



RAPORT Z AUDYTU

OPRACOWANY DLA MIASTA SZCZYTNA

Bydgoszcz, 01 grudnia 2021r



Raport został przygotowany przez Wykonawcę: investHR Cezary Urbański, ul. Wolna 7/25, 85-794 Bydgoszcz

Na zlecenie Zamawiającego: Marcin Król MTD CONSULTING, ul. Garbary 100/11, 61-657 Poznań

Jednostka Samorządu Terytorialnego objęta audytem: Miasto Szczytno

Raport został przygotowany na podstawie wyników audytu przeprowadzonego w ramach *Zadania 2: Działania w zakresie przeglądu procedur związanych z obsługą klienta w 23 urzędach administracji publicznej pod kątem zapewnienia dostępności i wsparcia urzędów we wdrożeniu wypracowanych wniosków i rekomendacji.*

Zadanie jest finansowane w ramach projektu pt. „*DOSTĘPNOŚĆ PLUS w urzędach JST województwa warmińsko-mazurskiego*” nr POWR.02.18.00-00-0126/20” realizowanego przez Marcin Król MTD CONSULTING w partnerstwie ze Związkiem Gmin Warmińsko-Mazurskich.

Projekt jest finansowany ze środków budżetu państwa oraz Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, (PO WER), II Osi Priorytetowej „*Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji*”, Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne.

Raport jest udostępniony na zasadach wolnej licencji Creative Commons – uznanie autorstwa 3.0 Polska (CC BY 3.0 PL)

<https://creativecommons.pl>



1. INFORMACJE O AUDYTOWANEJ JEDNOSTCE:

- **DANE JEDNOSTKI SAMORZĄDU TERYTORALNEGO**

Gmina Miejska Szczytno, Sienkiewicza 1, 12-100 Szczytno

- **DANE AUDYTOWANEGO URZĘDU I BUDYNKU**

Urząd Miejski w Szczytnie, Sienkiewicza 1, 12-100 Szczytno

- **IMIĘ I NAZWISKO KIEROWNIKA JEDNOSTKI (FUNKCJA):**

Krzysztof Mańkowski (Burmistrz)

- **IMIĘ I NAZWISKO OSOBY ODDELEGOWANEJ DO WSPÓŁPRACY Z AUDYTOREM (FUNKCJA):**

Lucjan Wołos (Sekretarz)

- **DATA i MIEJSCE PRZEPROWADZENIA AUDYTU (na miejscu w urzędzie):**

Szczytno, 25.10.2021r

2. ZAKRES PRZEDMIOTOWY AUDYTU:

Zakres przedmiotowy audytu dostępności rozwiązań i procedur w wybranych obszarach funkcjonowania urzędów Jednostek Samorządu Terytorialnego (JST) związanych z obsługą klienta pod kątem zapewnienia dostępności w świetle ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmował sprawdzenie następujących obszarów dostępności:

- a) CZĘŚĆ I – OBSZAR ARCHITEKTONICZNY
- b) CZĘŚĆ II – OBSZAR CYFROWY
- c) CZĘŚĆ III – OBSZAR INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY
- d) CZĘŚĆ IV – OBSZAR ORGANIZACYJNO-PROCEDURALNY

Rodzaj procedur i rozwiązań podlegających audytowi:

- a) Deklaracje dostępności Urzędu Miejskiego w Szczytnie,
- b) Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego Urzędu Miejskiego w Szczytnie,
- c) Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno w sprawie wyznaczenie koordynatora ds. dostępności,



- d) Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno - Instrukcje PPOŻ,
- e) Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno - Regulamin organizacyjny.

3. LEGENDA – RAPORT ZAWIERA:

Podsumowanie wyników przeprowadzonego audytu	
wnioski i rekomendacje (poza projektowe)	w tym wnioski i rekomendacje (projektowe)
Rekomendacje niezbędne do wdrożenia i/lub zakupu przez urząd, sprostać obowiązkowi ustawowemu zgodnie z minimalnymi wymogami zawartymi w Art. 6, pkt. 1-3 i Art. 11 Ustawy z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2020 poz. 1062)	Rekomendacje niezbędne do wdrożenia przez urząd wynikające z obligatoryjnego dostosowania procedur obsługi klienta w urzędzie pod kątem zapewnienia dostępności zgodnie ze wskaźnikiem rezultatu* i rekomendacje dotyczące zakupu drobnych usprawnień (sprzętu, wyposażenia) w wysokości zaplanowanej we wniosku o dofinansowanie.

