

**ZARZĄDZENIE NR 40/2022**  
**BURMISTRZA NOWOGRODU BOBRZAŃSKIEGO**

z dnia 31 marca 2022 r.

**w sprawie zatwierdzenia raportu z przeglądu procedur w zakresie dostępności**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 i 583) zarządzam co następuje:

**§ 1.** Zatwierdzam raport z przeglądu procedur w zakresie dostępności opracowany na potrzeby realizacji projektu: Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Północno - Zachodniego nr POWR.02.18.00-00-0082/20 o treści jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Wykonanie zarządzenia powierzam wyznaczonym w Urzędzie Miejskim w Nowogrodzie Bobrzańskim:

- 1) koordynatorowi do spraw dostępności architektonicznej;
- 2) koordynatorowi do spraw dostępności informacyjno-komunikacyjnej;
- 3) koordynatorowi do spraw dostępności cyfrowej

według swojej właściwości.

**§ 3.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Nowogrodu  
Bobrzańskiego

**Paweł Mierzwiak**

Załącznik do zarządzenia Nr 40/2022  
Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego  
z dnia 31 marca 2022 r.



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

12.11. 2021 r.

**Raport został opracowany na potrzeby realizacji projektu:**

**Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Północno - Zachodniego nr  
POWR.02.18.00-00-0082/20**

POWR 2014-2020 współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Oś priorytetowa: II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji.

Działanie: 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne



## Spis treści

Wprowadzenie.....	4
Zakres przeglądu procedur .....	4
Cel i kontekst przeglądu .....	5
Organizacja poddawana przeglądowi .....	5
Zespół dokonujący przeglądu: .....	5
Omówienie przeglądu .....	5
Cel przeglądu.....	6
Etapy przeglądu .....	6
Metodyka przeglądu.....	6
Podstawy prawne.....	7
Wyniki i rekomendacje.....	9
Ocena ogólna.....	9
Zatrudnianie .....	10
Opis stanu faktycznego .....	10
Rekomendacje.....	13
Obsługa klienta .....	14
Opis stanu faktycznego .....	14
Rekomendacje.....	15
Dostępność architektoniczna .....	16
Opis stanu faktycznego .....	16



Rekomendacje.....	17
Dostępność cyfrowa.....	19
Opis stanu faktycznego .....	19
Rekomendacje.....	21
Dostępność informacyjno-komunikacyjna .....	22
Opis stanu faktycznego .....	22
Rekomendacje.....	23
Załączniki, dokumenty źródłowe: .....	25



## Wprowadzenie

### Zakres przeglądu procedur

Przełędem objęliśmy 2 kluczowe obszary:

1. Procesy dotyczące dostępności podczas zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami i ich późniejszej pracy.
2. Procesy dotyczące dostępności podczas obsługi Klientów ze szczególnymi potrzebami w tym z niepełnosprawnościami.

Funkcjonowanie osób ze szczególnymi potrzebami jest ściśle powiązane z dostępnością. Dlatego uwzględniamy w przeglądzie także następujące obszary:

1. Dostępność architektoniczna.
2. Dostępność cyfrowa
3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna.



## Cel i kontekst przeglądu

### Organizacja poddawana przeglądowi

Nazwa organizacji: URZĄD MIEJSKI NOWOGRÓD BOBRZAŃSKI

Adres siedziby: ul. Słowackiego 11, 66-010 Nowogród Bobrzański

Strona internetowa: <https://nowogrodbobrz.pl/>

Biuletyn informacji publicznej: <https://bip.nowogrodbobrz.pl/>

Adres, email: [now.bobrz.um@post.pl](mailto:now.bobrz.um@post.pl)

Telefon: +48 683290962

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji:

Milena Karczewska - Inspektor ds. zamówień publicznych/Sekretarz

Anna Zapotoczna- Koordynator ds. dostępności

### Zespół dokonujący przeglądu:

1. Joanna Filip
2. Krzysztof Bachewicz

### Omówienie przeglądu

Raport sporządzono na podstawie analizy procedur oraz procesów, zarówno sformalizowanych, jak i niesformalizowanych. Organizacja przekazała nam dokumenty bezpośrednio lub pośrednio dotyczące zatrudnienia i obsługi klientów ze szczególnym naciskiem na osoby z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami. Dokumenty dotyczyły również stopnia zaawansowania wdrażania dostępności w organizacji. Pozyskane materiały wzbogacone zostały o wywiady z pracownikami organizacji, odpowiedzialnymi za różne obszary działalności.

Współpraca z organizacją przebiegała bez żadnych problemów.

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



## Cel przeglądu

Celem przeglądu jest dostarczenie informacji na temat aktualnego poziomu dostępności w odniesieniu do zatrudniania i obsługi Klientów. Przedstawiony w raporcie stan został przeanalizowany przez zespół audytorów i ekspertów. Podczas analizy wykorzystaliśmy narzędzia pomocnicze, w tym kwestionariusze wspomagające przegląd.

Wskazane w raporcie rekomendacje dotyczą zwiększenia dostępności organizacji, spełnienia wymagań prawnych i podniesienia jakości obsługi klientów.

