

**ZARZĄDZENIE NR 80/2022  
WÓJTA GMINY CIEPŁOWODY  
z dnia 18 listopada 2022 r.**

**w sprawie przyjęcia Raportu z przeglądu procedur w zakresie dostępności**

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022r. poz. 559 z późn. zm.) oraz art. 14 ust. 2 pkt 2, ust. 3 i 5 ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020r. poz. 1062 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

1. Przyjmuje się raport z przeglądu dokumentacji i procedur wraz z rekomendacjami, które są związane z dostosowaniem usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełno sprawnościami, który stanowi załącznik do zarządzenia.
2. Raport został opracowany w ramach projektu: „Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo-Zachodniego”, Numer projektu: WND-POWR.02.18.00-00-0081/20, realizowanym w ramach 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.

**§ 2**

Koordinacja wdrożenia rekomendacji zawartych w przedmiotowym raporcie powierza się koordynatorowi ds. dostępności.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**WÓJT**  
*Łukasz Białkowski*



# Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

17.02.2022 r.

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

**Akcelerator Dostępności JST Makroregionu Południowo - Zachodniego nr  
POWR.02.18.00-00-0081/20**

POWR 2014-20220 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 .....	9
Opis stanu faktycznego .....	9
Rekomendacje .....	10
Obsługa klienta .....	10
Opis stanu faktycznego .....	10
Rekomendacje .....	13
Dostępność architektoniczna .....	14
Opis stanu faktycznego .....	14



Rekomendacje .....	15
Dostępność cyfrowa .....	16
Opis stanu faktycznego .....	16
Rekomendacje .....	19
Dostępność informacyjno-komunikacyjna .....	20
Opis stanu faktycznego .....	20
Rekomendacje .....	22
Załączniki, dokumenty źródłowe: .....	23



## 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 Gminy Ciepłowody

Adres siedziby: ul. Kolejowa 3, 57-211 Ciepłowody

Strona internetowa: [www.cieplowody.pl/asp/start,0](http://www.cieplowody.pl/asp/start,0)

Biuletyn informacji publicznej: [www.bip.cieplowody.pl](http://www.bip.cieplowody.pl)

Adres email: [sekretariat@cieplowody.pl](mailto:sekretariat@cieplowody.pl)

Telefon: +48 74 8103-556

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji: Łukasz Sulima

### Zespół dokonujący przeglądu:

1. Przemysław Wiśniewski
2. Aleksandra Ciesielska

### Omówienie przeglądu

Raport sporządziliśmy 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. 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

Przeгляд 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 (jeśli jest to niezbędne).
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 64 h analizy, w której skład wchodzi:

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 2020 r. poz. 713 ze zmianami).
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 2018r.).





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 (jeśli są niezbędne). Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

### Ocena ogólna

Urząd Gminy Ciepłowody musi włożyć jeszcze sporo pracy, jeśli chce być instytucją dostępną. Dostępność architektoniczna, a raczej jej brak, wymaga od Urzędu działań poprawiających tę sytuację. Powołanie koordynatora ds. dostępności, stworzenie planu działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami czy raportu o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego świadczy o staraniach Urzędu aby stać się instytucją przyjazną klientowi niepełnosprawnemu.

### Zatrudnianie

#### Opis stanu faktycznego

Urząd Gminy Ciepłowody, jak wynika z ankiety dotyczącej dostępności w JST, nie zatrudnia osób niepełnosprawnych. Zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Urząd byłby zwolniony z dokonywania wpłat na PFRON, gdyby wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych był wyższy niż 6 %.

Na potrzeby raportu analizie poddano trzy ogłoszenia na stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy Ciepłowody:

- Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze Kierownika Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Ciepłowodach
- Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze starszy księgowy w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Ciepłowodach
- Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze Głównego Księgowego Gminnej Biblioteki Publicznej w Ciepłowodach

Wymagane dokumenty aplikacyjne należy składać osobiście lub przesać pocztą.



Żadne z ogłoszeń nie jest kierowane do osób z niepełnosprawnościami. W żadnym nie ma informacji na temat przystosowania stanowiska pracy do potrzeb osoby niepełnosprawnej, bądź o braku takiego przystosowania.

