



Raport

Z PRZEGLĄDU PROCEDUR W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

29.01.2022 r.

Raport został opracowany na potrzeby realizacji projektu: Akademia Samorządowa: Dostępność plus - podlaskie i warmińsko - mazurskie nr POWR.02.18.00-00-0167/20

POWR 2014-2020 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	11
Opis stanu faktycznego	11
Rekomendacje	12
Dostępność architektoniczna	12
Opis stanu faktycznego	12



Rekomendacje	13
Dostępność cyfrowa.....	14
Opis stanu faktycznego	14
Dostępność informacyjno-komunikacyjna	16
Opis stanu faktycznego	16
Rekomendacje	16
Załączniki, dokumenty źródłowe:	18



Wprowadzenie

Zakres przeglądu procedur

Przeglądem 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 Wizna**

Adres siedziby: **Pl. kpt. Władysława Raginisa 35, 18-430 Wizna**

Strona internetowa: **<https://wizna.pl/>**

Biuletyn informacji publicznej: **<http://www.bip.wizna.pl/>**

Adres email: **sekretariat@gminawizna.pl**

Telefon: **86 8889002**

Osoby odpowiedzialne po stronie organizacji: **Włodzimierz Łąka –
Koordynator dostępności**

Zespół dokonujący przeglądu:

1. Iza Grochowska-Tomasik
2. Monika Pigulska

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. Pozyskane materiały wzbogacone zostały o wywiady z pracownikami organizacji, odpowiedzialnymi za różne obszary działalności. 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

Przegląd 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.
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:

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 uwzględniono 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 2021 r. poz. 1372).
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. Zaproponowane rekomendacje przygotowane zostały zgodnie ze stanem prawnym, powszechnie uznawanymi normami technicznymi i dobrymi praktykami.

Ocena ogólna

Przeprowadzony przegląd wskazał liczne uchybienia w zapewnieniu dostępności w poszczególnych obszarach, w szczególności w obszarze architektonicznym, w procesach dotyczących dostępności podczas zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami i ich późniejszej pracy i informacyjno-komunikacyjnym. W celu zapewnienia dostępności należy przeprowadzić przegląd dostępności w obszarze architektonicznym, a także dokonać przeglądów w obszarach informacyjno-komunikacyjnym aby możliwe było wdrożenie zmian, jednocześnie należy wypełnić obowiązki ustawowe, które obecnie nie w pełni zostały wypełnione.

Zatrudnianie

Opis stanu faktycznego

W Urzędzie Gminy Wizna jest zatrudniona jedna osoba z niepełnosprawnością. Wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych wynosi 3,5% (28,74 osób zatrudnionych, 1 osoba z niepełnosprawnością). Informacja o wysokości wskaźnika, poniżej 6%, jest umieszczona w ogłoszeniu o naborze na stanowisko pracy.

W trakcie przeglądu zweryfikowano zapisy zawarte w zarządzeniu nr 4/2021 z dnia 11.02.2021 r. dotyczącym naboru na wolne stanowisko pracy inspektora ds. płac i podatku VAT w Urzędzie Gminy Wizna.

Ogłoszenie o naborze jest w formie skanu, niedostępne cyfrowo. W dokumencie nie zawarto informacji o stanowisku i warunkach pracy. Brak takich zapisów stanowi wykluczenie osób z niektórymi rodzajami niepełnosprawności i jednocześnie stoi w sprzeczności z zasadą równości szans i niedyskryminacji.



Załącznikiem do ogłoszenia jest „Kwestionariusz osobowy dla osoby ubiegającej się o zatrudnienie” oraz „Oświadczenie”. Oba wymienione dokumenty są w formie skanu pdf, niedostępne cyfrowo, bez możliwości edycji.

Wymagane dokumenty aplikacyjne należy składać osobiście w kancelarii Urzędu lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres Urzędu. Zgodnie z zapisami w „Regulaminie naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy Wizna i na stanowiska kierowników gminnych jednostek organizacyjnych” nie ma możliwości przesyłania dokumentów aplikacyjnych drogą elektroniczną.