## Etapy przeglądu

Przegląd podzieliliśmy na następujące etapy:

1. Przygotowanie – jednostka samorządu terytorialnego otrzymała zestaw pytań i zagadnień, których przedłożenie w dniu rozpoczęcia przeglądu warunkuje rozpoczęcie prac analitycznych.
2. Badanie właściwe – analiza dokumentacji i informacji udostępnionej w ramach przygotowania przeglądu oraz przedkładanych w trakcie prac.
3. Uszczegółowienie pozyskanych informacji w ramach wywiadów eksperckich z przedstawicielami jednostki samorządu terytorialnego.
4. Podsumowanie prac związanych z przeglądem dokumentacji i procedur w zakresie dostępności.
5. Opracowanie raportu, zawierającego wnioski i rekomendacje.

## Metodyka przeglądu

Metodyka przeprowadzenia przeglądu obejmuje:

1. Udostępnienie Urzędowi narzędzi samooceny pozwalających określić stopień jej dostępności.
2. Gromadzenie danych oraz działania na tych danych, takie jak:
  - a) analiza wypełnionych arkuszy samooceny z wykorzystaniem dostępnych informacji na temat Urzędu,
  - b) obserwacje bezpośrednie (np. w zakresie dostępności stron internetowych),



- c) pozyskiwanie informacji od personelu Urzędu, w formie pisemnej i podczas rozmów,
  - d) analiza dokumentacji Urzędu dostarczona w celu dokonania przeglądu.
3. Analizę zebranych danych i sformułowanie rekomendacji.
  4. Sporządzenie listy załączników do raportu w obszarach kluczowych dla rekomendowanych zmian.
  5. Przygotowanie raportu.

## Podstawy prawne

Podczas przeglądu uwzględniliśmy poniższe akty prawne i regulacje:

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





9. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2021 r. poz. 573).
10. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1282).
11. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r., poz. 1320 ze zm.).
12. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U.2021 r. poz. 1100 ze zm.).



## Wyniki i rekomendacje

W każdym z opisanych dalej obszarów wskazaliśmy stan faktyczny oraz proponowane rekomendacje. Źródło wiedzy podczas przeglądu stanowiły dla nas dokumenty wymienione w załącznikach, wywiady z pracownikami organizacji oraz obserwacje. Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

### Ocena ogólna

Przeprowadzony przegląd wskazał liczne uchybienia w zapewnieniu dostępności w szczególności w obszarze architektonicznym. W celu zapewnienia dostępności należy przeprowadzić przegląd dostępności w obszarze architektonicznym oraz informacyjno-komunikacyjnym, aby możliwe było wdrożenie zmian. Obligatoryjnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które obecnie nie zostały wypełnione. Do budynku prowadzą 2 wejścia, jedno posiada schody i jest niedostępne dla osób niepełnosprawnych, natomiast drugie jest wyposażone w pochylnię dla osób z ograniczoną sprawnością fizyczną wyposażoną w poręcz. Pochylnia podzielona jest na dwa krótsze odcinki, z zastosowaniem spocznika o długości co najmniej 1,4 m. Przy głównych schodach znajduje się również poręcz. Drzwi wejściowe posiadają odpowiednią szerokość, co pozwala na swobodny wjazd wózkiem. Budynek jest dwukondygnacyjny z szerokimi korytarzami, lecz bez możliwości pionowego poruszania się brak windy czy schodołazów więc osoba niepełnosprawna nie dostanie się na wyższe kondygnacje. Urząd posiada toaletę na parterze budynku dostosowaną dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Nie ma jednak w Urzędzie specjalnie wyznaczonego stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych. Osoba niepełnosprawna, która potrzebuje pomocy może za pomocą własnego telefonu połączyć się z pracownikiem biura podawczego, który po przeprowadzeniu rozmowy kieruje do osoby niepełnosprawnej odpowiedniego pracownika celem obsługi klienta. Przed urzędem znajduje się 25 miejsc parkingowych w tym tylko 1 dla osoby niepełnosprawnej, co jest niezgodne z wymogami ustawowymi, gdyż na taką ilość powinny być przewidziane min. 2 miejsca parkingowe. Urząd posiada wewnętrzne procedury organizacyjnie uwzględniające obsługę osób niepełnosprawnych wprowadzoną Zarządzeniem Nr 51/2019 Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego z



