

Załącznik do zarządzenia Nr Or-IV.0050.857.2023

Prezydenta Miasta Jastrzębie-Zdrój

z dnia 12 grudnia 2023 r.

**PLAN DZIAŁANIA
NA RZECZ POPRAWY ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI
OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
W URZĘDZIE MIASTA JASTRZĘBIE-ZDRÓJ
NA LATA 2023-2026**

Data sporządzenia: 28.09.2023 r.

Dokument opracował: Koordynator do spraw dostępności

Spis treści

1. Cel i podstawa prawna planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	3
2. Analiza dostępność architektonicznej.....	3
3. Analiza dostępności cyfrowej.....	5
4. Analiza dostępności informacyjno-komunikacyjnej.....	6
5. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój na lata 2023-2026	7
6. Monitoring i koordynacja.....	10

1. Cel i podstawa prawna planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Art. 14 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wprowadza obowiązek sporządzenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Urząd Miasta Jastrzębie-Zdrój realizując wyżej wymieniony zapis ustawy opracował plan działania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz dobre praktyki.

Dokument zawiera działania na lata 2023 – 2026 jakie Miasto Jastrzębie-Zdrój planuje podjąć, aby w większym stopniu dostosować swoje funkcjonowanie do potrzeb mieszkańców będących osobami ze szczególnymi potrzebami.

W planie wyznaczono kierunki działań w trzech obszarach: architektonicznym, cyfrowym oraz informacyjno-komunikacyjnym.

Przedstawione propozycje rozwiązań uwzględniają zarówno potrzebę kontynuacji działań wskazanych w rekomendacjach z przeprowadzonego audytu w listopadzie 2021 r. oraz zapisów ustawy.

Celem podejmowanych działań jest zapewnienie dostępnych rozwiązań dla interesantów i pracowników urzędu w dziedzinach wymagających wsparcia.

2. Analiza dostępność architektonicznej

Siedziba Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój mieści się w budynku przy al. J. Piłsudskiego 60. Skupia wszystkie komórki organizacyjne z wyjątkiem Wydziału Spraw Rodzinnych i Alimentacyjnych, Urzędu Stanu Cywilnego i Jastrzębskiego Centrum Organizacji Pozarządowych. Do wejścia prowadzi utwardzone dojście wolne od przeszkód od strony al. J. Piłsudskiego. Wejście główne do budynku jest z poziomu parteru. Obiekt wyposażony jest w dwie windy. Budynek siedmiokondygnacyjny podzielny jest na trzy zasadnicze segmenty: budynek A, budynek B i główna klatka schodowa. Na parterze Urzędu Miasta, w holu wejściowym znajduje się portiernia, tablice z wykazem wydziałów i biur mieszczących się w budynku oraz pulpit tyflograficzny. Na parterze mieści się również Sala Obsługi Interesantów ze Stanowiskiem Informacyjnym nr 2 i m. in. Stanowiskiem nr 1, w którym dwa razy w miesiącu można załatwić sprawy związane z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, orzeczeniem o niepełnosprawności, legitymacjami osób niepełnosprawnych oraz kartami parkingowymi. Stanowiska te mają obniżone blaty dostosowane także dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Wejście do skrzydła A budynku, w którym mieści się Kancelaria ogólna wraz z Biurem Paszportowym i Wydziałem Spraw Obywatelskich i Komunikacji (częściowo) poprzedzone jest trzema schodami oraz podjazdem dla wózków dziecięcych i inwalidzkich. Na parterze znajduje się również toaleta dla osób niepełnosprawnych. Od strony wschodniej budynku znajduje się parking dla klientów urzędu, w ramach którego wyznaczono dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Budynek ten spełnia w zdecydowanej większości minimalne wymagania określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności architektonicznej:

