

## Diagnoza

**w zakresie dostępności alternatywnej w obiektach Urzędu Miejskiego w Pułtusku w przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ze względu na ograniczenia techniczne i prawne (z uwzględnieniem audytu z 24 marca 2021 r.)**

Dotyczy: opracowania dokumentu opisującego potrzeby w zakresie zmian technicznych i organizacyjnych oraz wykorzystanie alternatywnej dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; wskazania sposobów zapewnienia wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym zakresie dla tych osób poprzez np. wykorzystanie nowoczesnych technologii, zapewnienie pracownika lub wolontariusza bądź innej osoby do pomocy; przekazania informacji do wydziałów Urzędu Miejskiego dot. udzielania wsparcia merytorycznego osobom ze szczególnymi potrzebami. Umieszczenia informacji na stronie BiP i stronie Urzędu Miejskiego w Pułtusku.

### I.

W przedmiocie dostępności architektonicznej budynków, w których Urząd Miejski w Pułtusku prowadzi swoją działalność oraz dostępności informacyjno-komunikacyjnej:

1. Budynek przy ulicy Rynek 41 (siedziba główna):
  - a) w sąsiedztwie budynku należy wyznaczyć przejścia dla pieszych;
  - b) budynek należy oznakować numerem adresowym;
  - c) schody prowadzące do głównego wejścia należy doposażyć w poręczę zewnętrzne i poręcz wewnętrzną;
  - d) dolną krawędź przeszklonych drzwi wejściowych należy zabezpieczyć przed uderzeniem kołami wózka;
  - e) Punkt Obsługi Interesanta oraz kasę należy wyposażyć w pętlę indukcyjną;
  - f) należy zbadać, czy przeszklenia drzwi na obszarze budynku zostały wykonane ze szkła bezpiecznego i w razie konieczności wymienić szyby na zgodne z aktualnymi wymogami oraz na szybach zamieścić pasy kontrastujące i wyposażyć w odboje zabezpieczające przed uderzeniem kołami wózków;
  - g) należy wykonać oznaczenia odpowiednią naklejką z właściwym symbolem na wszystkich toaletach przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością;
  - h) w budynku należy wyznaczyć jedno pomieszczenie lub miejsce z przewijakiem dla dzieci w wieku niemowlęcym;
  - i) należy wykonać przedłużenia wszystkich poręczy schodowych o 0,30 m skrajnie z każdej strony;
  - j) należy wykonać oznakowania krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia każdego biegu schodów pasami kontrastowymi;
  - k) drzwi windy wewnątrz budynku należy wyróżnić kontrastem kolorystycznym dla odróżnienia ścian, a wewnątrz trzeba doposażyć windę w informację głosową;
  - l) należy uzupełnić informację piktogramową o drogach ewakuacji informacją dotykową pisaną alfabetem Braille'a;
  - m) należy wyposażyć budynek w dźwiękowy i świetlny system powiadamiania alarmowego, łącznie z możliwością podawania komunikatów przez pętlę indukcyjną;
  - n) należy zaopatrzyć budynek w wózki lub/i nosze ewakuacyjne do transportu osób z niepełnosprawnością, w podeszłym wielu, kobiet w ciąży i innych osób mających problemy w poruszaniu się;
  - o) należy umieścić na parterze budynku tablicę informującą o lokalizacji znajdujących się w nim funkcji; takie informacje powinny być również przekazywane w formie głosowej i dotykowej np. za pośrednictwem infomatu wizualnego, głosowego oraz z przekazem w postaci języka migowego, tyflomapy lub innych urządzeń gwarantujących przekaz w oparciu o nowoczesne technologie;
  - p) na poszczególnych kondygnacjach budynku należy zamieścić numery pięter.