dnia 11 kwietnia 2019 roku w sprawie ustalenia procedury obsługi osób niepełnosprawnych w Urzędzie Miejskim w Nowogrodzie Bobrzańskim oraz Zarządzeniem Nr 52/2019 w sprawie ustalenia procedury obsługi osób mających trwale lub okresowe trudności w komunikowaniu się w Urzędzie Miejskim w Nowogrodzie Bobrzańskim. Pracownicy nie uczestniczyli w specjalistycznym kursie w zakresie dostępności urzędu dla osób niepełnosprawnych, nie zostały wystawione certyfikaty, a wiedza przekazywana jest wyłącznie w trakcie bieżących narad i spotkań w Urzędzie. W jednostce nie ma również wytycznych w zakresie ewakuacji osób niepełnosprawnych i nie przeprowadzono w jednostce szkolenia w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnością. Informację w tym zakresie uzyskano z jednostki audytowanej. Procedury rekrutacyjne dla nowych miejsc pracy ograniczają dostępność osobom niepełnosprawnym w ubieganiu się o pracę w audytowanej jednostce. W urzędzie nie ma usługi tłumaczeń na język migowy, choć powstały procedury opisane w Zarządzeniu Nr 52/2019 w tym zakresie. Brak jest informacji na stronie internetowej urzędu oraz na stronie BIP o możliwości skorzystania z usług tłumacza migowego, co jest równoznaczne z brakiem dostępu do urzędu dla osób niedosłyszących. Nie jest również zapewniona pętla indukcyjna ani inne rozwiązanie wspomagające słyszenie. W celu zapewnienia dostępności należy przeprowadzić przegląd dostępności w obszarze architektonicznym oraz cyfrowym, aby możliwe było wdrożenie zmian. Obligatoryjnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które obecnie nie zostały wypełnione, w szczególności w zakresie braku możliwości obsługi osób niesłyszących z uwagi na niedostępność obsługi w języku migowym, wyznaczenia stanowiska o odpowiednich wymiarach do obsługi osób niepełnosprawnych na parterze budynku, w którym taka osoba mogłaby być obsłużona. Stanowisko takie musi być odpowiednio oznakowane. Ponadto wprowadzenie oznaczeń kontrastowych na tablicy informacyjnej czy oświetlenia na czujki ruchu, które poprawiłyby komunikację i przemieszczenie się osobom niepełnosprawnym.

## Zatrudnianie

### Opis stanu faktycznego

Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie wynosi 14,29% (6 osób na 42 osoby zatrudnione wg stanu na 30 października 2021 r.), dane przekazane przez jednostkę audytowaną.



W trakcie przeglądu zweryfikowano zapisy zawarte w ogłoszeniach na wolne stanowiska urzędnicze:

1. Stanowisko ds. gospodarki gruntami i geodezji z dnia 27.07.2021 r.
2. Stanowisko ds. opłat w systemie gospodarki odpadami i współpracy z jednostkami pomocniczymi Gminy z dnia 11.10.2021 r.

W obu dokumentach zawarto jedynie informacje w zakresie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych, bez zastosowania zachęty do aplikowania przez osoby niepełnosprawne.

Takie zapisy, a właściwie brak zastosowania zapisów dotyczących zachęty w aplikowaniu na stanowiska przez osoby niepełnosprawne stanowią wykluczenie osób z niepełnosprawnościami i jednocześnie stoją w sprzeczności z zasadą równości szans i niedyskryminacji w doborze na stanowiska pracy.

W ogłoszeniu znajdują się jedynie ogólne informacje w zakresie warunków pracy typowych na danym stanowisku. W przypadku pierwszego stanowiska są to m.in.: prowadzenie całokształtu postępowań związanych z gospodarką nieruchomościami gminnymi i innymi a w szczególności: tworzenie zasobów gruntów na potrzeby mieszkańców, prowadzenie spraw związanych ze zbyciem, nabyciem, oddaniem w użytkowanie wieczyste, pierwokupem i inną formą przekazania oraz związanym z tym odszkodowaniem, prowadzenie ewidencji; współpraca przy przygotowaniu wniosków i ich rozliczeniu, celem pozyskania pozabudżetowych środków finansowych, w tym pochodzących z UE i w ramach partnerstwa publiczno – prawnego, przeznaczonych na realizację gminnych inwestycji, prowadzenie spraw związanych z nadawaniem nazw miejscowości, numerów budynków i obiektów fizjograficznych, a w szczególności: a. prowadzenie i aktualizowanie ewidencji numeracji porządkowej nieruchomości b. prowadzenia spraw związanych z teczkami aktowymi (własnościowymi) w odniesieniu do poszczególnych miejscowości czy gospodarowanie i zarządzanie komunalnymi gruntami, w tym ich, dzierżawę, najem, użyczenie, oraz ich przekazywanie na cele szczególne; m.in. przygotowanie umów dzierżawy gruntów, rejestracja umów dzierżawy w ewidencji gruntów i budynków, stosowanie obowiązujących stawek opłat za czynsz, sporządzanie wykazów zawartych umów do obciążeń przez referat finansowy. W przypadku stanowiska



drugiego wskazany zakres zadań to m.in.: przyjmowanie i kontrola prawidłowości wypełnionych deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, wprowadzanie do systemu księgowo - finansowego danych wynikających z w/w deklaracji, księgowanie wpływów z tytułu opłat za gospodarowanie odpadami, uzgadnianie obrotów i sald księgi analitycznej z księgą syntetyczną w zakresie prowadzonej ewidencji opłat czy też inne zadania zlecone przez Burmistrza, Skarbnika gminy lub kierownika referatu. W obu ogłoszeniach wskazano, że stanowisko pracy znajdować się będzie na piętrze a budynek nie jest wyposażony w windę bez windy. Zapisy o pracy na piętrze budynku bez windy od razu ograniczają możliwość aplikowania o nią przez osoby niepełnosprawne ruchowo, a więc z góry ogłoszenie o pracę wyklucza osoby z tego rodzaju niepełnosprawnością.

W Regulaminie naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miejskim w Nowogrodzie Bobrzańskim oraz na wolne stanowiska kierowników gminnych jednostek organizacyjnych wprowadzonego Zarządzeniem Nr 81/2015 Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego z dnia 5 sierpnia 2015 roku (ostatnia zmiana Zarządzenie Nr 117/2015) ani w Regulaminie Organizacyjnym wprowadzonym Zarządzeniem Nr 30/2016 Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego z dnia 31 marca 2016 roku (ostatnia zmiana Zarządzenie Nr 104/2021) w części dotyczącej wymiaru czasu pracy w Urzędzie a także w zapisach Regulaminu Pracy wprowadzonego Zarządzeniem Nr 0152/8/09 Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego nie uwzględniono informacji dotyczących zatrudniania osób niepełnosprawnych a także nie uwzględniono niezbędnych informacji dotyczących zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami czyli osób z niepełnosprawnością ruchową, narządu wzroku czy słuchu lub mowy stąd należałoby ww. informację uzupełnić i uwzględnić specyfikę zatrudniania osób z orzeczeniami o stopniu niepełnosprawności.

W badanej jednostce pracownicy nie zostali przeszkoleni w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami, a jedynie informacja na temat obsługi takich osób jest im przekazywana podczas bieżących spotkań i narad. Informacje uzyskano z jednostki audytowanej. Urząd nie posiada również instrukcji ppoż z planem ewakuacji, które powinno również zawierać instrukcje ewakuacji osób niepełnosprawnych.



## Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia proponujemy następujące rekomendacje:

1. W Regulaminie Pracy Urzędu Miasta Nowogrodu Bobrzańskiego w sprawie wymiaru czasu pracy w Urzędzie należy uwzględnić czas pracy osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności. Część z tych osób ma obniżony wymiar czasu pracy oraz ograniczenia co do dobowej i tygodniowej normy czasu pracy co wynika z zapisów Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, którą stosuje się do wszystkich pracowników posiadających orzeczenie o niepełnosprawności.
2. W ogłoszeniu na wolne stanowiska urzędnicze oraz w Regulaminie naboru na wolne stanowiska w urzędnicze dodać możliwość przesyłania dokumentów aplikacyjnych w postaci elektronicznej, podpisane podpisem osobistym, zaufanym lub kwalifikowanym. Jeśli przewidywane są testy kwalifikacyjne to należy umożliwić ich wypełnienie również w sposób elektroniczny. Pozwoli to na łatwiejsze przygotowanie i przesłanie aplikacji osobom z niektórymi rodzajami niepełnosprawności. Dodatkowo można zezwolić na publikowanie ogłoszeń o naborze na stronach internetowych organizacji pozarządowych działających na rzecz zatrudniania osób z niepełnosprawnością.
3. We wzorze ogłoszenia o naborze uwzględnić zachętę do aplikowania dla osób z niepełnosprawnością. Może ona brzmieć: *„Zachęcamy do składania aplikacji osoby z niepełnosprawnością.”*
4. W ogłoszeniu o naborze na wolne stanowiska urzędnicze nie należy ograniczać dostępu poprzez wprowadzanie zapisów, że praca będzie wykonywana na piętrze budynku bez windy, zaleca się rezygnację z tego typu zapisów na rzecz stosowania ww. zachęty.
5. Wprowadzenie do programu szkoleń pracowników, szkoleń podnoszących świadomość w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności oraz przeprowadzenie szkolenia w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnością.



## Obsługa klienta

### Opis stanu faktycznego

Organizacja wskazała procedury obsługi osób z niepełnosprawnością. (Zarządzenie Nr 51/2009 oraz Zarządzenie Nr 52/2009), jednakże pomimo ich ogłoszenia nie zostały one wprowadzone w życie, gdzie przykładem może być brak obsługi osób niepełnosprawnych z użyciem tłumacza migowego.

Obsługa osób niepełnosprawnych odbywa się na parterze budynku (biuro podawcze), w razie konieczności obsługi osoby niepełnosprawnej w odpowiedniej komórce merytorycznej znajdującej się na pierwszym bądź drugim piętrze - pracownik merytoryczny ma obowiązek zejścia na parter celem załatwienia danej sprawy. Stanowisko to nie jest jednak oznaczone i nie posiada odpowiednich wymiarów ustawowych. W urzędzie brak oznakowania w zakresie obsługi poza kolejnością osób niepełnosprawnych. Urząd nie zapewnia tłumaczeń języka migowego pomimo, że wprowadzone procedury dopuszczają taką możliwość. Na stronie internetowej Urzędu, która nie jest dostosowana do korzystania przez osoby niepełnosprawne ani na stronie BIP urzędu nie w zakładce „dostępność” ma informacji o możliwości skorzystania z usługi tłumacza migowego. Uzyskane informacje z jednostki audytowanej potwierdzają ten fakt. Osoby z niepełnosprawnością słuchową nie mogą być zatem obsłużone. Informacje umieszczone w deklaracji dostępności strony internetowej Urzędu Miasta Nowogrodu Bobrzańskiego sprowadzają się jedynie do dostępności cyfrowej, a sama strona jest jedynie częściowo zgodna z ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu szeregu niezgodności oraz wyłączeń. Na stronie brak jest informacji o dostępności architektonicznej oraz informacji o danych osoby powołanej na stanowisko koordynatora ds. dostępności. Z opracowanego Raportu o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego przekazanego 31.03.2021 roku przesłanego przez jednostkę audytowaną wynika, że jedynym udogodnieniem dla osób niepełnosprawnych jest umożliwienie wejścia do budynku osobie niepełnosprawnej korzystającej z psa asystującego, co ma znaczenie w przypadku osób niedowidzących. Urząd nie zapewnia urządzeń i środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth. W Urzędzie brak jest również usługi tłumacza migowego. W budynku nie ma oznaczeń



