

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie

Zgodnie z art. 14 ust. 1 pkt. 1 ustawy dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, niniejszy Plan powstał w oparciu o przygotowany Raport podsumowujący przegląd procedur obsługi klienta pod względem dostępności w Starostwie Powiatowym w Wyszkanie wraz z rekomendacjami dotyczącymi dostosowania procedur do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami przeprowadzony w dniach 5.11.2021r. - 11.03.2022 r. Raport powstał w ramach projektu pn. „DOSTĘPNY SAMORZĄD PLUS – POLSKA WSCHODNIA I CENTRALNA” finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji i w ramach działania 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne.

Wykaz rekomendacji, które zostaną wdrożone poprzez zmiany w wewnętrznych uregulowaniach i zarządzeniach funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Wyszkanie:

1. Mając na celu pozyskanie pracowników z niepełnosprawnościami należy dystrybuować ogłoszenia o pracę na wolne stanowiska wśród organizacji.
2. Ogłoszenie o naborze w postaci skanu w pliku PDF nie jest dostępne dla czytników ekranu. Należy zapewnić dostępność ogłoszeń o naborze na wolne stanowiska.
3. Należy podjąć specjalne działania usprawniające pracę już zatrudnionym osobom z niepełnosprawnościami (specjalistyczny sprzęt, elastyczne godziny pracy, możliwość pracy zdalnej itp.).
4. Należy przygotować pozostałych pracowników do współpracy z osobami z niepełnosprawnością (szkolenia, materiały dydaktyczne, porady).
5. Wprowadzić w Regulaminie Pracy zmiany tak, aby obejmował on również regulacje dotyczące osób z niepełnosprawnościami (m. in. czas pracy, ilość przerw oraz ich wymiar, dostosowanie miejsca pracy, dostępność programów używanych przez urząd) oraz osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Należy zapewnić dostępność rozmowy kwalifikacyjnej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
7. Należy na bieżąco monitorować dostępność jednostki w obszarze zatrudnienia i kontrolować wysokość wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.
8. Należy stworzyć procedurę/standard obsługi klienta, w tym klienta ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie z uwzględnieniem opisu m.in.:

- punktów kontaktowych dla osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie;
 - punktów obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie;
 - etapów obsługi osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie;
 - obsługi osób doświadczających trudności w komunikowaniu się.
9. Należy uszczegółowić zapisy dotyczące osób ze szczególnymi potrzebami w planach ewakuacji budynków Urzędu.
10. Wyznaczyć numer komórkowy dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami do komunikacji SMS i/lub MMS i zawrzeć go w deklaracji dostępności.

Plan działań w zakresie dostępności architektonicznej - budynek przy Alei Róż 2

WEJŚCIE DO OBIEKTU

1. Wejścia do budynków należy zasygnalizować pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami.
2. Zaleca się stosowanie drzwi automatycznych ułatwiających dostanie się do budynku osobom z niepełnosprawnością ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom starszym czy osobom z nieporęcznym bagażem.
3. Zaleca się, aby drzwi i wejścia znajdujące się na trasach pozbawionych przeszkód posiadały wolny od przeszkód prześwit o szerokości 90 cm.
4. Stosowane przy wejściu maty powinny spełniać poniższe zalecenia:
 - wycieraczki (gumowe, stalowe) należy tak układać, aby ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem/posadzką;
 - dopuszcza się stosowanie wycieraczek na posadzce, jeśli wycieraczka wyposażona jest w pochyłe krawędzie ułatwiające wjazd kołem, a jej wysokość nie przekracza 1 cm;
 - wielkość oczek wycieraczki powinna zabezpieczać przed utknięciem koła wózka lub laski osoby niewidomej, oraz mieć wymiar ≤ 2 cm;
 - maty należy trwale przymocować do podłoża.
5. Jeżeli na spoczniku pochylni następuje zmiana kierunku należy zapewnić na nim powierzchnię manewrową o minimalnych wymiarach 150x150 cm.
6. Długość poziomej płaszczyzny na początku i na końcu pochylni powinna wynosić co najmniej 150 cm, poza polem otwierania drzwi.
7. Pochylnia powinna być wyposażona w krawężniki o wysokości od 7 cm do 10 cm, aby uniknąć niekontrolowanego zjazdu wózka. Nie ma potrzeby montażu krawężnika przy krawędzi pochylni przylegającej do ściany.

