech Wilk

KIEROWNIK REFERATU SPRAW  
SPOŁECZNYCH, PARTYCYPACJI I SPORTU

  
Beata Niedzialek

RADCA PRAWNY  
TOMASZ WARSZCZ  
LB - 1080

SEKRETARZ MIASTA

  
Grażyna Lejwoda Ćwik

KIEROWNIK WYDZIAŁU EDUKACJI,  
SPRAW SPOŁECZNYCH I SPORTU

  
Krzysztof Babisz



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia wewnętrznego Nr 66/2022  
Burmistrza Miasta Kraśnik  
z dnia 24.07..... 2022 r.

## MODEL DOSTĘPNOŚCI ADMINISTRACJI SAMORZĄDOWEJ

**URZĄD MIASTA KRAŚNIK**

*Lublin 2022*



## Spis treści

SPIS ILUSTRACJI .....	- 1 -
1. WSTĘP .....	- 2 -
2. PODSTAWY PRAWNE DZIAŁAŃ W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI .....	- 4 -
3. MATRYCA USŁUG .....	- 6 -
4. OGÓLNE STANDARDY OBSŁUGI DLA OSÓB O SZCZEGÓLNYCH POTRZEBACH .....	- 8 -
5. STANDARDY OBSŁUGI W ZAKRESIE WYDAWANIA DECYZJI I ROZSTRZYGNIEŃ ADMINISTRACYJNYCH ORAZ DOSTĘPU DO ZASOBÓW .....	- 17 -
5.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG .....	- 19 -
5.2. SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI PUBLICZNEJ .....	- 23 -
6. STANDARDY OBSŁUGI W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INFRASTRUKTURY .....	- 25 -
6.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG .....	- 26 -
6.2. SPOSÓB ŚWIADCZENIA I USŁUGI PUBLICZNEJ .....	- 32 -
7. STANDARDY OBSŁUGI W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INFORMACJI ELEKTRONICZNEJ I DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ .....	- 33 -
7.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG .....	- 36 -
7.2. SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI PUBLICZNEJ .....	- 42 -
8. STANDARDY OBSŁUGI W ZAKRESIE WSPIERANIA AKTYWNOŚCI OBYWATELSKIEJ .....	- 44 -
8.1. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG .....	- 44 -
8.2. SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI PUBLICZNEJ .....	- 46 -
9. REKOMENDACJE .....	- 47 -
10. BIBLIOGRAFIA I PRZYDATNE LINKI .....	- 48 -

## Spis ilustracji

Tabela 1 Matryca usług .....	- 6 -
Tabela 2 Wytyczne dla dostępności treści internetowych wg standardu WCAG 2.1 stosowane dla stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych .....	- 34 -

## 1. Wstęp

Projekt „Lepiej, szybciej, skuteczniej – nowatorski model świadczenia usług publicznych dla osób o szczególnych potrzebach” realizowany przez Fundację Inicjatyw Menedżerskich obejmuje swoim zasięgiem sześć jednostek samorządu terytorialnego z województwa lubelskiego i podkarpackiego. Są to Gmina Miasto Lublin, Powiat Lubelski (ziemski), Gmina Konopnica, Miasto Kraśnik, Miasto Leżajsk oraz Gmina Tryńcza. Jednym z jego celów jest wypracowanie modelu obsługi osób o szczególnych potrzebach dla wskazanych samorządów. Niniejszy dokument powstał w efekcie współpracy dedykowanych zespołów interdyscyplinarnych oraz konsultantów FIM z samorządami biorącymi udział w projekcie. Ma on charakter testowy, co oznacza, że jego zapisy (ujęte w formie propozycji standardów) oraz stopień ich realizacji będą testowane w kolejnej fazie projektu z udziałem jego interesariuszy, w celu wypracowania ostatecznej wersji standardów.

Udział osób niepełnosprawnych w ogólnej liczbie ludności Polski powiększa się od wielu lat – dzisiaj jest to niemal, co siódmy Polak; co warto podkreślić nie wszystkie osoby niepełnosprawne posiadają stosowne orzeczenia lekarskie – tych z orzeczeniami jest około 3 milionów, podczas gdy szacunki rządowe mówią o kolejnym milionie do 4 milionów osób poza tą liczbą. Kolejny trend związany z malejącą liczbą urodzin i starzeniem się społeczeństwa sprawia, że wzrasta też odsetek osób starszych (dziś osoby w wieku 60+ stanowią ok. 25% ogółu ludności). Gdy dodamy do tego inne grupy osób o szczególnych potrzebach (np. kobiety w ciąży, matki z dziećmi i in.) okaże się, że nie stanowią one niszy, a istotną część mieszkańców naszego kraju.

Jeszcze do niedawna rozwiązania prawne skupiały się na osobach niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o niepełnosprawności, jednak wejście w życie ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami rozszerzyło katalog o osoby mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji – niezależnie od ich formalnego statusu. Standardy w tej dziedzinie mają za zadanie umożliwić udział osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich sferach życia społecznego na równych prawach; przeciwdziałać możliwym formom dyskryminacji.

Ważną rolą wprowadzonych standardów będzie też podniesienie, jakości świadczonych usług przez urzędy i instytucje; powinny one przyczynić się do ułatwienia pracy urzędników -

dzięki przystępnej formie, w jakiej są zapisane jest większa szansa, że nie pominą jakiegoś obowiązku wynikającego z ustawy lub niewłaściwie go zinterpretują. Zyskają na tym sami pracownicy instytucji samorządowych, ale przede wszystkim mieszkańcy i wszyscy interesariusze będący osobami o szczególnych potrzebach.

## 2. Podstawy prawne działań w zakresie dostępności

Kwestie związane z dostępnością są od szeregu lat jednym z głównych wyzwań dla wielu społeczeństw. Polska była jednym z pierwszych państw – sygnatariuszy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z roku 2006, ratyfikowanej następnie w roku 2012. W latach 2018 i 2019 polski porządek prawny wzbogacił się o kolejne akty: rządowy programu „Dostępność Plus” przyjęty 17 lipca 2018 r. oraz wynikające z niego dwie ważne ustawy: o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. oraz o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 4 kwietnia 2019 r.

Celem wymienionych aktów jest poprawa warunków życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są często narażeni na marginalizację lub dyskryminację m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby. Rozwiązania w nich przewidziane realizują zapisy wspomnianej Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, zobowiązujące do zapewnienia takim osobom na równi z innymi obywatelami dostępu do różnych obiektów.

Zgodnie z zapisami ustaw podmioty sektora publicznego, w tym samorządy, są zobowiązane do zapewnienia, co najmniej minimalnej dostępności, która zagwarantuje ich dostępność dla osób o szczególnych potrzebach. Podmiot publiczny ma obowiązek zapewniać dostępność przez stosowanie uniwersalnego projektowania nowych rozwiązań lub racjonalnych usprawnień w usuwaniu istniejących barier. Minimalne wymagania obejmują zapewnienie dostępności we wszystkich podmiotach publicznych w trzech wymiarach, jakimi są:

- **Dostępność architektoniczna** – Oznacza m.in., że pomieszczenia publiczne, 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).
- **Dostępność cyfrowa** – Oznacza wprowadzenie regulacji zobowiązującej wszystkie podmioty publiczne do wprowadzenia standardów stron internetowych i aplikacji mobilnych zgodnych z WCAG 2.1., co zostało kompleksowo uregulowana w ustawie

o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

- **Dostępność informacyjno-komunikacyjna** – Oznacza zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci np. 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.

#### Wykaz kluczowych aktów prawnych:

- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r.
- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r.
- Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dn. 4 kwietnia 2019 r.
- Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r.
- Ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania z dnia 3 grudnia 2010 r.
- Ustawa Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 r.
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie z dnia 12 Kwietnia 2002 r.
- Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020.

### 3. Matryca usług

Jednym z elementów wyjściowych przy tworzeniu niniejszych Standardów była matryca usług uwzględniająca na jednej osi kategorie osób o szczególnych potrzebach, a na drugiej usługi publiczne ujęte w 4 obszarach:

- Wydawanie decyzji i rozstrzygnięć administracyjnych, dostęp do zasobów (archiwa, mapy),
- Dostęp do infrastruktury (miejsca, szkoła, muzea, placówki ochrony zdrowia oraz komunikacja i transport),
- Dostęp do informacji elektronicznej (w tym cyfrowy),
- Wspieranie aktywności obywatelskiej.

Każda kategoria możliwa jest do przypisania w 5 kluczowych obszarach:

- Wsparcie społeczne - S
- Ochrona zdrowia - Z
- Bezpieczeństwo - B
- Edukacja- E
- Kultura - K

**Tabela 1 Matryca usług**

Kategoria usług	osoby na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się	osoby niewidome i słabo	osoby głuche i słabo słyszące	osoby glucho-niewidome	osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi	osoby starsze i osłabione chorobami	kobiety w ciąży	osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi	osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego)	osoby o nietypowym wzroście (w tym również dzieci)	osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarami
Obszary											
<b>Wsparcie społeczne (S)</b>											
<b>Ochrona zdrowia (Z)</b>											
<b>Bezpieczeństwo (B)</b>											
<b>Edukacja (E)</b>											
<b>Kultura (K)</b>											
I. Wydawanie decyzji i rozstrzygnięć administracyjnych, dostęp do zasobów (archiwa, mapy)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
II. Dostęp do infrastruktury (miejsca, szkoła, muzea, placówki SZ oraz komunikacja i transport)											
III. Dostęp do informacji elektronicznej (w tym cyfrowy)											
IV. Wspieranie aktywności obywatelskiej											



Każde z pól matrycy odpowiada jednemu lub kilku standardom odnoszącym się do danej kategorii usług w odniesieniu do wybranej grupy osób o szczególnych potrzebach.

## **4. Ogólne standardy obsługi dla osób o szczególnych potrzebach**

W tej części opisane zostały podstawowe standardy o charakterze uniwersalnym związane z obsługą klientów o szczególnych potrzebach, niezależnie od charakteru potrzeb (standardy 00.01 – 00.05), a także w podziale na poszczególne kategorie (00.06).

### **Standard 00.01 – Reguły uprzejmości**

- Pracownicy urzędu dbają o zachowanie reguł uprzejmości w kontakcie z klientami niezależnie od ich zachowania.
- Pracownicy urzędu starają się wczuwać w sytuację klienta okazując zainteresowanie, zwracając się twarzą w kierunku rozmówcy, zachowując kontakt wzrokowy oraz otwartą postawę.
- Pracownicy urzędu starają się pozostawać spokojni, zachowywać samokontrolę oraz panować nad emocjami.

### **Standard 00.02 – Komfort osobisty klienta**

- Podczas obsługi klientów pracownicy urzędu starają się o dostosowanie dystansu tzw. sfery osobistej, w taki sposób, aby klient miał możliwość wypowiedzenia się w sposób swobodny.
- Podczas obsługi klientów pracownicy urzędu starają się, aby omawiana problematyka, nie była słyszalna dla szerszego grona klientów (zgodnie z zasadą poufności).

### **Standard 00.03 – Wyjaśnienie oczekiwań**

- Pracownicy urzędu dążą do w miarę szczegółowego ustalenia rodzaju sprawy, z którą zwraca się klient, nie popełniając tzw. błędu uprzedzenia tzn. nie wyprzedzając oczekiwań klienta przed ich wyartykułowaniem.
- W trakcie rozpoznania należy wyjaśnić czego klient oczekuje, co chce załatwić i do czego jest to potrzebne w celu uniknięcia niepotrzebnych nieporozumień.

#### **Standard 00.04 – Adekwatność czasu**

- Pracownicy urzędu starają się unikać nieuzasadnionego przedłużania rozmowy o ile załatwienie sprawy tego nie wymaga, poświęcając jednak odpowiedni czas klientowi, aby nie pozostawić go w przeświadczeniu, że jest zbywany.

#### **Standard 00.05 – Obsługa w trudnych sytuacjach**

- W przypadku trudnej sytuacji w obsłudze klienta, pracownicy urzędu starają się oddzielać kwestie merytoryczne od osoby klienta i jego postawy. Do szczegółowych wskazań w tym względzie należy zaliczyć:
  - Panowanie nad emocjami.
  - Nie traktowanie nieprzyjemnych uwag klienta osobiście, ale odnoszenie ich do sprawy.
  - Ignorowanie nietaktownych zachowań klienta.
  - Zadawanie pytań o fakty w sytuacji dużego emocjonalnego zaangażowania Klienta tak, aby doszło do przekierowania jego uwagi na przypomnienie sobie faktów i obniżenia poziomu jego emocji.
- Jeżeli po analizie sprawy zgłoszonej przez klienta okaże się, iż winę za nieakceptowaną przez niego sytuację ponosi obsługujący go pracownik lub urząd należy go przeprosić w imieniu własnym i urzędu.

#### **Standard 00.06 – Obsługa osób poruszających się na wózku i z niepełnosprawnością ruchową**

- Do tej grupy mogą należeć osoby o różnym stopniu niepełnosprawności, funkcjonujące w różny sposób.
- W przypadku obsługi osoby z protezą ręki, nie w pełni wykształconą dłońią czy paraliżem ręki nie oznacza to konieczności rezygnacji z uścisku dłoni przy powitaniu lub pożegnaniu.
- Jeśli osoba nie jest w stanie unieść ręki można ująć jej dłoń i ją ucisnąć. Wobec braku pewności czy osoba życzy sobie takiego gestu, najlepiej jest o to zapytać.
- Wózek, laska czy proteza to elementy przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością i nie należy ich dotykać bez uzasadnionej potrzeby. Nie jest

zatem wskazane przesuwanie wózka czy kul z własnej inicjatywy ani też opieranie się o nie.

- Nie należy chwytać za ramiona osoby poruszającej się o kulach.
- Jeśli pracownik chce udzielić wsparcia osobie poruszającej się na wózku, powinien zawsze zapytać, czy jest ono potrzebne. Warto poprosić o konkretne wskazówki jak należy to zrobić, aby osoba ta czuła się możliwie bezpiecznie.
- Organizując spotkanie, na którym będzie osoba poruszająca się na wózku należy pamiętać, aby sprawdzić czy pomieszczenie jest do tego dostosowane.
- Nie ma konieczności unikania zwrotów typu „chodźmy” albo „przejdźmy dalej” gdyż osoby z niepełnosprawnością ruchową zazwyczaj używają ich swobodnie.
- W trakcie rozmowy z osobą poruszającą się na wózku należy utrzymywać z nią kontakt wzrokowy. Należy unikać patrzenia na nią z góry, zatem warto zrobić kilka kroków w tył, aby by nie musiała zadzierać głowy. Innym rozwiązaniem jest poszukanie miejsca, w którym można usiąść.
- Dla osób poruszających się o kulach stanie może być bardzo uciążliwe, zatem warto zadbać o miejsca siedzące w pobliżu.

#### **Standard 00.07 – Obsługa osób niewidomych i słabowidzących**

- Laska osoby niewidomej lub słabo widzącej jest elementem jej przestrzeni osobistej, nie należy zatem jej przekładać, ani dotykać bez pytania.
- Nie należy dotykać, głaskać ani dokarmiać psa przewodnika osoby niewidomej. Pies musi być maksymalnie skupiony, zatem odciągając jego uwagę można narazić osobę z dysfunkcją wzroku na niebezpieczeństwo.
- Pracownik powinien sygnalizować, gdy wchodzi do pomieszczenia, w którym jest osoba niewidoma tak, by wiedziała, że ktoś się pojawił. Podobnie należy informować o wyjściu.
- Jeżeli pracownik chce się przywitać lub pożegnać się z osobą niewidomą przez podanie ręki, powinien ją o tym poinformować.
- Jeżeli w większym gronie pracownik chce zwrócić się do osoby słabo widzącej lub niewidomej powinien użyć jej imienia i nazwiska.
- Dla osób niewidomych i słabo widzących ważna jest uporządkowana przestrzeń, której organizacja nie ulega ciągłym zmianom. Umożliwia im to samodzielność i ma

znaczenie dla ich poczucia bezpieczeństwa. Należy zatem informować o zmianach w przestrzeni, z którą osoba ta była poprzednio zaznajomiona. Należy też opisywać nową przestrzeń, w której w danym momencie znalazła się osoba słabo widząca lub niewidoma.

- Podczas opisywania przestrzeni lub wskazywania drogi osobie słabo widzącej lub niewidomej należy używać języka konkretnego, czyli np. zamiast wskazywania „tam” należy doprecyzować „Po Pana / Pani prawej stronie w odległości trzech kroków”.
- Nie ma potrzeby unikania zwrotów typu „do zobaczenia”, czy „widzimy się jutro”, gdyż osoby niewidome i słabowidzące często posługują się tymi zwrotami.
- Jeżeli pracownik towarzyszący osobie niewidomej lub słabo widzącej musi ją opuścić, powinien poinformować ją w jakim miejscu ją zostawia oraz opisać otaczającą przestrzeń. Nie należy pozostawiać jej na środku pomieszczenia, ale np. przy ścianie, krześle lub innym skonkretyzowanym miejscu.
- Nie należy zakładać, że wszystkie osoby niewidome posługują się alfabetem Braille’a.
- Przed udzieleniem osobie niewidomej lub słabo widzącej pomocy, pracownik powinien zapytać, czy osoba jej potrzebuje.

#### **Standard 00.08 – Obsługa osób głuchych lub słabo słyszących**

- Osoby niesłyszące stanowią bardzo zróżnicowaną grupę pod kątem możliwego uszkodzenia słuchu: od lekkiego aż po głębokie. Część z nich jest w stanie usłyszeć określone dźwięki, należy jednak pamiętać, że osoby z tym rodzajem niepełnosprawności mają trudności w rozumieniu mowy nawet przy użyciu technologii wspomagających.
- Osoby Głuche od urodzenia komunikują się w Polskim Języku Migowym (PJM), który posiada inną składnię i gramatykę. Język polski dla tych osób jest językiem obcym.
- Nie należy jednak zakładać, że każda osoba słabo słyszająca zna język migowy, gdyż wiele osób nie posługuje się nim.
- Nie należy zakładać, że każda osoba głucha czy słabo słyszająca potrafi czytać z ust.
- Niektóre osoby wolą posługiwać się komunikatami pisanymi.
- Osoby z dysfunkcją słuchu określają się w różny sposób. Niektórzy uważają, że określenie „osoba niesłysząca” podkreśla fakt ich niepełnosprawności i wolą formę „osoba głucha”. Osoby, które używają Polskiego Języka Migowego i chcą być

traktowane jak mniejszość językowo-kulturowa często wybierają formę „Głusi” pisaną z wielkiej litery.

- W trakcie rozmowy należy zwracać uwagę na wyraźną wymowę i artykulację oraz patrzeć w kierunku rozmówcy. Nie należy zasłaniać ust (chyba, że istnieje taki wymóg), żuć gumy, ani odwracać się. Jest to szczególnie istotne dla osób czytających z ruchu ust.
- Nie należy krzyczeć do osoby głuchej, gdyż nie pomoże to jej w zrozumieniu komunikatu.
- Jeżeli podczas rozmowy potrzebny jest tłumacz języka migowego, należy pamiętać, aby zwracać się bezpośrednio do rozmówcy i patrzeć na niego, a nie na osobę tłumaczącą.
- Zanim pracownik zacznie mówić do osoby niesłyszącej lub słabo słyszającej powinien upewnić się, że osoba ta na niego patrzy. W zależności od sytuacji może w celu zwrócenia uwagi zamachać ręką lub dotknąć jej ramienia.
- Nie należy przechodzić pomiędzy rozmawiającymi osobami głuchymi, gdyż powoduje to chwilowe zerwanie kontaktu wzrokowego, a tym samym przerwanie komunikacji.
- W rozmowie z osobą słabo słyszącą bardzo ważna jest akustyka – optymalna przestrzeń to taka, gdzie możliwa jest rozmowa „jeden na jeden” w wygłuszonym pomieszczeniu, do którego nie docierają dźwięki z otoczenia zewnętrznego.

#### **Standard 00.09 – Obsługa osób głuchoniewidomych**

- Osoby głuchoniewidome to osoby z jednoczesnym uszkodzeniem narządów wzroku i słuchu. W kontakcie z osobą głuchoniewidomą obowiązuje wiele zasad, które dotyczą osób z dysfunkcjami zarówno wzroku, jak i słuchu. Należy jednak pamiętać, aby zawsze zapytać o potrzeby związane z komunikacją i kontaktem. Jest to, bowiem grupa osób bardzo zróżnicowanych i pracownik powinien dostosować swoje zachowanie i metody wsparcia w zależności od tego, czy dominuje uszkodzenie wzroku czy słuchu.

### **Standard 00.10 – Obsługa osób z doświadczeniem choroby psychicznej**

- Główną barierą, na jaką napotykają osoby z niepełnosprawnością psychiczną jest postawa otoczenia. Należy zatem okazywać im wyrozumiałość i szacunek oraz uważnie ich słuchać.
- Osoby z doświadczeniem choroby psychicznej to również bardzo zróżnicowana grupa, zarówno pod względem objawów jakich doświadczają, jak też i sposobów radzenia sobie z nimi. Nie należy zatem czynić względem nich szczególnych założeń, a traktować każdą osobę w sposób indywidualny. Warto zapytać taką osobę o to, co sprawi, że poczuje się swobodnie.
- Stres może dodatkowo wpływać na funkcjonowanie osoby z doświadczeniem choroby psychicznej, należy zatem starać się ograniczać napięcie towarzyszące danej sytuacji.
- Większość osób z doświadczeniem choroby psychicznej nie jest niebezpieczna, jednak niektórzy mogą zachowywać się w sposób nietypowy. W sytuacji kryzysowej ważne jest, aby pracownik pozostał spokojny i udzielił wsparcia w taki sam sposób, jak w przypadku każdej innej osoby. Jeśli sytuacja tego wymaga, można zapytać, czy osoba ma ze sobą lekarstwa, które musi zażyć.

### **Standard 00.11 – Obsługa osób z zaburzeniem mowy**

- Pracownik powinien zawsze słuchać z uwagą, dając czas osobie na wypowiedzenie się, nie przerywając i nie pospieszając.
- Nie należy udawać, że zrozumiało się wypowiedź, jeżeli tak nie jest. Lepiej jest wtedy poprosić o powtórzenie.
- Dla upewnienia się pracownik może powtórzyć to, co usłyszał i potwierdzić, czy o to chodziło rozmówcy. Gdyby trudność w zrozumieniu dalej występowała, można poprosić osobę o napisanie tego, co powiedziała.
- Warto zadbać o przestrzeń, w której toczy się rozmowa. Najlepsze do tego są ciche miejsca.

### **Standard 00.12 – Obsługa osób o niskim wzroście**

- Osoby o niskim wzroście często traktowane są jak dzieci. Należy unikać tego błędu, pamiętając, że jest to osoba dorosła.

- Podobnie jak w przypadku osób z innym rodzajem niepełnosprawności, nigdy nie należy okazywać im gestów protekcyjnych.
- Należy zadbać o to, aby wszystkie niezbędne do załatwienia sprawy przedmioty (formularze, dokumenty itp.), znajdowały się w możliwie jak największym zasięgu.
- Należy starać się zachowywać kontakt wzrokowy podczas spotkania. Aby było to możliwe można np. zaproponować zajęcie miejsc siedzących albo lekkie oddalenie od rozmówcy, tak by nie musiał zadzierać głowy.
- W niektórych sytuacjach warto zapytać osobę o niskim wzroście o to, czy nie potrzebuje pomocy (np. sięgając do wieszaka na ubrania itp.).

### **Standard 00.13 – Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną**

- Pracownik powinien pamiętać, że ma kontakt z osobą dorosłą, która może samodzielnie podejmować decyzje. Nie należy robić tego za nią, jednak warto mieć na uwadze, że osoba z tą niepełnosprawnością może mieć kłopot z podejmowaniem decyzji – zwłaszcza szybkich i zdecydowanych. Dlatego trzeba wykazać wobec niej więcej cierpliwości, dając jej wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i odpowiednią odpowiedź lub skonsultowanie decyzji z kimś zaufanym.
- Podczas rozmowy należy zwracać się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej towarzysza lub asystenta.
- Należy zwracać się do osoby z niepełnosprawnością z szacunkiem, adekwatnie do jej wieku nie przechodząc do form poufalitych bez wcześniejszego uzgodnienia tego z daną osobą.
- Nie należy używać infantylnego lub protekcyjnego języka.
- Pracownik powinien używać słów wyrażających możliwie konkretne rzeczy, a nie pojęcia abstrakcyjne.
- W przypadku konieczności dłuższej wypowiedzi pracownik powinien podzielić ją na krótsze fragmenty. Należy też starać się stosować w miarę możliwości proste i krótkie słowa oraz niezłożone zdania.
- Należy upewniać się czy rozmówca zrozumiał wypowiedź oraz dostosowywać jej tempo i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z którą rozmawia pracownik.



- Pomocą w rozmowie z osobą z niepełnosprawnością intelektualną mogą być grafiki i piktogramy.

#### **Standard 00.14 – Obsługa osób z epilepsją**

- Objawy padaczki mogą wyglądać bardzo różnie. Mogą być dyskretne i niewidoczne dla drugiej osoby. Osoba cierpiąca może też wyglądać jakby wpadła w trans albo mieć chwilowe zaburzenia widzenia czy słuchu. Nie należy nią wówczas potrząsać ani zadawać pytań, wskazane jest zaczekać aż osoba dojdzie do siebie.
- Jeżeli osoba ma drgawki i upadła na ziemię należy zabezpieczyć jej głowę np. kładąc coś miękkiego pod głowę, gdy potrzeba zdejmując jej okulary. Nie należy wkładać niczego do ust osoby ani też przytrzymywać jej rąk. Należy poczekać aż atak minie i wtedy położyć osobę na boku.
- Pracownik powinien w miarę możliwości zmierzyć czas trwania ataku, co jest ważne zarówno dla osoby chorującej, jak i służb medycznych.
- Sytuacje, w których atak trwa dłużej niż 5 minut lub jeśli po jednym napadzie następuje kolejny oraz jeśli osoba po kilku minutach od ataku nie odzyskuje przytomności wymagają wezwania profesjonalnej pomocy medycznej. Należy wtedy zadzwonić po pogotowie ratunkowe.
- Na początku dużego napadu osoba z padaczką może przez około 30 sekund nie oddychać. Nie należy wtedy stosować sztucznego oddychania.
- Podczas trwania ataku i bezpośrednio po nim postaraj się zapewnić osobie bezpieczne i jak najbardziej intymne otoczenie, można np. poprosić inne osoby niezaangażowane w udzielanie pomocy o opuszczenie pomieszczenia.
- Nawet kilkadziesiąt minut po ataku osoba może być jeszcze śpiąca. W razie potrzeby warto postarać się o umożliwienie jej odpoczynku w ustronnym miejscu.
- Niektóre osoby stosują określenie „padaczka” inne „epilepsja”. Można dopytać osobę jaki zwrot woli i stosować go konsekwentnie.
- Należy pamiętać, że światła stroboskopowe mogą wywołać u niektórych osób atak.
- Należy starać się o to, by nie tworzyć zbędnego chaosu i zamieszania wokół osoby, która doznała ataku. Jest to dla niej i tak sytuacja stresująca, wymagająca przede wszystkim spokoju i odpoczynku.

- Należy pamiętać, że epilepsja nie jest schorzeniem psychicznym ani poznawczym. Nie należy traktować osób z epilepsją, jak osób mających niższe możliwości intelektualne.

#### **Standard 00.15 – Obsługa kobiet w ciąży i z małymi dziećmi**

- Kobiety w ciąży są obsługiwane poza kolejnością. Zasady korzystania z pierwszeństwa powinny być jasno określone.
- Należy zapewnić **pokój dla rodzica z dzieckiem**, w którym rodzice mogliby przebrać lub nakarmić swoje dziecko w trakcie pobytu w placówce.

#### **Standard 00.16 – Obsługa osób z ciężkimi lub nieporęcznymi bagażami**

- Osoby z ciężkimi lub nieporęcznymi bagażami powinny mieć możliwość skorzystania z opcji zostawienia bagażu w dedykowanym pomieszczeniu lub wydzielonej części.

## **5. Standardy obsługi w zakresie wydawania decyzji i rozstrzygnięć administracyjnych oraz dostępu do zasobów**

Przeciętny mieszkaniec gminy, powiatu czy województwa najczęściej kontaktuje się z urzędem w celu uzyskania pozwolenia, zaświadczenia, wyrobienia dokumentu tożsamości, uzyskania jakiegoś odpisu z zasobów archiwalnych. Jest to dla niego podstawowa forma załatwiania spraw i w jego odczuciu najważniejszy obszar działania samorządu.

Dlatego należy zwrócić szczególną uwagę na standardy obsługi mieszkańców w tym zakresie oraz zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Należy uwzględnić tu standardy ogólne zawarte w rozdziale 4 od 00.01 do 00.16.

Ustawa o zapewnieniu dostępności nakłada na podmioty publiczne funkcjonujące w strukturach administracji rządowej i samorządowej obowiązek takiego świadczenia usług publicznych, w tym dotyczących wydawania decyzji i rozstrzygnięć administracyjnych, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z tych usług na równych prawach z osobami w pełni sprawnymi.

Wiele inwestycji i projektów usprawniających działania administracji jest współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej. W takich przypadkach dodatkowo należy spełnić wszystkie wymogi ujęte w Załączniku nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020 do Wytycznych 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.

Głównym celem standardów jest zapewnienie, osobom z niepełnosprawnościami na równi z osobami pełnosprawnymi, dostępu do funduszy europejskich w zakresie:

- udziału
- użytkowania
- zrozumienia
- komunikowania się
- skorzystania z ich efektów.

Przyjęto tu bardzo rygorystyczną zasadę, w myśl której założenie, że do projektu ogólnodostępnego nie zgłoszą się osoby z niepełnosprawnościami lub zgłoszą się osoby wyłącznie z określonymi rodzajami niepełnosprawności – **jest dyskryminacją**. Nie jest akceptowana sytuacja, gdy odmawia się dostępu do uczestnictwa w projekcie osobie z niepełnosprawnościami ze względu na bariery na przykład: architektoniczne, komunikacyjne czy cyfrowe. Jednostka samorządu występująca, jako beneficjent w projekcie musi być przygotowana na świadczenie różnorodnych form wsparcia dla uczestników ze wszystkimi ograniczeniami w poruszaniu się i komunikacji.

Załącznik nr 2 zawiera sześć standardów:

- Standard szkoleniowy (szkolenia, kursy, warsztaty, doradztwo)
- Standard edukacyjny
- Standard informacyjno-promocyjny
- Standard transportowy
- Standard cyfrowy
- Standard architektoniczny.

W zakresie świadczenia usług i obsługi klienta przez jednostkę samorządu terytorialnego, w tym w szczególności w zakresie wydawania decyzji i rozstrzygnięć administracyjnych należy uwzględnić:

- możliwość dotarcia przez klienta do Urzędu i swobodnego wejścia do budynku, w tym odpowiednie ukształtowanie otoczenia bez barier i oznaczenia wejścia (nie zawsze jest ono usytuowane od strony ulicy, często mieści się w kompleksie budynków)
- możliwość uzyskania zaraz po wejściu informacji o rozkładzie pomieszczeń
- możliwość uzyskania informacji o zakresie działania Urzędu, w tym w przystępnym do zrozumienia języku
- możliwość swobodnego poruszania się po korytarzach i pomiędzy piętrami
- możliwość dotarcia do wszystkich pomieszczeń (z wyjątkiem technicznych), w szczególności do toalet, poczekalni, miejsc odpoczynku, kąciaków dla dzieci
- możliwość dostępu do różnego rodzaju formularzy i łatwego zrozumienia sposobu załatwiania spraw, w tym za pośrednictwem mediów elektronicznych
- terminowość otrzymania decyzji, rozstrzygnięć, zaświadczeń i dokumentów z archiwów.

Należy przygotować procedury i zaprojektować przestrzeń z myślą o osobach mających największe wymagania w zakresie poruszania się, komunikowania lub odszukiwania informacji, dzięki czemu będzie ona postrzegana, jako wygodna i bezpieczna do korzystania przez wszystkich użytkowników.

Niezbędne jest także ustalenie barier wynikających z przepisów prawa (na przykład jeżeli Urząd mieści się w obiekcie zabytkowym), ograniczeń technicznych samego budynku oraz wymogów właściciela nieruchomości (dotyczy to sytuacji wynajmowania pomieszczeń na potrzeby świadczenia usług dla mieszkańców).