w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W przypadku piętra brak jest możliwości poruszania się osób na wózkach inwalidzkich z uwagi na brak windy czy schodolazów. Pracownicy referatów prowadzą obsługę klienta niepełnosprawnego w biurze podawczym lub na sali konferencyjnej, nie jest to jednak stałe stanowisko obsługi, tylko w zależności od charakteru sprawy pojawia się odpowiedni urzędnik celem jej załatwienia, a to oznacza, że stanowisko nie jest wyposażone w niezbędne narzędzia do obsługi interesanta (np. komputer, drukarka itp.)

## Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i wdrożenie procedury obsługi klientów z niepełnosprawnościami z dokładnymi instrukcjami. Uzupelnieniem mogą być karty z instrukcjami z prostymi wskazówkami. W procedurze należy uwzględnić kwestie obsługi w języku migowym również online, z wykorzystaniem AAC, składania wniosków przez osoby nie mogące czytać lub pisać, korzystanie z usług urzędu przez osoby mające problemy z poruszaniem się poprzez np. wyznaczenie stanowiska do obsługi osób niepełnosprawnych na parterze budynku, a nie tylko doraźnego stolika lub uruchomienie obsługi klienta niepełnosprawnego w domu po wcześniejszej rezerwacji takiego terminu. Te dokumenty warto poddawać regularnej aktualizacji, by eliminować niejasności oraz uwzględniać poziom dostępności organizacji.
2. Przeprowadzenie przeglądu dokumentów opublikowanych na stronie organizacji i w biuletynie informacji publicznej pod kątem ich dostępności cyfrowej. Ułatwienie ich wypełniania i składania środkami komunikacji elektronicznej, w tym możliwość podpisywania dokumentów podpisami cyfrowymi: osobistym i zaufanym.
3. Dodanie na stronie internetowej zakładki skierowanej do osób z niepełnosprawnością. Gromadziłaby ona przydatne informacje. Jest to rozwiązanie tymczasowe, ponieważ w perspektywie kilku lat informacje te powinny być włączone w główny system informacyjny.





4. W biuletynie informacji publicznej, w Informacjach ogólnych warto umieścić informacje o koordynatorze dostępności w organizacji wraz danymi kontaktowymi. W tym momencie ta informacja znajduje się jedynie w zakładce „Deklaracja dostępności cyfrowej strony BIP” co jest praktycznie niezauważalne dla osoby słabowidzącej korzystającej ze strony BIP.

## Dostępność architektoniczna

### Opis stanu faktycznego

Budynek Główny Urzędu mieści się pod adresem Słowackiego 11. Do urzędu klienci mogą dostać się środkami publicznymi lub własnym pojazdem.

Do dyspozycji klientów jest 25 miejsc parkingowych w tym 1 stanowisko dla osoby niepełnosprawnej o ustawowych wymiarach. Informację uzyskano od jednostki audytowanej, co nie jest zgodne z ustawą, gdyż powyżej 16 miejsc winny być min. 2 miejsca parkingowe.

Do budynku Urzędu Miasta Nowogród Bobrzański prowadzi utwardzona nawierzchnia i są 2 wejścia. Jedynie wejście główne do budynku jest przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, znajduje się pochylnia do ruchu pieszego i dla osób niepełnosprawnych podzielona na dwa krótsze odcinki z zastosowaniem spocznika o długości co najmniej 1,4 m. Przy głównych schodach znajduje się również poręcz co ułatwia dotarcie do urzędu osobom z niepełnosprawnością ruchową. Budynek nie posiada stref wolnych o barier w przestrzeni komunikacyjnej tym samym brak jest możliwości zapewnienie obsługi klientowi z ograniczeniami ruchowymi na terenie całego obiektu.

Budynek nie został wyposażony w windę, co utrudnia lub uniemożliwia przedostanie się osobom z niektórymi niepełnosprawnościami na inne kondygnacje.

W budynku na parterze znajduje się toaleta dostosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych. Funkcjonujące pomieszczenie spełnia wymagania dostępności w zakresie powierzchni manewrowej i transferu.