8. Szerokość pomiędzy poręczami musi wynosić od 100 cm do 110 cm.
9. Poręcze przy pochylniach należy przedłużyć o 30 cm na ich początku, końcu oraz zakończyć w sposób zapewniający bezpieczne użytkowanie.
10. Sugeruje się stosowanie na końcach poręczy oznaczenie dotykowe w alfabecie Braille'a i/lub pismo wypukłe.
11. Powierzchnie spoczników pochylni należy wykończyć wyróżniającym je odcieniem, barwą bądź fakturą, co najmniej w pasie 30 cm od krawędzi rozpoczynającej i kończącej bieg pochylni.

WEWNĄTRZ BUDYBKU

1. Zaleca się wyraźne kontrastowanie ze sobą ścian oraz podłóg.
2. Stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, chodników, ścieżek, schodów, pochylni itp. powinny zapewniać stabilne oparcie i mieć właściwości antypoślizgowe.
3. Należy przy tym pamiętać, że niektóre materiały stają się śliskie dopiero w kontakcie z wodą.
4. W celu ułatwienia osobom z dysfunkcjami wzroku poruszanie się w przestrzeni zaleca się montaż ścieżek dotykowych i dotykowych znaków ostrzegawczych.
5. Ścieżki dotykowe powinny mieć szerokość 30 cm, a ich faktura powinna podkreślać kierunek ruchu do wytyczenia ścieżek komunikacyjnych.
6. Dotykowe znaki ostrzegawcze należy umieszczać w miejscach, gdzie osoba niewidoma musi podjąć decyzję (np. o zmianie kierunku ruchu) bądź jest narażona na niebezpieczeństwo (np. przed schodami, drzwiami). Płyty tego typu wyposażone są w charakterystyczne guzki.
7. Zaleca się, aby framugi drzwi oraz ich powierzchnie kontrastowały z kolorem ściany, w której się znajdują.
8. Gdy wejście lub drzwi do pomieszczenia uniemożliwiają poruszanie się przez nie osób niepełnosprawnych, należy umieścić oznaczenie kierunku, w którym znajduje się wejście dostępne do danego pomieszczenia.
9. Drzwi, z których może korzystać osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, powinny mieć szerokość 90 cm.
10. Numeracja i opisy pomieszczeń w całym budynku powinny być ujednolicone.
11. Sugeruje się oznaczyć drzwi do pomieszczeń opisami w alfabecie Braille'a. Opisy należy umieścić na ścianie po prawej stronie drzwi bądź na skrzydle drzwi nad klamką, na wysokości 140-160 cm od podłogi. Oznakowanie wszystkich drzwi powinno być spójne.
12. Zaleca się umieszczanie kontaktów, włączników i innych mechanizmów kontrolnych na wysokości 80 - 110 cm, natomiast gniazda na wysokości 40 - 110 cm. Zasada ta nie dotyczy specjalnego wyposażenia, które zgodnie z przepisami musi znajdować się na innych wysokościach, oraz elementów instalacji elektrycznej i systemów komunikacji używanych jedynie przez obsługę obiektów.

13. Elementy wiszące znajdujące się poniżej 2,2 m (np. gabloty), nie mogą znajdować się dalej niż 10 cm od płaszczyzny ściany.

14. Odległość ta może być większa, jeżeli:

- element taki zasygnalizuje się progiem o wysokości min. 10 cm, takim wypadku element nie może wystawać więcej niż 10 cm poza ten próg;

- dolna krawędź elementu znajduje się nie wyżej niż 30 cm od posadzki, a w przypadku elementów wymagających podjazdu pod nie wózkiem inwalidzkim (np. telefonu) nie wyżej niż 68 cm od posadzki;

- element znajduje się we wnętrzu i nie istnieje ryzyko wpadnięcia na niego;

15. Zaleca się stosowanie informacji tekstowych jednocześnie w języku polskim oraz przynajmniej w języku angielskim.

16. Piktogramy i napisy powinny znajdować się na poziomie oczu (tj. 140 - 170 cm), należy stosować litery o prostym kroju, bez kursywy, krój bezszeryfowy (np. Arial, Tahoma), na matowym, kontrastowym tle.

17. Sugeruje się rozważyć zastosowanie map dotykowych. Należy maksymalnie uprościć mapę dotykową. Mapa dotykowa powinna mieć napisy w alfabecie Braille'a. Oba rodzaje napisów powinny być wypukłe. Należy zapewnić czytelność wszystkich zastosowanych na mapie oznaczeń zarówno wzrokowo, jak i dotykowo.

LADA RECEPCYJNA, PUNKT OBSŁUGI KLIENTA

1. Recepcje i punkty informacyjne należy zlokalizować przy głównych ciągach komunikacyjnych, najlepiej w pobliżu wejść.

2. Lada recepcji, kasy lub stanowisko obsługi, przynajmniej na odcinku o szerokości 90 cm, powinna znajdować się nie wyżej niż 90 cm od posadzki, optymalna wysokość to 70 - 80 cm.

3. Należy zapewnić przestrzeń umożliwiającą podjechanie pod blat przodem wózka.

4. Gdy przy blacie konieczne jest wypełnianie dokumentów, przestrzeń pod blatem powinna zostać zapewniona obligatoryjnie.

5. Źródła światła nie należy umieszczać za osobą obsługującą.

6. Oświetlenie powinno umożliwiać osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust.

7. Zaleca się wyposażenie recepcji, kas i stanowisk obsługi klienta w:

- pętle indukcyjne;

- urządzenia ułatwiające osobom słabosłyszącym zrozumienie pracownika;

- tłumacza języka migowego on-line (system taki pozwala na połączenie się na odległość z biurem tłumaczeń);

- zegar, kalendarz - elementy bardzo ważne, szczególnie dla osób z chorobami otępiennymi, demencją, które tracą orientację;

– ogólny plan budynku – w recepcji lub w miejscu występowania węzła komunikacyjnego, z zaznaczeniem punktu „tu jesteś” oraz dodatkowo plan budynku z informacjami w alfabecie Braille’a.

DOSTĘPNA TOALETA

1. Wejście do toalety należy oznaczyć za pomocą piktogramów na ścianach oraz informacją w alfabecie Braille’a.
2. Należy montować drzwi bez siłowników, które będzie mogła samodzielnie otworzyć osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim. Ręczne otwieranie oraz zamykanie drzwi toalety nie powinno wymagać siły przekraczającej 60 N.
3. Drzwi toalety powinny być możliwe do awaryjnego otwarcia kluczem przez obsługę.
4. Włłączniki światła należy umieszczać na wysokości 80 - 110 cm od poziomu posadzki.
5. Sugerowane jest, aby toalety posiadały wieszaki na ubrania/bagaż na wysokości ok. 180 cm oraz na wysokości ok. 110 cm.
6. Górna krawędź umywalki powinna znajdować się na wysokości 75 - 85 cm od posadzki, natomiast dolna krawędź nie niżej niż 60 - 70 cm od posadzki.
7. Zaleca się, aby baterie były uruchamiane dźwignią (najlepiej z przedłużonym uchwytem), przyciskiem bądź automatycznie. Nie należy stosować baterii obsługiwanych przy pomocy kurków.
8. W przypadku montażu lustra jego dolna krawędź powinna znajdować się maksymalnie na wysokości 80 cm od poziomu posadzki bądź bezpośrednio nad umywalką.
9. Podajnik ręczników papierowych należy umieścić jak najbliżej umywalki na wysokości 80 - 110 cm od poziomu posadzki.
10. Długość poręczy przy misce ustępowej powinna wynosić 75 - 90 cm (podnoszone z obu stron muszli). Zaleca się, aby poręcze wystawały 10 - 15 cm przed muszlę.
11. Zaleca się stosowanie spłuczki obsługiwanej automatycznie bądź ręcznie z przyciskiem spłuczki umieszczonym z boku miski ustępowej na wysokości nieprzekraczającej 80 - 110 cm (górna krawędź przycisku).
12. Ściany powinny kontrastować z podłogami; w przypadku braku takiej możliwości, wymagane jest stosowanie listew przypodłogowych lub cokołów w kontrastowym kolorze.
13. Podłogi i posadzki w toaletach powinny być wykonywane z materiałów antypoślizgowych, które nie spowodują niebezpieczeństwa dla użytkowników nawet gdy są zamoczone.
14. Należy wyposażyć toalety w przycisk lub linkę wzywania pomocy, znajdującą się na maksymalnej wysokości 40 cm od poziomu posadzki, które aktywują alarm w pomieszczeniu obsługi.
15. Maksymalna siła niezbędna do uruchamiania urządzeń alarmowych nie powinna przekraczać 30N.