***Wskaźnik rezultatu:** Liczba urzędów administracji publicznej, w których wdrożono wnioski i rekomendacje dotyczące dostosowania procedur do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Do wskaźnika zostaną zaliczone urzędy, które wdrożyły zalecenia/rekomendacje zgodnie z ustaleniami raportu z przeglądu obsługi klienta w urzędzie pod kątem zapewnienia dostępności.



4. OPIS AUDYTOWANYCH OBSZARÓW DOSTĘPNOŚCI:

L.p.	CZĘŚĆ I OBSZAR ARCHITEKTONICZNY	Zgodność ze standardem	Dowody	Podsumowanie wyników przeprowadzonego audytu	
				wnioski i rekomendacje (poza projektowe)	w tym wnioski i rekomendacje (projektowe)
Standard A Pyt. 1	Przynajmniej jedno z wejść do budynku urzędu jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard A Pyt. 2	Do urzędu prowadzi utwardzone dojście wolne od przeszkód	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard A Pyt. 3	Na parkingu przy urzędzie wyznaczono przynajmniej jedno miejsce postojowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard A Pyt. 4	Przejścia przez wszystkie drzwi są bezprogowe, a wycieraczki wystają ponad powierzchnię ruchu na wysokość nie większą niż 2 cm	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż nie wszystkie drzwi są bez progowe. Dostęp dla osób z niepełnosprawnościami jest tylko na parterze budynku. Drzwi mają w świetle od 86-90cm. Obiekt zabytkowy. Audyt na miejscu potwierdził deklarowaną sytuację. Rekomendacja: - przystosować przejścia przez wszystkie drzwi poprzez zlikwidowanie progów.	Nie dotyczy
Standard A Pyt. 5	Drzwi wewnętrzne (do pomieszczeń) są dobrze	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż drzwi do pomieszczeń są dobrze widoczne, odpowiednio oznakowane,	Nie dotyczy



	widoczne, odpowiednio oznakowane, łatwe w obsłudze			łatwe w obsłudze. <u>Audyt na miejscu</u> potwierdził, że znajdujące się drzwi w budynku są łatwe w obsłudze oraz dobrze widoczne. Jednocześnie brakuje oznakowania w alfabecie Braille'a. Rekomendacja: - zakupić tabliczki brajlowskie na drzwi wewnętrzne.	
Standard A Pyt. 6	Pomieszczenia urzędu są dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (wyłączając pomieszczenia techniczne)	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż dostępny jest tylko parter budynku. Nie wszystkie drzwi są bezprogowe. Drzwi mają w świetle od 86-90cm. Obiekt zabytkowy. Audyt na miejscu potwierdził brak dostępności dla osób z różnymi niepełnosprawnościami do pomieszczeń usytuowanych na I i II piętrze budynku. Budynek znajduje się pod ochroną konserwatora zabytków. Rekomendacja: zapewnić dostępność pomieszczeń Urzędu dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (wyłączając pomieszczenia techniczne), w szczególności poprzez: - drzwi do pomieszczeń o szerokości min. 90 cm w świetle ościeżnicy (dodatkowo ościeżnice drzwi wewnętrznych należy oznaczyć kontrastowym kolorem w stosunku do powierzchni ściany), - zamieszczenie informacji w alfabecie Braille'a na wysokości ok. 120 cm od podłogi,	Nie dotyczy



				<p>tuż nad klamką lub na listwie prowadzącej przed drzwiami od strony klamki</p> <ul style="list-style-type: none">- numery pokoi należy wykonać wypukłą, kontrastową czcionką i umieścić na wysokości wzroku tj. 145 - 165 cm,- obsługa osób z niepełnosprawnościami ruchowymi powinna się odbywać w punkcie obsługi klienta oraz pokoju do tego wyznaczonym na parterze,- zapewnić dostęp do każdej ogólnodostępnej kondygnacji - w przyszłości, w ramach remontu budynku, należy uwzględnić zamontowanie windy lub platformy schodowej, krzeselka schodowego z torem krzywoliniowym, spełniającej warunki dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.	
Standard A Pyt. 7	Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami do pomieszczeń urzędu jest zapewniona na każdej dostępnej dla wszystkich kondygnacji	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż w budynku brakuje windy. Dostępny schodołaz, co potwierdził audyt na miejscu.</p> <p>Rekomendacje:</p> <ul style="list-style-type: none">- obsługa osób z niepełnosprawnościami ruchowymi powinna się odbywać w punkcie obsługi klienta oraz pokoju do tego wyznaczonym na parterze,- zapewnić dostęp do każdej ogólnodostępnej kondygnacji, w przyszłości, w ramach remontu budynku, należy uwzględnić zamontowanie windy lub platformy schodowej, krzeselka schodowego z torem krzywoliniowym, spełniającej warunki dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z aktualnie	Nie dotyczy