W budynku Urzędu nie ma oznaczeń kontrastowych i dotykowych. Brak jest informacji głosowej przy wejściu, która umożliwiłaby osobie niedowidzącej poruszanie się po budynku Urzędu. Urząd nie posiada również tablicy dotykowej jak również innej informacyjnej z powiększoną czcionką, dzięki której osoby



niepełnosprawne mogłyby wiedzieć, gdzie znajduje się obsługa interesantów w pożądanym zakresie.

Nie dostarczono Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego, która znajduje się w wersji papierowej, a z Raportu dostępności dostarczonego na dzień 31.03.2021 roku wynika, że Urząd nie posiada procedur w zakresie ewakuacji osób niepełnosprawnych. Urząd nie zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób z uwagi na występujące bariery architektoniczne. Pracownicy Urzędu Miasta Nowogród Bobrzański nie uczestniczyli w szkoleniach w zakresie dostępności i równości szans dla osób z niepełnosprawnościami, a jedynie informacje w zakresie obsługi takich osób przekazywane im są w trakcie bieżących narad i spotkań. Pracownicy nie uczestniczyli również w szkoleniu w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami, które winno znaleźć się w Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego i w takim zakresie powinni zostać przeszkoleni wszyscy pracownicy Urzędu.

## Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przeprowadzenie audytu dostępności, w którego wyniku pojawią się propozycje poprawienia dostępności w sposób optymalny. Audyt powinien być przeprowadzony przed inwestowaniem w rozwiązania infrastrukturalne. W przypadku planowanych zadań w zakresie dostosowania budynku urzędu do obsługi osób niepełnosprawnych mających na celu przełamywanie barier architektonicznych i równy dostęp do podmiotów publicznych dla wszystkich osób, w tym w szczególności dla osób niepełnosprawnych, obowiązkowo należy przygotować szczegółowy audyt dostępności architektonicznej w tym pełnym zakresie **w celu uniknięcia inwestycji niespełniających wymogów uniwersalnego projektowania**.
2. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt 1, lit. C ustawy o zapewnianiu dostępności**. Informację głosową może zapewnić osoba pracująca w okolicy wejścia.



Informację dotykową zapewnia plan dotykowy (tyflograficzny). Informację wizualną tablica informacyjna z odpowiednio dużymi czcionkami i kontrastem. Informację głosową może zapewnić także system informacji głosowej w rodzaju Totupoint.

3. Opracowanie Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego w zakresie informacji dotyczących ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna zawierać wykaz sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna obejmować również wyznaczenie osób odpowiedzialnych za ewakuację osób z niepełnosprawnościami oraz niezbędne procedury.
4. W Urzędzie powinien zostać zainstalowany system alarmowy, który będzie powiadamiać o zagrożeniu pracowników i klientów zarówno dźwiękowo (syrena, dzwonek), jak i wizualnie (światła alarmowe, komunikaty wyświetlane na ekranie komputerów i tablicach informacyjnych).
5. Urząd nie posiada Planu działań w zakresie poprawy dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami stąd należy taki plan niezwłocznie opracować. W takim planie należy szczegółowo wskazać zadania do wykonania w zakresie likwidacji barier architektonicznych, komunikacyjnych i cyfrowych w tym. M.in. w zakresie likwidacji bariery komunikacji pionowej poprzez montaż windy a w przypadku braku możliwości architektonicznych wewnątrz budynku należy rozważyć możliwość dobudowania jej na zewnątrz z poziomu zerowego, ewentualnie zamontowanie schodów dla osób niepełnosprawnych ruchowo, montaż świateł na czujki ruchu, montaż tablicy informacyjnej z oznaczeniami kontrastowymi. Wyznaczenie stanowiska obsługi klientów z niepełnosprawnością na parterze budynku, tak aby osoba niepełnosprawna mogła zostać w pełni obsłużona w tym jednym miejscu, które będzie dostosowane parametrami do osoby znajdującej się na wózku inwalidzkim.
6. W planie należałoby uwzględnić także ogólne podniesienie dostępności architektonicznej wszystkich budynków będących w posiadaniu gminy oraz należy wskazać konkretne działania wraz z terminem wykonania poszczególnych prac i osób odpowiedzialnych za poszczególne działania.



## Dostępność cyfrowa

### Opis stanu faktycznego

Weryfikacji w zakresie dostępności cyfrowej poddano stronę Jednostki mieszczącą się pod adresem <https://nowogrodbobrz.pl/> oraz stronę Biuletynu Informacji Publicznej mieszczącą się pod adresem <https://bip.nowogrodbobrz.pl/>

Strona Jednostki nie zapewnia dostosowania wielkości czcionki do potrzeb osób niedowidzących. W głównym menu strony udostępniono możliwość zmiany kontrastu, aby zamieszczone materiały były bardziej czytelne.

Na stronie dostępna jest wyszukiwarka treści opatrzona odpowiednim nagłówkiem pozwalająca w łatwy sposób odnaleźć interesujące użytkownika treści, bez zbędnego przeglądania. Obsługa strony możliwa jest za pomocą myszki oraz podstawowych skrótów klawiaturowych. Podczas obsługi klawiaturą (TAB) wybierana opcja nie zostaje wyróżniona co znacznie utrudnia nawigację użytkownikowi.