## **5.1. Standard świadczenia usług**

### **Standard 01.01 – Regulaminy i procedury obsługi klienta pod kątem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami**

- Należy przeprowadzić przegląd dotychczas funkcjonujących procedur i regulaminów pod kątem dostępności.
- Urząd posiada aktualne regulaminy i procedury w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- Procedury i regulaminy uwzględniają dostępność architektoniczną, cyfrową, informacyjno-komunikacyjną dla wszystkich grup ze szczególnymi potrzebami wymienionymi w ustawie.

### **Standard 01.02 – Plan działań w zakresie dostępności w obiektach podmiotu publicznego**

- W przypadku nie spełniania wszystkich wymogów wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności urząd posiada aktualny plan działań mający na celu spełnienie tych wymagań w obiektach zajmowanych przez samorząd.
- W przypadku spełniania wszystkich wymogów wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności urząd posiada aktualny plan działań mający na celu utrzymanie istniejącego stanu w obiektach zajmowanych przez samorząd.
- Urząd monitoruje na bieżąco przepisy dotyczące zapewnienia dostępności w budynkach i w razie potrzeby dokonuje korekt w swoich procedurach i regulaminach

### **Standard 01.03 – Plan działań w zakresie otoczenia obiektów podmiotu publicznego**

- W przypadku nie spełniania wszystkich wymogów wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności urząd posiada aktualny plan działań mający na celu spełnienie tych wymagań w otoczeniu obiektów zajmowanych przez samorząd, w szczególności dotyczących dotarcia bez barier do wejścia do budynku i odpowiednich oznaczeń.
- W przypadku spełniania wszystkich wymogów wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności urząd posiada aktualny plan działań mający na celu utrzymanie istniejącego stanu w otoczeniu obiektów zajmowanych przez samorząd.
- Urząd monitoruje na bieżąco przepisy dotyczące zapewnienia dostępności w otoczeniu i w razie potrzeby dokonuje korekt w swoich procedurach i regulaminach.

#### **Standard 01.04 – Dostępność architektoniczna Urzędu**

- Główne wejście do budynku jest odpowiednio oznaczone, jeżeli jest to możliwe wyróżnione kolorem.
- Wokół głównego wejścia zapewniona jest swoboda przemieszczanie się dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się, jest odpowiednie miejsce na pole manewru przed i po wejściu.
- Nawierzchnia przed wejściem głównym jest utwardzona i wypłaszczona.
- Jeżeli nie ma możliwości dostępu do budynku z poziomu terenu należy zastosować pochylnię.
- Zaraz po wejściu dostępna jest informacja na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.
- Zapewniona jest swoboda poruszania się po korytarzach i pomieszczeniach na każdej kondygnacji.
- Zapewniona jest swoboda poruszania się pomiędzy piętrami.
- Zapewniony jest wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego.
- Zapewniona jest możliwość dotarcia do wszystkich pomieszczeń (z wyjątkiem technicznych), w szczególności do toalet, poczekalni, miejsc odpoczynku, kącików dla dzieci.
- Zapewniona jest możliwość ewakuacji osobom ze szczególnymi potrzebami lub ich uratowania w inny sposób i łatwo dostępna jest informacja na ten temat.

- W budynku zapewnione jest miejsce do bezpiecznego pozostawienia bagażu, wózka dziecięcego lub innego nieporęcznego przedmiotu.

#### **Standard 01.05 – Dostępność cyfrowa Urzędu**

- Zasady i standardy dostępności cyfrowej zostały uwzględnione w rozdziale 7.

#### **Standard 01.06 – Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

- Należy zapewnić obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się:
  - a) korzystanie z poczty elektronicznej,
  - b) przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,
  - c) komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
  - d) przesyłanie faksów,
  - e) strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych;lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
- Należy zapewnić instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabo słyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia.
- Należy zapewnić na stronie internetowej danego podmiotu informacji 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.
- Należy opracować opis pracy i zadań Urzędu w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) w siedzibie Urzędu w miejscu łatwo dostępnym w pobliżu wejścia.
- Należy zapewnić, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku (na przykład możliwość złożenia wniosku w formie filmu w Polskim Języku Migowym, który następnie zostanie

przetłumaczony na język polski, podobnie odpowiedź na wniosek zostanie udzielona w tej formie w jakiej wpłynął wniosek).

- Rekomenduje się instalację infokiosku, w którym dostępne będą informacje w postaci głosowej, filmy w PJM, plany budynku, informacje o zakresie działania Urzędu.
- Dla poszczególnych grup osób ze szczególnymi potrzebami należy uwzględnić standardy ogólne opisane w działach: od 00.06 do 00.16.

#### **Standard 01.07 – Zasoby dla zapewnienia dostępności**

- Należy zaplanować i zapewnić zasoby dla realizacji pełnej dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- W budżecie JST zaplanowane są środki na konserwację i utrzymywanie w stałej sprawności urządzeń technicznych wspomagających dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- Dostępna jest lista tłumaczy PJM, którzy mogą zapewnić tłumaczenie dla osoby głuchej podczas załatwiania spraw w urzędzie.
- Rekomenduje się zawarcie stałej umowy na dostęp do tłumaczenia na żywo w PJM za pomocą aplikacji internetowych.
- Rekomenduje się wyznaczenie spośród pracowników urzędu osób, które mogą pełnić funkcję asystenta dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- W przypadku braku odpowiednio wykwalifikowanych pracowników możliwe jest zaangażowanie wolontariuszy, którzy mogą pełnić funkcję asystenta dla osób ze szczególnymi potrzebami.

#### **Standard 01.08 – Dostęp alternatywny**

- Jeżeli podmiot publiczny nie jest w stanie, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, zapewnić dostępności w zakresie, o którym mowa w ustawie osobie ze szczególnymi potrzebami, należy zapewnić takiej osobie dostęp alternatywny.
- Dostęp alternatywny polega na zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby lub wsparcia technicznego lub na wprowadzeniu takiej organizacji podmiotu publicznego, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób.



- Należy określić, które obszary dostępności zostały zapewnione w pełny sposób, a dla których należy opracować dostęp alternatywny.
- Dla tych sytuacji i grup osób ze szczególnymi potrzebami, dla których nie zapewniono pełnej dostępności, należy przygotować dostęp alternatywny.

#### **Standard 01.09 – Informacja zwrotna**

- Należy zapewnić możliwość wyrażania opinii przez klientów korzystających z usług podmiotu publicznego na temat zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami poprzez umieszczenie skrzynki wrzutowej oraz udostępnienie formularzy odpowiedniej ankiety oraz na stronie internetowej urzędu.
- Dla osób, które nie mogą się komunikować na piśmie należy zapewnić możliwość przekazania takiej opinii z pośrednictwem innych kanałów komunikacji.
- Należy stale analizować spływające informacje i reagować, jeżeli dotarły do urzędu sygnały o niewłaściwie funkcjonujących procedurach.

## **5.2. Sposób świadczenia usługi publicznej**

Na podstawie powyższych standardów podmiot publiczny przygotowuje sposób świadczenia poszczególnych usług w swoim urzędzie. W pierwszej kolejności sprawdza, czy zapewnia pełną dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami, a w przypadku jej braku określa dostęp alternatywny.

### **Usługa jest świadczona w następujący sposób:**

Budynek Urzędu Miasta Kraśnik nie jest wpisany do rejestru zabytków.

Ze względów technicznych zdecydowano się na zapewnienie dostępu architektonicznego poprzez wydzielenie Punktu Obsługi na parterze głównego budynku. Osoby na wózkach inwalidzkich mogą pokonać schody zewnętrzne dzięki wybudowanej pochylni.

Przy samym wejściu do budynku znajduje się Kancelaria. Zatrudnieni tam pracownicy udzielają informacji o rozkładzie pomieszczeń, o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie, służą pomocą osobom, które potrzebują wsparcia, kieruje do odpowiedniego wydziału lub referatu.

Można także w Kancelarii zostawić nieporęczny bagaż, aby nie utrudniał poruszania się po budynku.

## 6. Standardy obsługi w zakresie dostępu do infrastruktury

Mając na względzie złożony charakter zagadnienia jakim jest dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami w kontekście infrastruktury, z którą te osoby mają styczność w codziennym życiu i funkcjonowaniu, należy dokonać wyróżnienia następujących obszarów infrastruktury:

- **infrastruktura drogowa - komunikacyjna**
- **infrastruktura budynków i budowli użyteczności publicznej**
- **infrastruktura transportowa.**

Standardy w tym zakresie uwzględniają potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w szczególności osób: z niepełnosprawnością ruchową, osób niewidomych i słabo widzących, głuchych i słabo słyszających, z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami lub chorobami psychicznymi, z trudnościami komunikacyjnymi.

Każda przestrzeń powinna umożliwiać maksymalnie samodzielne i świadome jej użytkowanie. Powinna być dostępna i pozbawiona barier architektonicznych, tak aby wszystkie pomieszczenia i urządzenia jej towarzyszące były dostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób z dysfunkcjami wzroku, słuchu i innymi. Przestrzeń powinna umożliwiać jej użytkowanie przez wszystkich użytkowników, tym samym spełniając ich potrzeby i oczekiwania. Odnosi się to zarówno do swobody korzystania z pomieszczeń i budynków publicznych jak i otwartego transportu publicznego.

Część tych wymogów stanowi obowiązek wynikający z ustawy o dostępności, który powinien być realizowanych przez jednostki samorządowe.

Poniżej przedstawiono standardy świadczenia usług z wymienionym powyżej podziałem oraz prawidłowe rozwiązania i dobre praktyki, które stanowią wzorzec do wdrażania w życie określonych standardów przez samorząd.

## **6.1. Standard świadczenia usług**

### **Standard 02.00 – Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w przypadku udzielania zamówień**

Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności konieczne jest w umowach z wykonawcami określenie w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zamówień publicznych.

#### Rekomendowane rozwiązania

### **Standard 02.01 – Infrastruktura drogowa - komunikacyjna**

Drogi i ciągi komunikacyjne.

Najistotniejszym z punktu widzenia użytkowników elementem spełniającym wymogi dostosowania do korzystania przez osoby dysfunkcyjne w zakresie transportu pozostają drogi i ciągi komunikacyjne.

Samorząd – jako potencjalny inwestor – realizując zadanie polegające na wybudowaniu lub remoncie ciągu komunikacyjnego powinien mieć na uwadze analizę w zakresie występowania potencjalnej grupy użytkowników mogących stanowić grupę osób ze szczególnymi potrzebami i uwzględnić to na etapie projektowania.

### **Standard 02.02 – Chodniki dla pieszych**

Szerokość chodnika przy jezdni nie powinna być mniejsza niż 200 cm, a w przypadku remontu drogi dopuszcza się miejscowe zmniejszenie szerokości chodnika do 125 cm, jeżeli jest on przeznaczony wyłącznie do ruchu pieszych.