- przestrzenie komunikacyjne budynku są wolne od barier poziomych i pionowych – korytarze są na jednym poziomie, windy wyposażone w informację głosową, panel sterowania: wizualny, z oznakowaniem w alfabecie Braille’a, szerokość drzwi do windy 80 cm, wielkość kabiny 100 x 140 cm;
- zainstalowano urządzenia lub zastosowano środki techniczne i rozwiązania architektoniczne, które umożliwiają dostęp do pomieszczeń – windy, podjazd dla wózków inwalidzkich i dziecięcych do Kancelarii ogólnej, Biura Paszportowego i Wydziału Spraw Obywatelskich i Komunikacji, zamontowano ścieżki dotykowe na parterze, przed schodami w budynku są tzw. pola uwagi – żółte pasy informujące osoby niedowidzące o wejściu na stopień, nakładki brajlowskie na poręczach schodów, na przeszkłonych powierzchniach drzwi są taśmy ostrzegawcze;
- zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy – tablice informacyjne z wykazem wydziałów i biur mieszczących się w budynku, tablica tyflograficzna z kolorowym poddrukem, z łatwo wyczuwalnymi elementami wypukłymi oraz czytelnym, kontrastowym układem graficznym uzupełnionym w postaci tekstów czarnodrukowych i pinów brajlowskich. Terminal wyposażony jest w wypukły plan budynku urzędu, system nagłaśniający odczytujący komunikaty, klawiaturę oraz podpisy brajlowskie, wypukłe i w powiększonym druku;
- zapewniono wstęp do budynku osobie korzystającej z psa asystującego;
- zapewniono osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób – komunikaty dźwiękowe, oznaczenie dróg ewakuacyjnych, krzesła ewakuacyjne, koc ewakuacyjny, instalacja oświetlenia awaryjnego/ewakuacyjnego przy czym brak wyposażenia w system alarmowy dźwiękowo-wizualny.

Wydział Spraw Rodzinnych i Alimentacyjnych mieści się w budynkach przy ul. Zielonej 18 A i Zielonej 20 AB. Są to budynki administrowane przez Miejski Zarząd Nieruchomości - jednostkę organizacyjną Miasta. W lokalu przy ul. Zielonej 18 A znajdują się pomieszczenia, w których nie prowadzi się bezpośredniej obsługi klientów. Obsługa klientów, w tym ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze w budynku przy ul. Zielonej 20 AB, na sali obsługi. Można tam załatwić wszystkie sprawy, którymi zajmuje się wydział. Wejście do sali jest od strony ul. Zielonej, z poziomu „zero”. Chodnik prowadzący do budynku nie ma obniżonych krawężników, co powoduje utrudnienie dla wózków inwalidzkich i dziecięcych. Brak toalety dla interesantów. Budynek w niewielkiej części spełnia minimalne wymagania, o których mowa w ustawie.

Urząd Stanu Cywilnego znajduje się przy ul. Zielonej 20 AB mieści się na piętrze budynku, nie posiada windy. Budynek administrowany przez Miejski Zarząd Nieruchomości. Nie spełnia minimalnych wymagań, o których mowa w ustawie. Planuje się przeniesienie Urzędu Stanu Cywilnego do remontowanego budynku dostosowanego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Przewidywany termin przeniesienia: 2024 r.

Ponadto w Jastrzębskim Centrum Organizacji Pozarządowych przy ul. Wrzosowej 12 A prowadzona jest obsługa klientów polegająca na udzielaniu nieodpłatnych porad prawnych i doradztwo dla organizacji pozarządowych z terenu Jastrzębia-Zdroju. Budynek administrowany jest przez Miejski Zarząd Nieruchomości - jednostkę organizacyjną Miasta.

3. Analiza dostępności cyfrowej

W zakresie dostępności cyfrowej strona Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój jest częściowo zgodne z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej:

1. Niektóre treści nietekstowe (zdjęcia, grafiki) nie posiadają lub posiadają zbyt krótkie opisy alternatywne.
2. Brakuje napisów do nagrań audio z obrad Rady Miasta w okresie od września do grudnia 2020 roku, natomiast brak audiodeskrypcji do wszystkich nagrań.
3. Skany niektórych dokumentów np. oświadczenia majątkowe, są niedostępne cyfrowo dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Jednakże nie są to dokumenty wytworzone w urzędzie miasta czy obsługiwanej jednostce organizacyjnej, ale pochodzą od podmiotów zewnętrznych i zostały przekazane do publikacji wyłącznie w postaci papierowej.
4. Na podstronach znajdują się tabele, które mają za zadanie formatować tekst a nie przedstawiać dane tabelaryczne oraz bez znaczników <caption> i <th>.
5. W przypadku harmonogramów odbioru odpadów kolor jest wykorzystany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji.
6. Odnosnie odstępów w tekście, w treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, następuje utrata czytelności linków w menu narzędziowym.
7. W niektórych dokumentach archiwalnych występują linki bez osadzenia ich na treści opisującej zawartość.
8. Część z opublikowanych tekstów nie ma odpowiedniej struktury nagłówkowej.
9. Pliki georeferencji w dziale zagospodarowanie przestrzenne są niedostępne dla osób nieposiadających program do ich otwierania.

