

OPINIE I KOMENTARZE FRDL

OPINIA nr 14/2022

KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI

Michał Piwek

Słowem wstępu...

Osobiście spotkałem się ze stwierdzeniami, że osoby niepełnosprawne[1] mają już wiele udogodnień, posiadają swoje prawa, więc o co tak naprawdę chodzi? Wejście w życie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz jej poszczególne wdrożenia – zarówno przepisów w zakresie podstawowym, jak i przepisów przejściowych, pomimo braku zmian samej ustawy, od samego początku przysparzało wielu problemów, inicjowało mnóstwo pytań, a wręcz wywoływało negatywne opinie. Kluczem do zrozumienia działania ujętego we wskazanej ustawie jest zrozumienie, kim zgodnie z wolą ustawodawcy jest osoba ze szczególnymi potrzebami. Spotkałem się z głosami, iż omawiany problem jest niszowy, że w przypadku samorządów należy skupić się raczej na bieżącej obsłudze mieszkańców czy na realizacji inwestycji. Problem dostępności postrzegany jest jako zagadnienie mniej istotne, a jeśli rzeczywiście trzeba będzie się z nim zmierzyć to „coś się wtedy wymyśli”. Tak, coś się wymyśli, ale chyba lepszym podejściem jest już teraz zapobiegać, niż później improwizować.

W poniższym tekście postaram się scharakteryzować problemy, jakie napotkałem podczas mojej pracy w urzędzie gminy jako Koordynator ds. dostępności. Spróbuję także podpowiedzieć rozwiązania, które zostały, bądź zostaną przyjęte w celu wdrożenia przepisów ustawy w moim urzędzie. Odniosę się ponadto do opinii innych moich współpracowników. Skupię się co prawda na konkretnych przepisach ustawy, definicjach i wytycznych, ale podejść jednocześnie do omawianego tematu z perspektywy praktyka, pracownika jednostki samorządu terytorialnego.

[1] Postępując się sformułowaniem „osoby niepełnosprawne” będę miał w opracowaniu na myśli „osoby z niepełnosprawnościami” oraz te, ze szczególnymi potrzebami. Pozostaną przy starszym nazewnictwie z uwagi na to, że jest ono używane w większości aktów normatywnych. Zdaję sobie jednak sprawę z tego, iż sformułowanie „osoby z niepełnosprawnościami” znacznie lepiej pasuje do dzisiejszych czasów i cechuje je większy szacunek wobec osób, o których mówimy.

Osobiście uważam, że najlepszym rozwiązaniem jest, oprócz powołania koordynatora, powołanie całego zespołu, który będzie stale współpracował ze swoim liderem. Koordynator zawsze powinien korzystać ze wsparcia pozostałych pracowników danej instytucji, gdyż to oni posiadają odpowiednie doświadczenie i wiedzę w zakresie wykonywanych przez siebie obowiązków. Zespół taki, którego spotkania odbywają się cyklicznie, został powołany w Urzędzie Gminy Michałowice. Żaden z koordynatorów nie zna się bowiem jednocześnie na projektowaniu, inwestycjach drogowych, budowlanych czy ochronie. Mając wsparcie kierowników referatów merytorycznych zdecydowanie łatwiej jest podejmować czynności, zrozumieć pewne zagadnienia, przepisy prawa czy po prostu poznać spojrzenie innych osób na daną sytuację. Dostępność to przecież odpowiednia budowa chodników, przejść dla pieszych, placów zabaw czy budynków. Procesy inwestycyjne są działaniami uzależnionymi w dużej mierze od obowiązujących przepisów prawa i o ile koordynatorom może się wydawać, że zbudowanie podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich czy odpowiednie wyposażenie obiektu to kwestia jedynie zwiększenia budżetu przeznaczanego na daną inwestycje, o tyle bardzo często jest to sytuacja bardzo złożona (z uwagi na zachowanie odpowiednich wymiarów czy konieczność dostosowania się do warunków zabudowy). Zastosowanie na przejściach dla pieszych odpowiednich znaczników podłoża, czy zastosowanie sygnalizacji świetlnej wraz z sygnalizacją dźwiękową może wydawać się łatwe do zrobienia, ale w rzeczywistości nie jest to taka prosta sprawa. Dlaczego? Chociażby dlatego, że czasami usytuowanie przejścia nie pozwala na zastosowanie konkretnych rozwiązań, ponieważ wiązałoby się to z koniecznością rozbudowy istniejącego ciągu pieszo-jezdnego, na co organ wyższego rzędu (np. starostwo, urząd wojewódzki) nie wyraża zgody – z różnych przyczyn. Wybudowanie placu zabaw choćby z jednym urządzeniem dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich wymaga, po pierwsze, odpowiedniej lokalizacji – dojeździe czy też dojazd do takiego urządzenia powinien być utwardzony, a po drugie, wymaga większej niż standardowa powierzchni do zagospodarowania. I tu pojawiają się liczne głosy sprzeciwu mieszkańców, którzy nie rozumieją uwarunkowań życia osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność pod względem architektonicznym