KOMUNIKACJA PIONOWA I POZIOMA

1. Zaleca się montaż pochwytów wzdłuż korytarzy najlepiej na dwóch wysokościach: od 85 cm do 100 cm (pierwszy pochwyt) i od 60 cm do 75cm (drugi pochwyt), w kolorystyce odmiennej od ścian i podłóg; zasada ta dotyczy również stosowania kontrastowej kolorystyki ścian w stosunku do podłóg.
2. Niewielkie zmiany wysokości (tj. dwa stopnie) są bardzo niebezpieczne dla osób z niepełnosprawnościami. Krawędź pierwszego i drugiego stopnia należy oznakować pasem kontrastowym o szerokości minimum 5 cm zarówno na stopnicy jak i podstopnicy, aby były widoczne przy wchodzeniu, jak i schodzeniu.
3. Kontrast barwny C oznaczeń montowanych na krawędziach nie powinien być mniejszy niż 70%.
4. W odległości 50 cm przed krawędzią pierwszego stopnia schodów w dół wymagane jest ułożenie faktury ostrzegawczej o szerokości minimum 60 - 80 cm w zależności od użytego formatu płyt fakturowych (na całej szerokości schodów).
5. W odległości 50 cm przed krawędzią pierwszego stopnia w górę należy ułożyć fakturę uwagi o szerokości 90 - 120 cm.
6. Ze względu na ograniczoną przestrzeń holu i brak możliwości budowy dostępnej pochylni wraz z przestrzenią manewrową na spoczniku sugeruje się usunięcie pochylni oraz zamontowanie podnośnika pionowego.
7. Minimalne wymiary platformy powinny wynosić dla podnośnika pionowego – min. 90 x 120 cm.
8. Jeżeli przy wejściu została zamontowana platforma, powinna ona umożliwiać samodzielne wejście, obsługę i zejście osobie z niepełnosprawnością. Jednocześnie należy zapewnić możliwość wezwania pracownika obiektu, gdy użytkownik nie będzie umiał obsłużyć urządzenia.

OBOWIĄZKI OGÓLNE

1. Zapewnienie osobom przebywającym w budynku, obiekcie lub na terenie bezpieczeństwa i możliwości ewakuacji.
2. Zastosowanie znaków bezpieczeństwa dotyczących ewakuacji, oświetlonych wewnątrz.
3. Zastosowanie na drogach ewakuacyjnych awaryjnego oświetlenia ewakuacyjnego.
4. Zastosowanie żółtej, czyli o największym kontraście względem otoczenia, barwy drzwi ewakuacyjnych.
5. Zastosowanie dodatkowej oprawy oświetleniowej stale pracującej nad wyjściami ewakuacyjnymi.
6. Osobom z niepełnosprawnością wzroku zaleca się zapewnienie dostępu do informacji o kierunkach ewakuacji; w przypadku osób z dysfunkcjami słuchu – informacji o zagrożeniu i rozpoczęciu ewakuacji np. poprzez nadawanie informacji na monitorach wielkoformatowych.
7. Informację dotykową o kierunkach ewakuacji w postaci piktogramów dotykowych należy montować w łatwo dostępnych miejscach (na poręczach czy też narożnikach ścian).

8. Wymagane jest, aby droga ewakuacji była wolna od przeszkód oraz pozwalała osobie z ograniczeniami mobilności i percepcji samodzielnie się ewakuować z budynku. Gdy nie jest to technicznie możliwe, wymagane jest zagwarantowanie tym osobom możliwości schronienia w specjalnych pomieszczeniach bądź w miejscach oczekiwania na ewakuację zlokalizowanych w obrębie ewakuacyjnych klatek schodowych na czas potrzebny do przybycia ekip ratowniczych.

9. Jeśli w obiekcie nie ma specjalnych dźwigów osobowych do ewakuacji w czasie pożaru należy bezwzględnie zaprojektować pomieszczenia schronienia na wypadek pożaru.