Strona internetowa Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój jest również częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.

Treści niedostępne:

1. Niektóre filmy, znajdujące się na stronie internetowej, nie mają wprowadzonych napisów dla osób głuchoniemych.
2. Niektóre dokumenty nietekstowe mogą nie posiadać tekstu alternatywnego.
3. W szczególnych przypadkach na stronach internetowych występują niejasne opisy linków.
4. Niektóre dokumenty PDF nie są w całości poprawnie odczytywane przez programy dla osób niewidzących (np. nieprawidłowo przygotowane tabele, wykresy, obrazki, brak sekcji nawigacyjnych, tytułu itp.).
5. Nie wszystkie pliki do pobrania są opatrzone informacją o formacie i rozmiarze.
6. Niektóre dokumenty mogą nie spełniać zasad formatowania zgodnych z wytycznymi WCAG 2.1.

Strony podmiotowe Biuletynu Informacji Publicznej i Urzędu Miasta posiadają pewne ułatwienia. Można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych. Zostały zaprojektowane tak, aby jak największa liczba użytkowników mogła z nich swobodnie

korzystać używając różnych systemów operacyjnych i różnych przeglądarek. Dla osób słabowidzących przeznaczona jest wersja tekstowa oraz wersja o zwiększonym kontraście. Możliwa jest też zmiana wielkości czcionki tekstu w opublikowanych artykułach. Oprócz myszki po witrynie można się poruszać za pomocą klawiatury. Klawisz "TAB" przesunie fokus do każdej z opcji nawigacji lub linków na ekranie. Kombinacja klawiszy Shift+TAB cofnie fokus na poprzedni element nawigacji. Naciskając Enter nastąpi przejście do zaznaczonego odnośnika. Używając strzałek "w dół" i "w górę" można przewijać stronę.

4. Analiza dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Wydział Świadczeń Rodzinnych i Alimentacyjnych wyposażony jest w pętlę indukcyjną stanowiskową.

W budynek przy ul. Piłsudskiego 60 na Sali Obsługi Interesantów zamontowane jest urządzenie do obsługi osób słabosłyszących oparte o inne technologie.

Osoby niesłyszące i niemówiące mogą również przy pomocy wiadomości tekstowej SMS zasięgnąć wszelkich potrzebnych informacji w Urzędzie Miasta, a także zgłosić sprawę. Dla zapewnienia alternatywnej drogi komunikacji z osobami niezdolnymi do przekazywania informacji głosowych, Urząd Miasta uruchomił specjalną linię telefoniczną o numerze 516 844 320. Wiadomości SMS odbierane są całodobowo przez pracowników Straży Miejskiej, którzy udzielają odpowiedzi na zadane pytanie lub w odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie podejmują stosowne działania.

Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą kontaktować się z Urzędem Miasta Jastrzębie-Zdrój za pośrednictwem: poczty elektronicznej miasto@um.jastrzebie.pl, gstaszgow@um.jastrzebie.pl, fax 32 47 17 070, 32 47 85 371 oraz osobiście w Kancelarii ogólnej (pokój 020A) Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój.

Urząd Miasta Jastrzębie-Zdrój zapewnia dostępność tłumacza języka migowego w sposób tradycyjny. Osoby deklarujące potrzebę skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego mogą zgłosić ten fakt korzystając z dostępnych środków komunikacji. Zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się chęć skorzystania z takiej formy pomocy należy zgłosić co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych. Po dokonaniu zgłoszenia Urząd Miasta zapewni obsługę osoby komunikującej się językiem migowym w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym. Usługa jest bezpłatna dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. W sytuacjach nagłych należy kontaktować się z wydziałem odpowiedzialnym za realizację danej sprawy.

5. Kierunki działań w ramach planu na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Jastrzębie-Zdrój na lata 2023-2026

DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

1) Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków

a) oznaczyć toaletę na parterze dla osób niepełnosprawnych również oznaczenie w alfabecie Braille'a;

b) montaż luster na szczytowych ścianach w obu kabinach dźwigów osobowych

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

Budynek przy ul. Zielonej 20 AB

a) wykonanie w budynku sanitariatu przystosowanego dla osób ze szczególnymi potrzebami;

b) obniżenie krawężników przy chodniku prowadzącym do budynku;

c) wyznaczenie miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami

- osoba/komórka odpowiedzialna: Miejski Zarząd Nieruchomości
- termin: 2023 - 2026