Analiza roli i zadań koordynatora ds. dostępności i konieczność współpracy takiej osoby z innymi pracownikami urzędu skierowały moje rozważania w obszar dostępności architektonicznej, czyli chyba najbardziej widoczny aspekt wdrażania ustawy. Dla mieszkańców najważniejsze jest zaprojektowanie i wybudowanie placu zabaw na danym terenie, np. przy świetlicy wiejskiej czy na terenie osiedla domków jednorodzinnych – i zapewnienie dzieciom rozrywki, w tym różnorodności urządzeń do zabawy lub boiska wielofunkcyjnego. W tym zakresie urząd gminy posiada jednak pewne ograniczenia, które nie zawsze są przyjmowane przez lokalną społeczność do wiadomości. Problem stanowić może np. umieszczenie jednego urządzenia umożliwiającego zabawę i wypoczynek osobie niepełnosprawnej, które zajmie miejsce dwóch innych zabawek czy huśtawek. Wszak teren jest przecież mały, więc i tak niewiele urządzeń się tam zmieści. Oczywiście jest to podejście zupełnie błędne, gdyż tak jak wspominałem na początku należy przede wszystkim zrozumieć, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami. Jeśli będzie to rodzic z niedowidzącym bądź autystycznym dzieckiem, albo osoba z psem asystującym, to czy nie mają oni prawa usiąść, odpocząć, skorzystać z tego miejsca w odpowiedni sposób, choć przez chwilę?

Należy pamiętać, że omawiana ustawa, z dniem 6 września 2021 roku, wprowadziła instytucję skarg obywateli na brak dostępności. I co w takiej sytuacji? Odpowiedzią na skargę będzie informacja, że mieszkańcy sobie czegoś nie życzyli? Takie umotywowanie nie znajdzie uzasadnienia. Oczywiście należy mieć na uwadze, że nie zawsze możemy zmienić coś co już istnieje, co zostało zaprojektowane według pewnych standardów, co przyjęto się do użytkowania i funkcjonuje od dawna, coś do czego nikt nie miał zastrzeżeń, bo wygląda estetycznie i spełnia swoje funkcje. Trudne są więc do eliminacji bariery architektoniczne w istniejących już obiektach – głównie z uwagi na ograniczone możliwości techniczne lub wizualne.

Ustawa wskazuje więc na możliwość zapewnienia dostępu alternatywnego. Można to pojęcie rozumieć oczywiście na kilka sposobów. Pierwszy z nich wpisuje się w podejście, że jak będzie potrzeba to coś się wymyśli. Niestety w takich sytuacjach może się okazać, że nie do końca jesteśmy przygotowani na każdą ewentualność, a improwizowanie może przynieść inny od zakładanego (czasem optakany) skutek. Moim zdaniem łatwiej jest podjąć kroki mające na celu zmniejszenie ryzyka wystąpienia takich sytuacji np. poprzez przeszkolenie pracowników z języka migowego, wyznaczenie odpowiednich pomieszczeń do obsługi osób z niepełnosprawnościami, zamontowanie jasnych i czytelnych informacji mówiących o tym, gdzie i w jaki sposób dana osoba może załatwić swoją sprawę. Budynek Urzędu Gminy Michałowice w chwili obecnej, pomimo nowoczesnego wyglądu, również nie jest do końca w pełni dostosowany do wymogów ustawodawcy. Wystarczy jednak spojrzeć na sytuację z uwzględnieniem możliwości technicznych i finansowych, aby w łatwy i prosty sposób spełnić przewidziane w ustawie wytyczne.

Podstawą działania w zakresie architektonicznym powinien być audyt. Oczywiście audyt ten można zrealizować zlecając go odpłatnie wykonawcy zewnętrznemu, ale można też skorzystać z audytu wewnętrznego, która funkcjonuje we wszystkich JST. Zaplanowanie jednego z zadań audytowych, polegającego na opisie bieżącej sytuacji w odniesieniu do założeń ustawy, po pierwsze, pozwoli na wstępne spojrzenie na ewentualne braki, zagrożenia i szanse poprawy, a po drugie, pozwoli zaoszczędzić czas i pieniądze, które byłyby potrzebne na przeprowadzenie audytu zewnętrznego. Audyt wewnętrzny prowadzony przy współpracy z pracownikami jednostki, według mnie jest najlepszym sposobem na rozpoznanie zagrożeń i ryzyka, o ile jest on przeprowadzony w sposób rzetelny i prawidłowy. Zlecenie działania na zewnątrz tylko pozornie przekłada się na odciążenie pracowników urzędu, gdyż wówczas i tak jesteśmy zaangażowani w proces tworzenia dokumentacji audytowej. Jednocześnie nie zawsze audytorzy zewnętrzni rzetelnie potrafią przedstawić sytuację, szczególnie, gdy sztywno trzymają się opisanych formalnych wymagań.