				obowiązującymi przepisami.	
Standard A Pyt. 8	Zapewniono przestrzeń manewrową dla wózków (minimum 150 x 150 cm) oraz minimalne powierzchnie użytkowe (80 x 130 cm) dla osób przebywających w pomieszczeniach urzędu	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż częściowo tak. Biuro Obsługi Interesanta, do którego schodzą urzędnicy w celu obsługi osób z niepełnosprawnościami, posiada taką powierzchnię, co potwierdził audyt na miejscu.</p> <p>Rekomendacja: zapewnić przestrzeń manewrową oraz minimalną powierzchnię użytkową dla osób przebywających w pomieszczeniach Urzędu, w tym zwłaszcza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapewnić przejścia na korytarzach na szerokość min. 120 cm wolnych od przeszkód (zapewnić przestrzenie potrzebne do wykonania: - obrotu o 90 stopni – 150x150 cm, - pełnego obrotu (średnica koła wózka) – 160x160 cm, - skrętu w czasie jazdy o 90 stopni – 150x180 cm). 	Nie dotyczy
Standard A Pyt. 9	W budynku minimum jedna toaleta jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż łazienki nie były remontowane od 30 lat.</p> <p>Audyt na miejscu potwierdził że w budynku nie ma toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>Rekomendacja: przynajmniej jedno pomieszczenie sanitarne na każdej kondygnacji powinno być dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Adaptując pomieszczenie, należy uwzględnić:</p>	Zakup gongu alarmowego oraz tabliczek brajlowskich planowany w ramach projektu.



				<ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie odpowiedniej przestrzeni manewrowej: minimalna średnica wynosząca 1,5 m - zastosowanie w tych pomieszczeniach, a także na drodze dojazdu do nich drzwi dla niepełnosprawnych, tzn. takich, które nie posiadają progów, a których minimalna szerokość to 90 cm w świetle ościeżnicy, - zainstalowanie w pomieszczeniu przynajmniej jednego WC dla osób niepełnosprawnych i umywalki dla niepełnosprawnych - zainstalowanie uchwytów i poręczy dla niepełnosprawnych, lustra uchylne które usprawnią i ułatwią osobom niepełnosprawnym korzystanie z innych urządzeń, - zakup tabliczek brajlowskich z wypukłymi piktogramami i oznakowanie drzwi toalety - zakup i zamontowanie gongu alarmowego. 	
Standard A Pyt.10	Pracownicy wydziałów inwestycyjnych, zamówień publicznych, budownictwa, zajmujących się projektowaniem przestrzeni publicznej, koordynatorzy dostępności zostali przeszkoleni z uniwersalnego projektowania i wymogów zapewniania dostępności osobom ze	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż pracownicy wydziałów inwestycyjnych, zamówień publicznych, budownictwa, zajmujących się projektowaniem przestrzeni publicznej, koordynatorzy dostępności nie zostali przeszkoleni z uniwersalnego projektowania i wymogów zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>Rekomendacja: przeszkolić pracowników odpowiednich działów w zakresie projektowania uniwersalnego.</p>	Nie dotyczy



	szczególnymi potrzebami				
Standard B Pyt. 1.	Dostępność dla osób z niepełnosprawnością (nieдоступnego) wejścia do budynku urzędu została zapewniona przez zastosowanie pochylni, dźwigu lub platformy pionowej	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż częściowo tak. Przed wejściem głównym jest podjazd, jednakże drzwi wejściowe nie są wyposażone w pętlę indukcyjną. Jest dzwonek przed drzwiami wzywający osobę do pomocy. Audytor na miejscu potwierdził deklarowaną sytuację. Rekomendacja: - zakup i zamontowanie automatycznego systemu otwierania drzwi wejściowych.	Nie dotyczy
Standard B Pyt. 2	Do pokonywania różnic poziomów przez osoby z niepełnosprawnością zastosowano dźwig osobowy lub podnośnik pionowy lub inne urządzenie np. schodofaż	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard B Pyt. 3	Winda/y w budynku spełniają standardy użytkowe dla osób z niepełnosprawnościami (tzn. minimalne wymiary kabiny 100 x 125 cm, panel sterowania: wizualny, udźwiękowiony, z oznakowaniem w brajlu)	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny wskazano</u> , iż budynek nie jest wyposażony w windę, co również potwierdził audytor na miejscu. Rekomendacja: w przypadku dokonania w przyszłości przebudowy i zamontowania w budynku Urzędu windy, należy zapewnić windę spełniającą standardy użytkowe dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.	Nie dotyczy
Standard B Pyt. 4	Krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia w każdym biegu schodowym są oznaczone pasami o szerokości min. 5 cm na całej ich szerokości,	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia w każdym biegu schodowym są oznaczone naklejanymi pasami, w kolorze kontrastującym z ich	Nie dotyczy



	w kolorze kontrastującym z ich nawierzchnią			<p>nawierzchnią.</p> <p>Audyt na miejscu wykazał braki w istniejącym oznakowaniu krawędzi schodów.</p> <p>Rekomendacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - powierzchnie spoczników schodów powinny mieć wykończenie wyróżniające je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg schodów, - wszystkie krawędzie stopni należy oznaczyć przy pomocy kontrastowego pasa o szerokości 5 cm umieszczonego wzdłuż całej krawędzi stopni w poprzek biegu, - kontrast barwny C oznaczeń montowanych na krawędziach nie powinien być mniejszy niż 70%, - zakupić nakładki kątowe na schody wraz z polami uwagi dla oznakowania krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia w każdym biegu. 	
Standard B Pyt. 5	<p>Wszystkie elementy wyposażenia pomieszczeń i urządzenia (np. włączniki światła, klamki itp.) zlokalizowane są w zasięgu ręki, również osoby poruszającej się na wózku (ok. 80-100 cm od podłogi)</p>	NIE	<p>Ankieta samooceny dostępności</p> <p>Oględziny na miejscu</p>	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż aktualna wysokość to ok. 1.2m.</p> <p>Audyt na miejscu potwierdził, iż wyposażenie pomieszczeń i urządzenia nie są zlokalizowane w zasięgu ręki osób poruszających się na wózku.</p> <p>Rekomendacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapewnić dostępność elementów wyposażenia 	Nie dotyczy



				i urządzeń dla osoby poruszającej się na wózku, tj. na wysokości ok. 80-100 cm od podłogi.	
Standard B Pyt.6	Zapewniona jest możliwość regulacji natężenia światła zewnętrznego np. poprzez rolety, żaluzje lub inne rozwiązania ograniczające dostęp promieni światła do pomieszczeń	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard C Pyt 1.	W budynku urzędu zapewniono informacje na temat rozkładu pomieszczeń co najmniej w sposób: a) wizualny i dotykowy lub b) wizualny i głosowy	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano</u> , iż jedynie schematy ewakuacyjne wykazują rozkład pomieszczeń. Są graficzne z opisami. Audyt na miejscu potwierdził deklarowaną sytuację. Rekomendacje: - zakupić np. plan tyflograficzny (informacja wizualna i dotykowa) - plan umieścić wewnątrz Urzędu zaraz po wejściu do niego - powinien odzwierciedlać przestrzeń danej kondygnacji (lub wybrany jej fragment) oraz najistotniejsze jej elementy, - informacje dotykowe stojące powinny być przytwierdzone do posadzki w sposób trwały i uniemożliwiający przemieszczenie lub poruszanie elementu, dolna krawędź powinna znajdować się na wysokości 90 cm, górna na wysokości 105 cm, i być nachylona pod kątem 25 stopni.	Nie dotyczy
Standard C Pyt. 2	W budynku zainstalowano urządzenia udźwiękowiające	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano</u> , iż brak środków finansowych.	Nie dotyczy