W „Regulaminie Pracy Urzędu” nie zawarto zapisów o wymiarze czasu pracy osób niepełnosprawnych. Osoby ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności obowiązują obniżony wymiar czasu pracy, przysługuje im dodatkowy urlop.

Rekomendacje

W obszarze zatrudnienia zaproponowano następujące rekomendacje:

1. W ogłoszeniach o naborze umieścić zachętę do aplikowania przez osoby niepełnosprawne, np. poprzez zawarcie informacji, że do aplikowania na stanowisko i udział w rekrutacji zapraszane są również osoby niepełnosprawne, i że stanowisko pracy przystosowane jest do ich potrzeb.
2. W ogłoszeniach o naborze na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na kierownicze stanowiska urzędnicze, dodać możliwość przesyłania dokumentów aplikacyjnych w postaci elektronicznej, podpisane podpisem osobistym, zaufanym lub kwalifikowanym. Pozwoli to na łatwiejsze przygotowanie i przesłanie aplikacji osobom ze szczególnymi potrzebami. Dodatkowo można zezwolić na publikowanie ogłoszeń o naborze na stronach internetowych dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami poszukującym pracy czy też na stronach organizacji pozarządowych zajmujących się zatrudnianiem osób z niepełnosprawnością.
3. W zarządzeniu w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Gminy Wizna uwzględnić specjalne potrzeby osób z niepełnosprawnością. Osoba niewidoma albo słabowidząca nie poradzi sobie z formą pisemną testu



kwalifikacyjnego, osoba z niepełnosprawnościami może mieć techniczny problem z wypełnieniem testu. W regulaminie należałoby wprowadzić możliwość podjęcia decyzji co do zmiany formy egzaminu przez komisję.

4. Wprowadzenie do programu szkoleń pracowników, szkoleń podnoszących świadomość w obszarze niepełnosprawności, dostępności i różnorodności także współpracy z osobami niepełnosprawnymi, przełamujących lęki i bariery w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością, a także wskazujących potrzeby i ograniczenia osób z niepełnosprawnością.
5. Dokumenty aplikacyjne takie jak „Kwestionariusz osobowy dla osoby ubiegającej się o zatrudnienie” oraz „Oświadczenie” udostępnić w formie edytowalnej.
6. Treść ogłoszeń o naborze na wolne stanowisko urzędnicze udostępniać w formie dostępnej cyfrowo.

Obsługa klienta

Opis stanu faktycznego

Obsługa interesantów, osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na parterze, na korytarzu, przy stoliku nieprzystosowanym dla osób poruszających się na wózkach. Pracownicy merytoryczni schodzą do klienta po uprzednim wezwaniu.

Pracownicy Urzędu odbyli szkolenia w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, m.in. w ramach cyklu szkoleniowego pt. "Koordynator dostępności" w ramach projektu "Akademia Samorządowa: Dostępność plus - podlaskie i warmińsko-mazurskie" Dostępność w JST oraz szkolenie: „Dostępność w JST Podręcznik praktyka i praktyczki: Komunikacja Alternatywna i Wspomagająca”.

W jednostce brak jest sformalizowanych procedur obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Do budynku i pomieszczeń Urzędu można wejść z psem asystującym. Informacja ta zamieszczona jest w „Raporcie o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego”.

Informacja o koordynatorze i zespole ds. dostępności obecnie znajduje się w Zarządzeniu nr 22/2020 Wójta Gminy Wizna z dnia 30 września 2020 r. w sprawie



powołania koordynatora oraz zespołu ds. dostępności. Brak jest danych kontaktowych do koordynatora.

Rekomendacje

W obszarze obsługi klientów zaproponowano następujące rekomendacje:

1. Przygotowanie i wdrożenie procedury (instrukcji) obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. W procedurze należy uwzględnić kwestie obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, obsługi w języku migowym, z wykorzystaniem komunikacji wspomagającej i alternatywnej, składania wniosków przez osoby nie mogące czytać lub pisać, korzystanie z usług Urzędu przez osoby mające problemy z poruszaniem się. Dokumenty warto poddawać regularnej aktualizacji, by eliminować niejasności oraz uwzględniać poziom dostępności organizacji.
2. Przeprowadzenie przeglądu dokumentów do pobrania, opublikowanych na stronie organizacji i w Biuletynie Informacji Publicznej pod kątem ich dostępności cyfrowej. Ułatwienie ich wypełniania i składania środkami komunikacji elektronicznej, w tym możliwość podpisywania dokumentów podpisami cyfrowymi: osobistym i zaufanym.
3. Umieszczenie, w widocznym miejscu, na stronie Urzędu informacji o koordynatorze dostępności w organizacji wraz danymi kontaktowymi.
4. Zorganizowanie stanowiska do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, m.in. odpowiednia wysokość stolika, przestrzeń manewrowa, instrukcje w języku zrozumiałym dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, ułatwienia dla osób słabowidzących.

Dostępność architektoniczna

Opis stanu faktycznego

Budynek Urzędu mieści się przy Pl. kpt. Władysława Raginisa 35 w Wiźnie. Do Urzędu można dojechać pojazdem własnym. Przy budynku znajduje się parking, na którym wyznaczono 50 miejsc parkingowych, brak wyznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych. Wszystkie miejsca parkingowe są utwardzone, w odległości nie większej niż 40 m od wejścia do budynku.

Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną.



Do budynku prowadzą dwa wejścia dla interesantów, jedno przez Ośrodek Pomocy Społecznej, wyposażony w pochylnię, która nie spełnia wymogów technicznych. Przed wejściem nie ma wystarczającej przestrzeni manewrowej, otwarcie drzwi nie wymaga dużej siły. W budynku nie ma windy, interesanci z dysfunkcją ruchu obsługiwani są na parterze. Schody oznaczone są kontrastowo. W budynku są wyznaczone 3 toalety dla osób niepełnosprawnych, o odpowiedniej przestrzeni manewrowej i dla transferu, wyposażone w elementy sterujące znajdujące się na odpowiedniej wysokości.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a. Przy jednym z wejść znajduje się czytelna tablica informacyjna o lokalizacji poszczególnych referatów. Na drzwiach umieszczone są czytelne tabliczki informacyjne w kontrastowym i powiększonym druku.

Na wypadek sytuacji kryzysowej zamontowano tablice informujące o kierunkach i drogach ewakuacji. Tablice nie są dostępne dla osób z niektórymi rodzajami niepełnosprawności m.in. z dysfunkcją wzroku.

Rekomendacje

W obszarze dostępności architektonicznej zaproponowano następujące rekomendacje:

1. Przeprowadzenie audytu dostępności, w którego wyniku pojawią się propozycje poprawienia dostępności w sposób optymalny. Audyt powinien być przeprowadzony przed inwestowaniem w rozwiązania infrastrukturalne. Przeprowadzenie audytu jest niezbędne aby uniknąć inwestycji niespełniających wymogów uniwersalnego projektowania.
2. Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, w sposób dotykowy – np. tabliczki na wejściach do pomieszczeń umieszczone na odpowiedniej wysokości, plan tyflograficzny, lub głosowy – może być zapewniony przez osobę dostępną w strefie wejścia do obiektu, opisu w formie audiodeskrypcji umieszczonego na stronie internetowej.
3. Uzupełnienie procedur ewakuacyjnych o zapisy dotyczące ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna zawierać wykaz sprzętu do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami. Instrukcja powinna obejmować



wyznaczenie osób odpowiedzialnych za ewakuację osób z niepełnosprawnościami oraz niezbędne wytyczne.

4. System alarmowy powinien powiadamiać pracowników i klientów zarówno dźwiękowo (syrena, dzwonek), jak i wizualnie (np. światła alarmowe)
5. Wyznaczenie 3 miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych, prawidłowe oznakowanie miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych (oznakowanie pionowe i poziome)
6. Zapewnienie komunikacji pionowej w postaci windy lub innego urządzenia umożliwiającego bezpieczny transport osoby na wózku na wyższą kondygnację.