Kolejnym krokiem ułatwiającym realizację wymagań nałożonych przez ustawę jest poszukiwanie alternatywnych – a równie efektywnych – metod działań. Jedną z propozycji może być zastosowanie rozwiązań umożliwiających obsługę osób ze szczególnymi potrzebami poprzez przeszkolenie pracowników urzędu – w zamian za podpisywanie umowy z tłumaczem zewnętrznym. W ten sposób można nie tylko podnieść morale własnych pracowników, ale również pozwolić im na rozwój własnych umiejętności. Kolejnym bardzo prostym sposobem jest umożliwienie wejścia do budynku osobie z psem asystującym. Niezbędny jest zakup odpowiednich oznaczeń w formie naklejek na drzwi wejściowe, misek na wodę dla psów oraz zakup specjalistycznej karmy – to wydatek jedynie rzędu kilkudziesięciu złotych. W ten sposób kompleksowo przygotowujemy się na wizytę osoby w towarzystwie psa przewodnika. Dodatkowo należy przeszkolić pracowników z tego, jak postępować w obecności psa – na szczęście łatwo dostępne materiały doskonale wyjaśniają ten proces. Jeśli do tego uda nam się zakupić pętlę indukcyjną, nawet przenośną, umożliwimy dodatkowo obsługę interesantów posiadających aparaty słuchowe. Wielokrotnie rozmawiając na ten temat ze współpracownikami, bądź znajomymi słyszałem, że przecież nie każdy aparat słuchowy współpracuje z pętlą indukcyjną, że jeśli ktoś posiada w jakimś stopniu niepełnosprawność, to z reguły korzysta ze wsparcia osób trzecich w pełni sprawnych, czy to członków rodziny czy przyjaciół, sąsiadów. Tak z reguły jest, ale jeśli akurat tym razem osoba ta nie będzie mogła skorzystać z pomocy bliskich z uwagi na chorobę osoby wspomagającej lub inne ograniczenia, albo po prostu przez przypadek znajdzie się w danym miejscu i będzie potrzebować pomocy, lub najzwyczajniej w świecie będzie chciała samodzielnie załatwić jakieś formalności to co wtedy? Odmówimy? Dobrze przygotowanie pozwoli nam zachować się w sposób profesjonalny, a przede wszystkim pozwoli poczuć się osobie, o której mowa, swobodnie. Możemy w ten sposób stworzyć atmosferę przyjaźni i zrozumienia, co stanowi niezwykle ważną wartość.

Kolejny bardzo prostym sposobem na dostosowanie pomieszczeń urzędu do wymogów ustawy jest montaż przewijaka dla rodzica z dzieckiem, np. w jednej z toalet na parterze budynku, gdzie dostęp do toalety najłatwiejszy. Jeśli w urzędzie znajduje się toaleta dla niepełnosprawnych, która standardowo jest większa od pozostałych, to zamontowanie w niej przewijaka rozkładanego, naściennego doskonale pozwoli na zaspokojenie potrzeb rodzica, który w danej chwili musi przewinąć swoją pociechę, albo ją nakarmić. Dodatkowo wyposażenie pomieszczenia w siedzisko i odpowiednie oznaczenie w zupełności wystarczy do zapewnienia komfortu takiej osobie. Niejednokrotnie słyszałem głosy, że toaleta nie jest odpowiednim miejscem na tego typu instalacje. W ustawie mowa o pokoju wyciszenia, ale czasem bardzo trudno znaleźć ustronne miejsce w istniejącym obiekcie, a dodatkowo wyposażyć je w odpowiednie urządzenia (np. przycisk alarmowy), uwzględnić w schemacie ewakuacji itd. Można inwestować i przebudowywać, ale uważam, że to, o czym napisałem chwilę wcześniej jest akceptowalnym rozwiązaniem i z całą pewnością zapewnia podstawowe poczucie zrozumienia i dostępności w tym zakresie. Oczywiście nie należy podchodzić do problemu na zasadzie: damy coś więcej od siebie i każdy będzie zadowolony. **Ale pamiętajmy, że zawsze choć odrobina dobrej woli, pomysłu, może drugiej osobie pozwolić poczuć się lepiej.**