Treści nietekstowe zamieszczone na stronie nie posiadają podpisów alternatywnych bądź posiadają ich nieprecyzyjny opis. Na stronie nie występują migające i dynamicznie zmieniające się elementy. Strona nie jest responsywna przez co wyświetla się w sposób nieprawidłowy na urządzeniach mobilnych.

Łącze do Deklaracji Dostępności zamieszczono w sposób widoczny w stopce u strony. Dokument jest niezgodny z Wytocznymi Ministerstwa Cyfryzacji pod względem technicznym oraz merytorycznym m.in.: brak prawidłowych nagłówków, brak informacji o podmiocie dokonującym oceny, brak części architektonicznej. Na stronie Jednostki brak mapy strony, ma to wpływ na indeksowanie przez roboty Google oraz pozycjonowanie. Strona posiada bezpieczny protokół SSL. Linki na stronie Jednostki nie są przyjazne co może mieć negatywny wpływ na pozycjonowanie oraz na ich czytelność przez użytkownika.

W zakładce „Zadaj pytanie burmistrzowi” udostępniono formularz kontaktowy z Burmistrzem. Poszczególne pola formularza są opatrzone w odpowiedni nagłówki, co ułatwia jego wypełnienie. Strona posiada także podstrony e-dowód, gdzie mamy szczegółowy opis jak założyć e-dowód oraz linki do stron rządowych. Strona Jednostki posiada także podstronę z Elektroniczną skrzynką podawczą, w której oprócz opisu jest przekierowanie do ePUAP.

Strona Biuletynu Informacji Publicznej posiada opcję zmiany wielkości czcionki oraz



zmiany kontrastu co pozwala na dostosowanie jej do indywidualnych potrzeb użytkownika. Jak w przypadku strony Jednostki i na BIP udostępniono wyszukiwarke treści dzięki czemu w łatwy sposób można znaleźć interesujące treści. Każda z podstron posiada przyjazny link, dzięki jest ona czytelna i przystępna dla użytkownika.

Obsługa strony możliwa jest za pomocą myszki oraz podstawowych skrótów klawiaturowych. Podczas obsługi klawiaturą (TAB) wybierana opcja zostaje wyróżniona co znacznie ułatwia nawigację.

Podczas przeglądu podmiotowej strony Jednostki nie natrafiono na treści nietekstowe. Nie zaobserwowano migających czy dynamicznie zmieniających się elementów. Strona jest responsywna dzięki czemu wyświetla się w sposób prawidłowy na urządzeniach mobilnych. Strona BIP nie posiada zakładki, która zawierałaby niezbędne wnioski, pliki, formularze do pobrania dla użytkownika. Na stronie BIP u dołu bocznego menu zamieszczono odnośnik do Deklaracji Dostępności. Dokument jest niezgodny z wytycznymi Ministerstwa Cyfryzacji pod względem technicznym oraz merytorycznym m.in.: brak prawidłowych nagłówek, brak informacji o podmiocie dokonującym oceny, brak obowiązkowego linku do strony internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich, brak części architektonicznej.

Nie wszystkie dokumenty udostępnione na stronie Jednostki oraz BIP są dostępne pod względem cyfrowym. Weryfikacji dostępności poddano losowo wybrane dokumenty m.in.:

- Wniosek o wynajęcie lokalu mieszkalnego/socjalnego- dokument pdf dostępny w warstwie tekstowej, brak możliwości cyfrowego uzupełnienia.
- Wniosek o przeniesienie decyzji o warunkach zabudowy- dostępny dokument Word
- Wniosek o udostępnienie danych z archiwum ewidencji działalności- dokument pdf dostępny w warstwie tekstowej brak możliwości wypełnienia elektronicznego
- ZARZĄDZENIE NR 95/2021- Dokument pdf dostępny w warstwie tekstowej, brak konieczności edycji dokumentu



- Załącznik do ogłoszenia Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego o otwartym konkursie ofert na realizację zadania publicznego z zakresu wychowania przedszkolnego- dostępny dokument Word

## Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przeprowadzenie badania dostępności cyfrowej strony internetowej i biuletynu informacji publicznej organizacji. Zadanie to można zrealizować samodzielnie lub zlecając to podmiotowi zewnętrznemu. Rekomendujemy badanie przez podmiot zewnętrzny co pozwoli na uzyskanie obiektywnego oraz szczegółowego raportu.
2. Poprawę Deklaracji Dostępności zamieszczonej na stronie głównej urzędu oraz stronie BIP zarówno w części merytorycznej i technicznej. Część merytoryczną należy poprawić po przeprowadzeniu przeglądu dostępności. Część techniczną należy poprawić zgodnie z dokumentem „Warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego "Deklaracji Dostępności" opublikowanym w biuletynie informacji publicznej Ministerstwa Cyfryzacji
3. Stworzenie wersji responsywnej dla strony Jednostki.
4. Na stronie Jednostki przekształcenie obecnych linków tak, aby były przyjazne
5. Na stronie jednostki stworzenie opcji pomniejszenia i powiększenia czcionki oraz możliwość umieszczania tekstów alternatywnych przy zdjęciach
6. Publikowanie oraz dostosowanie istniejących zarządzeń, obwieszczeń ogłoszeń na stronie Jednostki oraz stronie BIP zgodnie z kryteriami dostępności dokumentów.