	przeźren lub systemy informacyjno-nawigacyjne (np. typu totopoint, beacon itp.)			Rekomendacja: zakup systemu informacyjno-nawigacyjnego (minimum oznakować – główne wejście, toaletę dla niepełnosprawnych, punkt obsługi klienta).	
Standard D Pyt. 1	Do budynku urzędu może wejść osoba korzystająca z psa asystującego	TAK	Ankieta samooceny dostępności	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard D Pyt. 2	Zapewniono czytelną informację o takiej możliwości?	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż obiekt jest odpowiednio oznakowany. Audytu potwierdził zamieszczenie tej informacji na stronie internetowej Urzędu. Rekomendacja: zakupić tabliczki brajlowskie z wypukłym piktogramem do oznakowania drzwi zewnętrznych informujących o możliwości wejścia psa asystującego.	Zakup tabliczek brajlowskich planowany w ramach projektu
Standard D Pyt. 3	Pracownicy urzędu zostali przeszkoleni w zakresie zasad obsługi osoby korzystającej z psa asystującego	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż pracownicy Urzędu nie zostali przeszkoleni w zakresie zasad obsługi osoby korzystającej z psa asystującego. Rekomendacja: przeszkolić pracowników w zakresie obsługi osoby korzystającej z psa asystującego.	Nie dotyczy
Standard E Pyt. 1	Obowiązująca w urzędzie Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego uwzględnia zasady ewakuacji osób z niepełnosprawnościami	NIE	Ankieta samooceny dostępności Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno - Instrukcje PPOŻ	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż obowiązująca w urzędzie Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego nie uwzględnia zasad ewakuacji osób z niepełnosprawnościami Audyty na miejscu potwierdził, iż obowiązująca w Urzędzie Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego nie uwzględnia zasad ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Rekomendacja: uwzględnić w Instrukcji	Nie dotyczy



				Bezpieczeństwa Pożarowego zasady ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.	
Standard E Pyt. 2	W urzędzie drogi i wyjścia pożarowe są wyraźnie oznakowane	TAK	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Standard E Pyt.3	Urząd jest wyposażony w specjalistyczne fotele/krzesła ewakuacyjne dla osób z niepełnosprawnościami/koce ewakuacyjne	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	W budynku nie ma windy. Audyt na miejscu wykazał, iż Urząd nie ma na wyposażeniu żadnego sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Budynek posiada cztery wejścia oraz cztery kondygnacje. Układ pomieszczeń jest zdelimitowany zabytkowym charakterem budynku, który powoduje potrzebę posiadania kilku urządzeń do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Rekomendacja: Zakupić krzesło ewakuacyjne i koc ewakuacyjny	Zakup krzesła ewakuacyjnego i koca ewakuacyjnego planowany w ramach projektu
Standard E Pyt. 4	Wyznaczeni pracownicy urzędu (np. koordynatorzy ewakuacji) zostali przeszkoleni w zakresie procedur ewakuacji i zasad obsługi sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż wyznaczeni pracownicy urzędu nie zostali przeszkoleni w zakresie procedur ewakuacji i zasad obsługi sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Audyt na miejscu potwierdził, że wyznaczeni pracownicy urzędu nie zostali przeszkoleni w zakresie procedur ewakuacji i zasad obsługi sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Rekomendacja: przeszkolić wyznaczonych pracowników Urzędu w zakresie procedur ewakuacji i zasad obsługi sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.	Nie dotyczy
Standard E Pyt. 5	Urząd jest wyposażony w system alarmowy dźwiękowy i	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż brak środków finansowych. Audyt na miejscu potwierdził, iż budynek nie jest	Nie dotyczy



	wizualny			wyposażony w system alarmowy. Rekomendacja: wyposażyć budynek w system alarmowy wizualny (np. sygnalizator akustyczno-optyczny przeznaczony do sygnalizowania pożaru sygnałem akustycznym wraz z sygnałem optycznym w zewnętrznych jak i wewnętrznych systemach sygnalizacji pożaru).	
L.p.	CZĘŚĆ II OBSZAR CYFROWY	Zgodność ze standardem	Dowody	Podsumowanie wyników przeprowadzonego audytu	
				wnioski i rekomendacje (poza projektowe)	w tym wnioski i rekomendacje (projektowe)
Pyt. 1	BIP i strona internetowa urzędu zgodna jest ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA	TAK	Ankieta samooceny dostępności https://validator.utilitia.pl/analyses/new	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Pyt. 2	W BIP i na stronie internetowej urzędu zamieszczono deklarację dostępności, zaktualizowaną do 31.03.2021 r	TAK	Ankieta samooceny dostępności Deklaracje dostępności Urzędu Miejskiego w Szczytnie, https://bip.um.szczytno.pl/deklaracja-dostepnosci https://miastoszczytno.pl/15059.Deklaracja-dostepnosci.html	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Pyt. 3	Pliki do pobrania, informacje o usługach, dokumenty zamieszczone w BIP i na stronie internetowej urzędu są dostępne cyfrowo (odczytywalne maszynowo)	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano częściowe spełnienie wymogu. Deklaracja dostępności opisuje wyjątki. Rekomendacja: zamieścić pliki dostosowane cyfrowo (odczytywalne maszynowo), - umożliwić odczytywanie plików do pobrania, informacji o usługach, dokumentach odczytywanie maszynowo – zakupić: Oprogramowanie OCR (rozpoznawanie pisma)	Nie dotyczy
Pyt. 4	Pracownicy urzędu zamieszczający informacje w	NIE	Ankieta samooceny dostępności	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż pracownicy Urzędu	Nie dotyczy



	BIP i na stronie internetowej urzędu zostali przeszkoleni z tworzenia i udostępniania dostępnych dokumentów (PDF, skany, word, opisy alternatywne itp.)			zamieszczający informacje w BIP i na stronie internetowej Urzędu nie zostali przeszkoleni z tworzenia i udostępniania dostępnych dokumentów (PDF, skany, word, opisy alternatywne, itp.) Rekomendacja: przeszkolić pracowników odpowiednich działów w przedmiotowym zakresie.	
L.p.	CZĘŚĆ III OBSZAR INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY	Zgodność ze standardem	Dowody	Podsumowanie wyników przeprowadzonego audytu	
				wnioski i rekomendacje (poza projektowe)	w tym wnioski i rekomendacje (projektowe)
Pyt. 1	Urząd zapewnia możliwości obsługi osób z niepełnosprawnościami z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż Urząd zapewnia możliwość obsługi osób z niepełnosprawnościami poprzez korzystanie z poczty elektronicznej, przysyłanie faksów oraz strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych. Rekomendacja: wprowadzić odpowiednie zapisy w Procedurze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.	Wprowadzić odpowiednie zapisy w Procedurze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.
Pyt. 2	W urzędzie są zainstalowane urządzenia lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących	NIE	Ankieta samooceny dostępności Oględziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż w Urzędzie jest potrzeba wcześniejszego umówienia się, wtedy mamy osobę dochodzącą do tłumaczenia. Audyt na miejscu wykazał, że w Urzędzie nie ma zainstalowanych urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących. Rekomendacja: - zakupić urządzenie do obsługi osób słabosłyszących - minimum 1 dostosowane	Zakup pętli indukcyjnej planowany w ramach projektu



				<p>stanowisko z pętlą indukcyjną, - obszar objęty działaniem pętli indukcyjnej nie powinien być mniejszy niż 25 m², optymalnie 50 - 100 m². Kalibracja i instalacja systemu powinna być zgodna z normą PN EN 60118-4:2015-6 „Elektroakustyka – Aparaty słuchowe – Część 4: Układy pętli indukcyjnych wykorzystywane do współpracy z aparatami słuchowymi – Natężenie pola magnetycznego”, - obszary z pętlą indukcyjną należy oznakować piktogramem zgodnym z ETSI EN 301 462 (2000-03), oznakowanie należy umieścić w zależności od możliwości na posadzce (z wyznaczeniem granic działania systemu) lub stosując oznakowanie pionowe, przy oznakowaniu pionowym zaleca się dodatkowo umieszczenie komunikatu w formie tekstowej np. „System pętli indukcyjnej – przełącz aparat słuchowy na cewkę indukcyjną” - zaleca się zakup pętli indukcyjnej.</p>	
Pyt. 3	Urząd zapewnia na swojej stronie internetowej informację o zakresie swojej działalności w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnościami	NIE	Ankieta samooceny dostępności	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż Urząd zapewnia na stronie internetowej informacji o zakresie swojej działalności w sposób dostępny dla osób niepełnosprawności tj.: postaci informacji w tekście łatwym do czytania. Rekomendacja: zapewnić na stronie internetowej urzędu informację o zakresie działalności na <u>wszystkie 3 sposoby:</u> – pliku odczytywalnego maszynowo – nagrania w Polskim Języku Migowym – w tekście łatwym do czytania</p>	Nie dotyczy
Pyt. 4	Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi	TAK	Ankieta samooceny dostępności	<p><u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż Urząd zapewnia na wniosek</p>	Wprowadzić odpowiednie



	potrzebami, możliwość komunikacji w formie określonej w tym wniosku			osoby ze szczególnymi potrzebami możliwości komunikacji w formie określonej w tym wniosku. Audyt potwierdził zamieszczenie tej informacji na stronie internetowej Urzędu. Rekomendacja: -wprowadzić odpowiednie zapisy w Procedurze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.	zapisy w Procedurze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami
L.p.	CZĘŚĆ IV- OBSZAR ORGANIZACYJNO- PROCEDURALNY	Zgodność ze standardem	Dowody	Podsumowanie wyników przeprowadzonego audytu	
				wnioski i rekomendacje (poza projektowe)	w tym wnioski i rekomendacje (projektowe)
Pyt. 1	W urzędzie powołana jest co najmniej jedna osoba pełniąca funkcję koordynatora ds. dostępności	TAK	Ankieta samooceny dostępności Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno w sprawie wyznaczenie koordynatora ds. dostępności,	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Pyt. 2	Koordynator dostępności został odpowiednio przeszkolony w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	TAK	Ankieta samooceny dostępności	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Pyt. 3	W urzędzie został przygotowany plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	NIE	Ankieta samooceny dostępności	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami będzie opracowany po audycie. Rekomendacja: - opracować plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Nie dotyczy
Pyt. 4	W BIP urzędu zostały opublikowane: dane kontaktowe koordynatora ds. dostępności, plan	Częściowo	Ankieta samooceny dostępności Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego Urzędu Miejskiego w	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż w BIP opublikowane są dane koordynatora ds. dostępności oraz raport o stanie	Nie dotyczy



	działania i raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami		Szczytnie, Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno w sprawie wyznaczenie koordynatora ds. dostępności	zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Rekomendacja: opublikować w BIP Urzędu plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	
Pyt. 5	W urzędzie została wdrożona procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami	NIE	Ankieta samooceny dostępności	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż Urząd nie posiada procedury obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Rekomendacja: wdrożyć Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.	Wdrożyć Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Wzór procedury i zarządzenia w załączeniu do raportu.
Pyt. 6	W dokumentach regulujących działalność urzędu uwzględnione są zapisy dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami	NIE	Ankieta samooceny dostępności Dokumenty regulujące działalność urzędu: Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno - Instrukcje PPOŻ, Zarządzenie Burmistrza Miasta Szczytno - Regulamin organizacyjny.	W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż w dokumentach regulujących działalność Urzędu nie są uwzględnione zapisy dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami. Rekomendacje: - wdrożyć Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami - zgodnie z Pyt. 5.	Wdrożyć Procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami Wzór procedury i zarządzenia w załączeniu do raportu.
Pyt. 7	Pracownicy obsługi klienta zostali przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami	NIE	Ankieta samooceny dostępności Ogłędziny na miejscu	<u>W Ankiecie samooceny dostępności</u> zadeklarowano, iż pracownicy obsługi klienta nie zostali przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami. Audyt na miejscu potwierdził, iż pracownicy obsługi klienta nie zostali przeszkoleni w zakresie	Nie dotyczy



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



				obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami. Rekomendacja: -przeszkolić pracowników odpowiednich działów w przedmiotowym zakresie.	
--	--	--	--	---	--



6. DANE AUDYTORA:

- Imię i nazwisko: Joanna Gęsikowska
- E-mail: j.gesikowska@investhr.pl
- Telefon: 602-399-660

7. DANE ODOBY ODPOWIEDZIALNEJ ZA WSPÓŁPRACĘ Z AUDYTOREM ZE STRONY JST:

- Imię i nazwisko: Piotr Paszkiewicz
- E-mail: piotr.paszkiewicz@um.szczytno.pl
- Telefon: 606381365

8. ZAŁĄCZNIKI DO RAPORTU:

1. Lista rekomendowanego do zakupu sprzętu
2. Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami
3. Zarządzenie wprowadzające procedurę (*WZÓR*)