Urząd Gminy Michałowice w chwili obecnej również boryka się z problemem umożliwienia wejścia do urzędu osób z niepełnosprawnością bądź z różnymi ograniczeniami ruchowymi. O ile oznaczenie powierzchni szklanych, które stanowią dużą część ściany zewnętrznej, obejmującej wejście do budynku, jest w miarę łatwą do wykonania czynnością, o tyle już samo wejście wymagałoby zdecydowanej rozbudowy, a nawet przebudowy, zarówno konstrukcji, jak i samego ciągu pieszego, gdyż wejście składa się z podwójnych ciężkich, oszklonych i co najgorsze otwierających się na zewnątrz drzwi w konstrukcji aluminiowej. Dla niektórych jest to sprawa nie do przejścia, kosztowna, czasochłonna. Jednak biorąc pod uwagę technologię, która wychodzi nam naprzeciw, możemy w pełni zastosować tu dostęp alternatywny w postaci zamontowania wideo domofonu oraz elektronicznego samozamykacza do drzwi. Wydatek może i kosztowny, ale nie tak jak przebudowa wejścia, która również wizerunkowo będzie widoczna. Urząd posiada 24-godzinny dyżur pracownika ochrony, który bez problemu może obsługiwać taką instalację. Osoba, dla której kłopotliwe jest wejście do urzędu, poprzez wideodomofon zgłasza taką potrzebę, a pracownik ochrony po przekazaniu informacji z prośbą o odsunięcie się od drzwi na bezpieczną odległość, otwiera je zdalnie za pomocą przycisku. Poprzez takie podejście rozwiązujemy problem z dostępnością nie tylko dla ludzi poruszających się na wózkach inwalidzkich, ale również umożliwiamy wejście do budynku rodzicom z wózkami, osobom poruszającym się o kulach, czy po prostu osobom starszym, dla których ciężar drzwi stanowi często problem. Podstawą zrozumienia celowości realizacji takich czynności jest przede wszystkim zrozumienie tego, do kogo są one skierowane.

Bardzo ważnym aspektem jest również oznakowanie obiektu. Począwszy od oznakowania poziomego po pionowe, ewakuacyjne, barierki, schody i windy. Zapewne od większości usłyszałbym: *po co, skoro obsługujemy takie osoby na parterze budynku?* Owszem, ale proszę sobie wyobrazić, że nawet na parterze budynku znajduje się kilka pomieszczeń np. toalety, dojście do wind czy schodów oraz drzwi, które nie do końca wiadomo dokąd prowadzą. Posiadanie planu tyflograficznego parteru budynku powinno wystarczyć. Osoba niewidoma dzięki odpowiedniemu oznakowaniu wie, gdzie ma się udać, aby załatwić daną sprawę. Listwy kierunkowe, czy zastosowanie płytek w systemie FON sprawi, że taka osoba bez większego udziału osób postronnych będzie w stanie poruszać się po budynku. Oczywiście zawsze znajdą się empatyczne osoby, które udzielą pomocy, należy jednak pamiętać o oznaczeniu stopni schodów, wejścia do windy, czy montażu nakładek na poręcze schodów w języku Braille'a. I znowu może pojawić się pytanie: *w jakim celu?* Wyobraźmy sobie sytuację, że pomimo obsługi na parterze, z różnych przyczyn, osoba z niepełnosprawnością musi jednak dostać się na wyższe piętro. Przecież osobę z niepełnosprawnością możemy spotkać także między nami, pracownikami JST. Nie ma bowiem przepisu zabraniającego zatrudniania pracowników z niepełnosprawnością w urzędach.

Mało tego, jeśli nawet w naszej jednostce nie ma takiego przypadku i może nigdy nie będzie to, czy wykluczmy, że pracownik innego urzędu, innej instytucji nie odwiedzi naszego budynku nawet w celach służbowych? Co wtedy? Będzie musiał skorzystać z windy. Te, już w swojej podstawowej wersji posiadają prawidłowe oznaczenia przycisków, ale nie zawsze posiadają komunikaty głosowe. Podobnie wygląda sprawa z poręczami i schodami. Może kiedyś będzie konieczność skorzystania z nich, chociażby przy ewakuacji osób z potrzebami i zamontowanie nakładek w języku Braille'a informujących, na którym piętrze się znajdują, ułatwi im opuszczenie budynku? Rzeczą naturalną jest, że wówczas ewakuacja windą nie jest możliwa.

W tym miejscu zahaczyłem o bardzo trudny, kosztowny i dość drażliwy temat – temat ewakuacji. Drażliwy i trudny, bo samo przygotowanie do ewakuacji z budynku osób ze szczególnymi potrzebami jest bardzo problematyczne. Począwszy od prawidłowego rozbudowania systemu oświetlenia i wizualizacji dróg ewakuacyjnych wraz z informacjami głosowymi, przez zorganizowanie osób do przeprowadzenia tej ewakuacji, po zakup specjalistycznego sprzętu do jej przeprowadzenia – schodotaz, nosze transportowe itp. Według mnie, jest to najbardziej kosztowna inwestycja z omawianych. Ale nie popadajmy od razu w jakieś skrajności. Oczywiście przepisy mówią jedno, pamiętajmy natomiast o dostępie alternatywnym. *Czy w takiej sytuacji niemożliwe jest zwykłe zniesienie osoby niepełnosprawnej przez dwóch silnych mężczyzn?* Rozumiem, że w sytuacji zagrożenia życia spowodowanej pożarem, każdy przede wszystkim dba o własne bezpieczeństwo, jak również są priorytety dotyczące kolejności ewakuowania osób, ale zdrowy rozsądek podpowiada jedno. Skoro i tak potrzebni są pracownicy do ewakuacji takich osób, to czy na pewno nie można zrealizować tego bez użycia odpowiedniego sprzętu? Oczywiście nie namawiam nikogo do omijania pewnych przepisów prawa, ale biorąc pod uwagę procent ryzyka wystąpienia takiego przypadku, konieczność zakupu odpowiedniego sprzętu, jego wartość, konieczność utrzymania w pełnej sprawności – to logicznym wydaje się opracowanie procedur zapewniających ewakuację w trybie alternatywnym.

Pamiętajmy, że osoba z niepełnosprawnością nie może czuć się osaczona, nie powinna odczuwać dyskomfortu z uwagi na swoje dysfunkcje, więc też nie przesadzajmy, nie narzucajmy się zbyt i jeśli otrzymujemy jasny komunikat, że wszystko jest w porządku i poradzi sobie, to odejdźmy, obserwujmy, ale nie narzucajmy się, gdyż to potrafi zadziałać zupełnie inaczej, niż nam się wydaje. Pamiętajmy, że takie osoby nauczyły się samodzielności, nauczyły się żyć w obecnym świecie i radzić sobie w życiu. Nie powinniśmy dawać im do zrozumienia, że traktujemy je inaczej.

Komunikacja i informacja a dostępność

Kolejnym aspektem, na którym chciałbym się skupić jest dostępność informacyjno-komunikacyjna. Nie będę poruszał w tym zakresie strony *stricte* informatycznej, choć jest mi ona bardzo bliska. Chciałbym skupić się na podstawowej działalności urzędu, jaką jest sfera informacyjna. Oczywiście deklaracja dostępności, dostosowanie strony internetowej jest jak najbardziej ważnym elementem, gdyż dla JST jest to podstawowe źródło komunikacji z mieszkańcami. Zamieszczanie informacji na stronie urzędu powinno być realizowane w sposób prosty, z zachowaniem odpowiednich kontrastów oraz w sposób jednolity. W chwili obecnej na stronie Urzędu Gminy Michałowice większość informacji wytwarzanych przez pracowników w formie graficznej zawiera dodatkowy opis danego przedsięwzięcia, w formie umożliwiającej dostęp do zawartości informacji wszystkim osobom z niej korzystającym. Strona posiada również menu dostępności zawierające podstawowe opcje ułatwiające odczytywanie informacji osobom słabowidzącym – poprzez funkcje:

- zmiany kontrastu (odwróć kolory, ciemny kontrast, lekki kontrast, brak kolorów),
- podświetlenie linków,
- zmianę wielkości czcionki,
- zmianę odstępów pomiędzy wyrazami,
- zatrzymanie animacji,
- zmianę czcionki ułatwiającą czytanie osobom z dysleksją,
- możliwość wyświetlenia kursora ułatwiającego czytanie tekstów,
- zmianę wysokości linii,
- wyrównanie tekstu w różny sposób.

Dodatkowo, na stronie urzędu zamieszczone są linki dla osób z niepełnosprawnościami, zawierające wszelkie niezbędne informacje, poczynając od przysługujących im uprawnień, usług, świadczeń po dofinansowania i wsparcie rodzinne. Na stronie jest również możliwość skorzystania z usług wideo – tłumacza języka migowego. W mojej ocenie oraz ocenie pracowników Referatu Informatyki, podjęte przez nas działania są w zupełności wystarczające. Otrzymywaliśmy również pozytywne głosy w tym temacie od mieszkańców, a przeprowadzane w tym zakresie audyty potwierdziły zgodność z ustawą na poziomie zadowalającym. Jeśli chodzi o pozostałe formy komunikacji, to istnieje jeszcze dużo zagrożeń, ale i możliwości, które możemy wykorzystać celem realizacji określonych ustawą celów.

Myślę, że pierwszym zagadnieniem, na które należy zwrócić uwagę jest przygotowywanie pism i dokumentów urzędowych zgodnych z wytycznymi dostępności. Od razu widzimy, że ten aspekt pozostawia jeszcze wiele do życzenia, jednak wszystko jest kwestią podejścia i chęci wprowadzenia zmian. Pierwszy problem, jaki osobiście napotkałem to zmiana schematu przygotowywania pism. Przecież od zawsze uczono nas, że napisany tekst ma być miły dla oka, ma posiadać akapity, odstępy typu „enter”, a w szczególności być wyjustowany, bo wygląda to estetycznie. Czy rzeczywiście? Nie mniej to oceniać, ale po przygotowaniu kilku dokumentów w inny sposób, z użyciem formatowania wbudowanego w edytor tekstu, z wyrównaniem do lewej, bez niepotrzebnych odstępów, spacji, „enterów” spotkałem się z opinią typu *Co to jest? Chyba ktoś nie umie pisać!* Niestety pierwszą przeszkodą we wprowadzaniu zmian są pracownicy, którzy przyzwyczajeni do wcześniejszych standardów, nie potrafią zrozumieć, że należy w pełni posługiwać się edytorami tekstu i wykorzystywać wbudowane w nie funkcje, bo przecież do tej pory było łatwiej – *spacja, enter, spacja, wyjustuj i jest dobrze*. Z mojego punktu widzenia bardzo trudno jest zmienić mentalność i przyzwyczajenia ludzi, ale z tym borykamy się nie tylko w kwestii dostępności. Jednak kiedy pozostałe urzędy czy instytucje zaczęły stosować się do wymagań ustawy o dostępności, a pracownicy nie mieli wyboru i musieli dostosować się do odpowiedniego formatowania dokumentów okazało się, że nie jest to aż tak straszne, że można, że to tylko kwestia ustalenia odpowiednich szablonów. Okazało się wówczas, że zarządzenia czy uchwały można przygotować w odpowiednim formacie, zwłaszcza gdy posiadamy do tego odpowiednie narzędzie typu Legislator, a bez zastosowania odpowiedniej konstrukcji dokumentu niemożliwe będzie wysłanie pliku do opublikowania np. w Dzienniku Urzędowym.

Zmiany w sposobie publikacji na portalu Urzędu Zamówień Publicznych również spowodowały inne podejście do wytwarzanych specyfikacji, opisów przedmiotów zamówień i załączników postępowaniach zgodnych z PZP. Dopiero odgórne, nazwijmy to, zablokowanie dotychczasowych możliwości sprawiło, że coś co było wymysłem musiało stać się faktem. Nie mniej jednak druga strona, czyli odbiorcy korespondencji urzędowej – mieszkańcy, niestety nadal nie rozumieją idei zmiany zasad przygotowywania pism i bardzo często słysząc z ich strony słowa niezadowolenia, krytyki, a wręcz nawet ośmieszania z uwagi na formatowanie dokumentów urzędowych. Moim zdaniem ogromną rolę w tym zakresie powinna odegrać kampania informacyjna, uzmysłowienie obywatelom, dlaczego tak się dzieje, skąd taka zmiana. Nie chodzi o to, że urzędnik nie ma pojęcia o obsłudze Worda, tylko o to, że są obywatele, którzy po otrzymaniu dokumentu w innej formie, najzwyczajniej w świecie nie będą mogli go odczytać.

Powraca kwestia, o której pisałem już na początku. Odsetek ludzi z potrzebami związanymi z dostępnością jest niewielki, co w stosunku do pozostałej liczby osób powoduje, że jest ich potrzeby są niezauważane, nad czym osobiście ubolewam. Nie będę poruszał teraz aspektu dyskryminacji, ale chciałbym zauważyć, że bardziej chodzi tu o wzajemną akceptację i zrozumienie. Brak rozpowszechnienia informacji związanych z dostępnością i potrzebami tych ludzi, w znaczący sposób wpływa na niedoinformowanie społeczeństwa oraz zachowania związane z krytyką i niezrozumieniem instytucji działających na podstawie omawianej ustawy.

Kolejną formą zwiększenia dostępności urzędu pod względem komunikacyjno-informacyjnym jest przeszkolenie pracowników Urzędu z języka migowego. Działanie takie zaplanowano w Urzędzie Gminy Michałowice, gdzie ustalono, że w zakresie podstaw postępowania się językiem migowym zostaną przeszkoleni pracownicy Sali Obsługi Mieszkańców. Ma to na celu ułatwienie osobom słabosłyszącym komunikację z pracownikami urzędu. W tym samym celu zostanie zrealizowany zakup przenośnej pętli indukcyjnej. Według mnie najlepszym sposobem obsługi osób z taką dysfunkcją jest zapewnienie im kompleksowej informacji w jednym miejscu, bez wymuszania na nich konieczności przemieszczania się po całym urzędzie. Tego typu rozwiązanie zostało wprowadzone w urzędzie, w którym pracuję. Cała obsługa została przekierowana na parter budynku, który nie posiada większych barier architektonicznych i jednocześnie umożliwia zapewnienie osobom z potrzebami swobodne załatwienie sprawy.

W ramach zapewnienia dostępu na poziomie informacyjno-komunikacyjnym należy wspomnieć także o nowym obowiązku, który od 6 września został nałożony na JST. Chodzi o wprowadzenia przepisów związanych z dostępnością w każdej umowie zawieranej z podmiotem zewnętrznym, której wykonanie finansowane jest ze środków publicznych. O ile w umowach kupna-sprzedaży większego problemu z tym nie ma, bo wprowadzanie takiej klauzuli jest nieistotne, gdyż z reguły kupujemy gotowe produkty i tu ustawa o dostępności nie ma zastosowania, o tyle w przypadku zawierania umów na wszelkiego rodzaju usługi czy remonty, pojawia się już problem. Przepisy art. 6 ustawy jednoznacznie określają minimalne wymagania, które powinny zostać spełnione podczas realizacji szeroko rozumianych przedsięwzięć. Nie jest to jednak takie proste z punktu widzenia Zamawiającego. Zamknięty katalog wymagań znacząco utrudnia realizację części zadań, a tym samym niejednoznacznie wskazuje się osobę odpowiedzialną za przygotowanie i przestrzeganie wspomnianych zasad. Analizując te regulacje możemy wyciągnąć wniosek, że to Wykonawca, z którym podpisujemy umowę na realizację danego przedsięwzięcia czy usługi powinien zadbać o zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków, instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych, czy zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania (w razie potrzeby) w inny sposób. A jeśli nie Wykonawca, to Zamawiający. Ale jak formalnie do tego podejść? W jaki sposób możemy wymagać realizacji tych przepisów od Wykonawcy, skoro świadczy on jedynie usługi w obiektach należących do gminy? Nie ma on wpływu, ani na uwarunkowania architektoniczne, ani informacyjne. Mało tego, nie jest w żaden sposób zobligowany do zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji, a jest jedynie zobowiązany do przestrzegania obowiązujących zasad przeciwpożarowych określonych w instrukcji bezpieczeństwa pożarowego budynków, w których wykonuje swoje działania. A co z Zamawiającym? Czy ma wziąć on na siebie pełną odpowiedzialność za realizację tych zaleceń? Przecież udostępnia on jedynie pomieszczenia, powierzchnię czy teren do realizacji pewnych określonych czynności. Oczywiście rozumiem, że jest to finansowane ze środków publicznych, jednak czy w pełni należy i czy jest możliwość zastosowania tych wszystkich wytycznych w każdym zleceniu bądź umowie o realizację zadań gminy?

Osobiście widzę tu dużą rozbieżność. Podchodząc do tego w sposób realny, tego typu przepisy, a przynajmniej ich część, można zawrzeć w umowach dotyczących realizowania zadań związanych z działalnością kulturalną, sportową i szeroko pojętą działalnością oświatową. W tych przypadkach można zobowiązać Wykonawcę do przeprowadzania zajęć czy działań z uwzględnieniem zasad dostępności, jednak z pominięciem tych dotyczących aspektów architektonicznych. Obiekty udostępnione pod realizację przedsięwzięć nie stanowią bowiem własności Wykonawcy, więc nie powinien on brać odpowiedzialności za tę sferę. Tym bardziej za prawidłową realizację przepisów z zakresu ewakuacji. Oczywiście wszelkie zajęcia powinny być tak prowadzone, aby każdy uczestnik, bez względu na rodzaj dysfunkcji, mógł wziąć w nich udział. Jednak zdrowy rozsądek podpowiada, że prawdopodobieństwo uczestnictwa w zajęciach sportowych przez osoby z problemami z poruszaniem się jest naprawdę znikome (pomijamy tu zajęcia rehabilitacyjne).

Uważam, że niektóre z wprowadzonych wytycznych, przepisów czy zaleceń nie do końca zostały przemyślane i przanalizowane pod każdym względem. Mimo wszystko, wbrew opinii społecznej, przepisy są po to, by ich przestrzegać. W Urzędzie Gminy Michałowice zostały opracowane ogólne sformułowania i klauzule, które są uwzględniane w poszczególnych umowach – oczywiście z dostosowywaniem do rodzaju zamówienia i usługi. Zauważalne jest jednak niezrozumienie Wykonawców, m.in. *o co tak naprawdę chodzi, w jakim zakresie ponoszą ono odpowiedzialność, dlaczego to na nich spoczywa ten obowiązek*. Często słyszymy, że to są jakieś „wymysły”. I wracamy tu do problemu braku doinformowania społeczeństwa. Brak zrozumienia jest barierą nie do przejścia w dzisiejszych czasach.

Finalizacja spraw związanych z dostępnością

Podsumowując moją wypowiedź pragnę podkreślić, że ustawa o dostępności w pewnym stopniu narzuciła podmiotom typu JST obowiązki związane z koniecznością zachowania większej staranności przy realizacji zadań z uwzględnieniem osób o szczególnych potrzebach. Z drugiej strony, w pewnym stopniu skomplikowała obecne podejście do prowadzonych przez JST działań. Oczywiście nie jestem osobą rozstrzygającą, która strona ma rację, jednak moim zdaniem należy do większości z tych zagadnień podchodzić zdroworozsądkowo. Należy również mieć na uwadze, że część z przedstawionych przeze mnie obowiązków można zrealizować wykorzystując własne środki. Nie należy jednak zapominać, że mamy również możliwość pozyskania środków z różnego rodzaju funduszy zewnętrznych, czy to z odpowiednich ministerstw, w ramach różnego rodzaju projektów, dofinansowań czy w końcu z instytucji jaką jest PFRON.

W chwili obecnej dostępne są różnego rodzaju audyty, darmowe bądź komercyjne, poradniki, fora np. Forum Koordynatorów ds. dostępności prowadzone przez Fundację Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego oraz grupy dyskusyjne, które w przystępny sposób opisują problemy i sposoby ich rozwiązania, co znakomicie pomaga przy pełnieniu funkcji koordynatora ds. dostępności w JST, nakreśla ścieżki działania i wspiera w (często) samodzielnej walce z problemami dostępności. Mamy szeroko rozbudowane wymagania, ale i szeroko dostępne możliwości ich realizacji. Oczywiście wszystko wymaga rzetelnej analizy, określenia ryzyka, szacunku skuteczności realizacji przy porównaniu kosztów i zaangażowania w dane przedsięwzięcie, ale należy przy tym wszystkim pamiętać, że to co robimy, robimy dla ludzi, robimy dla innych, a może w przyszłości i dla siebie, bo nikt nie zagwarantuje, że za kilkanaście lat ktoś z nas nie będzie potrzebował pomocy i nie będzie np. osobiście narzekał na brak dostępności przy załatwieniu podstawowej sprawy w urzędzie.

Realizacja zadań koordynatora w powyższych zakresach z pozoru wydaje się trudna, gdyż trzeba poświęcić dużo czasu, siły, przeanalizować wiele aspektów, posiadać rozległą wiedzę, jednak to, co w chwili obecnej mamy na wyciągnięcie ręki – możliwości techniczne i technologiczne, coraz większą świadomość społeczeństwa z tym związaną i zdrowy rozsądek – w dość prosty sposób pozwala nam poddać oczekiwaniom osób z niepełnosprawnościami oraz wymaganiom nałożonym przez ustawę.

Bardzo dużo zależy od podejścia, które w mojej ocenie powinno być zrównoważone pomiędzy przepisami, a możliwościami oraz od wsparcia osób, które posiadają wiedzę w konkretnych aspektach i oczywiście od naszego zrozumienia tematu. Nie ma co bagatelizować tego, co jest wymagane, ale z drugiej strony uważam, że do wszystkiego należy podejść racjonalnie i z głową. Jeśli spotykamy się z czymś nowym, nie traktujmy tego jak zło konieczne. Usiądźmy, przeanalizujmy, zastanówmy się głęboko, co w tym temacie możemy zrobić, poszukajmy rozwiązań, alternatyw, wsparcia, a dopiero później podejmujemy działania. Funkcjonowanie *ad hoc* w tym zakresie moim zdaniem niewiele pomoże. Stracimy czas, nerwy, a przecież nie o to chodzi. Ważne, by realizując cele, szukać rozwiązań. Tylko wtedy zaistnieje szansa, że je znajdziemy.

O AUTORZE

Michał Piwek – pracownik samorządowy z ponad 13-sto letnim stażem pracy w administracji samorządowej. Od 2011 roku Kierownik Referatu Organizacyjnego w Urzędzie Miasta Milanówka oraz Administrator Bezpieczeństwa Informacji i Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych. Od maja 2019 roku Kierownik Referatu Organizacyjno-Administracyjnego, jak również Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych w Urzędzie Gminy Michałowice. Ukończył Polsko-Japońską Wyższą Szkołę Technik Komputerowych w Warszawie (studia inżynierskie) oraz Społeczną Akademię Nauk w Warszawie na kierunku Administracja. Ukończył wiele kursów i szkoleń związanych m. in. z administrowaniem budynkami i utrzymaniem obiektów budowlanych oraz zarządzaniem procesami i jakością w administracji publicznej. Wiedza ta pozwoliła mu odnaleźć się w roli Koordynatora ds. dostępności, którym jest od września 2020 roku, gdyż branża architektoniczna i budowlana jest mu dobrze znana, a dodatkowo, wykształcenie informatyczne pozwala na spojrzenie na przedstawiane zagadnienia również od strony informacyjnej i cyfryzacyjnej. Jest uczestnikiem wielu szkoleń i kursów związanych z dostępnością, jak również członkiem Forum Koordynatorów organizowanym przez FRDL w Warszawie. Wielokrotnie uczestniczył w spotkaniach tzw. dostępnych środach. W swojej pracy nastawiony jest na rozwiązywanie konfliktów, znajdowanie zastosowań alternatywnych i przede wszystkim wdrażanie rozwiązań mających na celu usprawnienie i ułatwienie funkcjonowania urzędu.

Opinie wyrażone w powyższym tekście mają charakter autorski i nie należy ich traktować jako stanowiska Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego.

.....

Warszawa, czerwiec 2022

www.frdl.org.pl

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa