

W jaki sposób tworzyć treści dla osób z niepełnosprawnością intelektualną? Co powinna zawierać deklaracja dostępności? Jak napisać instrukcję ewakuacji? Na jakiej wysokości mają być umieszczone tabliczki informacyjne? Jak powinno wyglądać poprawne miejsce parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami? Jak wygląda procedura rozpatrywania skarg z zapewnienia dostępności?

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do koordynatorów do spraw dostępności w urzędach miast i gmin oraz starostw powiatowych zajmujących się m.in.: wsparciem osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do informacji o danym podmiocie i usługach jakie świadczy oraz zapewnieniem architektonicznego dostępu do jednostki.

Co powinna zawierać deklaracja dostępności?

Podczas szkolenia dowiedzą się Państwo jakie informacje należy zawrzeć w planie działania, jak powinna przebiegać skuteczna ewakuacja w sytuacjach krytycznych, a także jakie kroki należy podjąć, żeby rozwiązać problematyczne sytuacje związane z dostępnością wewnątrz budynku. Praktyk wyjaśni najistotniejsze kwestie związane z dostępnością dla osób ze szczególnymi potrzebami w jednostkach samorządu terytorialnego, na jakie aspekty należy zwracać uwagę tworząc rozwiązania przychylne dla osób niesłyszących jak i niedowidzących oraz w jaki sposób się z nimi komunikować. Dodatkowo, omówione zostaną możliwości pozyskiwania środków na tworzenie rozwiązań dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W programie m.in.:

- Zapewnienie dostępu alternatywnego - co w przypadku jak nie można zapewnić dostępu alternatywnego, a jest jeden budynek? Jakie kroki należy podjąć?
- Jak powinna przebiegać ewakuacja w sytuacjach kryzysowych, np. podczas pożaru w budynkach zabytkowych, w których są wąskie korytarze?
- Ile powinno być miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych? Jak to jest obliczane?
- Jak napisać instrukcje ewakuacji? Odpowiednie instruowanie, wielkość znaków.
- Czy każdą usługę świadczoną przez urząd należy tłumaczyć na język migowy? Co w sytuacji jak jest ich ponad 100?
- Jak wygląda procedura rozpatrywania skarg z zapewnienia dostępności?
- Jakie są dobre praktyki w postępowaniu z osobą ze szczególnymi potrzebami?

Szczegółowy program szkolenia:

1. Jak zapewnić dostępność architektoniczną przy posiadaniu ograniczonego budżetu? Jak rozwiązać kwestię dostępności w budynkach powojennych?

- Na jaki okres czasu należy stworzyć plan działania? Dlaczego?
- Jak powinien wyglądać plan działania? Jakie elementy powinien zawierać? Co powinien pokazać?
- Na co zwrócić uwagę przy dostępności architektonicznej? Jaką informację przekazywać administratorom budynków? Czego wymagać od administratorów budynków?
- Jak przekazywać informacje dla obsługi obiektów na temat dostępności dla osób ze szczególnymi

potrzebami?