Dostępność cyfrowa

Opis stanu faktycznego

Przeglądowi poddaliśmy stronę organizacji <https://wizna.pl/> oraz Biuletyn Informacji Publicznej <http://www.bip.wizna.pl/>.

Na stronie głównej jednostki nie ma zamieszczonego paska z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami tj. zmiana kontrastu, rozmiaru czcionki, odstępu między wierszami, akapitami, wyrazami oraz literami. Dostępna jest wyszukiwarka z instrukcją „Szukaj...”, która pozwala użytkownikowi na łatwe odnalezienie interesujących go treści. Witryna posiada również mapę serwisu, która ułatwia poruszanie się po stronie. Stronę nawigować można za pomocą samej klawiatury, elementy wybrane za pomocą klawisza TAB podkreślane są w ramkę dzięki czemu są wyraźnie widoczne. Strona po powiększeniu do 200% skaluje się odpowiednio. Na stronie głównej jednostki zamieszczane są link do Sesji Rady Gminy w wersji video oraz protokół z całej sesji w wersji elektronicznej. Nie wszystkie zdjęcia, obrazy oraz grafiki posiadają poprawne opisy alternatywne co utrudnia osobom z niepełnosprawnościami przegląd strony, opisy powinny przekazać użytkownikowi co znajduje się na zdjęciu czy obrazie. Strona główna Urzędu Gminy jest uporządkowana i łatwa w obsłudze.

Strona Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Wizna posiada ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami w postaci możliwości zmiany rozmiaru czcionki na



stronie oraz zmiany kontrastu. Dostępna jest wyszukiwarka oraz mapa serwisu. Po powiększeniu do 200% treści na stronie nadal pozostają czytelne. Obsługa strony możliwa jest z wykorzystaniem podstawowych skrótów klawiatury, które działają prawidłowo. Elementy wybrane za pomocą skrótu TAB są dobrze widoczne, dzięki podświetleniu w ramce, co ułatwia nawigację.

Dokumenty na stronie głównej oraz BIP jednostki są zamieszczane w postaci: WORD oraz PDF, dzięki czemu dostępne są dla osób z niepełnosprawnościami wzroku. Wnioski oraz formularze są w postaci WORD, co umożliwia wypełnienie ich oraz wysłanie w formie elektronicznej. Jeden z odnośników na stronie BIP nie posiada dokumentu do odczytu: UCHWAŁA NR XXXIV/250/2022

<http://www.bip.wizna.pl/prawo.php?wiad=1645>.

Przeglądowi zostały podane również Deklaracje Dostępności obu stron internetowych oraz łącza do nich prowadzące. Na stronie głównej jednostki łatwo można odnaleźć łącza do danego dokumentu, lecz na stronie BIP brakuje łącza do Deklaracji Dostępności. Dokument na stronie głównej jednostki nie posiada informacji o dostępności architektonicznej tj. informacji o miejscach parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz informacji o możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego.

Rekomendacje

W obszarze dostępności cyfrowej proponujemy następujące rekomendacje:

1. Dodanie na stronie głównej jednostki udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami.
2. Dodanie opisów alternatywnych dla grafik, obrazów i zdjęć.
3. Dodanie dodatkowych funkcji z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami na stronie BIP.
4. Warto zapewnić dostępne cyfrowo elementy które nie są wymagane w ustawie. Użytkownik może zgłosić się do jednostki żądaniem udostępnienia dowolnego elementu do udostępnienia cyfrowego. W takiej sytuacji jest 7 dni na uzupełnienie ich dostępności i przekazanie użytkownikowi.



5. Poprawa Deklaracji Dostępności na stronie głównej jednostki zgodnie z warunkami udostępnionymi przez Ministerstwo Cyfryzacji.
6. Dodanie na stronie BIP dokumentu „Deklaracja Dostępności”.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Opis stanu faktycznego

Organizacja zapewnia kontakt z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Kontakt jest możliwy przez telefon, fax, pocztę elektroniczną, przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych, skrzynkę ePUAP.

W Urzędzie istnieje możliwość zgłaszania zdarzeń przez aplikację Lupe. Dzięki aplikacji odpowiednie służby mogą w szybki i dokładny sposób podjąć odpowiednie działania mające na celu rozwiązanie zgłoszonego problemu.

W Urzędzie nie ma możliwości skorzystania z usługi tłumaczenia na polski język migowy online. W Urzędzie nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej ani innych urządzeń wspomagających słyszenie. Na stronie internetowej Urzędu brak jest informacji o zakresie działalności Urzędu w tekście łatwym do czytania (ETR).

Na stronie internetowej brak jest informacji o sposobie wnioskowania o usługę lub świadczenie zgodnie z ustawą o języku migowym.

Na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu jest zakładka „Dostępność” zawierająca „Raporty o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego. Brak jest innych informacji dedykowanych osobom ze szczególnymi potrzebami.

Rekomendacje

W obszarze dostępności informacyjno-komunikacyjnej zaproponowano następujące rekomendacje:

1. Opublikowanie informacji o sposobie zgłaszania zapotrzebowania na usługę lub świadczenie, o których mowa w ustawie o języku migowym.
2. Umożliwienie komunikacji audiowizualnej, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych.



3. Zainstalowanie pętli indukcyjnych lub alternatywnych urządzeń wspomagających słyszenie. Dotyczy to w szczególności miejsc obsługi klientów i miejsc spotkań. Każde takie miejsce powinno być oznakowane.
4. Zapewnienie usługi tłumacza PJM.
5. Zamieszczenie na stronie Urzędu informacji, w Polskim Języku Migowym i w tekście łatwym do czytania, o zakresie działalności instytucji.
6. Opracowanie procedur zapewniających komunikację zgodną z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami (np. w alfabecie Braille'a lub z osobą głuchoniewidomą).
7. Wprowadzenie do planu szkoleń dla pracowników Urzędu, szkoleń z zasad komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i intelektualną, tworzenia dostępnych dokumentów.
8. Uzupełnienie zakładki „Dostępność” o informacje przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami, dane kontaktowe do koordynatora ds. dostępności, sposoby załatwienia spraw urzędowych.



Załączniki, dokumenty źródłowe:

1. Ankieta – przegląd dokumentacji
2. Matryca wspomagająca badanie dostępności architektonicznej
3. Raport o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego;
4. Deklaracja miesięcznych wpłat;
5. Zarządzenie w sprawie powołania koordynatora;
6. Regulamin naboru na stanowisko urzędnicze;
7. Regulamin pracy w Urzędzie;
8. Regulamin przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę;
9. Zarządzenie nr 4/2021 w sprawie ogłoszenia naboru na stanowisko urzędnicze.
<http://www.bip.wizna.pl/index.php?wiad=2408>
10. Wniosek o ustalenie numeru porządkowego nieruchomości;
11. Wniosek o ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego albo warunków zabudowy;
12. Dokumentacja fotograficzna UG (7 zdjęć)
13. Wniosek o wydanie/zmianę* zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym.
14. Wniosek o wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w MPZP.
15. Ogłoszenie w sprawie przeprowadzenia konsultacji społecznych w związku z zamiarem nadania nazwy ulicy w miejscowości Bronowo.
16. Uchwała nr XXXIV/257/2022 Rady Gminy Wizna
17. Uchwała nr XXXIV/250/2022 Rady Gminy Wizna
<http://www.bip.wizna.pl/prawo.php?wiad=1645>
18. Uchwała nr XXXIV/256/2022 Rady Gminy Wizna
19. Uchwała nr XXXIV/255/2022 Rady Gminy Wizna
20. Uchwała nr XXXIV/251/2022 Rady Gminy Wizna
21. Obwieszczenie Wójta Gminy Wizna