## Dostępność informacyjno-komunikacyjna

### Opis stanu faktycznego

Organizacja nie zapewnia kontaktu z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Kontakt jest możliwy jedynie przez telefon, faks, pocztę elektroniczną. W biurze podawczym nie uruchomiona została usługa tłumaczenia na polski język migowy online. Na stanowisku obsługi ani w biurze podawczym nie zainstalowano pętli indukcyjnej, ani innych urządzeń do obsługi osób niepełnosprawnych wspomagających słyszenie takich jak systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth.

Na stronie internetowej Urzędu brak jest informacji o zakresie działalności w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, brak jest również informacji w tekście łatwym do czytania, a także brak nagrania treści w polskim języku migowym.

Na stronie internetowej nie ma informacji o sposobie wnioskowania o usługę lub świadczenie zgodnie z ustawą o języku migowym. Znajduje się tam jedynie informacja, iż strona internetowa jest częściowo tylko zgodna z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowych stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wskazując na jedyną niedogodność, iż zamieszczone filmy nie posiadają napisów dla osób głuchych, gdyż zostały opublikowane przed wejściem w życie ustawy.

Urząd nie posiada usługi tłumacza migowego online jak również usługi tłumacza migowego w postaci kontaktu osobistego, co wyklucza możliwość dostępu do załatwienia spraw w urzędzie osobom z niepełnosprawnością słuchową lub z niepełnosprawnością mowy. Urząd nie zapewnia zatem alternatywy w postaci wsparcia innej osoby w obsłudze klienta niepełnosprawnego, pomimo że obowiązujące w nim procedury wprowadzone Zarządzeniem Nr 52/2019 Burmistrza Nowogrodu Bobrzańskiego z dnia 11 kwietnia 2019 roku przewidują wdrożenie takiej usługi.

Urząd nie zapewnia również alternatywy czy zmian w zakresie organizacji podmiotu np. w postaci obsługi domowej osoby niepełnosprawnej przez urzędnika celem załatwienia przez niego sprawy.



Osoba z niepełnosprawnością słuchową oraz z niepełnosprawnością mowy nie może być zatem obsługiwana w tutejszym urzędzie gminy, zarówno elektronicznie jak i osobiście.

## Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i opublikowanie informacji na stronie internetowej urzędu informacji w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, tekście łatwym do czytania a także nagranie treści w polskim języku migowym. Tekst łatwy do czytania (ETR) to specjalny format informacji przeznaczony dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. **Jest to obowiązek wynikający z art. 6, pkt 3, lit. c ustawy o zapewnianiu dostępności.**
2. Opublikowanie informacji o sposobie zgłaszania zapotrzebowania na usługę lub świadczenie, o których mowa w ustawie o języku migowym oraz podpisanie umowy w tym zakresie i udostępnienie takiej możliwości. **Obowiązek publikacji wynika z art. 14 tej ustawy.**
3. Wprowadzenie do planu działań zadań polegających na utworzeniu i odpowiednim oznaczeniu pętli indukcyjnych lub innych środków wspomagających słyszenie. Dotyczy to w szczególności miejsc obsługi klientów i miejsc spotkań. Każde miejsce z pętlą indukcyjną powinno być oznakowane. W planie należy dodać terminy realizacji (harmonogram) oraz informacje o konieczności odpowiedniego oznakowania.
4. Należy dostosować stronę internetową do wymogów WCAG 2.1. **Podmioty publiczne są zobowiązane do przestrzegania ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.** Oznacza to, że muszą być one zgodne ze Standardem WCAG 2.1, czyli Web Content Accessibility Guidelines. Jest to opublikowany przez organizację W3C standard, który zawiera zbiór zasad, jakimi powinni kierować się twórcy stron internetowych, aby przygotowane przez nich strony były maksymalnie dostępne dla osób z różnymi





niepełnosprawnościami. Wszystkie strony internetowe i aplikacje mobilne posiadane przez podmioty publiczne powinny być dostępne cyfrowo dla obywateli z niepełnosprawnościami. Oznacza to spełnienie wymagań z tabeli stanowiącej załącznik do ustawy. Tabela jest równoważna standardowi WCAG 2.1 na poziomie AA z wyłączeniem dostarczania napisów na żywo.

5. Należy rozważyć zmiany organizacyjne w urzędzie poprzez wprowadzenie np. mobilnej obsługi klientów niepełnosprawnych którzy z powodu na bariery cyfrowe i architektoniczne w Urzędzie nie mogą samodzielnie skorzystać z możliwości załatwienia sprawy urzędowej. Taką zmianę należy wprowadzić do regulaminu pracy oraz planu działań w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych wraz określeniem sposobu zgłaszania, godzin i dni obsługi tego typu interesantów jako alternatywę.