

**Standardy usług  
turystycznych  
i kulturalnych oraz  
dostępności urzędu  
dostosowanych  
do potrzeb osób  
o szczególnych  
potrzebach**



Standardy opracowane w ramach projektu Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera



# Spis treści

Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie w przestrzeni

1

Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście wielkości do 30 000 mieszkańców

10

Standard świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców

14

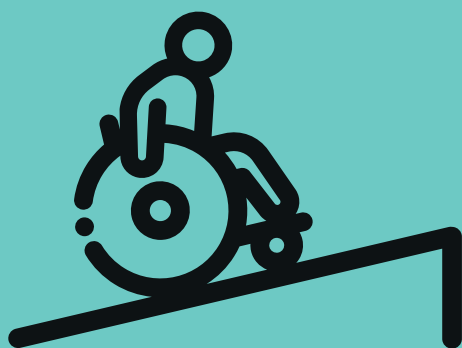
Audyt architektoniczny budynku dotyczący dostępności. Rekomendacje do modelowego audytu dostępności

32

# Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie w przestrzeni

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku usługi turystyczne to „usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym”. Na potrzeby modelu definicja usługi turystycznej została przyjęta na podstawie Encyklopedii Zarządzania<sup>1</sup> - usługi turystyczne to czynności, które mają na celu zaspokojenie materialnych i niematerialnych potrzeb turystycznych ludzi.

Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku do usług turystycznych zaliczamy<sup>2</sup> „usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym”.



<sup>1</sup> [https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje\\_us%C5%82ug\\_turystycznych](https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_us%C5%82ug_turystycznych)

<sup>2</sup> Ustawa o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884)

# 1. Usługa transportowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- współpraca różnych szczebli samorządu terytorialnego z lokalnymi przewoźnikami i przedsiębiorcami, zajmującymi się usługami transportowymi,
- utworzenie lokalnych porozumień pomiędzy zainteresowanymi podmiotami ws. współpracy, ułatwiającej lub umożliwiającej dostępność usług transportowych, zwłaszcza dla osób o szczególnych potrzebach,
- współpraca z zarządami dróg w zakresie tworzenia i utrzymania dostępnej dla osób o szczególnych potrzebach infrastruktury związanej z transportem,

### Rekomendowany:

- systematyczne zwiększanie funkcjonalnej sieci ścieżek rowerowych z wykorzystaniem środków zewnętrznych,
- spójny w mieście/regionie i powiązany z siecią ścieżek rowerowych system wypożyczenia rowerów (w tym rowerów dla dzieci, trójkołowych oraz rowerów-tandemów),
- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- zapewnienie/zwiększanie dostępności połączeń kolejowych i autobusowych (ew. alternatywnych typu skutery, riksze, itp.) umożliwiających swobodne i dogodne czasowo przemieszczanie się,
- umożliwienie dotarcia do miejscowości turystycznej, poruszania się po niej, optymalnego czasu na zwiedzanie oraz możliwości powrotu w godzinach popołudniowych / wieczornych dogodnych dla turysty,
- zapewnienie w miejscowości/regionie dostępnej infrastruktury związanej z transportem, np. miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością w istotnych turystycznie punktach,
- systematyczne zwiększanie dostępności toalet do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na/przy większych parkingach publicznych, sieć ścieżek rowerowych z infrastrukturą, itp.,

# 2. Usługa noclegowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- zapewnienie miejsca na bezpieczne pozostawienie bagażu, zwłaszcza wielkogabarytowego lub nietypowego (zapasowy wózek inwalidzki, wózek dziecięcy), sprzętu turystycznego (np. rowery, przyczepki rowerowe), itp.,

### Rekomendowany:

- zwiększanie kompetencji personelu obiektów noclegowych, w zakresie obsługi i zaspakajania potrzeb osób/grup turystów o szczególnych potrzebach,
  - zwiększanie ilości pokoi i toalet dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zapewnienie w obiekcie noclegowym większej ilości pokoi (więcej niż 1), przystosowanych do przyjęcia gości o specjalnych potrzebach,
  - zwiększanie ilości miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, zorganizowane możliwie jak najbliżej głównego wejścia do budynku,
  - zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1, (internet, aplikacje mobilne),
- uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów,
  - systematyczne niwelowanie barier poziomych i pionowych w przestrzeniach komunikacyjnych obiektów noclegowych,
  - zapewnienie wstępu do budynków turystycznych osobom korzystającym z pomocy psa asystującego, oraz możliwość bezpiecznego i maksymalnie komfortowego noclegu i możliwości przemieszczania się po obiekcie dla osoby z psem asystującym,
  - systematyczne likwidacja barier informacyjnych o obiektach noclegowych (w Internecie, poza miejscowością/ regionem) oraz na miejscu w samym obiekcie,
  - systematyczne likwidowanie barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji w obiektach
- noclegowych,
  - system oznaczeń w obiekcie prosty i czytelny, uwzględniający różne potrzeby różnych osób/grup turystów,
  - oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje, obiekty sportowo-rekreacyjne, itp., wykorzystanie w obiekcie spójnego systemu piktogramów stosowanych w regionie (jeśli zostały stworzone),
  - szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników branży turystycznej w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie noclegowym,

# 3

## 3. Usługa gastronomiczna

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- współpraca różnych szczebli samorządu terytorialnego z lokalnymi przewoźnikami i przedsiębiorcami, zajmującymi się usługami transportowymi,
- utworzenie lokalnych porozumień pomiędzy zainteresowanymi podmiotami ws. współpracy, ułatwiającej lub umożliwiającej dostępność usług transportowych, zwłaszcza dla osób o szczególnych potrzebach,
- współpraca z zarządami dróg w zakresie tworzenia i utrzymania dostępnej dla osób o szczególnych potrzebach infrastruktury związanej z transportem,

#### Rekomendowany:

- dostosowanie usług cyfrowych w standardzie WCAG 2.1 (Internet, aplikacje mobilne), uwzględniająca maksymalnie szerokie spektrum potrzeb potencjalnych turystów (np. piktogramy, udźwiękowane menu),
- dostosowanie przestrzeni obiektów gastronomicznych, w tym w szczególności ciągi komunikacyjne, toalety,
- zapewnienie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliżej głównego wejścia budynku,
- zapewnienie wstępu do obiektu osobie korzystającej z psa asystującego,
- możliwość pozostawienia w bezpiecznym miejscu dużego lub nietypowego bagażu ( np. wózek dziecięcy, walizka),
- zapewnienie kompetentnego personelu obiektu gastronomicznego, (wiedza i umiejętności dotyczące obsługi i zaspakajania potrzeb osób/grup turystów o szczególnych potrzebach),
- stworzenie systemu prostych i czytelnych oznaczeń w obiekcie, uwzględniający różne potrzeby osób/grup turystów,
- oznaczenie piktogramami podstawowych miejsc takich jak toalety, windy, itp., ale również takich jak szatnie, restauracje, obiekty sportowo-rekreacyjne itp.,
- szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie gastronomicznym,
- podnoszenie wiedzy i umiejętności komunikacyjnych personelu obiektu gastronomicznego,

## 4. Usługa przewodnicka i/lub pilotażu

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Potrzeba skorzystania z usług przewodnika/ pilota

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- możliwość skomunikowania się z biurem turystyczny/ przewodnickim/z przewodnikiem/ pilotem i zamówienia usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,
- możliwość skorzystania z punktu informacji turystycznej osobiście za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej,

#### Rekomendowany:

- możliwość skorzystania maksymalnie w pełni z usługi, uwzględniającej szczególne potrzeby osób lub grup turystów,
- podnoszenie kompetencji przewodników/ pilotów oraz firm ich zatrudniających, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami, w tematyce szczególnych potrzeb różnych osób i grup turystów i sposobów zaspokojenia tych potrzeb, np. posługiwanie się językiem migowym, umiejętność towarzyszenia osobie z dysfunkcją wzroku (np. pomoc w poruszaniu się po obiekcie/terenie turystycznym),
- posiadanie przez przewodnika i używanie podczas pracy sprzętów lub oprogramowania ułatwiających odbiór treści osobom o szczególnych potrzebach (np. używanie mobilnego sprzętu nagłaśniającego, posiadanie lup lub innych sprzętów do powiększania),
- szkolenia i bieżące doszkalanie pracowników w obszarze

kompetencji miękkich, m. in. komunikacji z osobami/grupami o szczególnych potrzebach,

- dzielenie się informacją o dobrych praktykach w innych miastach/ regionach i o opłacalności materialnej i społecznej takich działań, inne działania organizacyjne, np. udostępnianie lokalu, sprzętu do szkoleń, itp.,

# 5

## 5. Usługa informacyjna w miejscu turystycznym oraz przez internet/ aplikacje mobilne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- możliwość pozostawienia w sposób bezpieczny dużego bagażu lub np. wózka dziecięcego,
- zapewnienie wolnej od barier architektonicznych przestrzeni w punkcie informacji turystycznej, np.: łada w punkcie informacji turystycznej o wysokości umożliwiającej korzystanie z niej osobom na wózkach i osobom w pozycji siedzącej,
- czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- zapewnienie turystycznej aplikacji mobilnej, składającej się z trzech modułów: atrakcje turystyczne (opis w formie audiodeskrypcji, informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnościami), lokalne gastronomiczne (informacje o dostępności miejsc dla osób z niepełnosprawnościami), kalendarz wydarzeń),

#### Rekomendowany:

- zapewnienie wejścia do budynku bez barier architektonicznych i komunikatywne korzystanie z możliwości informacyjnych punktu /informacji zamieszczonych w Internecie/ aplikacji mobilnych,
- możliwość skorzystania z toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- możliwość skorzystania z miejsc służących do odpoczynku,
- informacja na temat dostępnych miejsc i ofert turystycznych co najmniej w sposób wizualny, w miarę możliwości dotykowy i/lub głosowy,
- zapewnienie usługi cyfrowej stron internetowych WAG 2.1 i aplikacji mobilnych,
- możliwość skomunikowania się z kompetentnymi osobami/ pracownikami informacji turystycznej, m. in. w zakresie obsługi turysty ze specjalnymi potrzebami,
- zapewnienie miejsca postojowego (parkingowego) dla osób z niepełnosprawnościami, możliwie jak najbliżej wejścia do punktu informacji turystycznej,
- zapewnienie czytelnej informacji poprzez prawidłowo zamieszczone (z uwzględnieniem możliwych szczególnych potrzeb osób lub grup turystów) napisy, tablice, banery, infografiki, piktogramy, itp. - m. in. na odpowiedniej wysokości, bez efektu refleksów i olśnień, z odpowiednim kontrastem, z użyciem odpowiedniej czcionki, itp.,
- uzupełnianie w miarę możliwości informacji uzyskiwanej poprzez dotyk (alfabet Braille'a, tyflografika, itp.) oraz poprzez dźwięk (np. nagrania dostępne przez aplikację mobilną, wywoływane zeskanowaniem kodu QR, itp.),
- spójny w mieście/regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- zapewnienie informacji dostępnej cyfrowo przez internet i aplikacje mobilne zgodnie ze standardami WCAG 2.1,
- funkcjonowanie w punktach informacyjnych osób/ pracowników o



## 6. Usługa rekreacyjna/ sportowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

### Sposób zapewnienia dostępności:

wysokich kompetencjach komunikacyjnych, uwzględniających maksymalnie szerokie spektrum szczególnych potrzeb osób/ grup turystów,

- szkolenia i bieżące doszkalanie osób/ pracowników informacji turystycznej w obszarze kompetencji komunikacyjnych, szczególnie dotyczących potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
- tworzenie i wspieranie maksymalnie dobrych warunków i przyjaznego klimatu społecznego do szkolenia i samodoskonalenia się osób/ pracowników informacji turystycznej w wyżej wymienionych kompetencjach,
- porozumienie z samorządem lokalnym i zarządami dróg, oraz lokalnymi przedsiębiorcami - ws. miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami, oraz innych udogodnień dla osób o szczególnych potrzebach i likwidowania barier architektonicznych, leżących w kompetencjach ww. instytucji/ przedsiębiorstw

### Rekomendowany:

- dostosowanie infrastruktury rekreacyjnej/ sportowej m. in.: boisk, basenów, innych obiektów sportowych, placów zabaw, ścieżek rowerowych, ścieżek edukacyjnych, szlaków turystycznych- do potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
- dostępność informacji cyfrowej i tradycyjnej o usłudze,
- osoby/pracownicy realizujący usługę dla osób o szczególnych potrzebach – kompetentni pod względem komunikacji i postaw ułatwiających maksymalnie pełne korzystanie z usługi,
- organizowanie w miejscowości/ regionie turystycznym imprez turystycznych, zawierających usługi rekreacyjne/ turystyczne: uwzględniające potrzeby osób o szczególnych potrzebach, dedykowane wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach,
- likwidowanie barier architektonicznych oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- likwidowanie barier informacyjnych (obszar informacji wizualnej, dźwiękowej, dotykowej oraz cyfrowej, stosowanie standardu WCAG 2.1) i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),
- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, uwzględniających usługi rekreacyjne i/lub sportowe - dla osób o szczególnych potrzebach,
- przygotowywanie (wspieranie przygotowania) w porozumieniu z przygotowanymi merytorycznie osobami/ stowarzyszeniami/ fundacjami - programów imprez turystycznych, zawierających w programach usługi rekreacyjne/ sportowe, dedykowanych wyłącznie osobom o szczególnych potrzebach

# 7. Usługa kulturalno-rozrywkowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

### Rekomendowany:

- zapewnienie informacji wizualnej (w miarę możliwości również dotykowej i dźwiękowej) oraz cyfrowej w standardzie WCAG 2.1, dotyczącej danego obiektu/ usługi, w szczególności o dostępności dla poszczególnych osób/grup (np. informacja o audiodeskrypcji filmu, spektaklu, informacja o pętli indukcyjnej w obiekcie, informacja o asystencie osoby z niepełnosprawnością w obiekcie, itp.),
  - likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
  - likwidacja barier informacyjnych i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),
- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,

# 8. Usługa handlowa

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: Potrzeba skorzystania z usług przewodnika/ pilota

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- umożliwienie dotarcia do potrzebnych punktów handlowych (powiązanie z usługą transportową),
- zapewnienie możliwości wejścia/wjechania do miejsca realizującego usługę handlową (np. szerokie drzwi, brak progów, podjazdy),
- umożliwienie zostawienia w bezpiecznym miejscu większego, nieporęcznego bagażu,
- zapewnienie wolnego dostępu do towarów i możliwości samodzielnego wyboru potrzebnych artykułów,
- zapewnienie możliwości skomunikowania się ze sprzedawcą odnośnie kupowanych towarów (cechy, cena)

### Rekomendowany:

- utworzenie mapy i/lub aplikacji opisująca udogodnienia dla osób o szczególnych potrzebach w poszczególnych punktach handlowych,
- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,
- stworzenie spójnego w mieście /regionie zestawu piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych osób obsługujących punkty handlowe, w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach.

# Standard dostępności urzędu, w tym obsługi klientów dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście wielkości do 30 000 mieszkańców

Podmiot publiczny zapewnia dostępność przez stosowanie uniwersalnego projektowania nowych rozwiązań lub racjonalnych usprawnień w usuwaniu istniejących barier.

Minimalne wymagania obejmują zapewnienie w instytucjach publicznych:

- dostępności architektonicznej – zarówno korytarze, jak i klatki schodowe powinny być wolne od barier i zapewniać możliwość poruszania się po nich między innymi osób na wózku, osób korzystających z kul, lasek i innych pomocy ortopedycznych, osób starszych, a także osób z wózkami dziecięcymi, mających różne problemy z poruszaniem się (windy, schody, korytarze, ciągi piesze w budynku),
  - dostępności cyfrowej – została kompleksowo uregulowana w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
  - dostępności informacyjno-komunikacyjnej – zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR) – m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, czy pliku odczytywalnego maszynowo, dzięki któremu taką informację może udźwiękować osoba niewidoma. Dostępność w tym zakresie to także umożliwienie komunikacji z podmiotem w taki sposób, jaki jest dogodny dla osoby ze szczególnymi potrzebami np. poprzez SMS czy przy użyciu usługi tłumaczenia migowego online.
- Rodzaje usług świadczonych dla mieszkańców w Urzędzie Miasta Hajnówka
- usługi administracyjne (opłaty, pozwolenia, bezpośrednia obsługa klientów)
  - usługi społeczne (zasiłki, świadczenia, profilaktyka związana z uzależnieniami od alkoholu, ewidencja ludności, wydawanie dowodów osobistych, rejestracja zgonów i urodzeń, udzielanie ślubów cywilnych),
  - usługi informacyjne (tablice informacyjne, strona www, punkt obsługi klientów, informacja świadczona drogą telefoniczną, e-mail, udostępnianie informacji publicznej, działania promocyjne),
  - usługi oświatowe (stypendia szkolne, pomoc materialna o charakterze socjalnym dla uczniów),
  - usługi komunalne i ochrona środowiska (deklaracje dot. odbioru odpadów, decyzje ws. usunięcia drzew, dodatki mieszkaniowe, dodatki energetyczne itp.),
  - usługi z zakresu polityki gospodarczej (prowadzenie ewidencji działalności gospodarczej),
  - e-usługi (platforma e-puap).



# 1. Usługi administracyjne, oświatowe, komunalne i ochrona środowiska, usługi z zakresu polityki gospodarczej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, rodzice z dziećmi

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- wydzielone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, posiadające rampę krawężnikową lub całkowicie pozbawione krawężnika,
- obecność podjazdów przed budynkiem, odpowiednia szerokość drzwi bez progu, linie naprowadzające i pola uwagi przed wejściem, kontrastowe nakładki na schodach zewnętrznych, kontrastowa taśma na drzwiach,
- umieszczenie kontrastowych taśm na schodach wewnętrznych,
- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą schodołazu,
- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie okienka do podpisu dokumentów przez osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- dostosowanie strony internetowej do standardów WCAG 2.1, dokumentów na niej zamieszczanych zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej

### Rekomendowany:

- zamontowanie w kasie stanowiskowej pętli indukcyjnej,
- plan wdrożenia e-usług zgodnych ze standardami dostępności cyfrowej,
- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- możliwość wypełnienia i wysłania formularza/wniosku w formie elektronicznej używając podpisu elektronicznego,
- usługa online tłumacza języka migowego dostępna na stronie internetowej,
- przeszkolenie pracowników z języka migowego, co zapewni dostępność tłumacza Polskiego Języka Migowego na miejscu, bądź zapewnienie tłumacza poprzez zawarcie umowy zlecenia,

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),
- zwiększanie możliwości dostania się na wyższe piętra za pomocą windy, platformy przychodowej,

# 2

## 2. Usługi społeczne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, rodzice z dziećmi

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie okienka do podpisu,
- możliwość obsługi klienta na parterze budynku w miejscu specjalnie do tego wyznaczonym,
- udzielanie informacji telefonicznie i mailowo dla klientów, mających trudności z dostaniem się do urzędu (wiadomości mailowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku),
- zapewnienie co najmniej jednej toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, do której można dostać się bez pokonywania barier w postaci schodów, jeśli zaś są umożliwienie skorzystania z narzędzie tj. schodołaz; informacja obrazkowa (piktogram) mówiąca o obecności toalety,
- dostosowywanie cyfrowe dokumentów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

#### Rekomendowany:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),
- zapewnienie możliwości wypełnienia i wysłania wniosku w wersji elektronicznej w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,
- podejmowanie działań projektowych zmierzających do wdrożenia usługi e-urząd,
- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami

# 3

## 3. Usługi informacyjne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: dorosłe osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, rodzice z dziećmi

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- tablice informacyjne umieszczane na odpowiedniej wysokości,
- zapewnienie w holu urzędu tablicy z numerami i przeznaczeniem pokoiów,
- opracowanie i montaż tabliczek informacyjnych z numerem pokoju i jego przeznaczeniem, z informacją w alfabecie Braille'a,
- umiejscowienie Punktu Obsługi Klienta na parterze urzędu,
- zapewnienie napisów na nagraniach sesji Rady Miasta odtwarzanych w Internecie,,
- napisy na nagraniach z sesji Rady Miasta udostępnionych w Internecie,
- dostosowanie strony internetowej urzędu do standardów dostępności cyfrowej,
- zapewnienie toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na parterze budynku

#### Rekomendowany:

- używanie większej czcionki na zamieszczanych ogłoszeniach,
- zapewnienie tablicy tyflograficznej z rozkładem pomieszczeń w holu urzędu,
- zwiększenie dostępności architektonicznej sali konferencyjnej dla osób poruszających się na wózku
- dostępność pętli indukcyjnej w sali konferencyjnej,
- systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie tłumacza języka migowego podczas sesji Rady Miasta na żywo

# Standard świadczenia usług kulturalnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach w mieście do 30 000 mieszkańców

Na potrzeby opracowanego modelu przyjęto definicję usługi kulturalnej zawartą w Słowniku Teorii Żywej Kultury: Usługą kulturalną<sup>1</sup> jest sekwencja działań (najczęściej uporządkowana wg jakiegoś wzoru i wzorca) wychodząca od empirycznego lub ideologicznego ustalenia potrzeb jednostek i/lub grup społecznych, zmierzająca do ich jednorazowego, ciągłego lub cyklicznego zaspokajania. Usługa kulturalna odpowiadająca na potrzeby ustalane empirycznie wiąże się z animacyjnym lub rynkowym podejściem do działalności kulturalnej.

Usługa kulturalna jako efekt ideologicznego traktowania potrzeb wiąże się zwykle ze zjawiskiem przemocy symbolicznej, np. ze strony państwa lub innych podmiotów (warstw społecznych, elit, mediów itp.). Zanim zostaną zrealizowane, usługi kulturalne istnieją w postaci oferty kulturalnej.



<sup>1</sup> Słownik TEORII ŻYWEJ KULTURY - zawartość - opis hasła USŁUGA KULTURALNA <http://ozkultura.pl/node/202> (dostęp: 08.06.2020 r.)



# 1. Kino z audiodeskrypcją

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełno-  
sprawnościami w tym z  
dysfunkcją wzroku i/lub  
słuchu, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- zapewnienie informacji o seansie z audiodeskrypcją oraz promocji seansu wśród potencjalnie zainteresowanych odbiorców,
- zapewnienie filmu z audiodeskrypcją i napisami w języku polskim,
- zapewnienie słuchawek do audiodeskrypcji,
- możliwość rezerwacji miejsc, zgodnie z indywidualnymi potrzebami,
- zapewniających dobrą widoczność sceny (np. dla osób niskiego wzrostu i poruszających się na wózku), napisów (dla osób głuchych/ słabosłyszących np. informacja o położeniu ekranu) oraz miejsce dla asystenta obok

### Rekomendowany:

- zapewnienie informacji o dostępności i dostosowaniu do osób o specjalnych potrzebach – miejsca i wydarzenia oznakowane czytelnie i zrozumiale w tym powiększona i prosta czcionka, zadbanie o kontrast,
- zapewnienie możliwości zakupu biletu i pozyskania informacji przez osoby z dysfunkcją wzroku w kasie lub poprzez stronę internetową,
- dostosowanie godziny seansu do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku – seans w godzinach dziennych (przed zmrokiem),
- zapewnienie asystentów do pomocy w zajęciu miejsc na widowni oraz bezpiecznego opuszczenia kina po zakończeniu seansu filmowego,
- zwiększenie możliwości wyboru rodzaj siedzenia (leżaki, pufy, krzesła),

## 2. Wydarzenie kulturalne dla widzów młodszych do 14 roku życia – spektakl i animacje w formie online

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: dzieci z niepełnosprawnością słuchu, dzieci z trudnościami w poruszaniu się, dzieci z zaburzeniami ze spektrum autyzmu

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie okienka do podpisu,
- możliwość obsługi klienta na parterze budynku w miejscu specjalnie do tego wyznaczonym,
- udzielanie informacji telefonicznie i mailowo dla klientów, mających trudności z dostaniem się do urzędu (wiadomości mailowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku),
- zapewnienie co najmniej jednej toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, do której można dostać się bez pokonywania barier w postaci schodów, jeśli zaś są umożliwienie skorzystania z narzędzie tj. schodołaz; informacja obrazkowa (piktogram) mówiąca o obecności toalety,
- dostosowywanie cyfrowe dokumentów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

#### Rekomendowany:

- przeszkolenie pracowników z obsługi osób z niepełnosprawnościami (dotychczas przeszkolono dwie osoby),
- zapewnienie możliwości wypełnienia i wysłania wniosku w wersji elektronicznej w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,
- podejmowanie działań projektowych zmierzających do wdrożenia usługi e-urząd,
- stałe i systematyczne szkolenia pracowników urzędu w zakresie usług i udogodnień oraz obsługi osób z niepełnosprawnościami

# 3. Wydarzenie kulturalne dla dzieci starszych powyżej 14 roku życia i dorosłych

Użytkownicy o szczególnych potrzebach:  
Osoby z różnymi niepełnosprawnościami

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- zapewnienie materiałów informacyjnych i promocyjnych w języku łatwym do czytania,
- zapewnienie alternatywnych form kontaktu: e-mail lub SMS (m.in. dla g/Głuchych i słabosłyszących), telefoniczny (m.in. dla osób niewidomych),
- dostosowanie i oznakowanie budynku,
- zapewnienie czytelnych i kontrastowych tabliczek-piktogramy,
- oznaczenie stopni, toalet itp

### Rekomendowany:

- zapewnienie informacji o dostępności miejsca i wydarzenia na stronie internetowej instytucji kultury, oznakowanie czytelne i zrozumiałe w tym powiększona i prosta czcionka, zadbanie o kontrast,
- zapewnienie asystenta pomagającego w poruszaniu się domu kultury w tym w zajęciu miejsc na widowni,
- informacja o tym, jakie efekty specjalne np. świetlne, dźwiękowe będą wykorzystane w przedstawieniu

## 4. Usługi społeczne

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- informacja o dostępności miejsca i wydarzenia na stronie www,
- zapewnienie alternatywnych form kontaktu: e-mail lub SMS (m.in. dla g/Głuchych i słabosłyszących), telefoniczny (m.in. dla osób niewidomych)

#### Rekomendowany:

- dla osób niewidomych i słabowidzących zapewnienie: audiodeskrypcji na żywo, asysty w dotarciu na miejsce wydarzenia,
- dla osób słabowidzących zapewnienie możliwości wyboru miejsca, tam, gdzie najlepiej widać,
- dla osób z niepełnosprawnością ruchową zapewnienie możliwości asysty w celu dotarcia na miejsce,
- zapewnienie miejsce parkingowego dla osób z niepełnosprawnością,
- odpowiednie oznaczenie piktogramami dostępnych usług np. punktu informacyjnego, kasy, toalet,
- zapewnienie utwardzonego ciągu komunikacyjnego,
- zapewnienie toalety dla osób z niepełnosprawnością,
- zapewnienie bezpieczeństwa np. stosowanie najazdów na kable, barierok ochronnych

# 5

## 5. Wyszukanie i wybór materiałów bibliotecznych, odpowiadających na potrzeby czytelnika – za pomocą katalogu bibliotecznego

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby niewidome oraz niedowidzące, osoby z problemami słuchu, osoby z trudnościami w poruszaniu się, osoby starsze

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- możliwość komunikacji z bibliotekarzem za pomocą e-maili, sms-ów, telefonicznie

#### Rekomendowany:

- bibliotekarz o maksymalnie szerokich kompetencjach komunikacyjnych, np. posługiwanie się językiem migowym, umiejętność empatycznego nawiązania kontaktu z osobami z niepełnosprawnością intelektualną, ze spektrum autyzmu, z zaburzeniami psychicznymi; umiejętność kreatywnego odpowiadania na potrzeby użytkowników biblioteki,
- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy, zarówno w obszarze wiedzy, jak i tzw. kompetencji miękkich,
- stała dbałość o poprawne działanie elektronicznych kanałów komunikacji, bieżącą ich obsługę przez bibliotekarzy, oraz bieżącą informację o nich, co najmniej w treści Deklaracji Dostępności w stronie www biblioteki

## 6. Wypożyczanie materiałów bibliotecznych na nośniku fizycznym

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby niewidome oraz niedowidzące, osoby z problemami słuchu, osoby z trudnościami w poruszaniu się, osoby starsze

### Sposób zapewnienia dostępności:

#### Podstawowy:

- zapewnienie godziny otwarcia biblioteki, w tym wypożyczalni, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- zapewnienie funkcjonalnych podjazdów dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, dla osób z dziećmi w wózkach, osób z bagażem na kółkach,
- zapewnienie szerokich otworów drzwiowych i przejść pozbawionych progów, umożliwiających przemieszczanie się na wózku inwalidzkim, o kulach, z balkonikiem, z wózkiem dziecięcym, z bagażem na kółkach, z dużym plecakiem, itp.,
- stworzenie miejsca do bezpiecznego, chwilowego pozostawienia bagażu, wózka dziecięcego, itp.,
- możliwość wejścia z psem-przewodnikiem,
- oznakowanie drogi do toalety,
- czytelna i kompetentna komunikacja z bibliotekarzem, nakierowana na zaspokojenie zasadnych potrzeb użytkownika,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych

#### Rekomendowany:

- możliwość zwrotu materiałów bibliotecznych o nietypowej porze, np. poza godzinami pracy biblioteki,
- oznaczenie kontrastowo stopni schodów i podestów,
- dostęp do książek przystosowanych dla osób z dysfunkcją wzroku, np. z dużą czcionką, o bardzo białym papierze (kontrast), dostęp do książek mówionych (audiobooki), o treści odpowiadającej potrzebom użytkownika,
- stałe badanie potrzeb i możliwości użytkowników biblioteki w komunikacji z nimi i społecznością lokalną,
- rozwiązania funkcjonalne umożliwiające zwrot wypożyczonych materiałów (np. wrzutnia książek),
- zapewnienie stałe uzupełnianego księgozbioru książek z dużą czcionką i kontrastowym do druku papierem, oraz zbioru

audiobooków, adekwatnych treścią do potrzeb użytkowników konkretnej biblioteki,

- używanie w razie potrzeb udogodnień technicznych, np. aplikacja na smartfony, tłumacząca mowę i inne dźwięki na tekst pisany

# 7. Wypożyczanie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby niewidome oraz niedowidzące, osoby z problemami słuchu, osoby z trudnościami poruszania się, osoby starsze

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym wypożyczalni, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- bieżący kontakt z użytkownikami za pomocą poczty elektronicznej,
- brak zbędnych formalności w stosunku do czytelników wywiązujących się na bieżąco ze swoich zobowiązań czytelniczych, oraz deklarujących swoje szczególne potrzeby,
- dbałość o dobre funkcjonowanie sprzętu do odtwarzania bibliotecznych materiałów elektronicznych, ich aktualizację i/ lub cykliczną wymianę na nowsze modele,
- dbałość o bieżące uzupełnianie zbiorów elektronicznych, adekwatnych treściowo do potrzeb użytkowników biblioteki, w szczególności użytkowników tych zbiorów

### Rekomendowany:

- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi platform zewnętrznych, oferujących dostęp do ebooków, audiobooków i synchrobooków, w postaci: instrukcji na dostępnej zgodnie ze standardem WCAG 2.1 stronie internetowej biblioteki, instrukcji na plakatach, ulotkach w przestrzeni biblioteki, instrukcji bezpośrednio udzielonej przez kompetentnego bibliotekarza,
- wyposażenie biblioteki w sprawne urządzenia do korzystania z elektronicznych materiałów bibliotecznych, i wypożyczanie ich wraz z instrukcją obsługi i nagranyymi materiałami bibliotecznymi,
- zapewnienie materiałów instruktażowych dla użytkowników,
- umożliwienie wgrania na własny sprzęt użytkownika wybranych materiałów bibliotecznych, przy zachowaniu praw autorskich i innych praw, stosowanych w takich przypadkach,
- - zapewnienie sprzętu i kompetentnej kadry do obsługi czytelników, potrzebujących skorzystać z tego typu materiałów bibliotecznych,

# 8. Udostępnianie materiałów bibliotecznych istniejących fizycznie

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym czytelnia/ informatorium, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
  - zapewnienie funkcjonalnych podjazdów dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, dla osób z dziećmi w wózkach, osób z bagażem na kółkach,
  - szerokie otwory drzwiowe i przejścia pozbawione progów, umożliwiające przemieszczanie się na wózku inwalidzkim, o kulach, z balkonikiem, z wózkiem dziecięcym, z bagażem na kółkach, z dużym plecakiem, itp.,
  - zapewnienie miejsca do bezpiecznego, chwilowego pozostawienia bagażu, wózka dziecięcego, itp.,
  - możliwość wejścia z psem-przewodnikiem,
  - oznakowanie drogi do toalety,
- udostępnienie materiałów bibliotecznych w sposób adekwatny do potrzeb osób o szczególnych potrzebach,
  - czytelna i kompetentna komunikacja z bibliotekarzem, nakierowana na zaspokojenie zasadnych potrzeb użytkownika

### Rekomendowany:

- oznaczenie kontrastowo stopni schodów i podestów,
- przygotowanie materiałów bibliotecznych przez bibliotekarza na biurku, gdzie osoba o trudnościach w poruszaniu się będzie miała zapewnioną dla siebie i materiałów maksymalnie szeroką i wygodną przestrzeń,
- zapewnienie odpowiedniego (nie ośniewającego i nie zbyt słabego) oświetlenia ogólnego i kierunkowego,
- udostępnienie wraz z materiałami przyrządów pomocniczych, typu lupy, folie, linijki powiększające,
- udostępnienie skanera lub wykonanie skanu przez bibliotekarza w celu udostępnienia treści osobom z orzeczoną dysfunkcją wzroku,



# 9. Wypożyczanie materiałów bibliotecznych w formie elektronicznej

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- godziny otwarcia biblioteki, w tym czytelnia/ informatorium, w dniach i godzinach dogodnych dla większości użytkowników biblioteki,
- dbałość o dobre funkcjonowanie sprzętu do udostępniania bibliotecznych materiałów elektronicznych, ich aktualizację i/ lub cykliczną wymianę na nowsze modele,
- dbałość o bieżące uzupełnianie zbiorów elektronicznych, adekwatnych treściowo do potrzeb użytkowników biblioteki, w szczególności użytkowników tych zbiorów,
- funkcjonalna łazienka z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami,
- informacja o możliwości wejścia z psem-przewodnikiem

### Rekomendowany:

- posiadanie przez bibliotekę sprawnych urządzeń do korzystania z elektronicznych materiałów bibliotecznych,
- zapewnienie działań i materiałów instruktażowych dla użytkowników,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych,
- posiadanie przez przynajmniej część komputerów bibliotecznych dostępnych dla czytelnika udogodnień ułatwiających/umożliwiających korzystanie z nich przez użytkowników o szczególnych potrzebach, np. użytkowników z dysfunkcją wzroku - np. klawiatura o dużej czcionce i w kontrastowych kolorach (żółć i czerń) oraz program udźwiękwiający system komputerowy, wraz z dostępnymi słuchawkami, które zapewnią ciszę potrzebną pozostałym użytkownikom biblioteki,
- stałe badanie potrzeb i możliwości użytkowników biblioteki w komunikacji z nimi i społecznością lokalną,
- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi platform zewnętrznych, oferujących dostęp do materiałów bibliotecznych tylko na miejscu w bibliotece, w szczególności instruktaż przeprowadzony przez kompetentnego bibliotekarza

# 10. Udostępnienie urządzeń/sprzętów elektronicznych, m. in. z dostępem do Internetu i pomoc w realizacji usług z wykorzystaniem tych urządzeń

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- udostępnienie sprawnego i funkcjonalnego sprzętu, typu kserokopiarka, komputer, drukarka (również kolorowa), skaner,
- zapewnienie potrzebnego instruktażu przez infografiki, plakaty, wskazówki udzielane bezpośrednio przez bibliotekarza,
- zapewnienie bieżącej pomocy bibliotekarza, gdy szczególne potrzeby użytkownika utrudniają lub uniemożliwiają samodzielne wykorzystanie sprzętu i zaspokojenie swoich potrzeb,
- zapewnienie sprawnego i funkcjonalnego sprzętu i kompetentnej kadry do obsługi użytkowników,
- zapewnienie asystenta osób niepełnosprawnych

### Rekomendowany:

- zapewnienie koniecznej instrukcji obsługi sprzętu, w szczególności instruktaż przeprowadzony przez kompetentnego bibliotekarza, a w razie potrzeby bieżąca pomoc w wykonaniu konkretnych działań na bibliotecznych urządzeniach,
- stałe podnoszenie kompetencji komunikacyjnych bibliotekarzy, zarówno w obszarze wiedzy, jak i tzw. kompetencji miękkich

# 11. Wystawy

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- wystawa umieszczona na linii wzroku osób, do których jest głównie adresowana (np. niżej, gdy jest adresowana do dzieci)

### Rekomendowany:

- zadbanie o przestrzeń wystawienniczą (na poziomie funkcjonalnym i architektonicznym), aby była możliwość wyeksponowania treści na optymalnym dla użytkowników poziomie i z możliwością skrócenia odstępów w przestrzeni między wystawianą treścią a odbiorcą,
  - zadbanie o optymalne oświetlenie przestrzeni wystawienniczej i poszczególnych wystawianych obiektów (światło silne, ale rozproszone, wszystkie powierzchnie matowe nie powodujące olśnienia i refleksów),
  - zadbanie o kontrast wizualny między tłem wystawy (np. ściany, podłogi, antyramy, pass-partout) a treściami wystawianymi,
  - prezentacja wystawy w Internecie w standardzie WCAG 2.1,
- wystawa umieszczona w miejscu, gdzie jest odpowiednie oświetlenie, bez potrzeby wysiłania wzroku, ani bez efektu olśnienia i odbijających się refleksów,
  - prezentowanie wystawy równolegle w przestrzeni biblioteki oraz na stronie www i w mediach społecznościowych, przy zachowaniu standardów WCAG 2.1

# 12. Lekcje biblioteczne, inne zajęcia edukacyjno-kulturalne dla dzieci i młodzieży

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- dopasowanie przekazywanych treści i organizacja lekcji bibliotecznej/zajęć edukacyjno-kulturalnych (w tym organizacja przestrzeni bibliotecznej) do potrzeb osób w nich uczestniczących, szczególnie tych osób, których rodzice/opiekunowie/nauczyciele wskazali na istnienie szczególnych potrzeb konkretnych osób lub grup dzieci i młodzieży,
- bieżąca komunikacja z rodzicami, opiekunami, nauczycielami, odpowiedzialnymi za osoby lub grupy dzieci i młodzieży biorące udział w lekcji bibliotecznej/zajęciach edukacyjno-kulturalnych – na etapie przygotowywania lekcji/zajęć, w trakcie jej trwania (i korekta na bieżąco poszczególnych elementów lekcji/zajęć), oraz po jej zakończeniu (w postaci informacji zwrotnych, pozwalających w przyszłości lepiej przeprowadzić podobne lekcje/zajęcia z osobami o tych samych lub podobnych potrzebach),
- zapewnienie dostępności architektonicznej i funkcjonalnej poszczególnym grupom dzieci i młodzieży (np. przyjazne, nieduże i lekkie meble dla młodszych dzieci, łazienka dopasowana do potrzeb dzieci i/lub osób o niskim wzroście),
- dostępność organizacyjno-logistyczna – np. wybór odpowiedniej pory lekcji, przykładowo przeprowadzenie lekcji w warunkach ciszy poza czasem udostępniania zbiorów – dla osób z deficytami w zakresie koncentracji; przeprowadzenie lekcji przez bibliotekarza poza budynkiem biblioteki (w przedszkolu, szkole), gdy grupa dzieci z różnych przyczyn nie ma możliwości przyjść do biblioteki,

### Rekomendowany:

# 13. Konkursy

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- zapewnienie łatwego dostępu do informacji o konkursie, oraz o wynikach rozstrzygnięcia konkursu,
- regulamin zapewniający maksymalne włączenie różnych grup użytkowników biblioteki,
- elastyczność w formach przyjmowania prac konkursowych (np. drogą elektroniczną, przez dostarczenie do biblioteki w formie fizycznej, inne),
- zapewnienie maksymalnie pełnej informacji o konkursie i jego wynikach, przez informacje w przestrzeni biblioteki (plakaty, zaproszenia, informacje ustne przekazywane przez bibliotekarzy), w przestrzeni miasta/regionu, oraz na stronach internetowych i w mediach społecznościowych biblioteki oraz współpracujących z biblioteką instytucji/organizacji -w standardzie WCAG 2.1

### Rekomendowany:

# 14. Spotkania autorskie, literackie, warsztaty, spotkania klubu książki, klubu zainteresowań, akcje i projekty promujące czytelnictwo

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- dostęp do informacji o spotkaniu lub akcji organizowanej przez bibliotekę, w tym do informacji o zapewnieniu dostępności dla osób o szczególnych potrzebach,
- dostęp do spotkania lub akcji organizowanej przez bibliotekę i/ lub do sprawozdania ze spotkania lub akcji – w trybie online,
- zapewnienie maksymalnie pełnej informacji o spotkaniu/ warsztatach/akcji, przez informacje w przestrzeni biblioteki (plakaty, zaproszenia, informacje ustne przekazywane przez bibliotekarzy), w przestrzeni miasta/regionu, oraz na stronach internetowych i w mediach społecznościowych biblioteki oraz współpracujących z biblioteką instytucji/organizacji – w standardzie WCAG 2.1,
- otwartość na zapotrzebowania zgłaszane przez użytkowników o szczególnych potrzebach (np. przez zapewnienie asystenta osoby niepełnosprawnej, dopasowanie godzin planowanego spotkania, itp.),
- zapewnienie dostępności architektonicznej i funkcjonalnej w bibliotece, oraz w miejscu odbywania się danego spotkania/ wydarzenia, poszczególnym grupom odbiorców, w szczególności o łatwy dostęp do łazienki z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami i/lub dla dzieci/osób o niskim wzroście,
- zadbanie o odpowiednie nagłośnienie podczas spotkania/ wydarzenia (mikrofon i głośniki z przetestowanymi w danym pomieszczeniu parametrami), tak aby wszyscy uczestnicy spotkania wzajemnie dobrze się słyszeli, ale też nie doświadczali nagłych i nieprzyjemnych efektów dźwiękowych,
- funkcjonalna łazienka z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami,
- informacja o możliwości wejścia z psem-przewodnikiem

### Rekomendowany:

- umieszczenie czytelnej informacji odnośnie zadbania o dostępność dla osób o szczególnych potrzebach – jeśli zostały podjęte takie działania (np. obecność tłumacza języka migowego),
- zadbanie o dobrą jakościowo transmisję online z wydarzenia (w trybie live), oraz o archiwizację nagrania i umieszczenie go na stronie internetowej biblioteki i/lub w mediach społecznościowych,

# 15. Usługa informacyjna

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- dostęp do informacji maksymalnie czytelnej, precyzyjnej, adekwatnej do potrzeb informacyjnych użytkowników biblioteki, w tym osób o szczególnych potrzebach,
- dostęp do informacji przekazywanej różnymi sposobami i kanałami dostępu (piktogramy, tablice informacyjne, plakaty, banery, itp., oraz internetowo przez stronę www, media społecznościowe, aplikacje na smartfony, itp.),
- spójny dla całej instytucji system piktogramów,
- piktogramy zamontowane w miejscach i na wysokościach takich, aby były widoczne i miały wartość informacyjną dla użytkowników biblioteki, zwłaszcza osób o szczególnych potrzebach,
- plakaty, banery, itp. czytelne przez zastosowany kontrast, odpowiednią czcionkę (bezszerzyfową), wielkość liter, umieszczenie na wysokości optymalnej dla użytkowników biblioteki, o treści sformułowanej w sposób maksymalnie prosty,
- strona internetowa, strony w mediach społecznościowych, treści w aplikacjach spełniające standardy WCAG 2.1 (m.in. możliwość włączenia większego kontrastu, powiększenia czcionki, zamieszczony opis grafik czy zdjęć, dający możliwość odczytu przez program udźwiękawiający system komputerowy; teksty pisane prostym językiem, uzupełnienie treści pisanych piktogramami),

### Rekomendowany:

- tablice/tabliczki/napisy informacyjne – czytelne przez zastosowany kontrast, odpowiednią czcionkę (bezszerzyfową), wielkość liter, umieszczenie na wysokości optymalnej dla użytkowników biblioteki, na tle/materiale matowym, i przy oświetleniu nie powodującym olśnień i refleksów,
- zapewnienie systemu piktogramów spójnego dla całego miasta/regionu, funkcjonujący w instytucjach obsługujących użytkowników o szczególnych potrzebach,
- uzupełnianie w miarę możliwości i potrzeb użytkowników sposobów informowania o nowe formy, np. kody QR czytywane w wybranych przestrzeniach biblioteki, np. na wystawach, czy teksty pisane alfabetem Braille’a i/lub tyflografiki towarzyszące poszczególnym tablicom lub napisom informacyjnym

# 16. Działalność wydawnicza

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

## Sposób zapewnienia dostępności:

### Podstawowy:

- dostępność różnych form wydawniczych, najlepiej dopasowanych do szczególnych potrzeb użytkowników (np. audiobooki dla osób z dysfunkcją wzroku)

### Rekomendowany:

- informacja przez zwykłe kanały informacyjne biblioteki o możliwościach dostępu do wydawnictw biblioteki,
- dążenie, po dokonanej analizie potrzeb użytkowników, do wydawania poszczególnych materiałów w różnych formach wydawniczych, np. książka/ informator/broszura tradycyjna, ebook, audiobook, inne,
- zadbanie o czytelną informację o dostępnych formach wydawnictw bibliotecznych, oraz o sposobach dostępu do nich (zakup, dostęp online, inne) poprzez zwykłe kanały informacyjne biblioteki (np. plakaty, strona internetowa, itp.) oraz przez bezpośrednią komunikację z bibliotekarzem



## 17. Prowadzenie stron internetowych, profili w mediach społecznościowych np. na Facebooku

## 18. Spektakl teatralny

Użytkownicy o szczególnych potrzebach: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze, dzieci

### Sposób zapewnienia dostępności:

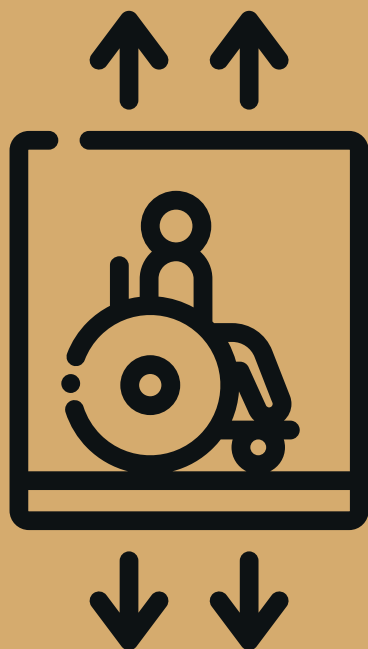
#### Rekomendowany:

- opatrywanie zdjęć tekstem alternatywnym,
- umieszczanie wyraźnych i zrozumiałych informacji,
- dopasowywanie zdjęć do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

#### Rekomendowany:

- zapewnienie audiodeskrypcji spektaklu,
- dostosowanie wizualnej warstwy scenografii do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie systemu audio dostosowanego dla osób z niepełnosprawnościami,
- dostosowanie godzin prezentacji, by nie sprawiały problemu dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zapewnienie transportu

# Audyty architektoniczne budynku dotyczący dostępności. Rekomendacje do modelowego audytu dostępności



## Cele i założenia audytu dostępności

Wiele budynków użyteczności publicznej w Polsce takie jak budynki urzędów, domów kultury, szkół ośrodków pomocy społecznej, bibliotek to budynki wybudowane wiele lat temu, w czasie, gdy dostosowania dla osób o specjalnych potrzebach nie były wymagane. Budynki te są użytkowane do dnia dzisiejszego, ale wraz ze zmieniającym się prawem, a także zwłaszcza zmieniającą się świadomością społeczną wymagają zwiększenia ich dostępności i dostosowania do potrzeb osób o specjalnych potrzebach takich jak osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, rodzice z małymi dziećmi.

Zgodnie z rządowym Programem Dostępność Plus na lata 2018 – 2025 dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby o szczególnych potrzebach, w tym indywidualnych, wynikających z braku pełnej sprawności. Dostępność dotyczy w szczególności:

- osób na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- osób niewidomych i słabo widzących;
- osób głuchych i słabo słyszących;
- osób głuchoniewidomych;
- osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- osób starszych i osłabionych chorobami;
- kobiet w ciąży;
- osób z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- osób mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- osób o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, towarem.

Nie można zlikwidować barier w budynku, jeśli niewiele się o nich wie, nie interesuje się tym dla kogo są one barierami oraz jakie elementy stanowią szczególne utrudnienia oraz jakich grup odbiorców dotyczą. Instalacja windy nie na wiele się zda, jeśli wejście do niej będzie wymagało pokonania kilku schodów lub wysokiego progu. Bez dobrych oznaczeń wewnątrz budynku wszyscy będą mieli trudności w poruszaniu się po nim. Oprócz likwidacji barier dla osób z niepełnosprawnością ruchową, trzeba też pamiętać o potrzebach osób głuchych, niewidomych, ale też na przykład seniorów czy też rodziców z małymi dziećmi. Dlatego przeprowadzenie audytu dostępności architektonicznej jest niezbędne nie tylko z przyczyn formalnych, ale też po to, by przeprowadzana później inwestycja i dostosowania miały sens i długo służyły jak największej grupie odbiorców. Audyt dostępności warto przeprowadzić, aby przyszłe inwestycje i dostosowania były adekwatne do potrzeb odbiorców, jest on także dokumentem niezbędnym w naborze wniosków o udzielenie pożyczki z Funduszu Dostępności.

Audyt dostępności to, według definicji używanej przez Bank Gospodarstwa Krajowego, analiza określająca zakres inwestycji zwiększającej dostępność budynków dla osób o szczególnych potrzebach. W wyniku jej przeprowadzenia powinien powstać katalog działań, które będą prowadzić do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami lub jej poprawy w danym budynku.

Audyt może przeprowadzić sam podmiot, właściciel lub użytkownik budynku, ale może też zlecić to zewnętrznemu wykonawcy.

Główną zasadą sporządzania audytu dostępności jest zasada przyjazności przestrzeni dla każdego użytkownika.

W potocznym rozumieniu audyt dostępności to identyfikowanie elementów, które utrudniają dostanie się do budynku i poruszanie się po nim przez osoby o specjalnych potrzebach np. osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, rodzice z dziećmi w wózkach, a następnie likwidowanie tych utrudnień poprzez zastosowanie takich rozwiązań jak windy, podjazdy, poręcze i toalety dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Warto

jednak do zagadnienia audyt podejść bardziej kompleksowo. Warto rozumieć dostępność nie tylko brak błędów i utrudnień komunikacyjnych, ale także jako przyjazność przestrzeni dla każdego użytkownika. Stworzeniu tej przyjaznej dla każdego przestrzeni sprzyjają zasady uniwersalnego projektowania.

# 1. Zasady uniwersalnego projektowania

Projektowanie uniwersalne[1] stawia na pierwszym miejscu użytkownika, zwiększając dostępność usług, przedmiotów i obiektów, która jest warunkiem zapewnienia równości szans osób z niepełnosprawnościami. Realizując audyt dostępności warto korzystać z 30 reguł dostępności:

## 1. Użyteczność dla osób o różnej sprawności

Za użyteczne rozwiązania uważa się takie, z których mogą korzystać jednocześnie wszyscy, bez względu na możliwości funkcjonalne użytkownika, tj. gdy jest to możliwe, użytkowanie powinno być identyczne dla wszystkich, a jeśli nie jest to możliwe, należy zastosować użytkowanie ekwiwalentne (reguła 1a); unikanie rozwiązań, które pogłębiałyby segregację i stygmatyzację (1b); należy zapewnić, aby użytkowanie nie naruszało prywatności, bezpieczeństwa i poczucia pewności oraz realizowane było na równi z innymi użytkownikami (1c); projekt powinien być atrakcyjny dla wszystkich (1d).

## 2. Elastyczność w użytkowaniu

Wskazuje, że projekt uwzględni szeroki zakres indywidualnych preferencji i możliwości użytkownika, tj. zapewnia wybór metody użytkowania (2a); umożliwia użytkowanie przez osoby lewo-

i praworęczne (2b); ułatwia użytkownikowi dokładność i precyzję korzystania

z projektowanego rozwiązania (2c); zapewnia możliwość skorzystania w różnym tempie, w zależności od percepcji i mobilności użytkownika (2d).

## 3. Proste i intuicyjne użytkowanie

Konieczność zastosowania takich rozwiązań, które będą intuicyjne w użytkowaniu i będą uwzględniały doświadczenie, wiedzę, umiejętności językowe lub aktualne możliwości koncentracji użytkownika, tj. eliminują zbędną złożoność i skomplikowanie projektu (3a); zwiększają możliwości intuicyjnego korzystania z rozwiązania (3b); przy korzystaniu uwzględniają w maksymalnym zakresie umiejętności użytkownika (w czytaniu, pisaniu czy zdolności językowe) (3c); uwzględniają priorytety informacji (3d); zapewniają skuteczną informację (zwrotną) podczas użytkowania i po jego zakończeniu (3e).

## 4. Czytelna informacja

Konieczność zastosowania informacji z uwzględnieniem zakresów percepcji człowieka i warunków otoczenia, tj. do przekazywania istotnych informacji należy: stosować piktogramy, informację

dotykową i głosową (4a); zapewnić odpowiedni kontrast dla informacji, z uwzględnieniem warunków otoczenia (4b); zmaksymalizować czytelność istotnych informacji (4c); rozróżnić informację w zakresie orientacji przestrzennej i sposobu korzystania (4d); zapewnić możliwość dostępu do informacji poprzez urządzenia będące w dyspozycji osób z ograniczeniami sensorycznymi (4e).

## 5. Tolerancja na błędy

Należy minimalizować zagrożenia i przypadkowe negatywne konsekwencje podczas użytkowania rozwiązań technicznych i przestrzennych, tj. stosować rozwiązania i ich lokalizację w taki sposób, aby były dostępne, a jednocześnie eliminować wszelkie zagrożenia w czasie użytkowania (5a); wprowadzać czytelne ostrzeżenia o zagrożeniach lub możliwości popełnienia błędu (5b); stosować rozwiązania cechujące się pewnością bezpieczeństwa użytkowania (5c); ograniczyć czynności, które powodują znużenie i wymagają skupienia podczas użytkowania (5d).

## 6. Wygodne użytkowanie bez wysiłku

Konieczność stosowania takich rozwiązań, które nie powodują nadmiernego wysiłku podczas

użytkowania, tj. pozwalają użytkownikowi zachować naturalną pozycję ciała (6a); nie wymagają użycia nadmiernej siły podczas użytkowania (6b); należy zminimalizować konieczność powtarzania czynności podczas użytkowania (6c) oraz zminimalizować konieczność stałego wysiłku fizycznego (6d).

## 7. Wielkość i przestrzeń odpowiednie dla dostępu i użytkowania

Konieczność zapewnienia odpowiedniej przestrzeni do wykonania danego działania, z uwzględnieniem możliwości funkcjonalnych człowieka, w tym ograniczeń w mobilności i percepcji oraz pozycji ciała (na stojąco lub siedząc), tj. należy: zapewnić pole widzenia dla dowolnej pozycji ciała (7a); umożliwić dostęp i skorzystanie z rozwiązania z pozycji siedzącej (np. na wózku inwalidzkim) lub stojącej, uwzględniając szeroki zakres wzrostu użytkownika (7b); uwzględnić warunki ergonomiczne dłoni przy konstruowaniu uchwytów i elementów sterowania urządzeniami (7c); zapewnić odpowiednią przestrzeń do korzystania z rozwiązań przez użytkowników posługujących się osobistymi urządzeniami wspomagającymi mobilność lub percepcję czy wymagających pomocy osobistej (opiekuna, asystenta) (7d).

## 8. Percepcja równości

Równoprawny dostęp do środowiska, korzystania ze środków transportu, produktów i z usług powszechnych lub powszechnie zapewnianych, w taki sposób, aby nie powodowało to sytuacji, gdy korzystający z nich czuje się w jakikolwiek sposób dyskryminowany czy stygmatyzowany. Odnosi się to do sytuacji, gdy indywidualna ocena rozwiązania może wpływać na postrzeganie siebie, jak również postrzeganie przez innych naszych różnic fizycznych czy niepełnosprawności jako cech dyskryminujących lub niewspółmiernie wyróżniających.

# 2

## 2. Audyt dostępności a zagadnienia prawne

Podstawą audytu jest stwierdzenie zgodności z ogólnie przyjętymi parametrami i obowiązującymi prawnie standardami. Przystępując do audytu dostępności należy zapoznać się z następującymi dokumentami:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
2. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (z późn. zm.);
3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 czerwca 2010 roku w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów;
4. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 roku w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy;
5. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku Prawo budowlane Dz. U. 1994 Nr 89 poz. 41;
6. Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020 dostępne na stronie Funduszy Europejskich w zakładce Fundusze bez barier - Dostępność Plus.

7. Wytyczne sporządzania audytu dostępności w celu uzyskania pożyczek na realizację przedsięwzięć z zakresu zapewnienia lub poprawy dostępności budynków mieszkalnictwa wielorodzinnego, budynków użyteczności publicznej oraz budynków zamieszkania zbiorowego w ramach Funduszu Dostępności (wytyczne obowiązują wnioskodawców w ramach Funduszu Dostępności).

Głównym celem standardów dostępności dla polityki spójności 2014-2020 (pkt 6) jest zapewnienie, że osoby z niepełnosprawnościami będą miały na równi z osobami pełnosprawnymi dostęp do funduszy europejskich w zakresie:

- a. udziału
- b. użytkowania
- c. zrozumienia
- d. komunikowania się
- e. skorzystania z ich efektów.

Standardy uwzględniają potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w szczególności osób:

- a. z niepełnosprawnością ruchową
- b. niewidomych i słabowidzących
- c. głuchych i słabosłyszących
- d. z niepełnosprawnością

intelektualną

- e. z zaburzeniami lub chorobami psychicznymi.

Dobrze przeprowadzony audyt to nie tylko sprawdzenie, czy drzwi są odpowiednio szerokie lub czy pochylnia jest odpowiednio skonstruowana, czy łazienka i toaleta są użyteczne i funkcjonalne dla osoby z niepełnosprawnością czy też dziecka. Są elementy audytu wymagające nie tyle znajomości przepisów, co wyobraźni i doświadczenia audytora. Badając dany obiekt, audytor musi być w stanie przewidzieć, jak będą w nim funkcjonować ludzie. Dotyczy to choćby oznaczeń w alfabecie Braille'a dla osób niewidomych. Nie wystarczy samo ich umieszczenie, muszą znajdować się w odpowiednich miejscach, tak by rzeczywiście spełniały swoją rolę. Niezbędna jest też wiedza na temat tworzenia przestrzeni uniwersalnych, przyjaznych różnym użytkownikom.