2. Budynek przy ulicy Staszica 36:

- a) przy budynku należy wyznaczyć miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością;
- b) w sąsiedztwie budynku należy wyznaczyć przejście dla pieszych;
- c) należy obniżyć wysokość krawężników, które trzeba pokonać przy dojściu do budynku poniżej 2 cm;
- d) budynek należy oznakować numerem adresowym;
- e) należy wykonać pochylnię lub zastosować inne urządzenie umożliwiające dostęp do budynku z zewnątrz osobom poruszającym się na wózkach;
- f) należy zbadać, czy przeszklenia drzwi wejściowych do budynku zostały wykonane ze szkła bezpiecznego i w razie konieczności wymienić szyby na zgodne z aktualnymi wymogami;
- g) należy oznaczyć przeszklenia drzwi pasami kontrastującymi;
- h) na poziomie III kondygnacji należy poszerzyć wszystkie drzwi do szerokości co najmniej 0,9 m. i obniżyć progi drzwiowe o wysokości poniżej 0,02 m;
- i) w budynku należy zapewnić dostęp do tłumacza migowego;
- j) należy urządzić toalety przystosowane do potrzeb osób obciążonych niepełnosprawnością i oznaczyć odpowiednią naklejką z właściwym symbolem toalety dla osób z niepełnosprawnością;
- k) należy poszerzyć wejścia do istniejących toalet do wymaganej szerokości powyżej 0,9 m;
- l) toalety należy oznaczyć odpowiednimi symbolami;
- m) w budynku należy wyznaczyć jedno pomieszczenie z przewijakiem dla dzieci w wieku niemowlęcym;
- n) należy wykonać przedłużenia poręczy schodowych klatki schodowej o 0,30 m z każdej strony;
- o) należy wykonać oznakowania krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia każdego biegu schodów pasami kontrastowymi;
- p) ponieważ budynek nie został wyposażony w dźwig osobowy łączący poszczególne kondygnacje, należy zastosować inne urządzenie umożliwiające dostęp osobom poruszającym się na wózkach np. windę przy-schodową lub schodołazy;
- q) należy rozwinąć/poszerzyć obecnie niewystarczającą informację piktogramową o drogach ewakuacji i uzupełnić o informację dotykową pisaną alfabetem Braille'a;
- r) należy wyposażyć budynek w dźwiękowy i świetlny system powiadamiania alarmowego, łącznie z możliwością podawania komunikatów przez pętlę indukcyjną;
- s) należy zaopatrzyć budynek w wózki lub/i nosze ewakuacyjne do transportu osób z niepełnosprawnością, w podeszłym wieku, kobiet w ciąży i innych osób mających problemy w poruszaniu się;
- t) na parterze trzeba zaktualizować tablicę informującą o lokalizacji znajdujących się w nim funkcji; takie informacje powinny być również przekazywane w formie głosowej i dotykowej np. za pośrednictwem infomatu wizualnego, głosowego oraz z przekazem w postaci języka migowego, tyflomapy lub innych urządzeń gwarantujących przekaz w oparciu o nowoczesne technologie;
- u) na poszczególnych kondygnacjach budynku należy zamieścić numery pięter.

3. Budynek przy ulicy Aleja Polonii 3 (Archiwum Zakładowe Urzędu Miejskiego):

- a) przy budynku należy wyznaczyć miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością;
- b) należy zniwelować lub złagodzić dwa uskoki korytarzowe, które z założenia nie powinny przekraczać wysokości 0,2 m;
- c) na terenie lokalu należy obniżyć progi drzwiowe do wysokości poniżej 0,2 m;
- d) w lokalu należy urządzić toaletę przystosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- e) należy poszerzyć wejście do istniejącej toalety do wymaganej szerokości powyżej 0,9 m;
- f) w lokalu należy wyznaczyć miejsce z przewijakiem dla dzieci w wieku niemowlęcym;
- g) należy uzupełnić informację piktogramową o drogach ewakuacji o informację dotykową;
- h) należy wyposażyć lokal w dźwiękowy i świetlny system powiadamiania alarmowego, łącznie z możliwością podawania komunikatów przez pętlę indukcyjną.

## II.

### W przedmiocie dostępności cyfrowej:

Błędy polegające na braku tekstów alternatywnych do zdjęć lub niepoprawnych opisach tych mediów czy też formatach plików wynikają z przyczyn nie leżących po stronie moderatorów i redaktorów. Jako użytkownik urząd korzysta z gotowego oprogramowania, na które nie ma wpływu.

Błędy, na które administratorzy mają wpływ, w większości zostały już usunięte lub naprawione. Na wiele wskazanych przez Walidator błędów, administratorzy i redaktorzy strony nie mają wpływu. Są bowiem wtyczki i media (np. filmy udostępniane z kanału YouTube), w które nie ma możliwości ingerencji. Działają na podstawie zewnętrznych kodów umieszczanych w stronie. Analogicznych kwestii Walidator wskazuje jeszcze kilka. Istnieje możliwość usunięcia całkowicie ze strony filmów oraz wtyczek, które Walidator uznaje za niezgodne ze standardami WCAG 2.0, jednak ten zabieg znacznie ograniczy możliwości promocji regionu oraz organizowanych wydarzeń. Spowoduje, iż strona stanie się mało atrakcyjna dla użytkowników poszukujących treści multimedialnych. Należy rozgraniczyć czynnik ludzki od automatu, który analizując treści na stronie, niektóre odczytuje błędnie, pomimo iż są opublikowane poprawnie. Poszukując alternatywnego rozwiązania, już na etapie tworzenia strony zainstalowano wtyczkę, za pomocą której, każdy użytkownik, niezależnie od kondycji sprawnościowej, ma możliwość dostosowania indywidualnie wyświetlania treści do swoich potrzeb: wysoki kontrast, podkreślone linki, skala szarości, powiększenie liter itp. Należy również zwrócić uwagę na możliwość pracy za pomocą klawiatury.

Aby w przyszłości wyeliminować zaistniałe błędy, konieczny jest stały nadzór nad publikowanymi treściami przez osobę, która doskonale zna system, w którym została napisana strona oraz umie rozwiązywać problemy systemowe dotyczące standardów WCAG 2.0. Nadzorująca osoba powinna regularnie (nieustannie) przeglądać treści publikowane przez redaktorów strony, kontrolować wczytywane media do bazy systemu i poprawiać błędy redaktorów.