Pracodawca, który zatrudnia osobę niepełnosprawną przez co najmniej 36 miesięcy, może otrzymać zwrot kosztów poniesionych na przystosowanie tworzonych (stosownie do potrzeb wynikających z ich niepełnosprawności) lub istniejących stanowisk pracy dla tych osób. Refundacja dotyczy, na przykład adaptacji pomieszczeń zakładu pracy do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz zatrudnienia pracownika pomagającego zatrudnionej osobie niepełnosprawnej.

Zatrudnienie w Urzędzie reguluje Kodeks Pracy. Brak wewnętrznych regulacji dotyczących zatrudnienia i pracy uwzględniających specyfikę osób z niepełnosprawnościami.

### Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia proponujemy następujące rekomendacje:

1. Rekomendujemy umieszczanie w ogłoszeniach dotyczących naboru, informacji skierowanych do osób niepełnosprawnych,
2. W ogłoszeniach można zachęcać osoby z niepełnosprawnościami przez umieszczanie informacji o przystosowaniu, bądź możliwość przystosowania, stanowiska pracy dla osób z niepełnosprawnościami,
3. Zwiększenie metod kontaktu z Urzędem celem aplikacji na stanowisko urzędnicze. Można wykorzystać do tego skrzynkę ePUAP, bądź komunikatory internetowe, co ułatwi osobom niepełnosprawnym złożenie wymaganych dokumentów.

## Obsługa klienta

### Opis stanu faktycznego

Pracownicy Urzędu Gminy Ciepłowody nie są przeszkoleni w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami. Celem takich szkoleń jest poprawa jakości obsługi Klienta, rozwój umiejętności komunikacji i reagowania w różnych sytuacjach w kontaktach z Klientem z niepełnosprawnością, a także uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności.



Niepełnosprawność Klienta, budzi często zakłopotanie u pracownika obsługi i wynika często z braku wiedzy na temat niepełnosprawności oraz jak się zachować, jak rozmawiać, w jaki sposób pomóc. Brak doświadczenia i umiejętności reakcji na potrzeby niepełnosprawnego Klienta nie może być przyczyną nieprawidłowej obsługi.

W Urzędzie nie istnieją procedury, instrukcje, zarządzenia obsługi klientów z niepełnosprawnościami.

Dostęp alternatywny to takie działania i rozwiązania organizacyjne, które zapewnią osobie ze szczególnymi potrzebami np. dostęp do budynku, ale nie w sposób samodzielny lub na zasadzie równości z innymi osobami (czyli może być potrzebna pomoc innej osoby), albo które nie zapewniają dostępu do budynku podmiotu publicznego, ale umożliwiają skorzystanie z usług publicznych w inny sposób (np. online). Dostęp alternatywny oznacza więc, że podmiot publiczny zapewnia realizację jakiegoś prawa lub usługi, ale odbywa się to jako indywidualne dostosowanie do konkretnej osoby, a nie na zasadach obejmujących pozostałych klientów. Należy pamiętać, że zgodnie z przepisami przejściowymi ustawy stosowanie dostępu alternatywnego jest zapewnieniem dostępności jedynie do 6 września 2021 r. Po tej dacie ten sposób zapewniania dostępności musi mieć charakter wyjątkowy i incydentalny (art. 70 ustawy). Z każdego przypadku stosowania dostępu alternatywnego trzeba będzie się rozliczyć w ramach sprawozdawczości z wdrażania ustawy. Pracownicy Urzędu nie wiedzą, jak reagować na żądania zapewnienia dostępności lub dostępu alternatywnego.

Na mocy Zarządzenia nr 67/20 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 30 września 2020 r. powołano Pana Łukasza Sulimę na Koordynatora ds. dostępności na terenie Gminy Ciepłowody. Do zadań Koordynatora do spraw dostępności należy w szczególności:

1. Identyfikacja potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami,
2. Przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z minimalnymi wymaganiami służącymi zapewnieniu dostępności, określonymi w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,





3. Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez Urząd,
4. Monitorowanie działalności Urzędu Gminy Ciepłowody oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
5. Przedstawianie Wójtowi Gminy bieżących informacji o podejmowanych działaniach w zakresie realizowanych zadań,
6. Sporządzenie raportu zbiorczego o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Dnia 17 grudnia 2020 r. sporządzono plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami za lata 2020-2021. Zakres działalności:

1. Przekazanie do publicznej wiadomości danych koordynatora ds. dostępności,
2. Sporządzenie planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2020-2021,
3. Wspieranie osób ze szczególnymi potrzebami do dostępności w zakresie architektonicznym, cyfrowym i informacyjno-komunikacyjnym,
4. Analiza stanu obiektów użyteczności publicznej zlokalizowanych na terenie Gminy Ciepłowody pod względem dostosowania do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z przepisów ustawy,
5. Dokonanie samooceny pod kątem sposobów dostosowania administracyjnego obiektów użyteczności publicznej zlokalizowanych na terenie Gminy Ciepłowody do minimalnych wymagań dotyczących dostępności,
6. Dokonanie analizy w zakresie konieczności zapewnienia dostępności alternatywnej w przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami ze względu na ograniczenia techniczne i prawne,
7. Monitorowanie działalności Urzędu Gminy w Ciepłowodach oraz jednostek podległych, o której mowa w art. 14 ust. 2 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz udostępnianie adresów stron internetowych do instytucji realizujących bezpośrednio zadania wynikające z ustawy,
8. Uzyskanie danych zbiorczych do raportu,



9. Sporządzenie raportu o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami podmiot publiczny przekazuje co 4 lata, najpóźniej do dnia 31 marca danego roku, raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w danym podmiocie, i publikuje go na swojej stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a jeżeli nie ma strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej – na swojej stronie internetowej.

Raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w kraju zawiera w szczególności:

1. analizę stanu zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne,
2. ocenę skuteczności działań mających na celu zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne,
3. rekomendacje dla poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmioty publiczne, w tym w zakresie zmian przepisów prawa oraz dokumentów dotyczących zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Urząd Gminy Ciepłowody, zgodnie z postanowieniem ustawy, taki raport sporządził.

Tekst odczytywalny maszynowo to taki tekst, który może być odczytany przez oprogramowanie, w tym czytnik ekranu, bez utraty informacji. Wszystkie znajdujące się na stronie Urzędu dokumenty, dotyczące osób niepełnosprawnych, są stworzone w formacie Pdf, lecz nie w postaci którą osoba niepełnosprawna może w łatwy sposób odczytać a w postaci skanu. Uniemożliwia to zdobycie, przez osoby niepełnosprawne, informacji na temat działań Urzędu Gminy, w sprawach ich dotyczących.

#### Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów proponujemy następujące rekomendacje:



1. Zorganizowanie dla pracowników Urzędu szkoleń z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych. Nie trzeba szkolić od razu wszystkich pracowników. Można wyłonić kilka osób, które nabytą wiedzę będą się dzielić na np.: szkoleniach wewnętrznych,
2. Zdobytą wiedzę, sugerujemy spisać w formie np.; procedur, instrukcji, które pomogą nam ją utrwalić oraz na bieżąco aktualizować,
3. Zgodnie z indywidualnymi potrzebami Urzędu w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami można przygotować plan szkoleń zewnętrznych czy to wewnętrznych, aby pracownicy Urzędu stale byli gotowi pomagać klientom niepełnosprawnym.

## **Dostępność architektoniczna**

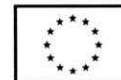
Opis stanu faktycznego

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 i 1495),
  - e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Urząd Gminy Ciepłowody mieści się przy ulicy Kolejowej 3. Przed, jak i za budynkiem jest kilka miejsc parkingowych, żadne nie jest przeznaczone dla osób z





niepełnosprawnościami. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie na jedno stanowisko dla osób niepełnosprawnych przypada od 6 do 15 pozostałych miejsc parkingowych. Wejście do budynku nie jest dostępne. Zgodnie z w/w ustawą drzwi wejściowe do budynku i ogólnodostępnych pomieszczeń użytkowych oraz do mieszkań powinny mieć w świetle ościeżnicy co najmniej: szerokość 0,9 m i wysokość 2 m. W przypadku zastosowania drzwi zewnętrznych dwuskrzydłowych szerokość skrzydła głównego nie może być mniejsza niż 0,9 m. W budynku Urzędu nie ma windy przez co osoba z niepełnosprawnością nie może się dostać do każdego pomieszczenia zajmowanego przez organizację, z pominięciem pomieszczeń technicznych. W przypadku, gdy dostępność architektoniczna nie może być zapewniona przez projektowanie uniwersalne, należy zastosować rozwiązania dodatkowe jak np. instalacja podnośników czy pochylni. Budynki nie są wyposażone także w toalety przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami zgodnych z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych. Urząd nie zapewnia informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. Nie zastosowano także kontrastowania. Brak jest metod ewakuacji lub uratowania osób z niepełnosprawnościami. Zapewniono wstęp do budynku Urzędu osobie korzystającej z psa asystującego.