Długość chodnika usytuowanego w ciągu przejść dla pieszych między jezdniami lub między jezdnią a torowiskiem tramwajowym powinna wynosić nie mniej niż 200 cm.

Nachylenie trasy odniesione do jej długości (pochylenie podłużne chodnika) lub samodzielnego ciągu pieszego nie powinno przekraczać 5%.

Szerokość schodów i pochylni należy dostosować do natężenia ruchu pieszych i do szerokości chodnika. Szerokość biegu pochylni powinna być nie mniejsza niż 120 cm, a szerokość między poręczami czy też pochwytami (poręcze mocowane bezpośrednio do ściany) około 100-110 cm. Pochylnie powinny mieć wydzielony pas ruchu dla osób

z niepełnosprawnością wyposażony w obustronną balustradę oraz ograniczniki zabezpieczające płaszczyzny ruchu.

Wymagania dla pochylni:

Pochylnie przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami powinny mieć szerokość 120 cm, być wyposażone w krawężniki po bokach o wysokości, co najmniej 7 cm oraz obustronne podwójne poręcze na wysokości 75 cm i 90 cm licząc od powierzchni pochylni. Odstęp pomiędzy poręczami powinien zawierać się w granicach od 100 cm do 110 cm (tak, aby była możliwość chwycenia za poręcz przy użyciu obu rąk). Pochylnie o długości powyżej 900 cm powinny być podzielone na krótsze odcinki przy zastosowaniu spoczników (podestów mających za zadanie umożliwienie wypoczynku) o długości, co najmniej 140 cm. Przestrzeń manewrowa na spoczniku związanym z pochylnią przed wejściem do budynku powinna mieć wymiary, co najmniej 150 cm x 150 cm, aby umożliwić manewrowanie osobom poruszającym się na wózkach i otwieranie drzwi. Pochylnia musi być wykonana z materiałów antypoślizgowych o fakturowanej powierzchni.

### **Standard 02.03 – Przejścia dla pieszych**

Powinny uwzględniać następujące przesłanki:

- Przejścia dla pieszych powinny być oznakowane w sposób widoczny, zgodnie z przepisami rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach, dający kierującemu pojazdem możliwość zwiększenia ostrożności z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Szerokość przejścia dla pieszych nie powinna być mniejsza niż 400 cm (na połączeniu chodnika z jezdnią, należy wykonać rampę o szerokości nie mniejszej niż 90 cm i pochyleniu nie większym niż 15%).
- Przejście dla pieszych w obrębie wyspy albo pasa dzielącego jezdnie powinno być w poziomie jezdni (dopuszcza się wykonanie rampy o pochyleniu maksymalnie 15%).
- Krawężnik wyspy lub pasa dzielącego na przejściu dla pieszych nie powinien być wyżej niż 2 cm od poziomu jezdni.

- Szerokość bezkolizyjnego przejścia dla pieszych nie powinna być mniejsza niż: 300 cm – jeżeli jest to przejście nadziemne i 450 cm – jeżeli jest to przejście podziemne.
- Dojście do bezkolizyjnego przejścia dla pieszych powinno być wyposażone w pochylnie, jeżeli najbliższe przejście dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością znajduje się dalej niż 200 m.

#### **Standard 02.04 – Przystanki**

Każdy podróżujący komunikacją miejską lub publiczną w relacjach między gminnych korzysta z różnego rodzaju przystanków. W zależności od położenia w układzie komunikacyjnym mamy do czynienia m.in. z przystankami z zatoką bądź bez zatoki, przystankami z przyładkiem oraz przystankami wyspowymi.

Tę różnorodność powinno łączyć jedno – mają oferować pasażerom porównywalne standardy i jakość. Z tą myślą powstały „Wytyczne dotyczące infrastruktury transportu zbiorowego” – określone w ustawie.

Każdy z wymienionych typów przystanków powinien sprostać wymaganiom dostępności przez osoby wykluczone niwelując ewentualne niedogodności przy korzystaniu ze środków komunikacji miejskiej lub publicznej.

W miarę możliwości przystanki powinny być wyposażone w instrumenty i narzędzia elektroniczne pomagające w komunikowaniu się z osobami dysfunkcyjnymi i ułatwiające im obsługę i korzystanie z danego środka transportu.

Projekt powinien uwzględniać też przestronne i zadaszone przejścia oraz zapewniać łatwość dotarcia oraz przesiadek. (zaś w przypadku miejscowości gminnych – zadaszienia umożliwiające schronienie przez opadami atmosferycznymi).

#### **Standard 02.05 – Ścieżki rowerowe**

Elementem uzupełniającym infrastrukturę drogową, zwłaszcza w obszarach miejskich i metropolitarnych są ścieżki rowerowe.

Stanowią one niekiedy integralną składową sieci drogowej i pieszych szlaków komunikacyjnych.

W przypadku, gdy warunki wymuszają korzystanie ze wspólnej przestrzeni, zaleca się odsunięcie drogi rowerowej o 1-2 metry od jezdni lub zatoki oraz wyznaczenie warunkowych linii zatrzymania i przejścia dla pieszych.

## **Standard 02.06 – Tabor komunikacji publicznej**

Infrastruktura komunikacji publicznej, w tym tabor transportu miejskiego, co do zasady powinny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej możliwości poruszania się, m.in. takimi jak: brak lub ograniczona możliwość chodzenia oraz dysfunkcje wzroku i słuchu.

Z punktu widzenia osób z niepełnosprawnościami kluczowym celem działań projektowych i budowlanych (w zakresie infrastruktury) oraz konstruktorskich (w zakresie taboru kolejowego i miejskiego) jest dostosowanie infrastruktury i pojazdów do ich potrzeb. W efekcie pojazdy oraz infrastruktura powinny tworzyć spójny organizm zawierający kompatybilne, powtarzalne a przede wszystkim funkcjonalne i łatwe w użyciu rozwiązania zapewniające: możliwość swobodnego poruszania się w miejscach publicznych poprzez budowę i wykonanie: pochylni, wind, podnośników, parkingów, tras bez przeszkód, ścieżek prowadzących, stref zagrożenia, pasów dotykowych i ostrzegawczych, itd.).

Ponadto powinny posiadać nieskrępowany i skuteczny dostęp do wszelkiej informacji przede wszystkim na temat rozkładu jazdy, kierunku jazdy i stacji/przystanków pośrednich, topografii punktu komunikacyjnego, lokalizacji zagrożeń, kierunku poruszania się, itd. (informacja musi uwzględniać ograniczenia widzenia oraz słyszenia).

## **Standard 02.07 – Parkingi**

Parkingi w miejscach publicznych dla osób z niepełnosprawnością powinny także spełniać wymogi uwzględniające korzystanie z nich przez osoby dysfunkcyjne.

Zagospodarowując działkę budowlaną pod parking należy zaprojektować stanowiska postojowe dla samochodów użytkowników stałych i przebywających okresowo, w tym również stanowiska postojowe dla samochodów, z których korzystają osoby z niepełnosprawnością.

Stanowiska te wymagają odpowiedniego oznakowania zgodnie z Polską Normą PN-EN 12464-2:2014.

Na parkingach publicznych należy wyznaczyć następującą, minimalną liczbę stanowisk dla samochodów użytkowanych przez osoby z niepełnosprawnościami:

1 stanowisko – jeżeli liczba stanowisk wynosi 6–15;

2 stanowiska – jeżeli liczba stanowisk wynosi 16–40;

3 stanowiska – jeżeli liczba stanowisk wynosi 41–100;

4% ogólnej liczby stanowisk, jeżeli ogólna liczba stanowisk wynosi więcej niż 100.

Stanowiska postojowe dla samochodów osobowych użytkowanych przez osoby z niepełnosprawnością powinny posiadać szerokość, co najmniej 360 cm a długość 500 cm, a w przypadku usytuowania wzdłuż jezdni długość, co najmniej 600 cm i szerokość, co najmniej 360 cm, z możliwością jej ograniczenia do 230 cm – ale tylko w przypadku zapewnienia możliwości skorzystania z przylegającego dojścia lub chodnika.

Stanowiska postojowe dla osób z niepełnosprawnościami powinny być lokalizowane na skraju zgrupowania pozostałych miejsc postojowych, możliwie blisko od głównego wejścia do budynku.

Krawężniki pomiędzy miejscem postojowym dla osób z niepełnosprawnościami a dojściem do budynku lub innych obiektów użyteczności publicznej obniżone do wysokości maksymalnie 2 cm.

#### **Standard 02.08 – Infrastruktura budynków i budowli użyteczności publicznej**

Budowle przeznaczone do użyteczności publicznej spełniają szereg funkcji niezbędnych do prawidłowego życia społecznego, gospodarczego oraz realizacji zadań publicznych.

Budowle użyteczności publicznej powinny w sposób trwały gwarantować równy i powszechny dostęp dla wszystkich obywateli z danej jednostki administracyjnej i terytorialnej. Poprzez taki dostęp należy także rozumieć – umożliwienie grupom obywateli defaworyzowanych i wykluczonych (np. ruchowo) – trwałego dostępu do korzystania z oferowanych i świadczonych usług w tych budowlach.

Istotnym elementem pierwotnym jest prawidłowe umożliwienie wejścia do tych budynków. Do wejść do budynków użyteczności publicznej powinny być doprowadzone utwardzone dojścia o szerokości minimalnej 150 cm, przy czym co najmniej jedno dojście powinno zapewniać osobom z niepełnosprawnościami dostęp do budynku.

Jeżeli wejście do budynku nie jest przystosowane dla osób z niepełnosprawnością (w tym przede wszystkim z niepełnosprawnością ruchową i osób poruszających się na wózku) należy na nim umieścić oznaczenia kierunku, w którym znajduje się najbliższe przystosowane wejście.



Pomieszczenia higieniczno-sanitarne oprócz wymagań ogólnych powinny także spełniać wymagania dla osób z niepełnosprawnościami:

- zapewnienie przestrzeni manewrowej o wymiarach, co najmniej 150 x 150 cm.,
- zastosowanie w tych pomieszczeniach i na trasie dojazdu do nich drzwi bez progów,
- zainstalowanie odpowiednio przystosowanej, co najmniej jednej miski ustępowej i umywalki, a także jednego natrysku (o ile jest w budynku przewidziany),
- zainstalowanie uchwytów ułatwiających korzystanie z urządzeń higienicznosanitarnych,
- przewijaki umiejscowione w odrębnych pomieszczeniach,
- pomieszczenie zlokalizowane przy głównym wejściu lub innym łatwo osiągalnym,
- pomieszczenie otwarte na stałe (bez konieczności szukania klucza u administratora),
- powierzchnia manewrowa w toalecie o minimalnym rozmiarze 200 cm szerokości na 200 cm głębokości,
- uchwyty i lokalizacja miski ustępowej umożliwiające siadanie na miskę z obu stron, tzn., że wolna przestrzeń dostępna dla osób poruszających się za pomocą wózka, po obu stronach miski ustępowej powinna mieć wymiary minimalne 90 cm szerokość i 70 cm głębokość,
- uchwyty wykonane i mocowane w sposób pozwalający na korzystanie z nich dorosłej osobie (do 250 kg wagi),
- wyraźne wskazówki dotarcia do pomieszczenia i jego oznaczenie odpowiednim piktogramem.

W budynku użyteczności publicznej wyposażonym w dźwigi osobowe (windy) należy zapewnić osobom z niepełnosprawnościami dostęp do nich i dojazd na wszystkie kondygnacje. W każdym wydzielonym pionie budynku użyteczności publicznej, co najmniej jeden z dźwigów osobowych (wind), powinien być przystosowany do przewozu mebli, chorych na noszach i osób z niepełnosprawnościami. W budynkach nowych i modernizowanych, windy są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Kolejnym ważnym elementem koniecznym do prawidłowego zabezpieczenie komfortu użytkownika przez osoby dysfunkcyjne w budynkach użyteczności publicznej jest kwestia nawierzchni w wewnętrznych szlakach komunikacyjnych. Nawierzchnia dojść do budynków, schodów i pochylni zewnętrznych i wewnętrznych, ciągów komunikacyjnych w budynku oraz podłóg w pomieszczeniach przeznaczonych na pobyt ludzi, a także posadzki

w garażu, powinna być wykonana z materiałów niepowodujących niebezpieczeństwa poślizgu.

### **Standard 02.09 – Infrastruktura transportowa**

W ośrodkach miejskich nierozzerwalnym elementem infrastruktury pozostaje komunikacja publiczna. Umożliwia ona przemieszczanie się obywateli w obrębie miasta lub poza jego granice administracyjne skracając często czas podróży gwarantując bezpieczeństwo przewożonym pasażerom. Także w gminach wiejskich i miejsko-wiejskich coraz częściej mamy do czynienia z powszechnym wykorzystywaniem środków komunikacji publicznej wspomagającej transport indywidualny.

Dlatego istotne jest spełnianie przez przewoźników wysokich standardów w zakresie bezpieczeństwa oraz dostosowania do grup użytkowników defaworyzowanych.

W pojazdach komunikacji zaleca się stosowanie ujednoliconej informacji pasażerskiej, na którą składają się:

- wyświetlacze (z nr linii, kierunkiem jazdy, nazwą kolejnych przystanków) kontrastujące z tłem (litery i cyfry białe lub w lekkim odcieniu żółci, duże i czytelne),
- komunikaty głosowe powtarzające informacje z wyświetlaczy,
- czytelne monitory z mapką miasta, na których widać przemieszczanie się pojazdu w czasie rzeczywistym,
- stopnie umożliwiające wchodzenie i wychodzenie osobom z trudnościami w poruszaniu się,
- odpowiedniej szerokości drzwi otwierane elektronicznie.

Na przystankach także zaleca się stosowanie tablic świetlnych z możliwością generowania komunikatów głosowych (po naciśnięciu przycisku).

Pojazd komunikacji publicznej powinien być wyposażony w system informacji wizualnej wraz z systemem zapowiedzi głosowych. Jest to najczęściej powtarzający się postulat przedstawicieli grup wykluczonych zamieszczany w tematycznych badaniach.

## **6.2.Sposób świadczenia i usługi publicznej**

W działaniach infrastrukturalnych prowadzonych przez Urząd Miasta Kraśnik, wszystkie nowo planowane inwestycje są projektowane z uwzględnieniem pełnej dostępności

architektonicznej, tak jak w przypadku przebudowy zabytkowej kamienicy przy ul Kościuszki 26 w ramach programu rewitalizacji starej części miasta.

W każdym przypadku prowadzenia remontu, rewitalizacji czy przebudowy obiektu, który do tej pory nie zapewniał pełnej dostępności architektonicznej – projekt musi uwzględniać elementy zapewniające poprawę dostępności.

W umowach dotyczących zamówień publicznych Urząd Miasta Kraśnik wymaga od wykonawców zapewnienia dostępności w realizowanych zamówieniach zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## 7. Standardy obsługi w zakresie dostępu do informacji elektronicznej i dostępności cyfrowej

Kwestie związane z obsługą klienta w zakresie dostępu do informacji elektronicznej wynikają przede wszystkim z ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 4 kwietnia 2019 roku.

**WCAG** to angielski skrót terminu *Web Content Accessibility Guidelines* odnoszącego się do standardów dostępności stron i serwisów Internetowych. Pierwsze próby w zakresie wprowadzenia regulacji dotyczącej kryteriów dostępności stron w internecie datują się na połowę lat 90-tych XX wieku. Pierwsza wersja normy – WCAG 1.0, stworzona przez międzynarodową inicjatywę WAI (*Web Accessibility Initiative*), weszła w życie w 1999 roku, ale szybki rozwój Internetu wymusił powstanie kolejnych wersji, lepiej dostosowanych do stale zmieniających się technologii. W roku 2008 wprowadzono w życie WCAG 2.0, a w roku 2018 pojawiła się najnowsza wersja WCAG 2.1.

Ideą stojącą za WCAG jest tworzenie czytelnych i łatwo dostępnych stron internetowych, z których korzystać mogłyby także osoby z różnego rodzaju ograniczeniami. Standard WCAG składa się z czterech grup zasad:

- **Postrzegalność** (*Perceivable*) – informacje zawarte na stronie muszą być podane w sposób umożliwiający ich odbiór przez osoby z różnymi ograniczeniami (chodzi np. o dodanie tekstu alternatywnego do zdjęć dla osób niewidomych).
- **Funkcjonalność** (*Operable*) – komponenty i przyciski na stronie muszą być dostępne dla osób z różnymi ograniczeniami (np. osoby z ograniczeniami ruchowymi powinny być w stanie przeglądać witrynę korzystając z klawiatury zamiast z myszki).

- **Zrozumiałość** (*Understandable*) – informacje zawarte na witrynie oraz jej obsługa powinny być możliwie zrozumiałe dla osób, jakie z niej korzystają (oznacza to, że np. język witryny musi być podany, tak, aby czytelnik ekranu mógł odpowiednio odczytać stronę).
- **Solidność** (*Robust*) – struktura i działanie strony powinny być dostosowane do wymogów wykorzystanej technologii, tak aby umożliwić długotrwałe funkcjonowanie witryny (chodzi np. o odpowiednie zagnieżdżanie tagów zgodnie ze standardem HTML itp.).

Dla każdej z wymienionych grup zasad wprowadzone są bardziej **szczegółowe wytyczne**, mające charakter wskazówek dla osób projektujących witrynę. Wytyczne te są opisane za pomocą mierzalnych kryteriów (zwanymi „**kryteriami sukcesu**”), według których można ocenić, czy dane założenia zostały spełnione. Z kolei każde z kryteriów przyporządkowane jest do jednego z trzech **poziomów dostępności**.

- **A: Podstawowy poziom dostępności** (*Essential*). W przypadku niespełnienia tych kryteriów technologia wspierająca może nie być w stanie prawidłowo wczytać strony albo działać na niej w pełni funkcjonalnie.
- **AA: Idealny poziom dostępności** (*Ideal support*). Wymagany przez prawo poziom dostępności dla stron instytucji publicznych, w tym samorządowych.
- **AAA: Wysoki poziom dostępności** (*High-level support*). Specjalny poziom dostępności wymagany z reguły jedynie dla stron dedykowanych specjalistycznym odbiorcom.

WCAG w wersji 2.1. w porównaniu do wersji 2.0 jest bogatszy o 17 nowych wytycznych, a także o 5 nowych kryteriów sukcesu dla poziomu A, 7 dla poziomu AA i 5 dla poziomu AAA. Załącznik do Ustawy z dn. 4 kwietnia 2019 określa w sumie 49 kryteriów sukcesu dla poziomów A i AA, jakie muszą spełniać strony i aplikacje podmiotów publicznych w Polsce. Ich zestawienie znajduje się poniżej w tabeli nr 2.

**Tabela 2 Wytyczne dla dostępności treści internetowych wg standardu WCAG 2.1 stosowane dla stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
Postrze galność	1.1. Alternatywa w postaci tekstu	1.1.1. Treść nietekstowa	A
	1.2. Dostępność mediów	1.2.1. Tylko audio oraz tylko wideo (nagranie)	A

	zmiennych w czasie	1.2.2. Napisy rozszerzone (nagranie)	A
		1.2.3. Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	A
		1.2.5. Audiodeskrypcja (nagranie)	AA
		1.3.1. Informacje i relacje	A
		1.3.2. Zrozumiała kolejność	A
		1.3.3. Właściwości zmysłowe	A
	1.3. Możliwość adaptacji – Odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości	1.3.4. Orientacja: wyświetlanie treści w układzie poziomymi pionowym	AA
		1.3.5. Określenie prawidłowej wartości	AA
		1.4.1. Użycie koloru	A
		1.4.2. Kontrola odtwarzania dźwięku	A
		1.4.3. Kontrast (minimalny)	AA
		1.4.4. Zmiana rozmiaru tekstu	AA
		1.4.5. Tekst w postaci grafiki	AA
		1.4.10. Zawijanie tekstu	AA
		1.4.11. Kontrast dla treści niebędących tekstem	AA
		1.4.12. Odstępy w tekście	AA
		1.4.13. Treści spod kursora lub fokusa	AA
		2.1.1. Klawiatura	A
	2.1. Dostępność z klawiatury	2.1.2. Brak pułapki na klawiaturę	A
		2.1.4. Jednoliterowe skróty klawiszowe	A
	2.2. Wystarczająca ilość czasu	2.2.1. Możliwość dostosowania czasu	A
		2.2.2. Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie	A
	2.3. Ataki padaczki	2.3.1. Trzy błyski lub wartości poniżej progu	A
		2.4.1. Możliwość pominięcia bloków	A
		2.4.2. Tytuły stron	A
		2.4.3. Kolejność fokusu	A
	2.4. Możliwość nawigacji	2.4.4. Cel linku (w kontekście)	A
		2.4.5. Wiele sposobów na zlokalizowanie strony	AA
		2.4.6. Nagłówki i etykiety	AA
		2.4.7. Widoczny fokus	AA
		2.5.1. Gesty punktowe	A
	2.5. Sposoby wprowadzania danych	2.5.2. Anulowanie kliknięcia	A
		2.5.3. Etykieta w nazwie	A
		2.5.4. Aktywowanie ruchem	A
	3.1. Możliwość odczytania	3.1.1. Język strony	A
		3.1.2. Język części	AA
		3.2.1. Po oznaczeniu fokusem	A
	3.2. Przewidywalność	3.2.2. Podczas wprowadzania danych	A
		3.2.3. Konsekwentna nawigacja	AA
		3.2.4. Konsekwentna identyfikacja	AA
		3.3.1. Identyfikacja błędu	A
		3.3.2. Etykiety lub instrukcje	A
	3.3. Pomoc przy wprowadzaniu informacji	3.3.3. Sugestie korekty błędów	AA
		3.3.4. Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)	AA
		4.1.1. Parsowanie	A
	4.1. Kompatybilność	4.1.2. Nazwa, rola, wartość	A
		4.1.3. Komunikaty o stanie	AA

2. Funkcjonalność

3. Zrozumiałość

4. Komp  
atybilno  
ść

Oprócz powyższych wytycznych dodatkowym dokumentem określającym wymogi w zakresie dostępności cyfrowej jest część VI Załącznika nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020, która reguluje takie kwestie jak standard cyfrowy, czy dostępność materiałów informacyjnych.

W oparciu o wyżej określone wymogi sformułowane zostały poniższe standardy obsługi w odniesieniu do informacji przekazywanych drogą elektroniczną oraz innych usług cyfrowych. Zapisy w nich zawarte są syntetycznym podsumowaniem kryteriów sukcesu pogrupowanych w opisane niżej punkty.

## **7.1. Standard świadczenia usług**

### **Standard03.01 – Monitoring dostępności**

- Strona internetowa urzędu oraz jednostek organizacyjnych, a także Biuletyny Informacji Publicznej są poddawane systematycznej ocenie pod kątem spełniania przepisów ustawy o dostępności cyfrowej w wymiarze raz na kwartał.

### **Standard03.02 – Dostęp do deklaracji dostępności**

- Strona internetowa urzędu oraz jednostek organizacyjnych, a także Biuletyny Informacji Publicznej zapewniają łatwy dostęp do deklaracji dostępności, rozumiany jako dostęp z poziomu strony głównej (preferowany dostęp z poziomu górnego menu).
- Deklaracja jest aktualizowana nie rzadziej niż raz w roku, w terminie do końca I kwartału.

### **Standard 03.03 – Aktualność treści**

- Strona internetowa urzędu oraz jednostek organizacyjnych, a także Biuletyny Informacji Publicznej są aktualizowana na bieżąco.
- Treści komunikatów dotyczących wydarzeń nieaktualnych przenoszone są do archiwum lub są w inny sposób oddzielone od aktualnych komunikatów.

### **Standard 03.04 – Zrozumiałość treści**

- Treści na stronach urzędu są projektowane zgodnie z regułą czytelności.

- Każda strona serwisu internetowego ma prawidłowo zadeklarowany język, w którym jest napisana treść.
- W przypadku, gdy fragmenty tekstu w języku innym niż podstawowy, są one prawidłowo zadeklarowane.
- Informacje, relacje i ich struktura na stronie są możliwe do odczytania przez program komputerowy.
- Etykiety i nagłówki prawidłowo opisują następującą po nich treść.
- Hierarchia nagłówków jest prawidłowo zdefiniowana, co umożliwia osobom korzystającym z czytników zrozumiąca nawigację.
- Kolor, kształtu, lokalizacja wizualna lub miejsce, rozmiar oraz dźwięknie są wykorzystywane, jako jedyne wyróżniki treści.
- Treści nie są przedstawione wyłącznie za pomocą grafiki, jeśli ta sama prezentacja wizualna może być zaprezentowana jedynie przy użyciu tekstu.

#### **Standard 03.05 – Czytelność tekstu**

- Odstępy między wierszami są, co najmniej 1,5 razy większe niż rozmiar czcionki.
- Odstępy pomiędzy akapitami są, co najmniej 2 razy większe niż rozmiar czcionki.
- Odstępy między literami są, co najmniej 0,12 razy większe niż rozmiar czcionki.
- Odstępy między wyrazami są, co najmniej 0,16 razy większe niż wielkości czcionki.

#### **Standard 03.06 – Opisy zdjęć i innych elementów nietekstowych**

- Wszystkie zdjęcia i grafiki umieszczane na stronach internetowych urzędu są zaopatrzone w opisy alternatywne.
- Istnieje rozróżnienie pomiędzy tytułem a opisem alternatywnym grafiki / zdjęcia.
- Elementy interfejsu (np. linki, przyciski, itp.) zawierające tekst lub obrazy tekstu posiadają dostępną nazwę.

#### **Standard 03.07 – Obecność napisów dla osób niesłyszących**

- Nagrania audio i video zawierające wyłącznie dźwięk są zaopatrzone w alternatywę w postaci tekstu.
- Materiały video (z wyjątkiem transmisji na żywo) publikowane na stronach urzędu są zaopatrzone w napisy rozszerzone dla osób niesłyszących.

### **Standard 03.08 – Audiodeskrypcja**

- Materiały video (z wyjątkiem transmisji na żywo) publikowane na stronach urzędu są zaopatrzone w audiodeskrypcję dla osób niewodzących i niedowidzących.
- Audiodeskrypcja (treść alternatywna) opisuje tę samą historię i przedstawiająca te same informacje, co opublikowany materiał.
- Audiodeskrypcja (treść alternatywna) obejmuje wszystkie ważne dialogi i działania będące częścią historii, jak również wygląd otoczenia.

### **Standard 03.09 – Przyjazna nawigacja**

- Strona internetowa otwiera się i działa w przewidywalny sposób w każdej sytuacji, w szczególności po oznaczeniu fokusem, czy wprowadzeniu danych
- Elementy systemu nawigacji powtarzające się na wielu podstronach są ułożone w tej samej kolejności, a komponenty o tej samej funkcjonalności są konsekwentnie identyfikowane.
- Strona internetowa posiada mechanizm pozwalający na pominięcie powtarzających się elementów, na przykład nawigacji.
- Każda strona w serwisie ma unikalny tytuł opisujący jej zawartość.
- Wszystkie elementy aktywne, takie jak linki, przyciski formularza, czy obszary aktywne map odnośników są jednoznaczne dla użytkowników i nie wprowadzają ich w błąd.
- Do każdej informacji w serwisie da się dotrzeć na więcej niż jeden sposób.
- Istnieje możliwość, aby w celu uniknięcia przypadkowej aktywacji elementu (przycisku, kontrolki, linku, itp.) był zapewniony mechanizm anulowania lub wycofania wykonywanej czynności.

### **Standard 03.10 – Kłarowna nawigacja klawiaturowa**

- Wszystkie funkcje i elementy nawigacji można obsłużyć z poziomu klawiatury, bez użycia myszy.
- Użyte skróty klawiaturowe są wskazane w deklaracji dostępności.
- Istnieje możliwość wyłączenia przypisanych skrótów klawiaturowych.
- Istnieje możliwość zdefiniowania skrótu na dodatkowy klawisz niedrukowalny (np. Ctrl, Alt i in.).



- Skróty klawiaturowe są aktywne tylko wtedy, gdy powiązany z nimi element jest sfokusowany.

#### **Standard 03.11 – Poza klawiaturowa obsługa funkcji (np. na urządzeniach mobilnych)**

- Na urządzeniach dotykowych gesty wielopunktowe lub oparte na ścieżce (np. szczypanie, przeciąganie) można wykonać za pomocą aktywowania jednym punktem (np. dotykając w przycisk). Wyjątkiem są sytuacje, gdy dana funkcjonalność jest oparta o gesty wielopunktowe lub ścieżkę.
- Funkcjonalność, która jest uruchamiana przez poruszanie urządzeniem (np. poprzez potrząsanie lub przechylenie urządzenia mobilnego) lub przez ruch użytkownika (np. machanie do kamery) może zostać wyłączona także przez standardowe elementy sterujące (np. przyciski).

#### **Standard 03.12 – Odpowiednie wykorzystanie kursora i fokusa**

- Gdy po najechaniu kursorem myszy lub sfokusowania elementu klawiaturą pojawia się dodatkowa treść istnieje możliwość jej odrzucenia (najczęściej używając klawisz Esc) bez przesuwania kursora myszy lub fokusa klawiatury.
- Pokazana treść nie znika po najechaniu kursorem / fokusem i pozostaje widoczna do czasu odsunięcia kursora / fokusa lub odrzucenia treści.
- Fokus przemieszczany za pomocą klawiatury można zawsze wyprowadzić z miejsca, do którego został wprowadzony.
- Fokus przemieszczany za pomocą klawiatury przemieszcza się w zaplanowanej i logicznej kolejności.
- Fokus przemieszczany za pomocą klawiatury jest zawsze widoczny.

#### **Standard 03.13 – dostępność edytowalnych formularzy online**

- Strona internetowa zapewnia dostęp do formularzy urzędowych w wersji edytowalnej.
- Strona internetowa zapewnia dostęp do wypełniania i składania formularzy online.

#### **Standard 03.14 – Wprowadzenie danych, podpowiedzi i zapobieganie błędom**

- Wszystkie pola do wprowadzania danych przez użytkownika są zaopatrzone w etykiety lub instrukcje.

- Wszystkie błędy popełnione przez użytkownika, a wykryte przez stronę, są prezentowane użytkownikowi w postaci komunikatu tekstowego.
- Po wykryciu błędu we wprowadzanych przez użytkownika danych serwis podpowiada mu możliwe odpowiedzi.
- Strona posiada odpowiednie zabezpieczenia przed popełnieniem błędów o konsekwencjach prawnych, finansowych lub związanych z wprowadzaniem i modyfikowaniem danych.

#### **Standard 03.15 – Kontrasti wielkość czcionki oraz innych elementów klikalnych**

- Kontrast pomiędzy tekstem i tłem dla czcionek standardowych wynosi przynajmniej 4.5:1.
- Kontrast pomiędzy tekstem i tłem dla czcionek powiększonych wynosi przynajmniej 3:1.
- Kontrast pomiędzy obiektami graficznymi (np. ikony, wykresy) oraz elementami interfejsu (np. przyciski, kontrolki i pola formularzy, fokus), a tłem wynosi przynajmniej 3:1.
- Na stronie internetowej można powiększyć czcionki przynajmniej dwukrotnie bez korzystania ze specjalnego oprogramowania.
- Klikalne elementy mają rozmiar, co najmniej 44 x 44 piksele z wyjątkiem, gdy zastosowano alternatywny element o tym rozmiarze, element znajduje się w zdaniu lub bloku tekstu, element nie jest modyfikowany przez autora (np. domyślne pole wyboru formularza) lub mały rozmiar docelowy ma zasadnicze znaczenie dla funkcjonalności.

#### **Standard 03.16 – Unikanie błysków i zbędnych animacji**

- Strona internetowa nie zawiera elementów błyskających częściej niż 3 razy na sekundę lub błysk nie przekracza wartości progowych.
- Użytkownik może wyłączyć nieistotne dla funkcjonalności animacje i ruch, który jest wyzwalany przez interakcję użytkownika.