2) Instalacja urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych

a) poprawić nieczytelne oznaczenia progów kolorem kontrastowym w pomieszczeniach urzędu, z których korzystają osoby ze szczególnymi potrzebami

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

3) Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy

a) zaktualizować tablicę informacyjną

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

4) Zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych

- a) opracować stosowne zapisy dotyczące przebywania na terenie urzędu psa asystującego, psa przewodnika i wprowadzić w wewnętrznych uregulowaniach urzędu;
- b) opracować procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami

- osoba/komórka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności przy współpracy Wydziału Organizacyjnego
- termin: 2023 - 2026

Budynek przy ul. Zielonej 20 AB

- a) montaż tabliczki z informacją o możliwości wstępu do budynku przy ul. Zielonej 20 A osobie korzystającej z psa asystującego

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

5) Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób

- a) wyposażyć budynek w system alarmowy dźwiękowo-wizualny;
- b) sukcesywnie uzupełnić sprzęt do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami na każdym piętrze urzędu

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

- c) dostosować procedury ewakuacji dla wszystkich budynków, w których prowadzona jest obsługa osób ze szczególnymi potrzebami;

- d) przeszkolić wyznaczonych pracowników w zakresie procedur ewakuacji i zasad obsługi sprzętu do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

- osoba/komórka odpowiedzialna: Starszy inspektor ds. bezpieczeństwa i higieny pracy
- termin: 2023 - 2026

Budynek przy ul. Zielonej 20 AB

- a) dokonać zakupu urządzeń umożliwiających ewakuację osób ze szczególnymi potrzebami (krzesła ewakuacyjne itp.)

- osoba/komórka odpowiedzialna: Miejski Zarząd Nieruchomości
- termin: 2023 - 2026

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

1) Spełnienie wymagań określonych w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

a) dokonać przeglądu dokumentów (w tym programów, formularzy) zamieszczonych na stronach internetowych urzędu i w BIP w zakresie właściwości danej komórki organizacyjnej i dostosować je do wymogów ustawy w zakresie dostępności

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydziały i biura urzędu
- termin: 2023 - 2026

b) opracowanie wytycznych dla pracowników w zakresie tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo i stosowanie w praktyce

- osoba/komórka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności we współpracy z Wydziałem Informatyki i Biurem Zarządzania Jakością
- termin: 2023 - 2026

c) dostosować strony internetowe urzędu do wymogów ustawy

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Informacji i Promocji we współpracy z Wydziałem Informatyki
- termin: 2023 - 2026

d) szkolenie pracowników zamieszczających pliki na stronach internetowych Urzędu Miasta i w Biuletynie Informacji Publicznej

- osoba/komórka odpowiedzialna: Merytoryczne wydziały i biura urzędu
- termin: 2023 - 2026

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

1) Obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje

a) wprowadzić odpowiednie zapisy w Procedurze obsługi klienta w zakresie środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się

- osoba/komórka odpowiedzialna: Koordynator ds. dostępności
- termin: 2023 - 2026

2) Zakup i instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia

a) dokonać zakupu pętli indukcyjnej stanowiskowej, przenośnej

- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Organizacyjny Referat Gospodarczy
- termin: 2023 - 2026

3) Zapewnienie 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

- a) zapewnić na stronie internetowej informacji o zakresie działalności Urzędu Miasta - w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania
- osoba/komórka odpowiedzialna: Wydział Informacji i Promocji we współpracy z Koordynatorem ds. dostępności
 - termin: 2023 - 2026

4) Zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku

- a) zapewnić wnioskowany sposób komunikacji z Urzędem Miasta lub danym pracownikiem
- osoba/komórka odpowiedzialna: wszystkie komórki organizacyjne
 - termin: 2023 - 2026

6. Monitoring i koordynacja

Plan działania Urzędu Miasta Jastrzębie-Zdrój na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami opracowany został na okres 3 lat, z możliwością modyfikacji w razie potrzeby. Za realizację poszczególnych pozycji planu odpowiedzialne są właściwe komórki organizacyjne Urzędu Miasta.

Monitorowanie i koordynowanie realizacji przyjętych celów i punktów działania należy do koordynatora do spraw dostępności.

Monitoring polegał będzie na systematycznym obserwowaniu stanu realizacji działań wynikających z przyjętego planu. Jego wyniki zostaną przedstawione w postaci corocznej informacji w ramach przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania.