

**ZARZĄDZENIE NR 123/2021**  
**BURMISTRZA MIASTA HAJNÓWKA**  
**z dnia 30 grudnia 2021r**

**w sprawie przyjęcia standardu dostępności urzędu, w tym obsługi klientów  
dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w Hajnówce**

Na podstawie art. 30 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się dokument pm. „Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach”, opracowany w ramach projektu „Hajnówka dostępna - program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera”, stanowiący Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Miejskiej Hajnówka.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Hajnówka

Jerzy Sirak

Załącznik do Zarządzenia nr 123/2021

Burmistrza Miasta Hajnówka

z dnia 30 grudnia 2021 roku

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

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

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

## **Rodzaje usług świadczonych dla mieszkańców w Urzędzie Miasta Hajnówka**

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

Nazwa usługi (np. administracyjne, komunalne, społeczne, itp.)	Użytkownicy o szczególnych potrzebach	Sposób zapewnienia dostępności usługi
<p><b>Usługi administracyjne,</b>  <b>Usługi oświatowe,</b>  <b>Usługi komunalne i ochrona środowiska,</b>  <b>Usługi z zakresu polityki gospodarczej</b></p>	<p>Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Rodzice z dziećmi</p>	<p><b>PODSTAWOWY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wydzielone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, posiadające rampę krawężnikową lub całkowicie pozbawione krawężnika,</li> <li>- obecność podjazdów przed budynkiem, odpowiednia szerokość drzwi bez progu, linie naprowadzające i pola uwagi przed wejściem, kontrastowe nakładki na schodach zewnętrznych, kontrastowa taśma na drzwiach,</li> <li>- umieszczenie kontrastowych taśm na schodach wewnętrznych,</li> <li>- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą schodołazu,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,</li><li>- zapewnienie okienka do podpisu dokumentów przez osoby z niepełnosprawnością wzroku,</li><li>- dostosowanie strony internetowej do standardów WCAG 2.1, dokumentów na niej zamieszczanych zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej,</li></ul> <p><b>REKOMENDOWANY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zamontowanie w kasie stanowiskowej pętli indukcyjnej,</li><li>- plan wdrożenia e-usług zgodnych ze standardami dostępności cyfrowej,</li><li>- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,</li><li>- możliwość wypełnienia i wysłania formularza/wniosku w</li></ul>
--	--	---

		<p>formie elektronicznej używając podpisu elektronicznego,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usługa online tłumacza języka migowego dostępna na stronie internetowej,</li> <li>- przeszkolenie pracowników z języka migowego, co zapewni dostępność tłumacza Polskiego Języka Migowego na miejscu, bądź zapewnienie tłumacza poprzez zawarcie umowy zlecenia,</li> <li>- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),</li> <li>- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą windy, platformy przychodowej,</li> </ul>
<p><b>Usługi społeczne</b></p>	<p>Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami</p>	<p><b>PODSTAWOWY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,</li> </ul>

	<p>Osoby starsze</p> <p>Rodzice z dziećmi</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- zapewnienie okienka do podpisu,</li><li>- możliwość obsługi klienta na parterze budynku w miejscu specjalnie do tego wyznaczonym,</li><li>- udzielanie informacji telefonicznie i mailowo dla klientów, mających trudności z dostaniem się do urzędu (wiadomości mailowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku),</li><li>- zapewnienie co najmniej jednej toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, do której można dostać się bez pokonywania barier w postaci schodów, jeśli zaś są umożliwienie skorzystania z narzędzie tj. schodołaz; informacja obrazkowa (piktogram) mówiąca o obecności toalety,</li><li>- dostosowywanie cyfrowe dokumentów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,</li></ul>
--	---	--

		<p><b>REKOMENDOWANY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),</li><li>- zapewnienie możliwości wypełnienia i wysłania wniosku w wersji elektronicznej w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,</li><li>- podejmowanie działań projektowych zmierzających do wdrożenia usługi e-urząd,</li><li>- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami</li></ul>
<b>Usługi informacyjne</b>	Dorośle osoby z różnymi niepełnosprawnościami	<p><b>PODSTAWOWY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- tablice informacyjne umieszczane na odpowiedniej wysokości,</li></ul>



	<p>Osoby starsze</p> <p>Rodzice z dziećmi</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- zapewnienie w holu urzędu tablicy z numerami i przeznaczeniem pokojów,</li><li>- opracowanie i montaż tabliczek informacyjnych z numerem pokoju i jego przeznaczeniem, z informacją w alfabecie Braille`a,</li><li>- umiejscowienie Punktu Obsługi Klienta na parterze urzędu,</li><li>- zapewnienie napisów na nagraniach sesji Rady Miasta odtwarzanych w Internecie,,</li><li>- napisy na nagraniach z sesji Rady Miasta udostępnionych w Internecie,</li><li>- dostosowanie strony internetowej urzędu do standardów dostępności cyfrowej,</li><li>- zapewnienie toalety dostosowanej do potrzeb osób z</li></ul>
--	---	---

niepełnosprawnościami na parterze budynku,

**REKOMENDOWANY:**

- używanie większej czcionki na zamieszczanych ogłoszeniach,

- zapewnienie tablicy tyflograficznej z rozkładem pomieszczeń w holu urzędu,

- zwiększenie dostępności architektonicznej sali konferencyjnej dla osób poruszających się na wózku

- dostępność pętli indukcyjnej w sali konferencyjnej,

- systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,

- zapewnienie tłumacza języka migowego podczas sesji Rady Miasta na żywo,

--	--	--