Zgodnie z ustawą, należy zapewnić swobodny/wolny od przeszkód dostęp do wszystkich pomieszczeń oraz umożliwić przemieszczanie się pomiędzy piętrami budynku. Zapewnienie dostępności w zakresie wymaganym ustawą nie powinno ograniczać się do zapewnienia dostępności dla osób poruszających się na wózkach (m.in. brak progów, pokonywanie różnic wysokości, szerokość i usytuowanie drzwi, elementów wyposażenia). Istotne jest również wzięcie pod uwagę co najmniej osób słabowidzących (kontrast barwny elementów wnętrza, oznaczenia przegród szklanych) i niewidomych (brak elementów wystających i obniżen wysokości).

### Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej proponujemy następujące rekomendacje:





1. Wyznaczenie przed budynkiem Urzędu miejsca parkingowego zgodnego z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
2. W miarę możliwości dostosowywać budynek Urzędu w kierunku spełnienia minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
3. Stworzenie planu ewakuacji ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych i osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnego z § 17 ust. 1-2 rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 7.06.2010 r. w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów (Dz.U. Nr 109, poz. 719).

## Dostępność cyfrowa

### Opis stanu faktycznego

Przeładowi poddaliśmy stronę główną Jednostki: <https://cieplowody.pl/> oraz Biuletyn Informacji Publicznej: <http://bip.cieplowody.pl/>. W obu przypadkach dostrzegamy liczne miejsca wymagające poprawienia. W szczególności zwróciliśmy uwagę na niezgodność Deklaracji Dostępności z wymaganiami opublikowanymi przez Ministerstwo Cyfryzacji.

Strona główna Urzędu zawiera ułatwienia dostępu w postaci zmiany kontrastu oraz zmiany rozmiaru czcionki na stronie. Po powiększeniu rozdzielczości do 200 % strona nadal pozostaje czytelna. Nawigowanie za pomocą samej klawiatury działa poprawnie, po użyciu klawisza TAB wybrane elementy są wyraźnie zaznaczone dzięki użyciu focusa. Za pomocą wyszukiwarki oznaczonej lupką użytkownik może łatwo odszukać interesujące go treści.

Na stronie udostępniono zakładkę „Poradnik interesanta”, w której zamieszczono repozytorium z drukami możliwymi do pobrania. Takie miejsce, w którym zebrano wzory wniosków potrzebnych mieszkańcom do załatwiania spraw w Urzędzie jest dla użytkowników dużym ułatwieniem. Nie wszystkie odnośniki działają poprawnie, np.:

- Oświadczenie o stanie majątkowym – po kliknięciu w odnośnik użytkownik jest przenoszony na stronę:



[http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/o%20bwiadczenie\\_o\\_stanie\\_maj%20tkowym.doc](http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/o%20bwiadczenie_o_stanie_maj%20tkowym.doc) gdzie pojawia się komunikat „Not Found The requested URL was not found on this server.”

- Wniosek w sprawie zgodności podziału nieruchomości  
[http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/BGP\\_2\\_wniosek\\_o\\_opini%99\\_w\\_sprawie\\_zgodno%9bci\\_po\\_dzia%82u.doc](http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/BGP_2_wniosek_o_opini%99_w_sprawie_zgodno%9bci_po_dzia%82u.doc) – ten sam błąd,
- Wniosek o zaświadczenie o zgodność zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego z ustaleniami miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy Ciepłowody  
[http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/BGP\\_1\\_Wniosek\\_o\\_zaw%9bwiadczenie\\_o\\_zgodno%9bci\\_zmi\\_any\\_sposobu\\_u%bcytkowania\\_obiektu\\_budowlanego\\_z\\_ustaleniami\\_miejscowego\\_planu\\_zagospodarowania\\_przestrzennego](http://www.cieplowody.pl/archiwum/www.cieplowody.pl/portals/cieplowody/CKFiles/BGP_1_Wniosek_o_zaw%9bwiadczenie_o_zgodno%9bci_zmi_any_sposobu_u%bcytkowania_obiektu_budowlanego_z_ustaleniami_miejscowego_planu_zagospodarowania_przestrzennego) – ten sam błąd.

Wszystkie poddane przeglądowi wnioski możliwe do pobrania są niedostępne cyfrowo, zostały dodane w formie skanów. Sprawdzono:

- Wniosek o ustalenie numeru porządkowego,
- Wniosek o wynajem świetlicy,
- Zgłoszenie zamiaru usunięcia drzewa,
- Wniosek o wydanie odpisu aktu.

Nie wszystkie informacje udostępnione dla mieszkańców są dostępne cyfrowo, np. w artykule „GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W CIEPŁOWODACH OGŁASZA KONKURS” (<https://cieplowody.pl/asp/gminna-biblioteka-publiczna-w-cieplowodach-oglasza-konkurs,1,artykul,1,452>) zamieszczona informacja jest w formie grafiki, bez treści tekstowych zamieszczonych bezpośrednio na stronie (w treści artykułu) jest całkowicie niedostępna dla osób korzystających z czytników ekranu.

Sprawdzone zdjęcia i grafiki na stronie nie zawierają lub zawierają błędny tekst alternatywny. Sprawdzeniu poddano zdjęcia i grafiki dostępne na stronach:



- [https://cieplowody.pl/asp/strategia-rozwoju-gminy-cieplowody-na-lata-2022-2027,1,artykul,1,418,](https://cieplowody.pl/asp/strategia-rozwoju-gminy-cieplowody-na-lata-2022-2027,1,artykul,1,418)
- [https://cieplowody.pl/asp/inwestycja-pn-przebudowa-drogi-gminnej-nr-118122d-ul-osiedle-wraz-z-infrastruktura-techniczna-w-cieplowodach-zostala-zak,1,artykul,2,389.](https://cieplowody.pl/asp/inwestycja-pn-przebudowa-drogi-gminnej-nr-118122d-ul-osiedle-wraz-z-infrastruktura-techniczna-w-cieplowodach-zostala-zak,1,artykul,2,389)

Transmisje wideo z sesji Rady Gminy zawierają transkrypcje tekstowe, dzięki czemu są dostępne dla osób słabosłyszących lub niesłyszących. Wszystkie filmy nazwane są w ten sam sposób, co może utrudniać użytkownikom dotarcie do interesujących ich nagrań. Sprawdzeniu poddano transmisje dostępne na stronie <https://portal.posiedzenia.pl/CIEPLOWODY>:

- „Transmisja na żywo” z dnia 30-12-2021,
- „Transmisja na żywo” z dnia 20-12-2021,
- „Transmisja na żywo” z dnia 22-11-2021.

Strona nie zawiera elementów migających, ruchomy slider na stronie głównej można zatrzymać.

Na stronie nie udostępniono formularza kontaktowego, za pomocą którego mieszkańiec może się w prosty sposób skontaktować on-line z Urzędem, ani dedykowanych e-usług. W prawym menu znajduje się odnośnik do ePUAP jednak prowadzi on na stronę główną platformy, bez krótkiej instrukcji korzystania bądź adresu skrzynki podawczej Urzędu.

Łącze do Deklaracji Dostępności zostało umieszczone w prawidłowy sposób w stopce strony. Sam dokument nie jest zgodny z wytycznymi Ministerstwa Cyfryzacji z powodu m.in. braku daty ostatniej aktualizacji Deklaracji (Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych nakłada obowiązek na podmioty publiczne dokonywania przeglądu i aktualizacji deklaracji dostępności do dnia 31 marca każdego roku) oraz braku opisu dostępności architektonicznej Urzędu.

Strona Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Cieplowody posiada ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami w postaci możliwości zmiany kontrastu oraz zmiany rozmiaru czcionki. Obsługa strony jest możliwa za pomocą samej klawiatury,





elementy wybrane przy użyciu klawisza TAB są zaznaczone w kontrastową ramkę. Dostępna jest lupka „Szukaj” pozwalająca na szybkie odnalezienie treści.

Strona po powiększeniu do 200% nie skaluje się odpowiednio, powiększony obraz nie dostosowuje się do szerokości okna ekranu i konieczne jest jego przewijanie w kierunku poziomym.

W BIP zamieszczono zakładkę „Elektroniczna Skrzynka Podawcza”, która jest odnośnikiem ePUAP, jednak przenosi użytkownika na stronę główną platformy, bez instrukcji korzystania.

Sprawdzeniu poddaliśmy wybrane dokumenty możliwe do pobrania z BIP pod względem ich dostępności:

- Zarządzenie nr 6 22 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 14 lutego 2022 r.
- Zarządzenie nr 3 22 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 4 lutego 2022 r.
- Uchwała nr 204 XXXVI 22 Rady Gminy Ciepłowody z dnia 7 lutego 2022 r.
- Ogłoszenie o przetargu na sprzedaż nieruchomości
- Obwieszczenie Wójta Gminy z dnia 19 listopada 2020 r.

Wszystkie sprawdzone dokumenty są niedostępne cyfrowo, zostały zamieszczone w formie skanu, przez co użytkownicy korzystający z czytników ekranu nie mogą ich odczytać.

Biuletyn wyposażono w zakładkę „Formularze do pobrania”, w której zawarto repozytorium wniosków. Podobnie do repozytorium ze strony głównej Urzędu, duża część wniosków dostępnych na BIP jest niedostępna cyfrowo.

Nie odnaleziono Deklaracji Dostępności dla strony BIP Urzędu Gminy Ciepłowody. Zgodnie z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmioty publiczne są zobowiązane do publikowania Deklaracji Dostępności na swoich stronach internetowych, w tym na stronie podmiotowej BIP. Dla każdej ze stron Deklaracja musi być sporządzona oddzielnie.

### Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponujemy następujące rekomendacje:





1. Poprawę deklaracji dostępności na stronie głównej zgodnie z dokumentem „Warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego „Deklaracji Dostępności” opublikowanym w biuletynie informacji publicznej Ministerstwa Cyfryzacji.
2. Dodanie Deklaracji Dostępności dla Biuletynu Informacji Publicznej.
3. Udostępnianie informacji na stronie głównej, oprócz formy zdjęcia, grafiki, także w wersji tekstu w artykule.
4. Przegląd dokumentacji na obu stronach pod względem jej dostępności i zmiana dokumentów na wersję dostępną.
5. Przegląd łączy na stronie głównej i poprawa niedziałających linków.
6. Dodanie tekstu alternatywnego do zdjęć i grafik na stronie głównej.
7. Zmiana nazw filmów z transmisjami Sesji Rady Gminy, tak aby były łatwe do rozróżnienia.
8. Poprawa skalowania rozdzielczości BIP, tak aby po powiększeniu strona pozostawała wygodna w obsłudze.
9. Dodanie instrukcji korzystania z EPUAP wraz z adresem skrzynki podawczej Urzędu.

## **Dostępność informacyjno-komunikacyjna**

### Opis stanu faktycznego

Minimalne wymagania, w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:

- 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.

Aby osoby głuche mogły komunikować się z podmiotem świadczącym usługę potrzebne są różne środki komunikowania się. Środki te określa art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2017 poz. 1824). Należą do nich: a) poczta elektroniczna, b) wiadomości tekstowe, w tym SMS, MMS lub przez komunikatory internetowe, c) komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, d) przesyłanie faksów, e) strony internetowe spełniające standardy dostępności dla osób niepełnosprawnych. Należy zadbać, aby w ramach realizacji zadania osoby ze szczególnymi potrzebami miały możliwość skorzystania z różnych form kontaktu, w szczególności telefonicznego. Urząd ze swojej strony zapewnia kontakt poprzez:

- Kontakt telefoniczny,
- Kontakt korespondencyjny,
- Przesyłanie faksów.

Urząd nie zapewnia usługi tłumaczeń na język migowy.

Środki wspomagające słyszenie to rozwiązania dla osób słabosłyszących, które korzystają z aparatów słuchowych i implantatów ślimakowych. Osoby słabosłyszące korzystające z aparatów mogą mieć trudności w rozumieniu mowy w hałasie, pogłosie bądź dalekiej odległości. Urządzenia te bezprzewodowo przekazują dźwięk tak, by zmniejszyć zakłócenia słyszenia spowodowane warunkami akustycznymi pomieszczenia. Najczęściej stosowanym urządzeniem jest pętla indukcyjna. Można ją zainstalować w salach o różnej wielkości, punktach obsługi, również wykorzystywana jest do użytku indywidualnego. Pętla indukcyjna przesyła dźwięk za źródła bezpośrednio do aparatu słuchowego. Sygnał przekazywany jest do aparatu z nagłośnienia lub mikrofonu. Stanowiska (miejsca obsługi) oraz sale wyposażone w pętlę indukcyjną muszą być odpowiednio oznaczone piktogramem. Pętle indukcyjne muszą spełniać wymogi aktualnej normy PN-EN 60118-4. Alternatywnie można stosować systemy wspomagające słyszenie FM lub wykorzystujące inne technologie.



Urząd nie zapewnia pętli indukcyjnej ani innych rozwiązań wspomagających słyszenie.

Ustawa nakłada obowiązek zamieszczenia na stronie internetowej podmiotu informacji o jego działalności (w wypadku zadań zleczanych/powierzanych informacja o zadaniu) oraz dodatkowo jej opracowanie w dwóch formatach: w tekście łatwym do czytania i rozumienia oraz w polskim języku migowym (PJM). W oparciu o podstawową informację o zakresie działalności podmiotu powstają adaptacje informacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) oraz w polskim języku migowym (PJM). Podstawowa informacja powinna być umieszczona w formie tekstu na stronie internetowej podmiotu publicznego zgodnie ze standardem WCAG 2.1 i być zgodna z zasadami prostego języka. Na stronie Urzędu nie opublikowano informacji o jego działalności w tekście odczytywalnym maszynowo, języku migowym i tekście łatwym do czytania i rozumienia.

#### Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Zapewnienie usługi tłumaczeń na język migowy. Może to być tłumacz on-line języka migowego. Dodatkowo należy na stronie opisać procedurę wnioskowania o zapewnienie tłumacza na podstawie ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
2. Zainstalowanie pętli indukcyjnej w budynku Urzędu,
3. Zamieszczenia na stronie internetowej Urzędu informacji o jego działalności w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
4. Rozszerzyć obsługę osób niepełnosprawnych o środki wykorzystujące wiadomości tekstowe, w tym SMS, MMS, komunikatory internetowe, komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.





## Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze Kierownika Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Ciepłowodach  
<http://bip.cieplowody.pl/?bip=2&cid=46&id=840>
2. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze starszy księgowy w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Ciepłowodach  
<http://bip.cieplowody.pl/?bip=2&cid=46&id=322>
3. Ogłoszenie o naborze na wolne stanowisko urzędnicze Głównego Księgowego Gminnej Biblioteki Publicznej w Ciepłowodach  
<http://bip.cieplowody.pl/?bip=2&cid=46&id=167>
4. Zarządzenie nr 67/20 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 30 września 2020 r. w sprawie powołania Koordynatora ds. dostępności na terenie Gminy Ciepłowody  
[http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip\\_pliki/2020\\_11/BIPF5B4610D38B073Z/zarządzenie\\_w\\_sprawie\\_Koordynatora\\_ds.\\_dostepnosci.pdf](http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip_pliki/2020_11/BIPF5B4610D38B073Z/zarządzenie_w_sprawie_Koordynatora_ds._dostepnosci.pdf)
5. Raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego  
[http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip\\_pliki/2021\\_03/BIPF5BEC02A20BDC6Z/20210330\\_Raport\\_o\\_stanie.pdf](http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip_pliki/2021_03/BIPF5BEC02A20BDC6Z/20210330_Raport_o_stanie.pdf)
6. Plan działania na rzecz poprawy dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami za lata 2020-2021  
[http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip\\_pliki/2021\\_01/BIPF5B84CE27A1549Z/20210107\\_pl.pdf](http://cieplowody.biuletyn.net/fls/bip_pliki/2021_01/BIPF5B84CE27A1549Z/20210107_pl.pdf)
7. Wniosek o ustalenie numeru porządkowego
8. Wniosek o wynajem świetlicy
9. Zgłoszenie zamiaru usunięcia drzewa
10. Wniosek o wydanie odpisu aktu
11. Zarządzenie nr 6 22 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 14 lutego 2022 r.
12. Zarządzenie nr 3 22 Wójta Gminy Ciepłowody z dnia 4 lutego 2022 r.
13. Uchwała nr 204 XXXVI 22 Rady Gminy Ciepłowody z dnia 7 lutego 2022 r.
14. Ogłoszenie o przetargu na sprzedaż nieruchomości
15. Obwieszczenie Wójta Gminy z dnia 19 listopada 2020 r.
16. Deklaracja Dostępności strony <https://cieplowody.pl/>





**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## 17. Transmisje z sesji Rady Gminy