#### **Standard 03.17 – Kontrola odtwarzania i czasu**

- Bezpośrednio po wczytaniu strony nie jest odtwarzany żaden dźwięk (np. dzingiel, muzyka lub inny podkład dźwiękowy, film reklamowy i in.), co utrudniałoby użytkownikom niewidomym zrozumienie głosu lektora programu czytającego.
- Żaden dźwięk trwający dłużej niż 3 sekundy nie jest odtwarzany automatycznie.
- Przy dźwiękach dłużej niż 3 sekundy istnieje mechanizm, dzięki któremu użytkownik będzie mógł je zatrzymać, spauzować, wyciszyć lub zmienić głośność.
- Użytkownik ma możliwość wyłączenia, wstrzymania lub wydłużenia limitu czasu, by spokojnie zapoznać się z treścią lub skorzystać z funkcji serwisu.
- Istnieje możliwość zatrzymania, wstrzymania lub ukrycia elementów przesuwających się, migoczących lub automatycznie odświeżanych.
- Użytkownik jest ostrzegany o przekroczeniu limitu czasu, który może spowodować utratę danych, chyba, że dane są przechowywane przez ponad 20 godzin bezczynności użytkownika.

#### **Standard 03.18 – Dostosowanie do urządzeń mobilnych**

- Strony internetowe są zaopatrzone w wersje zoptymalizowane dla urządzeń mobilnych.
- W sytuacji, gdy szerokość ekranu wynosi 320 pikseli oraz w trybie trybu horyzontalnym o wysokości 256 pikselinie następuje utrata treści ani funkcjonalności oraz nie występuje przewijanie treści w poziomie.

#### **Standard 03.19 – Stały rozwój systemów komunikacji cyfrowej**

- Strony internetowe są pod stałym nadzorem informatycznym, wolne od błędów (np. parsowania, czy niewłaściwego stosowania atrybutów ARIA).
- Urząd dba o aktualizację systemów komunikacji elektronicznej pod kątem nowych technologii oraz przepisów prawa.

## 7.2. Sposób świadczenia usługi publicznej

### Usługa jest świadczona za pomocą następujących narzędzi:

- Strony Urzędu
  - [www.krasnik.eu](http://www.krasnik.eu)

Zgodnie z Deklaracją Dostępności umieszczoną na tej stronie, strona internetowa UM Kraśnik jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności wymienionych poniżej:

- filmy nie posiadają napisów dla osób głuchych - zostały opublikowane przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej.

### INFORMACJA DLA UŻYTKOWNIKÓW NIEPEŁNOSPRAWNYCH

- Użytkownicy korzystający wyłącznie z klawiatury mogą swobodnie poruszać się po serwisie za pomocą klawisza Tab.
- Nawigacja jest też przyjazna dla osób niewidomych dzięki unikalnym tytułom pod stron i porządkującej funkcji nagłówków.
- W całym serwisie włączony jest tzw. fokus, czyli domyślne oznaczenie aktywnego linka czy pola formularza. Fokus przemieszcza się po wszystkich widocznych elementach aktywnych strony w logicznej kolejności – klawisz TAB.
- Linki – także te prowadzące do serwisów zewnętrznych – otwierają się w tym samym oknie.
- Kontrast tekstu do tła – dzięki temu materiały osadzone na stronie są czytelne także dla osób słabiej widzących.
- Staramy się pisać zrozumiałe teksty oraz formatować je w sposób zgodny z zasadami dostępności.
- Zdjęcia i grafiki w serwisie mają alternatywne opisy, aby ich treść była dostępna dla osób niewidomych oraz osób, które nie wyświetlają grafiki na przykład na urządzeniach mobilnych.

Serwis jest wyposażony w mechanizmy ułatwiające przeglądanie treści przez osoby niedowidzące nie korzystające z technologii asystujących.

W najwyższej na stronie umiejscowionym menu znajdują się pomocne opcje:

- „Wersja kontrastowa”
- „Wersja tekstowa”
- „Powiększanie i pomniejszanie czcionki”
- „Wersja czytana – lektor”
- „Wersja językowa”.
- Strona BIP
  - Biuletyn Informacji Publicznej - Urząd Miasta Kraśnik

Zgodnie z Deklaracją Dostępności umieszczoną na tej stronie, strona posiada ułatwienia na stronie podmiotowej BIP:

- podwyższony kontrast (kontrastowe tło, elementy graficzne, wyszczególnione elementy nawigacyjne zawierające wyraźny focus w postaci ramki widocznej w trakcie nawigacji za pomocą klawiatury),
- możliwość powiększenia/pomniejszania wielkości tekstu na stronie,
- uporządkowana przejrzysta mapa strony,
- artykuły, sekcje zawierają nagłówki ułatwiające nawigację za pomocą klawiatury,
- treść artykułów, publikacji dostępna jest z poziomego menu uporządkowanego w postaci hierarchicznej listy, w której każdy element jest aktywnym odnośnikiem do opisywanej pozycji menu, menu dostępne również za pomocą skrótów klawiaturowych,
- strona internetowa dostosowana do łatwego powiększania z poziomego menu przeglądarki.

## **8. Standardy obsługi w zakresie wspierania aktywności obywatelskiej**

Aby właściwie podejść do kwestii wykluczenia w zakresie aktywności obywatelskiej należy właściwie zdefiniować zakres rzeczowy i podjąć próbę zdefiniowania tego tematu w kontekście szerszym niż jedynie aktywność społeczna z udziałem grup defaworyzowanych.

Nierozerwalnym pojęciem towarzyszącym będzie tu pojęcie Społeczeństwa Obywatelskiego. Społeczeństwo Obywatelskie to rodzaj społeczeństwa demokratycznego, w którym obywatele świadomie uczestniczą w życiu publicznym, są aktywni i odpowiedzialni oraz posiadają zdolność samoorganizacji.

Tak rozumiana definicja obejmuje swym zakresem wszystkich uczestników życia społecznego, także osoby wykluczone.

Do przykładów tych inicjatyw należą powoływane od 2001 roku w Polsce Młodzieżowe Rady Gmin oraz powoływane od 2012 roku Gminne Rady Seniorów. Zarówno jedne jak i drugie są niewątpliwie wyrazem troski i zaangażowania mieszkańców i lokalnych władarzy o sprawę rozwoju regionalnego.

### **8.1. Standard świadczenia usług**

#### **Standard 04.01 - Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w przypadku powierzenia realizacji zadań publicznych**

Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnianiu dostępności konieczne jest w umowach z wykonawcami określenie w treści umowy warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tych zadań publicznych.

#### **Standard 04.02 - Dostosowanie lokali wyborczych do potrzeb osób niepełnosprawnych wynikający z kodeksu wyborczego (art. 186)**

Lokale obwodowych komisji wyborczych, zapewnia Burmistrz. W każdej JST co najmniej 1/2 lokali obwodowych komisji wyborczych powinna być dostosowana do potrzeb wyborców niepełnosprawnych.

Dobre praktyki:

## **Integracja społeczna i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu**

Jednym z zadań polityki rozwoju kreowanym przez JST jest wspieranie i prowadzenie działań na rzecz integracji społecznej i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Może to przybierać różnorakie formy, m.in.:

- powołanie Rady o charakterze doradczym,
- pomoc w inicjowaniu powstawania stowarzyszeń dla obywateli, w tym dla osób z różnego rodzaju wykluczeniami,
- udostępnianie infrastruktury (obiekty, lokale etc.) umożliwiające rozwój i działalność dla różnych grup.

## **Wsparcie działalności NGO**

Zadania wspomagające prawidłowe funkcjonowanie aktywności społecznej przed, którymi stoi samorząd terytorialny można sklasyfikować następująco:

- pomoc przy pokonywaniu skomplikowanych procedur dotyczących funkcjonowania stowarzyszeń i fundacji,
- organizowanie szkoleń wzmacniających kompetencje i podnoszące stan wiedzy przedmiotowej,
- organizowanie większej ilości konkursów ze wsparciem finansowym.

## **Wsparanie tworzenia lokalnych placówek rozwoju społecznego**

Mechanizmy wspierające tworzenie lokalnych placówek rozwoju społecznego można wzbogacać o:

- tworzenie inkubatorów działania organizacji pozarządowych z uwzględnieniem środowisk zagrożonych marginalizacją i wykluczeniem społecznym,
- wzmacnianie potencjału organizacji pozarządowych poprzez tworzenie systemu wsparcia poprzez rozwój przedsiębiorczości społecznej oraz rozwijanie kompetencji społecznych liderów i animatorów,
- budowanie partnerstw na rzecz rozwoju demokracji lokalnej i społeczeństwa obywatelskiego.


## **8.2. Sposób świadczenia usługi publicznej**

W umowach dotyczących zlecenia zadania publicznego organizacjom pozarządowym Urząd Miasta Kraśnik wymaga od wykonawców zapewnienia dostępności w realizowanych zadaniach zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.



## 9. Rekomendacje

- Rekomenduje się przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Urzędu z zakresu przepisów dotyczących dostępności oraz z obsługi klienta ze uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami.
- Rekomenduje się przeprowadzenie całościowego audytu JST w zakresie spełniania wymogów w obszarze dostępności.
- Rekomenduje się powołanie w każdej JST Samorządowej Rady Dostępności, składającej się z przedstawicieli osób ze szczególnymi potrzebami oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych działających na rzecz tych grup.
- Rekomenduje się prowadzenie stałego monitoringu funkcjonowania Standardów Obsługi klienta z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

  
BURMISTRZ  
WOJCIECH WILK

KIEROWNIK REFERATU SPRAW  
SPOŁECZNYCH, PARTYCYPACJI I SPORTU

  
Beata Niedziałek

KIEROWNIK WYDZIAŁU EDUKACJI,  
SPRAW SPOŁECZNYCH I SPORTU

  
Krzysztof Babisz

## 10. Bibliografia i przydatne linki

- Jak wdrażać ustawę o dostępności? Poradnik przygotowany przez Spółdzielnię Socjalną "FADO" na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, Łódź 2019.
- Skrypt szkoleniowy: Szkolenia z zakresu zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób niepełnosprawnych dla pracowników instytucji będących w systemie Umowy Partnerstwa, Fundacja Aktywizacja na zlecenie Ministerstwo Rozwoju, Departament Europejskiego Funduszu Społecznego, Warszawa 2016.
- Niezbędnik koordynatora dostępności. Opracowanie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w projekcie: "SUCCESSIBILITY zapewnienie koordynacji rządowego programu Dostępność Plus.
- Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020 do Wytycznych 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.
- Poradnik dla kandydata na koordynatora/ koordynatorkę do spraw dostępności w organizacji opracowany przez Fundację Widzialni.
- Poradnik dla sektora kultury w zakresie zapewnienia dostępności przygotowany przez Fundację Kultury bez barier.
- Dostępność Bezpieczna ewakuacja poradnik przygotowany przez Fundację Polska bez barier.
- [www.gov.pl/web/fundusze-regiony/program-dostepnosc-plus](http://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/program-dostepnosc-plus)
- [www.widzialni.org](http://www.widzialni.org)
- [www.samorzadonline.pl](http://www.samorzadonline.pl)
- Osoby niepełnosprawne - Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych ([pfron.org.pl](http://pfron.org.pl))