- Czy warto współpracować z firmami doradczymi przy zamiarze zakupu sprzętu na zapewnienie dostępności?
- Jak przygotować umowę na realizację przedsięwzięcia z wykonawcą?
PRZYKŁAD: Budynek urzędu jest zabytkiem. Drzwi wejściowe są duże, dwuskrzydłowe i ciężkie - posiadają wysoki próg przy wejściu, osoba poruszająca się na wózku nie ma możliwości wjechać. Nie ma jak zapewnić alternatywnego dostępu np. z tyłu budynku, a ciężko jest się porozumieć z konserwatorem obiektu. Mimo powyższych nieudogodnień, urząd ma obowiązek zapewnić dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami. Jak rozwiązać taką sytuację?
- PRZYKŁAD: Korytarz oraz klatka schodowa uniemożliwiają zamontowanie windy w kilkupiętrowym budynku, obiekt nie jest dostosowany pod windę. Elewacja na zewnątrz również nie pozwala na instalację windy. Jak zapewnić dostępność do obiektu w takiej sytuacji?
- W jaki sposób zapewnić alternatywny dostęp do budynku w trudnych przypadkach?
- Zapewnienie dostępu alternatywnego - co w przypadku jak nie można zapewnić dostępu alternatywnego, a jest jeden budynek? Jakiego kroki należy podjąć?
- Jak zapewnić dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, jeżeli usługi urzędu oraz przyjmowanie interesantów odbywa się w kilku budynkach?
- Jak powinna przebiegać ewakuacja w sytuacjach kryzysowych, np. podczas pożaru w budynkach zabytkowych, w których są wąskie korytarze?
- Jakich kolorów użyć wewnątrz budynku, aby ułatwić poruszanie się osobom niedowidzącym? Na jakiej wysokości mają być umieszczone tabliczki informacyjne?
- Jaki powinien być odstęp między guzikami/przyciskami np. na windzie? Ile powinno być miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami? Jak to jest obliczane?
- PRZYKŁAD: Pracownicy, którzy mają orzeczenie o niepełnosprawności przyjeżdżają do pracy samochodem i parkują na miejscu dla osób niepełnosprawnych. Interesanci, którzy chcą załatwić sprawę w urzędzie stacjonarnie, przyjeżdżają i nie mają gdzie zaparkować, a najbliższe miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych jest 1km dalej. Interesant składa skargę - jak rozwiązać taką sytuację? Jak to wyegzekwować?
- Jak ma wyglądać miejsce parkowania dla osób ze szczególnymi potrzebami?
- Jak napisać instrukcje ewakuacji? Odpowiednie instruowanie, wielkość znaków.
- Jak postępować z konserwatorem budynku, żeby uzyskać zgodę na dokonywanie zmian w budynku?

2. Jak skutecznie porozumiewać się z osobami ze szczególnymi potrzebami? Na co należy zwrócić uwagę przy komunikacji z taką osobą?

- Na co należy zwracać uwagę, jeżeli chodzi o konkretną niepełnosprawność?
- Jak stworzyć procedurę obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami?
- W jaki sposób odnosić się do osoby niesłyszącej?
- Jak odnosić się do osoby niedowidzącej?
- Jak odnosić się do osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim?
- Na co należy zwrócić uwagę, tworząc rozwiązania przychylne dla osób niesłyszących?
- Na co należy zwrócić uwagę, tworząc rozwiązania przychylne dla osób słabowidzących?
- W jaki sposób tworzyć treści dla osób z niepełnosprawnością intelektualną?
- Tłumacz języka migowego w urzędzie - dlaczego obecność takiej osoby jest istotna?
- Jaka jest alternatywa, jeżeli na miejscu w urzędzie nie można zapewnić osoby władającej językiem migowym?
- Czy każdą usługę świadczoną przez urząd należy tłumaczyć na język migowy? Co w sytuacji, jak jest

ich ponad 100?

- Gdzie powinny być zamieszczane informacje w języku Braille?
- Jak wygląda procedura rozpatrywania skarg z zapewnienia dostępności?
- W jaki sposób obsługiwać osoby ze szczególnymi potrzebami?
- W jaki sposób rozmawiać z osobami z niepełnosprawnościami?
- Jakie są dobre praktyki w postępowaniu z osobą ze szczególnymi potrzebami?
- Jak opisywać elementy w systemach dźwiękowych?
- Jakie istotne elementy powinna zawierać tabliczka informacyjna?
- W jaki sposób uświadamiać osoby ze szczególnymi potrzebami o tym, że mają zapewnioną konkretną dostępność?
- Jak wykorzystać pętle indukcyjne w obsłudze interesantów ze szczególnymi potrzebami?
- W jaki sposób promować urząd wśród osób ze szczególnymi potrzebami, żeby przełamać ich bariery psychologiczne i zachęcić ich do korzystania z usług urzędu stacjonarnie?
- PRZYKŁAD: Interesantem jest osoba bez ręki – Jak się zachować w takiej sytuacji? Jak się przywitać?

3. Jak sporządzać raporty i sprawozdania?

- Jak często należy aktualizować deklarację dostępności? Co powinna zawierać?
- Z jaką częstotliwością trzeba dokonywać przeglądu deklaracji dostępności?
- Jak interpretować ustawy, żeby stworzyć dokument o standardach dostępności dla osób z niepełnosprawnościami?
- Z jaką częstotliwością powinno się składać sprawozdanie o dostępności do GUS'u?
- Dlaczego warto co jakiś czas przeprowadzać audyt zewnętrzny? Co wychodzi podczas takiego audytu?
- W jaki sposób analizować, czy plan działania idzie zgodnie z założeniami?
- W jaki sposób przygotować się do raportu? Jakie dane należy posiadać? Czy trzeba wdrożyć jakieś procedury?
- W jaki sposób zbierać zgłoszenia o zapewnienie dostępności?
- W jaki sposób analizować czy zapewniono dostępność, jeżeli nie ma wpływających wniosków o zapewnienie dostępności?
- Problemem jest monitorowanie samej dostępności, w ustawie nie ma wprost napisanie w jaki sposób to zrobić - co rozumiemy pod hasłem "monitorowanie"?
- Jakie zapisy powinny być umieszczone w umowie z oferentem po wygranym konkursie związane z realizacją zadań?
- Gdzie się udać, żeby zasięgnąć informacji na temat audytu? Gdzie znaleźć sprawdzone i doświadczone osoby, które przeprowadzą dokładny audyt?

4. Obowiązek zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami a brak funduszu - jak sobie z tym poradzić? Gdzie sięgnąć po pomoc?

- Jakie są możliwości dofinansowania?
- W jaki sposób pozyskiwać środki na zapewnienie dostępności?
- W jakich miejscach można ubiegać się o dofinansowanie? Czy są jakieś warunki, jakie należy spełnić? Jak wygląda taka procedura?
- Z niektórych programów finansowania, samorząd nie może skorzystać ze względu na to, że jest to forma pożyczki, a urząd jest zadłużony - jak rozwiązać taką sytuację?
- Czy samorząd może korzystać ze środków z BGK?
- Jak pozyskiwać środki nie mając wkładu własnego?

- Gdzie i jak szukać programów oferujących dotacje?
- Jednostki samorządowe przeszły procedurę grantową - jak te pieniądze wpłynęły na poprawę dostępności w urzędach?
- Dlaczego warto uświadamiać ludzi czym jest ustawa o zapewnieniu dostępności i jaki jest jej cel?
- Kiedy dodawać klauzule dostępnościowe w Zamówieniach Publicznych? W jakich sytuacjach? Przy jakich zamówieniach?

Prowadzący:

Anna Zubko - od września 2020 roku **pełni funkcję koordynatora do spraw dostępności w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej oraz jednostkach organizacyjnych miasta**. Do jej zadań należy monitorowanie działalności Urzędu Miejskiego w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, współpraca z wydziałami urzędu, instytucjami oraz jednostkami organizacyjnymi miasta a także monitorowanie stanu dostępności obiektów użyteczności publicznej.

Uczestniczy wraz z Powiatową Społeczną Radą ds. Osób Niepełnosprawnych oraz przedstawicielami Rady Seniorów w konsultacjach dot. projektów miejskich w przestrzeniach publicznych. Brała udział w pracach związanych z przyjęciem Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim oraz Programu działań na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Prowadzi działania edukacyjne, w zakresie rozpowszechniania wiedzy o obowiązkach wynikających z Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz realizuje wnioski o zapewnienie dostępności.

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną