

**Urząd Miasta i Gminy Wolbrom**

**Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

**Opracował:**  
**Koordinator ds. dostępności**  
**Magdalena Wójtowicz**

**Zatwierdził:**  
**Burmistrz Miasta i Gminy Wolbrom**  
**Radosław Kuś**

## **Wstęp**

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni architektonicznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych) , która pozwala osobom z ograniczeniami funkcjonalnymi na korzystanie z niego na zasadzie równości.

Dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegalny głównie przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym indywidualnymi, wynikającymi z braku pełnej sprawności.

Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami dotyczy w szczególności osób:

- poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach;
- o ograniczonej możliwości poruszania się;
- seniorów i osłabionych chorobami;
- niewidomych i słabowidzących;
- głuchoniewidomych;
- z niepełnosprawnościami intelektualnymi;
- z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem;
- o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- kobiety w ciąży.

Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:

### **1) w zakresie dostępności architektonicznej:**

- a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,
- b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,

- c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,
  - d) 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172),
  - e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;
- 2) **w zakresie dostępności cyfrowej** – wymagania określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- 3) **w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej:**
- a) obsługę 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
  - b) instalację 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,
  - c) 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,
  - d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Plan działania Urzędu Miasta i Gminy w Wolbromiu stanowi wytyczne do realizacji ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **Architektoniczna oraz informacyjna**

### **1. Dostępność Biura Obsługi Klienta**

Standard dostępności architektonicznej Biura Obsługi Klienta na chwilę obecną częściowo spełnia wymogi ustawy. Punkt znajduje się w pobliżu wejścia głównego, została wykonana rampa podjazdowa prowadząca z holu głównego do biura, umożliwiającą poruszanie się osobom na wózkach inwalidzkich. Istnieje jedno stanowisko obsługi klienta, którego wysokość jest nie większa niż 90 cm od posadzki. Drugie stanowisko znajduje się za zakolem o wysokości 113 cm. Ponadto biuro nie posiada dodatkowego stanowiska obsługi. Przy wejściu głównym do urzędu, przed wejściem do Biura Obsługi Klienta zamieszczono tablicę tyflograficzną z oznaczeniem rozkładu pomieszczeń w budynku. Do Biura Obsługi Klienta oraz Kasy zakupiono pętle indukcyjne ułatwiające komunikację osobom niedosłyszącym.

Punkty obsługi klienta powinny umożliwiać obsługę osób poruszających się na wózku inwalidzkim poprzez zapewnienie trasy wolnej od przeszkód.

Zostały zakupione meble w tym biurko, które przynajmniej na odcinku 100 cm znajduje się nie wyżej niż 90 cm od posadzki. Pod blatem zapewniono przestrzeń umożliwiającą podjechanie pod blat przodem wózka inwalidzkiego, umożliwiając jednocześnie wypełnianie dokumentów.

W punktach obsługi klienta należy zastosować nieoślepiające, ale widne oświetlenie, ponieważ stosowane oświetlenie umożliwia osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust.

Celem dostosowania Biura Obsługi Klienta do wymogów ustawy o zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami wykonano już następujące czynności:

- 1) zakup mebli umożliwiających obsługę klienta ze szczególnymi potrzebami;
- 2) zakup i montaż tabliczek tyflograficznych (WC dla niepełnosprawnych, BOK, USC);
- 3) zakup pętli indukcyjnych w ilości 2 szt. (BOK, KASA).

W planie jest stworzenie dodatkowego miejsca obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami oraz dostosowanie oświetlenia.

Dodatkowo pracownicy Biura Obsługi Klienta od chwili zatwierdzenia planu:

- 1) mają obowiązek nawiązania kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach, zwłaszcza dotyczy to:
  - osób starszych;
  - kobiet w ciąży;
  - osób z dziećmi do lat 3;
  - osób poruszających się na wózku inwalidzkim;

- osób poruszających się z białą laską lub psem przewodnikiem;
- osób głuchych i głuchoniewidomych.

2) są gotowi do wypełnienia za osobę niewidomą lub niedowidzącą dokumentów składanych przez klientów UMiG Wolbrom. W takim przypadku pracownik po wypełnieniu wniosku zobowiązany jest odczytać opracowany dokument klientowi do jego akceptacji.

Osoby wskazane powyżej obsługiwane są poza kolejnością.

Każda z dostępności wskazana w ustawie ulepszana będzie na bieżąco w pierwszej kolejności w oparciu o zasadę uniwersalnego projektowania, a następnie zastosowania metody racjonalnego usprawnienia. Ponadto działania będą podejmowane również zgodnie z zasadą dostępu alternatywnego.

## **2. Dostępność Urzędu Stanu Cywilnego i Sali Ślubów**

Urząd Stanu Cywilnego oraz sala ślubów znajdują się na parterze budynku tuż za Biurem Obsługi Klienta – pomieszczenie przejściowe. W pokoju znajdują się trzy stanowiska pracy, w tym jedno przeznaczone równocześnie do obsługi klienta. Naprzeciw drzwi wejściowych do USC znajduje się stolik z krzesłami, służący jako punkt obsługi klienta, który nie jest przystosowany do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

Pomiędzy przejściami: z BOK do USC, z USC na Salę Ślubów oraz z BOK na Salę Ślubów znajdują się wysokie progi uniemożliwiające bezpieczne poruszanie się osób z niepełnosprawnością ruchową. Ponadto znajdujące się tam drzwi mają 70 cm szerokości, co oznacza, że nie spełniają wymogów ustawowych. Należy dodać, że Sala Ślubów pełni także rolę lokalu wyborczego.

Celem poprawy zapewnienia dostępności należy zlikwidować progi, wymienić drzwi oraz dostosować miejsce obsługi klienta.

## **3. Dostępność budynku**

Główne wejście do budynku Urzędu Miasta i Gminy Wolbrom znajduje się od strony rynku. Nad wejściem urzędowa tablica informacyjna o barwach biało czerwonych oraz taka sama tablica wykonana z brajlem i poddrukiem, format A4, z PMMA.

Tuż przy wejściu, po lewej stronie została umieszczona tablica informacyjna w kolorze niebiesko-białym, która udostępnia rozkład pomieszczeń w sposób wizualny. Naprzeciw drzwi wejściowych głównych zamontowana tablica tyflograficzna, która udostępnia rozkład pomieszczeń budynku w sposób dotykowy. Aby sprostać wymogom ustawowym należy także udostępnić rozkład pomieszczeń w sposób głosowy. W tym celu pracownicy biura obsługi klienta na każde żądanie udzielą

głosowej informacji o rozkładzie pomieszczeń. Na przyszłość należy dokonać zakupu systemu dźwiękowego, który w połączeniu z aplikacją podaje komunikaty głosowe na każdym etapie poruszania się po budynku. Drzwi wejściowe do budynku są zbyt wąskie i zbyt ciężkie, posiadają wysoki próg. Należy wymienić na takie, które spełniają wymogi ustawowe oraz zlikwidować próg.

Schody w całym budynku stanowią obecnie ogromną barierę architektoniczną. Pozbawione są możliwości poruszania się przez osoby na wózkach inwalidzkich, o kulach, balkonikach itp. Niejednokrotnie stanowią one również barierę dla seniorów. W ramach uniwersalnego projektowania na parterze budynku, w Biurze Obsługi Klienta zostanie utworzony specjalny punkt obsługi osoby ze szczególnymi potrzebami. Takie rozwiązanie spowoduje, że każdy interesant będzie miał zapewniony dostęp do wszystkich pracowników urzędu i załatwienia każdej sprawy bez konieczności poruszania się po budynku.

Schody zostały oznaczone żółtą antypoślizgową taśmą (pierwszy i ostatni stopień).

Na parterze budynku znajduje się ogólnodostępna toaleta dostosowana dla osób ze szczególnymi potrzebami (głównie do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich). Toaleta została oznaczona odpowiednią tabliczką z alfabetem Brajla.

Na pierwszym piętrze budynku toaletę dla interesantów oznaczono tabliczką z alfabetem Brajla. Wszystkie pomieszczenia biurowe dostępne dla interesanta oznaczono tabliczkami z alfabetem Brajla. W większości pomieszczeń biurowych drzwi nie są zgodne z wymogami ustawowymi pod względem szerokości, ponadto znajdują się w nich progi utrudniające poruszanie się ludziom z niepełnosprawnością ruchową. Przestrzeń na korytarzach nie jest wolna od barier poziomych i pionowych (progi z korytarza do pomieszczeń biurowych, brak wind lub innych urządzeń umożliwiających przemieszczanie się pomiędzy piętrami). Należy wymienić drzwi, zlikwidować progi oraz zamontować windy bądź inne urządzenia umożliwiające przemieszczanie się pomiędzy piętrami. W roku 2024 gmina przystąpiła do sporządzenia projektu rozbudowy przebudowy i termomodernizacji budynku urzędu gminy w tym: budowę wind osobowych, wymianę drzwi zewnętrznych i wewnętrznych w budynku, dostosowanie Biura Obsługi Klienta dla osób niepełnosprawnych oraz przystosowanie toalet. Na dzień 24.03.2025 gmina uzyskała prawomocną decyzję pozwolenia na budowę dla tego przedsięwzięcia. Obecnie rozpatrywany jest wniosek gminy o dofinansowanie zadania, o którym mowa powyżej ze środków unijnych. Po zakończeniu robót budynek będzie uwzględniał racjonalne usprawnienia, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób

niepełnosprawnych, a zakres prac jest zgodny ze standardami dostępności dla polityki spójności na lata 2021-2027.

## **Dostępność cyfrowa**

Zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wszystkie posiadane strony internetowe muszą zostać dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami, głównie niewidzących, niedowidzących, słabowidzących oraz niesłyszących i niedosłyszących.

Dostępność cyfrowa strony internetowej i aplikacji mobilnej polega na zapewnieniu ich funkcjonalności, kompatybilności, postrzegalności i zrozumiałości. Na chwilę obecną strona internetowa Gminy Wolbrom częściowo spełnia wymogi ustawowe.

Należy zlikwidować istniejące bariery poprzez zapewnienie:

- 1) alternatywy w postaci tekstu (treść nietekstowa);
- 2) dostępności mediów zmiennych w czasie (nagranie);
- 3) możliwości adaptacji – zrozumiała prezentacja zawartości (informacje, zrozumiała kolejność, właściwości zmysłowe, wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym);
- 4) możliwości rozróżnienia- ułatwienie percepcji treści (użycie koloru, kontrola odtwarzania dźwięku, minimalny kontrast);
- 5) zmiana rozmiaru tekstu.

Stronę dostosowano poprzez zapewnienie tłumacza migowego. Dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania tłumacze PJM dostępni są od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16, a połączenie z nimi możliwe jest poprzez:

- połączenie z tłumaczem PJM ze strony [www](#) (link);
- połączenie z tłumaczem PJM na miejscu (komputer, smartfon, tablet);
- umieszczenie klienta w aplikacji webowej [tłumacz.migam.org](#).

Na drzwiach Biura Obsługi Klienta znajduje się naklejka rąk w kolorze zielono-pomarańczowym informująca o możliwości korzystania z tłumacza migowego.