

**ZARZĄDZENIE NR 122/2021**  
**BURMISTRZA MIASTA HAJNÓWKA**  
**z dnia 30 grudnia 2021r.**

**w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie przestrzeni**

Na podstawie art. 30 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz.1372 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Przyjmuje się dokument pn. "Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie przestrzeni", 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**  
  
**Jerzy Strak**

## **Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie w przestrzeni**

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku usługi turystyczne to "usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym". Na potrzeby modelu definicja usługi turystycznej została przyjęta na podstawie Encyklopedii Zarządzania<sup>1</sup> - usługi turystyczne to czynności, które mają na celu zaspokojenie materialnych i niematerialnych potrzeb turystycznych ludzi. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku do usług turystycznych zaliczamy <sup>2</sup> "usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym".

<sup>1</sup> [https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje\\_us%C5%82ug\\_turystycznych](https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_us%C5%82ug_turystycznych)

<sup>2</sup> Ustawa o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. ( Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884)

**Nazwa usługi**    **Użytkownicy o szczególnych potrzebach**

**Sposób zapewnienia dostępności**

<p><b>Usługa transportowa</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze Dzieci</p>	<p><b>PODSTAWOWY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- współpraca różnych szczebli samorządu terytorialnego z lokalnymi przewoźnikami i przedsiębiorcami, zajmującymi się usługami transportowymi,</li> <li>- utworzenie lokalnych porozumień pomiędzy zainteresowanymi podmiotami ws. współpracy, ułatwiającej lub umożliwiającej dostępność usług transportowych, zwłaszcza dla osób o szczególnych potrzebach,</li> <li>- współpraca z zarządami dróg w zakresie tworzenia i utrzymania dostępnej dla osób o szczególnych potrzebach infrastruktury związanej z transportem,</li> </ul> <p><b>REKOMENDOWANY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- systematyczne zwiększanie funkcjonalnej sieć ścieżek rowerowych z wykorzystaniem środków zewnętrznych,</li> <li>- spójny w mieście/regionie i powiązany z siecią ścieżek rowerowych system</li> </ul>
-----------------------------------	---	--

		<p>wypożyczenia rowerów (w tym rowerów dla dzieci, trójkołowych oraz rowerów-tandemów),</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,</li><li>- zapewnienie/zwiększanie dostępności połączeń kolejowych i autobusowych (ew. alternatywnych typu skutery, riksze, itp.) umożliwiających swobodne i dogodne czasowo przemieszczanie się,</li><li>- umożliwienie dotarcia do miejscowości turystycznej, poruszania się po niej, optymalnego czasu na zwiedzanie oraz możliwości powrotu w godzinach popołudniowych/ wieczornych dogodnych dla turysty,</li><li>- zapewnienie w miejscowości/regionie dostępnej infrastruktury związanej z transportem, np. miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością w istotnych turystycznie punktach,</li><li>- systematyczne zwiększanie dostępności toalet do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na/przy większych parkingach publicznych, sieć ścieżek rowerowych z infrastrukturą, itp.,</li></ul>
--	--	--

<p><b>Usługa noclegowa</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze  Dzieci</p>	<p><b>PODSTAWOWE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie miejsca na bezpieczne pozostawienie bagażu, zwłaszcza wielkogabarytowego lub nietypowego (zapasowy wózek inwalidzki, wózek dziecięcy), sprzętu turystycznego (np. rowery, przyczepki rowerowe), itp.,</li> </ul> <p><b>REKOMENDOWANY:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zwiększanie kompetencji personelu obiektów noclegowych, w zakresie obsługi i zaspakajania potrzeb osób/ grup turystów o szczególnych potrzebach,</li> <li>- zwiększanie ilości pokoi i toalet dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zapewnienie w obiekcie noclegowym większej ilości pokoi (więcej niż 1), przystosowanych do przyjęcia gości o specjalnych potrzebach,</li> <li>- zwiększanie ilości miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, zorganizowane możliwie jak najbliżej głównego wejścia do budynku,</li> <li>- zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1, (internet, aplikacje mobilne), uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów,</li> </ul>
--------------------------------	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>- systematyczne niwelowanie barier poziomych i pionowych w przestrzeniach komunikacyjnych obiektów noclegowych,</li><li>- zapewnienie wstępu do budynków turystycznych osobom korzystającym z pomocy psa asystującego, oraz możliwość bezpiecznego i maksymalnie komfortowego noclegu i możliwości przemieszczania się po obiekcie dla osoby z psem asystującym,</li><li>- systematyczne likwidacja barier informacyjnych o obiektach noclegowych (w Internecie, poza miejscowością/ regionem) oraz na miejscu w samym obiekcie,</li><li>- systematyczne likwidowanie barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji w obiektach noclegowych,</li><li>- system oznaczeń w obiekcie prosty i czytelny, uwzględniający różne potrzeby różnych osób/ grup turystów,</li><li>- oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje, obiekty sportowo-rekreacyjne, itp., wykorzystanie w obiekcie spójnego systemu piktogramów stosowanych w regionie (jeśli zostały stworzone),</li></ul>
--	--	---

		<p>- szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników branży turystycznej w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie noclegowym,</p>
<p><b>Usługa gastronomiczna</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze Dzieci</p>	<p><b>REKOMENDOWANE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dostosowanie usług cyfrowych w standardzie WCAG 2.1 (Internet, aplikacje mobilne), uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów (np. piktogramy, udźwiękowane menu),</li> <li>- dostosowanie przestrzeni obiektów gastronomicznych, w tym w szczególności ciągi komunikacyjne, toalety,</li> <li>- zapewnienie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliższej głównego wejścia budynku,</li> <li>- zapewnienie wstępu do obiektu osobie korzystającej z psa asystującego,</li> <li>- możliwość pozostawienia w bezpiecznym miejscu dużego lub nietypowego bagażu ( np. wózek dziecięcy, walizka),</li> <li>- zapewnienie kompetentnego personelu obiektu gastronomicznego, (wiedza i</li> </ul>

		<p>umiejętności dotyczące obsługi i zaspakajania potrzeb osób/ grup turystów o szczególnych potrzebach),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stworzenie systemu prostych i czytelnych oznaczeń w obiekcie, uwzględniający różne potrzeby osób/grup turystów,</li> <li>- oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje obiekty sportowo-rekreacyjne itp.,</li> <li>- szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie gastronomicznym,</li> <li>- podnoszenie wiedzy i umiejętności komunikacyjnych personelu obiektu gastronomicznego,</li> </ul>
<p><b>Usługa</b> <b>przewodnicza</b> <b>i/lub pilotażu</b></p>	<p>Potrzeba skorzystania z usług przewodnika/ pilota.</p>	<p><b>PODSTAWOWE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- możliwość skomunikowania się z biurem turystycznym/przewodnikiem/z przewodnikiem/ pilotem i zamówienia usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,</li> <li>- możliwość skorzystania z punktu informacji turystycznej osobiście za -</li> </ul>



pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej,

**REKOMENDOWANE:**

- możliwość skorzystania maksymalnie w pełni z usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,
- podnoszenie kompetencji przewodników/ pilotów oraz firm ich zatrudniających, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami, w tematyce szczególnych potrzeb różnych osób i grup turystów i sposobów zaspokojenia tych potrzeb, np. posługiwanie się językiem migowym, umiejętnością towarzyszenia osobie z dysfunkcją wzroku (np. pomoc w poruszaniu się po obiekcie/terenie turystycznym),
- posiadanie przez przewodnika i używanie podczas pracy sprzętów lub oprogramowania ułatwiających odbiór treści osobom o szczególnych potrzebach (np. używanie mobilnego sprzętu nagłaśniającego, posiadanie lup lub innych sprzętów do powiększania),
- szkolenia i bieżące doszkalanie pracowników w obszarze kompetencji miękkich, m. in. komunikacji z osobami/grupami o szczególnych potrzebach,
- dzielenie się informacją o dobrych praktykach w innych miastach/ regionach i

		o opłacalności materialnej i społecznej takich działań, inne działania organizacyjne, np. udostępnianie lokalu, sprzętu do szkoleń, itp.,
Usługa informacyjna w miejscu turystycznym oraz przez internet/ aplikacje mobilne.	Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i  Osoby starsze  Dzieci	<p><b>PODSTAWOWE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- możliwość pozostawienia w sposób bezpieczny dużego bagażu lub np. wózka dziecięcego,</li> <li>- zapewnienie wolnej od barier architektonicznych przestrzeni w punkcie informacji turystycznej, np.: lada w punkcie informacji turystycznej o wysokości umożliwiającej korzystanie z niej osobom na wózkach i osobom w pozycji siedzącej,</li> <li>- czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,</li> <li>- zapewnienie turystycznej aplikacji mobilnej, składającej się z trzech modułów: atrakcje turystyczne (opis w formie audiodeskrypcji, informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnościami), lokalne gastronomiczne (informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnościami), kalendarz wydarzeń),</li> </ul> <p><b>REKOMENDOWANE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie wejścia do budynku bez barier architektonicznych i</li> </ul>

		<p>komunikatywne korzystanie z możliwości informacyjnych punktu /informacji zamieszczonych w Internecie/ aplikacji mobilnych,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- możliwość skorzystania z toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,</li><li>- możliwość skorzystania z miejsc służących do odpoczynku,</li><li>- informacja na temat dostępnych miejsc i ofert turystycznych co najmniej w sposób wizualny, w miarę możliwości dotykowy i/lub głosowy,</li><li>- zapewnienie usługi cyfrowej stron internetowych WAG 2.1 i aplikacji mobilnych,</li><li>- możliwość skomunikowania się z kompetentnymi osobami/ pracownikami informacji turystycznej, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami,</li><li>- zapewnienie miejsca postojowego (parkingowego) dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliżej wejścia do punktu informacji turystycznej,</li></ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- zapewnienie czytelnej informacji poprzez prawidłowo zamieszczone (z uwzględnieniem możliwych szczególnych potrzeb osób lub grup turystów) napisy, tablice, banery, infografiki, piktogramy, itp. - m. in. na odpowiedniej wysokości, bez efektu refleksów i ośnień, z odpowiednim kontrastem, z użyciem odpowiedniej czcionki, itp.,</li><li>- uzupełnianie w miarę możliwości informacji uzyskiwanej poprzez dotyk (alfabet Braille'a, tyflografika, itp.) oraz poprzez dźwięk (np. nagrania dostępne przez aplikację mobilną, wywoływane zeskanowaniem kodu QR, itp.),</li><li>- spójny w mieście/regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,</li><li>- zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1,</li><li>- funkcjonowanie w punktach informacyjnych osób/ pracowników o wysokich kompetencjach komunikacyjnych, uwzględniających maksymalnie szerokie spektrum szczególnych potrzeb osób/ grup turystów,</li><li>- szkolenia i bieżące doszkalanie osób/ pracowników informacji turystycznej w obszarze kompetencji komunikacyjnych, szczególnie dotyczących potrzeb</li></ul>
--	--	---

		<p>osób o szczególnych potrzebach,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzenie i wspieranie maksymalnie dobrych warunków i przyjaznego klimatu społecznego do szkolenia i samodoskonalenia się osób/ pracowników informacji turystycznej w wyżej wymienionych kompetencjach,</li> <li>- porozumienie z samorządem lokalnym i zarządami dróg, oraz. lokalnymi przedsiębiorcami - ws. miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, oraz innych udogodnień dla osób o szczególnych potrzebach i likwidowania barier architektonicznych, leżących w kompetencjach ww. instytucji/przedsiębiorstw,</li> </ul>
<p><b>Usługa rekreacyjna/ sportowa</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze  Dzieci</p>	<p><b>REKOMENDOWANE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dostosowanie infrastruktury rekreacyjnej/ sportowej m. in.: boisk, basenów, innych obiektów sportowych, placów zabaw, ścieżek rowerowych, ścieżek edukacyjnych, szlaków turystycznych - do potrzeb osób o szczególnych potrzebach,</li> <li>- dostępność informacji cyfrowej i tradycyjnej o usłudze,</li> <li>- osoby/pracownicy realizujący usługę dla osób o szczególnych potrzebach – kompetentni pod względem komunikacji i postaw ułatwiających maksymalnie</li> </ul>

		<p>pełne korzystanie z usługi,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- organizowanie w miejscowości/ regionie turystycznym imprez turystycznych, zawierających usługi rekreacyjne/ turystyczne: uwzględniające potrzeby osób o szczególnych potrzebach, dedykowane wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach,</li><li>- likwidowanie barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,</li><li>- likwidowanie barier informacyjnych (obszar informacji wizualnej, dźwiękowej, dotykowej oraz cyfrowej, stosowanie standardu WCAG 2.1) i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),</li><li>- spójny w mieście /regionie zestaw piktoqramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,</li><li>- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, uwzględniających usługi rekreacyjne i/lub sportowe - dla osób o szczególnych potrzebach,</li></ul>
--	--	--

		<p>- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, zawierających w programach usługi rekreacyjne/ sportowe, dedykowanych wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach,</p>
<p><b>Usługa kulturalno-rozrywkowa</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze Dzieci</p>	<p><b>REKOMENDOWANE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie informacji wizualnej (w miarę możliwości również dotykowej i dźwiękowej) oraz cyfrowej w standardzie WCAG 2.1, dotyczącej danego obiektu/usługi, w szczególności o dostępności dla poszczególnych osób/grup (np. informacja o audiodeskrpcji filmu, spektaklu, informacja o pętli indukcyjnej w obiekcie, informacja o asystencie osoby z niepełnosprawnością w obiekcie, itp.),</li> <li>- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,</li> <li>- likwidacja barier informacyjnych i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),</li> </ul>

		<p>- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,</p>
<p><b>Usługa handlowa</b></p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Dzieci</p>	<p><b>PODSTAWOWE:</b></p> <p>- umożliwienie dotarcia do potrzebnych punktów handlowych (powiązanie z usługą transportową),</p> <p>- zapewnienie możliwości wejścia/wjechania do miejsca realizującego usługę handlową (np. szerokie drzwi, brak progów, podjazdy),</p> <p>- umożliwienie zostawienia w bezpiecznym miejscu większego, nieporęcznego bagażu,</p> <p>- zapewnienie wolnego dostępu do towarów i możliwości samodzielnego wyboru potrzebnych artykułów,</p> <p>-zapewnienie możliwości skomunikowania się ze sprzedawcą odnośnie kupowanych towarów (cechy, cena),</p> <p><b>REKOMENDOWANE:</b></p> <p>- utworzenie mapy i/lub aplikacja opisująca udogodnienia dla osób o szczególnych potrzebach w poszczególnych punktach handlowych,</p>



		<ul style="list-style-type: none"><li>- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,</li><li>- stworzenie spójnego w mieście /regionie zestawu piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,</li><li>- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych osób obsługujących punkty handlowe, w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach.</li></ul>
--	--	--