W wielu przypadkach Walidator dostępności błędnie rozpoznaje treści zamieszczone na stronie i wykazuje je jako błąd. Przykład: w Zakładce „Samorząd” – „Rada Miejska” Walidator wykazuje 18 pustych łączy. Jednak błędnie odczytuje listę z nazwiskami radnych jako treść, która powinna mieć łącza. Jest to lista z nazwiskami i nie wymaga żadnych przekierowań ani łączy. Podobnych przykładów, co do weryfikacji błędów przez Walidator, można znaleźć na stronie dużo więcej.

Strona [www.pultusk.pl](http://www.pultusk.pl) jest wciąż aktualizowana zgodnie z zasadami bezpieczeństwa oraz potrzebami instytucji. Nadzór nad całością wymaga regularnej pracy oraz znacznie większej ilości czasu każdego dnia. Strona ta nie jest jedynie urzędową wizytówką, a stała się platformą informacyjną dla mieszkańców, klientów oraz turystów. Błędy są nieuniknione przy dużej ilości zakładek i podstron, jednak nieustannie są podejmowane działania, aby standardy WCAG 2.0 były przestrzegane.

Na stronie internetowej urzędu należałoby zainstalować (abonamentowe) łącze z tłumaczem on-line w języku migowym.

### III.

#### Informacja o dostępie alternatywnym:

Gdyby zaistniała potrzeba dostępu alternatywnego urząd przewidział i jest w stanie zapewnić niżej wymienione formy w zakresie dostępu alternatywnego:

Osobie ze szczególnymi potrzebami urząd zapewni dostęp alternatywny w formie wsparcia innej osoby w poruszaniu się po budynku, jeżeli z jakiegoś powodu byłby utrudniony dostęp do określonego miejsca, tak, aby osoba ta mogła samodzielnie skorzystać z usług/obiektów urzędu.

Urząd zapewni również dostęp alternatywny w postaci wsparcia osoby ze szczególnymi potrzebami przez inną osobę w następujących sytuacjach: Do czasu zakupienia i zainstalowania urządzeń ułatwiających słyszenie typu pętla indukcyjne lub syntetyzatory mowy oraz w razie niemożności maszynowego odczytania informacji o zakresie działalności urzędu zamieszczonej na jego stronie internetowej (tekst niedostosowany do odczytu maszynowego), pracownik urzędu przekaze informację w inny sposób – w języku migowym lub poprzez łatwy do odczytania tekst pisany, natomiast osobie niewidomej lub słabowidzącej pracownik odczyta tekst na głos. Do czasu zapewnienia systemu tekstowego łatwego do czytania i zrozumienia (ETR), urząd zapewni pomoc ze strony innej osoby w celu umożliwienia zrozumienia przekazywanych treści osobom z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim lub umiarkowanym.

Urząd nie otrzymywał dotychczas wniosków, lecz jest w stanie zapewnić dostęp alternatywny w postaci wsparcia technologicznego, w tym – z wykorzystaniem wcześniej uzgodnionych form nowoczesnych technologii, np. w sytuacji niemożności osobistego załatwienia sprawy w urzędzie przez osobę z ograniczeniami sprawności, poprzez umożliwienie jej zdalnego załatwienia sprawy.

Urząd nie otrzymywał dotychczas wniosków, lecz również jest w stanie zapewnić dostęp alternatywny w postaci zmian w organizacji funkcjonowania, polegających na wprowadzeniu takiej organizacji pracy urzędu, która umożliwiłaby realizację oczekiwań osób ze szczególnymi potrzebami w niezbędnym dla nich zakresie, w tym gdyby np. zaistniała potrzeba zorganizowania spotkania przedstawiciela urzędu z osobą z ograniczeniami w poruszaniu się, zamiast organizować spotkanie w siedzibie urzędu, jeśli ta osoba zawnioskuje o przygotowanie takiego spotkania poza siedzibą – w miejscu wspólnie uzgodnionym, architektonicznie dla niej dostępnym.

W budynku głównym, na parterze, urządzono punkt obsługi interesanta (POI) w celu umożliwienia interesantom kontaktu z pracownikami merytorycznymi urzędu; takie rozwiązanie okazało się bardzo praktyczną racjonalizacją i pozostanie już na stałe, aby ułatwić również kontakt z urzędnikami osobom ze szczególnymi potrzebami, na tyle, aby mogły one być obsłużone zaraz po wejściu do budynku, bez konieczności poszukiwania właściwej komórki organizacyjnej na wyższych kondygnacjach: wówczas właściwy pracownik urzędu spotka się z interesantem i obsłuży go w punkcie obsługi interesanta (POI).

Pułtusk, 14 maja 2021 r.

Koordinator ds. dostępności UM w Pułtusk

*Andrzej Kwiatkowski*