# 3

## 3. Rekomendowany sposób przeprowadzenia audytu dostępności

### 1. Określenie obiektu audytu.

Ustalenie, co chcemy audytować, cały budynek czy jego część, np. tylko jedno piętro lub pomieszczenie.

### 2. Przygotowanie informacji na temat obiektu.

Jakiej jest wielkości, jakie pełni funkcje, kto z niego korzysta, jakie procedury w nim panują (dotyczące korzystania, pracy w nim, jak również np. procedury dotyczące ewakuacji). Analiza nie powinna obejmować jedynie budynku, ale także otoczenie, plac na którym stoi, drogi dojścia i dojazdu, dostępność komunikacji publicznej, dostępność miejsc parkingowych w tym dla osób o specjalnych potrzebach np. osób z niepełnosprawnościami, kobiet w ciąży, rodziców z małymi dziećmi.

### 3. Przyjęcie perspektywy osób korzystających z budynku.

Najlepiej jest zaprosić do udziału w audycie użytkowników także tych ze specjalnymi potrzebami. Ważne jest także, aby skupić się na funkcjonalności budynku z perspektywy osób z niego korzystających w tym gości i pracowników.

### 4. Wizja lokalna.

W audytowanym obiekcie grupa

audytująca (ekspersi i użytkownicy) powinni zacząć wizję lokalną budynku/pomieszczenia od wejścia do budynku lub dojścia do budynku oraz całą komunikację poziomą i pionową wewnątrz budynku. Należy przyrzeć się układowi pomieszczeń, szerokości drzwi, wielkości korytarzy, parametrom schodów, dostępności łazienek i toalet, itd. To wszystko trzeba przeanalizować, mając na uwadze nie tylko użytkowników poruszających się na wózkach czy z niepełnosprawnością wzroku, ale też seniorów, rodziców z dziećmi czy też kurierów wnoszących do budynku ciężkie paczki, czy też dostawców. Nie wolno też zapominać o dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu i takich rozwiązaniach, jak pętle indukcyjne czy usługa tłumacza języka migowego, oraz usługi oferowane przez internet.

### 5. Uwzględnienie potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, chorobami psychicznymi czy autyzmem.

Kluczem jest przyjazność sensoryczna przestrzeni – na przykład kolory ścian, jak również akustyka i układ pomieszczeń, oznaczenia ewakuacyjne, szerokie przejścia itp.

### 6. Wsparcie eksperta.

Nie wystarczy, żeby wizja lokalna po danym obiekcie została wykonana

przez osobę poruszającą się na wózku, głuchą i niewidomą warto, aby uczestniczył w niej także ekspert/audytor posiadający doświadczenie w wykonywaniu audytów dostępności. Nawet w obrębie jednej niepełnosprawności potrzeby i trudności różnych osób mogą być naprawdę różne. Dlatego spostrzeżenia samych użytkowników należy uzupełnić o doświadczenie eksperta, który ma wiedzę o różnych potrzebach i trudnościach, a także o tym, jak wyjść im naprzeciw. W przypadku budynków należących do instytucji publicznych czy wspólnot samorządowych warto, aby w audycie uczestniczyła osoba odpowiedzialna za infrastrukturę.

### 7. Dokumentacja fotograficzna i/lub filmowa.

W trakcie wizji lokalnej budynku jest wykonywana dokumentacja fotograficzna oraz pomiary np. szerokości drzwi, korytarzy, wysokości włączników, klamek, wieszaków, itp.

### 8. Raport.

Wynikiem przeprowadzonego audytu jest raport z określeniem poziomu dostępności. Poziomą dostępności może być określony za pomocą liter alfabetu A+ -A-B-C-D gdzie A+ oznacza budynek o najwyższym poziomie dostępności, natomiast

# 3

## 3. Rekomendowany sposób przeprowadzenia audytu dostępności

D budynek niedostępny dla osób o specjalnych potrzebach. Audyt powinien także zawierać listę błędów i barier do zlikwidowania oraz propozycje/sugestie, w jaki sposób te błędy i bariery w dostępności mogą być zniwelowane, tak aby zwiększyć dostępność danej przestrzeni. Proponowane rozwiązania powinny być adekwatne do przestrzeni i mogą być stosowane sugestie wariantowe.

### 9. Informowanie o wynikach audytu.

Warto po przeprowadzeniu audytu omówić jego wyniki z zainteresowanymi użytkownikami i osobami biorącymi udział w wizji lokalnej, tak aby mieli świadomość zidentyfikowanych wspólnie barier oraz skonsultować z nimi zaproponowane rozwiązania.

### 10. Wsparcie poaudytowe.

Szczególnie istotne jest wsparcie poaudytowe i współpraca przy samej likwidacji barier – po to, by na bieżąco udzielać rad i wskazówek, a także wyszukiwać nowe rozwiązania, sposoby likwidacji barier, gdy okaże się, że te wcześniej zaproponowane z jakiegoś powodu nie mogą być zrealizowane np. z powodu ograniczeń finansowych lub technicznych.



# 4. Rekomendowane elementy audytu dostępności

„Wytyczne sporządzenia audytu dostępności w celu uzyskania pożyczek na realizację przedsięwzięć z zakresu zapewnienia lub poprawy dostępności budynków mieszkalnictwa wielorodzinnego, budynków użyteczności publicznej oraz budynków zamieszkania zbiorowego w ramach Funduszu Dostępności” dostępne na stronie [ww.bgk.pl](http://ww.bgk.pl) opisują elementy, z których powinien składać się audyt dostępności niezbędny do ubiegania się o pożyczkę w ramach Funduszu Dostępności. Elementy te można zastosować także do audytów stosowanych w innych celach. Oczywiście katalog tych elementów może być rozszerzany w miarę potrzeb i dostosowywany do szerszej niż osoby z niepełnosprawnościami grupy użytkowników.

Audyt dostępności powinien składać się z następujących części:

1. Dane ogólne
2. Identyfikacja barier utrudniających/ uniemożliwiających korzystanie z budynku:
  - 2.1. Otoczenie i strefa wejściowa do budynku
  - 2.2. Komunikacja pionowa i pozioma w budynku
  - 2.3. Inne bariery dostępności budynku
3. Opis działań poprawiających dostępność budynku
  - 3.1. Otoczenie i strefa wejściowa do budynku
    - 3.1.1. Dostosowanie systemu domofonów
  - 3.2. Komunikacja pionowa i pozioma w budynku
    - 3.2.1. Budowa pochylni
    - 3.2.2. Montaż platform pionowych i ukośnych
    - 3.2.3. Budowa/montaż dźwigu osobowego
  - 3.3. Inne przedsięwzięcia
4. Dokumentacja zdjęciowa

# 5. Doświadczenia Hajnówki w realizacji audytów dostępności:

W projekcie „Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera” wykonano następujące audyty dostępności:

1. Audyt dostępności budynku Urzędu Miasta Hajnówka przy ulicy Aleksego Zina 1,
2. Audyt dostępności budynku Hajnowskiego Centrum Kultury przy ulicy Tamary Sołoniewicz 4,
3. Audyt dostępności budynku Miejskiej Biblioteki Publicznej im. dr Tadeusza Rakowieckiego w Hajnówce przy ulicy 3 Maja 45,
4. Audyt dostępności budynku dworca kolejowego w Hajnówce, w którym mieści się Hajnówka Centralna – stacja kultury przy ulicy Dworcowej.<sup>1</sup>

Przydatne poradniki dostępne na stronie Funduszy Europejskich w zakładce Fundusze bez barier - Dostępność Plus.

---

<sup>1</sup> Koncepcja została stworzona przez amerykańskiego architekta Ronalda Mace'a (1941–1998) i początkowo odnosiła się do projektowania architektonicznego.

## PARTNERZY PROJEKTU

Ośrodek Wspierania Organizacji Pozarządowych  
Gmina Miejska Hajnówka  
Miejska Biblioteka Publiczna im. Tadeusza Rakowieckiego w Hajnówce  
Hajnowski Dom Kultury  
Stowarzyszenie Kulturalne Poczłówka  
Partnerzy ponadnarodowi: Pro Loco Matera i AC Matera



**OWWOP**

Standardy opracowane w ramach projektu Hajnówka dostępna – program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera