**RAPORT Z AUDYTU**

**OPRACOWANY DLA MIASTA IŁAWA**

Bydgoszcz, 16 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 Iława

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](https://creativecommons.pl/)

**1. INFORMACJE O AUDYTOWANEJ JEDNOSTCE:**

|  |
| --- |
| * **DANE JEDNOSTKI SAMORZĄDU TERYTORALNEGO**   Gmina Miejska Iława, ul. **Niepodległości 13, 14-200 Iława**   * **DANE AUDYTOWANEGO URZĘDU I BUDYNKU**   Urząd Miasta Iławy, ul. **Niepodległości 13, 14-200 Iława**   * **IMIĘ I NAZWISKO KIEROWNIKA JEDNOSTKI (FUNKCJA):**   Dawid Kopaczewski (Burmistrz)   * **IMIĘ I NAZWISKO OSOBY ODDELEGOWANEJ DO WSPÓŁPRACY Z AUDYTOREM (FUNKCJA):**   Monika Kowalska-Kastrau (Pełnomocnik Burmistrza ds. Osób Starszych i Niepełnosprawnych)   * **DATA i MIEJSCE PRZEPROWADZENIA AUDYTU (na miejscu w urzędzie):**   Iława, 10.11.2021r |

**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:   1. CZĘŚĆ I – OBSZAR ARCHITEKTONICZNY 2. CZĘŚĆ II – OBSZAR CYFROWY 3. CZĘŚĆ III – OBSZAR INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNY 4. CZĘŚĆ IV – OBSZAR ORGANIZACYJNO-PROCEDURALNY   Rodzaj procedur i rozwiązań podlegających audytowi:   1. Deklaracje dostępności Urzędu Miejskiego w Iławie, 2. Dane Koordynatora do spraw dostępności, 3. Zarządzenie nr 0050-116.2020 - koordynator ds. dostępności, 4. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2020-2021 5. Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego Urząd Miasta IŁAWA, 6. Regulamin Organizacyjny, Załącznik nr 1 - do Regulaminu, Załącznik nr 2 - do Regulaminu 7. Zarządzenie nr 120-282019 z 02.12.2019, 8. Zarządzenie nr 120-44-2020 z 12.11.2020, 9. Zarządzenie nr 120-49-2020 z 18.12.2020 r. |

**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 obowiązkom ustawowym 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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **Standard A**  Pyt. 5 | Drzwi wewnętrzne (do pomieszczeń) są dobrze widoczne, odpowiednio oznakowane, łatwe w obsłudze | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż drzwi do pomieszczeń są dobrze widoczne, odpowiednio oznakowane, łatwe w obsłudze.  Audyt na miejscu potwierdził, że znajdujące się drzwi w budynku są łatwe w obsłudze. Jednocześnie brakuje kontrastowego oznakowania drzwi w stosunku do koloru ścian oraz oznakowania w alfabecie Braille’a.  **Rekomendacja:**  - odpowiednio oznakować drzwi (dodatkowo ościeżnice drzwi wewnętrznych należy oznaczyć kontrastowym kolorem w stosunku do powierzchni ściany),  - zakupić tabliczki brajlowskie na drzwi wewnętrzne. | Zakup tabliczek brajlowskich planowany w ramach projektu. |
| **Standard A**  Pyt. 6 | Pomieszczenia urzędu są dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (wyłączając pomieszczenia techniczne) | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **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 | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż ze względu na zabytkowy charakter ratusza-urzędu, nie ma zapewnionej dostępności do wszystkich kondygnacji.  Audyt na miejscu potwierdził deklarowaną sytuację. Budynek znajduje się pod nadzorem konserwatora zabytków.  **Rekomendacje:**  - 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, krzesełka schodowego z torem krzywoliniowym, spełniającej warunki dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami. | Nie dotyczy |
| **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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **Standard A**  Pyt. 9 | W budynku minimum jedna toaleta jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż w budynku znajduje się minimum jedna toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.  Audyt na miejscu potwierdził, że w budynku znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Jednak brakuje w niej gongu alarmowego oraz tabliczek brajlowskich do oznakowania toalety.  **Rekomendacja:**  - zakup tabliczek brajlowskich z wypukłymi piktogramami i oznakowanie drzwi toalety  - zakup i zamontowanie gongu alarmowego. | Zakup gongu alarmowego oraz tabliczek brajlowskich planowany w ramach projektu. |
| **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 szczególnymi potrzebami | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **Standard B**  Pyt 1. | Dostępność dla osób z niepełnosprawnością (niedostępnego) wejścia do budynku urzędu została zapewniona przez zastosowanie pochylni, dźwigu lub platformy pionowej | Nie dotyczy | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż budynek jest dostosowany.  Audyt na miejscu potwierdził, że nie ma potrzeby dostosowania wejścia do budynku przez zastosowanie pochylni, dźwigu lub platformy pionowej. | Nie dotyczy |
| **Standard B**  Pyt. 2 | Do pokonywania różnic poziomów przez osoby z niepełnosprawnością zastosowano dźwig osobowy lub podnośnik pionowy lub inne urządzenie np. schodołaz | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż budynek posiada windę.  Audyt na miejscu potwierdził istnienie windy (dźwigu osobowego) w budynku. | 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) | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny wskazano brak oznakowania w brajlu oraz panelu udźwiękowionego, co również potwierdził audyt na miejscu.  **Rekomendacja:**  - dostosować istniejącą windę do standardów użytkowych 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, w kolorze kontrastującym z ich nawierzchnią | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia w każdym biegu schodowym są oznaczone naklejanymi pasami, w kolorze kontrastującym z ich nawierzchnią.  Audyt na miejscu wykazał braki w istniejącym oznakowaniu krawędzi schodów.  **Rekomendacja:**  - 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. | Zakup nakładek kątowych planowany w ramach projektu. |
| **Standard B**  Pyt. 5 | 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) | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż włączniki światła nie są zlokalizowane w zasięgu ręki.  Audyt na miejscu potwierdził, iż włączniki światła nie są zlokalizowane w zasięgu ręki osób poruszających się na wózku.  **Rekomendacja:**  - zapewnić dostępność elementów wyposażenia  i urządzeń dla osoby poruszającej się na wózku, tj. na wysokości ok. 80-100 cm od podłogi. | Nie dotyczy |
| **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 | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż budynek posiada tablicę informacyjną na temat rozkładu pomieszczeń tylko w sposób wizualny.  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 udźwiękawiające przestrzeń lub systemy informacyjno-nawigacyjne (np. typu totupoint, beacon itp.) | NIE | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż planuję się zakup urządzenia udźwiękawiającego przestrzeń lub system informacyjno-nawigacyjny.  **Rekomendacja:** zakup systemu informacyjno-nawigacyjnego (minimum oznakować – główne wejście, toaletę dla niepełnosprawnych, punkt obsługi klienta). | Nie dotyczy |
| **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 | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż planuje się zakup tablicy informacyjnej o możliwości wejścia do Urzędu z psem asystentem.  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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **Standard E**  Pyt. 1 | Obowiązująca w urzędzie Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego uwzględnia zasady ewakuacji osób z niepełnosprawnościami | NIE | Ankieta samooceny dostępności  Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego Urząd Miasta IŁAWA, | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż dokument zostanie dostosowany do wymogów ustawy o dostępności.  Audyt potwierdził, iż obowiązująca w Urzędzie Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego nie uwzględnia zasad ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.  **Rekomendacja**: uwzględnić w Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego zasady ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. | Nie dotyczy |
| **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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż Urząd jest wyposażony w specjalistyczne fotele/krzesła ewakuacyjne dla osób z niepełnosprawnościami/koce ewakuacyjne.  Audyt na miejscu wykazał, iż Urząd ma na wyposażeniu jeden fotel do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Budynek posiada cztery wejścia oraz cztery kondygnacje. W budynku znajduje się winda, która umożliwia dotarcie na I i II piętro. 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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **Standard E**  Pyt. 5 | Urząd jest wyposażony w system alarmowy dźwiękowy i wizualny | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **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 | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Deklaracje dostępności Urzędu Miejskiego w Iławie,  <https://bip.umilawa.pl/10108/Deklaracja_dostepnosci/> | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano spełnienie wymogu.  Audyt wykazał zamieszczenie deklaracji dostępności zaktualizowanej do 31.03.2021 na BIP, jednoczenie jej brak na stronie internetowej Urzędu.  **Rekomendacja:**  - zamieścić na stronie internetowej urzędu deklarację dostępności zaktualizowaną do 31.03.2021 r | Nie dotyczy |
| Pyt. 3 | Pliki do pobrania, informacje o usługach, dokumenty zamieszczone w BIP i na stronie internetowej urzędu są dostępne cyfrowo (odczytywalne maszynowo) | TAK | Ankieta samooceny dostępności | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| Pyt. 4 | Pracownicy urzędu zamieszczający informacje w BIP i na stronie internetowej urzędu zostali przeszkoleni z tworzenia i udostępniania dostępnych dokumentów (PDF, skany, word, opisy alternatywne itp.) | TAK | Ankieta samooceny dostępności | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| **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 | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż Urząd zapewnia możliwość obsługi osób z niepełnosprawnościami poprzez korzystanie z poczty elektronicznej.  **Rekomendacja**:  - zapewnienie możliwości obsługi osób z niepełnosprawnościami przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,  - 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 | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż planuje się zakup takich urządzeń.  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 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. | Zakup pętli indukcyjnej planowany w ramach projektu |
| Pyt. 3 | Urząd zapewnia na swojej stronie internetowej informację o zakresie swojej działalności w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnościami | NIE | Ankieta samooceny dostępności | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż Urząd zapewnia na stronie internetowej informacji o zakresie swojej działalności w sposób dostępny dla osób niepełnosprawności tj.: postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo  **Rekomendacja:** zapewnić na stronie internetowej urzędu informację o zakresie działalności na wszystkie 3 sposoby:   * pliku odczytywalnego maszynowo * nagrania w Polskim Języku Migowym * w tekście łatwym do czytania | Nie dotyczy |
| Pyt. 4 | Urząd zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, możliwość komunikacji w formie określonej w tym wniosku | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż Urząd zapewnia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami możliwości komunikacji w formie określonej w tym wniosku.  Audyt wykazał brak zamieszczenia wniosku na BIP i stronie internetowej Urzędu.  **Rekomendacja**:  -zamieścić na stronie internetowej podmiotu publicznego oraz na BIP Urzędu formularz wniosku o zapewnieniu możliwości komunikacji w formie określonej w tym wniosku,  -wprowadzić odpowiednie zapisy w Procedurze obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. | Wprowadzić odpowiednie 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  Dane Koordynatora do spraw dostępności,  Zarządzenie nr 0050-116.2020 - koordynator 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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2020-2021 | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| Pyt. 4 | W BIP urzędu zostały opublikowane: dane kontaktowe koordynatora ds. dostępności, plan działania i raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami | Częściowo | Ankieta samooceny dostępności  Dane Koordynatora do spraw dostępności,  Zarządzenie nr 0050-116.2020 - koordynator ds. dostępności,  Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2020 | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż w BIP opublikowane są dane koordynatora ds. dostępności oraz raport o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.  Audyt wykazał opublikowanie na stronie BIP danych koordynatora ds. dostępności oraz deklaracji dostępności.  **Rekomendacja:** opublikować w BIP Urzędu plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz raportu o stanie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. | Nie dotyczy |
| Pyt. 5 | W urzędzie została wdrożona procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami | NIE | Ankieta samooceny dostępności | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż dokument jest w trakcie przygotowania.  **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:  Instrukcja Bezpieczeństwa Pożarowego Urząd Miasta IŁAWA,  Regulamin Organizacyjny, Załącznik nr 1 - do Regulaminu, Załącznik nr 2 - do Regulaminu  Zarządzenie nr 120-282019 z 02.12.2019,  Zarządzenie nr 120-44-2020 z 12.11.2020,  Zarządzenie nr 120-49-2020 z 18.12.2020 r. | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano brak zapisów dot. osób niepełnosprawnych.  **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 | TAK | Ankieta samooceny dostępności  Oględziny na miejscu | W Ankiecie samooceny dostępności zadeklarowano, iż pracownicy obsługi klienta zostali przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami.  Audyt na miejscu potwierdził, iż pracownicy obsługi klienta zostali przeszkoleni w zakresie obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami, jednak w punkcie obsługi klienta brakuje narzędzi niezbędnych do obsługi klienta ze specjalnymi potrzebami  **Rekomendacja:**  -zakupić i wyposażyć minimum jedno stanowisko obsługi w ramki do podpisu oraz klawiaturę VisionBoard2. | Zakup ramek do podpisu oraz klawiatury VisionBoard2 planowany w ramach projektu. |

**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: Monika Kowalska-Kastrau * E-mail: mkowalska.kastrau@umilawa.pl * Telefon: 896490189 |

**8. ZAŁĄCZNIKI DO RAPORTU:**

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