Norway grants

Projekt pt.: **„MODELOWE ROZWIĄZANIA NA TRUDNE WYZWANIA - Plan Rozwoju Lokalnego i Instytucjonalnego Stalowej Woli"**, o wartości 15 328 498,86 zł, realizowany jest w ramach Programu Rozwój Lokalny. Projekt dofinansowany został ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 (85%) oraz ze środków Budżetu Państwa (15%). Projekt ma na celu poprawę rozwoju lokalnego i instytucjonalnego Stalowej Woli. Projektem zarządza Lider – Gmina Stalowa Wola.

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej.
www.norwaygrants.pl i www.norwaygrants.org

DOSTĘPNY URZĄD
- Wyniki ankiety

Stalowa Wola, 12 września 2022 r.

Wstęp

SERDECZNIE DZIĘKUJEMY za aktywny udział w ankiecie DOSTĘPNY URZĄD i włączenie się w proces podnoszenia jakości usług, świadczonych w Urzędzie Miasta Stalowej Woli. Wyrażone w ramach ankiety opinie, sugestie, zaprezentowane pomysły i oczekiwania stanowią cenne źródło informacji, które przeanalizujemy i w miarę możliwości wykorzystamy wprowadzając usprawnienia dla osób o szczególnych potrzebach w Urzędzie Miasta Stalowej Woli (m.in. usprawnienia funkcjonalne, lepsze dostosowanie oznakowania wewnątrz budynków oraz podniesienie kompetencji pracowników urzędu).

Badanie jest elementem realizowanego przez miasto projektu pt.: **„MODELOWE ROZWIĄZANIA NA TRUDNE WYZWANIA – Plan Rozwoju Lokalnego i Instytucjonalnego Stalowej Woli"** (zwanego dalej projektem), dofinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 (85%) oraz Budżetu Państwa (15%), w ramach Programu Rozwój Lokalny.

Ankieta DOSTĘPNY URZĄD została przygotowana przez zespół pracowników urzędu. Treść ankiety została skonsultowana z przedstawicielami osób o szczególnych potrzebach, członkami Zespołu Miejskiego, zaangażowanego w realizację działań projektu oraz ekspertami Związku Miast Polskich, wspierających miasto.

Serdecznie zapraszamy do dalszego udziału w procesie podnoszenia jakości usług Urzędu Miasta Stalowej Woli. Osoby zainteresowane współpracą, lub te które chciałyby się podzielić swoimi przemyśleniami w tym zakresie zapraszamy do kontaktu z zespołem projektowym na adres mailowy scal@stalowawola.pl

Cel ankiety

Celem ankiety było zidentyfikowanie, jakie problemy napotykają osoby o szczególnych potrzebach (np. osoby z niepełnosprawnościami, niesamodzielne, starsze, matki z dziećmi itp.), korzystając z usług Urzędu Miasta Stalowej Woli oraz jakie usprawnienia powinny zostać wdrożone w urzędzie, aby ułatwić tego typu osobom korzystanie z tych usług.

Forma i sposób upowszechnienia ankiety

Badanie ankietowe przeprowadzono w formie elektronicznej, w okresie od 30 czerwca do 18 sierpnia 2022 r. Informacje o ankiecie zostały:

- zamieszczone na stronie internetowej Miasta Stalowa Wola https://www.stalowawola.pl/razem-zmieniajmy-stalowa-wole-na-lepsze-dostepny-urzad/ - publikacja w dniu 30 czerwca 2022 r.
- zamieszczone na Facebooku w ramach konta Miasto Stalowa Wola – publikacja w dniu 30 czerwca 2022 r. https://www.facebook.com/miastostalowawola/posts/pfbid036EVUFTZqgdFtYdv2zZZR53RKDk3JXM8BiK21ZQUBRgjYLxhzGnhnni2zFgU5JBtdl
- przesłane drogą mailową/przekazane do wskazanych poniżej partnerów projektu i podmiotów z prośbą o wypełnienie ankiety i upowszechnienie informacji o jej prowadzeniu:
    - ✓ Stowarzyszenie Kulturalno-Sportowe Niesłyszących SURDOSTAL,
    - ✓ Stowarzyszenie na Rzecz Dzieci i Młodzieży Niepełnosprawnej SZANSA,
    - ✓ Stowarzyszenie UNIWERSYTET TRZECIEGO WIEKU w Stalowej Woli,
    - ✓ Centrum Aktywności Seniora,
    - ✓ Warsztaty Terapii Zajęciowej przy Stowarzyszeniu Szansa.

Ankieta została również przeprowadzona w formie bezpośredniej z wykorzystaniem tabletów, przez ankieterów (pracowników Urzędu Miasta Stalowej Woli) w dniu 15.07.2022 r., przy okazji otwarcia Parku Zimnej Wody w Stalowej Woli oraz w dniach 21.07.2022 r. i 12.08.2022 r. w budynkach Urzędu Miasta.

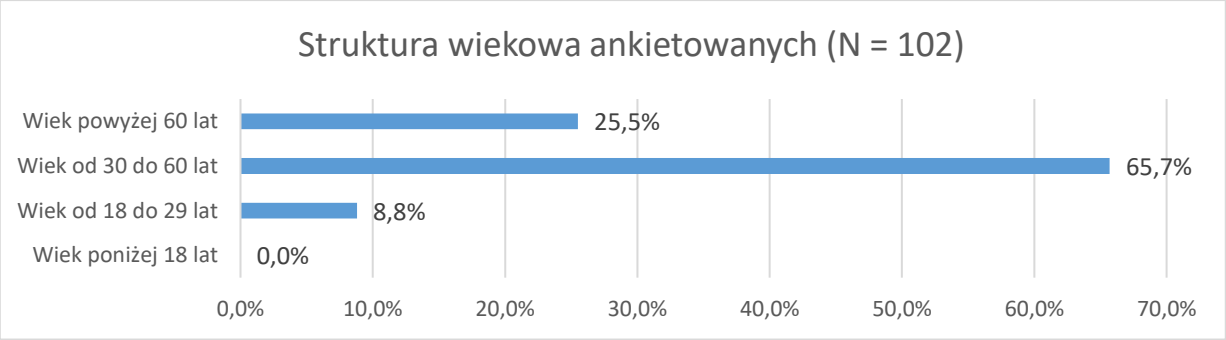
Sposób prezentacji danych

Dane zaprezentowane w niniejszej analizie zostały pokazane jako frakcja - odsetek osób, które wybrały daną odpowiedź.

Wyniki ankiety

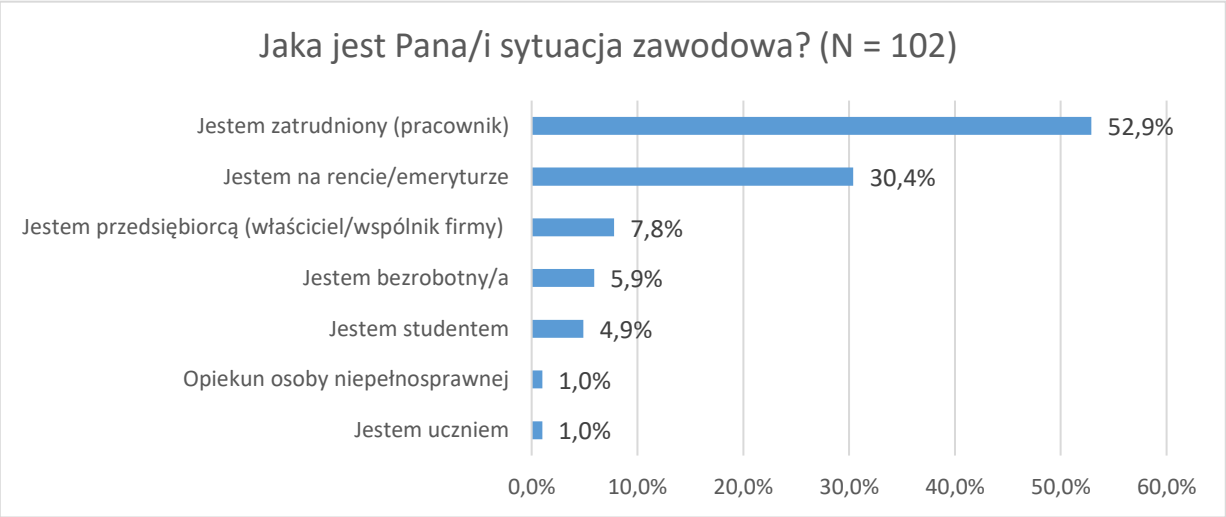
Ankieta składała się z 13 pytań oraz metryczki. W ankiecie wzięło udział 102 osoby, w tym 53 kobiety (52%) i 49 mężczyzn (48%). Niewielka grupa respondentów (jedynie 16,7%) zadeklarowała działalność społeczną w organizacji pozarządowej (np. fundacji, stowarzyszeniu itp.). Przeważającą grupą badanych były osoby w wieku 30-60 lat (65,7%) i w wieku powyżej 60 lat (25,5%). Strukturę wiekową badanych przedstawia poniższy wykres:

Wykres nr 1



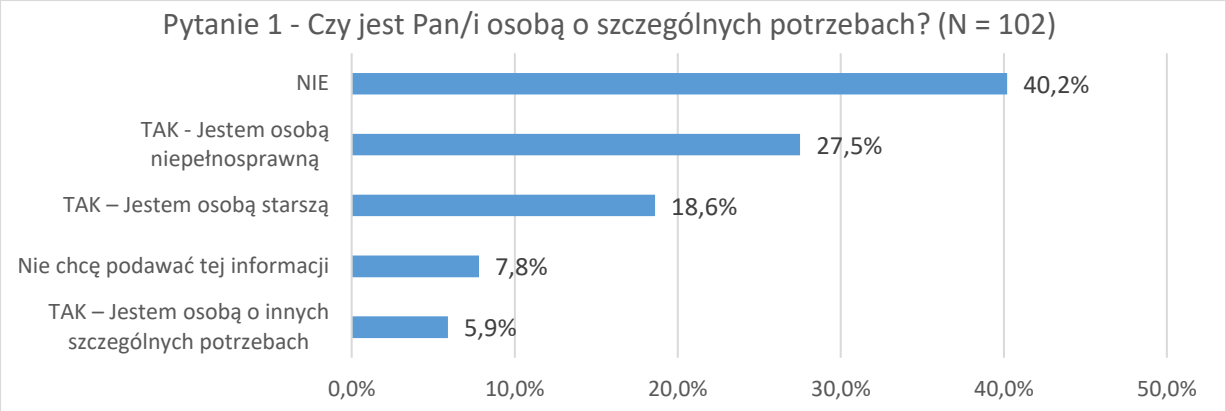
W badaniu wzięły udział głównie osoby pracujące zawodowo (52,9%), emeryci i renciści (30,4%) oraz przedsiębiorcy (7,8%). Poniższy wykres prezentuje szczegółowy rozkład odpowiedzi osób, które wypełniły ankietę.

Wykres nr 2



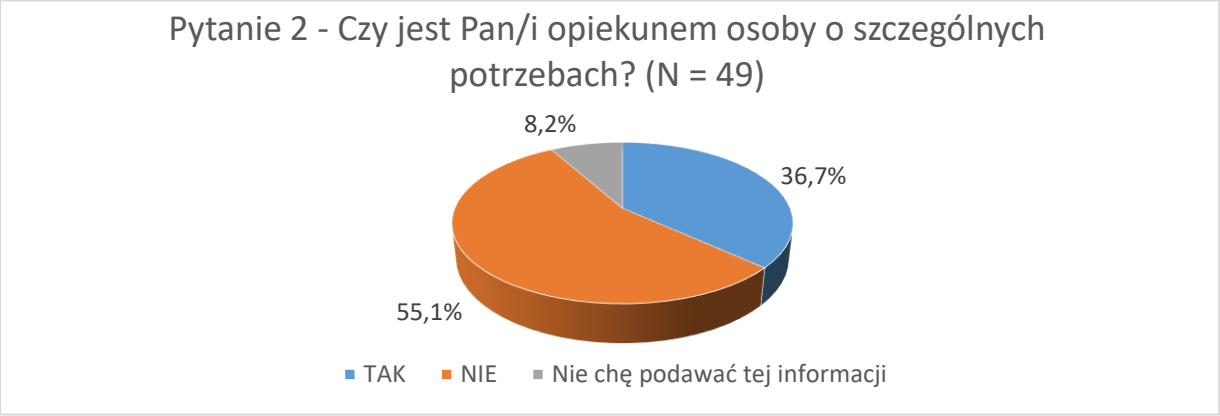
Większość respondentów (59,8%) stanowiły osoby o szczególnych potrzebach, przy czym osoby niepełnosprawne stanowiły 27,5% badanych, osoby starsze 18,6%, a osoby o innych szczególnych potrzebach stanowiły 5,9% ankietowanych. Równocześnie, dość duża grupa osób biorących udział w ankiecie, bo aż 40,2% wskazało, iż nie jest osobą o szczególnych potrzebach. Rozkład odpowiedzi zaprezentowano na poniższym wykresie.

Wykres nr 3



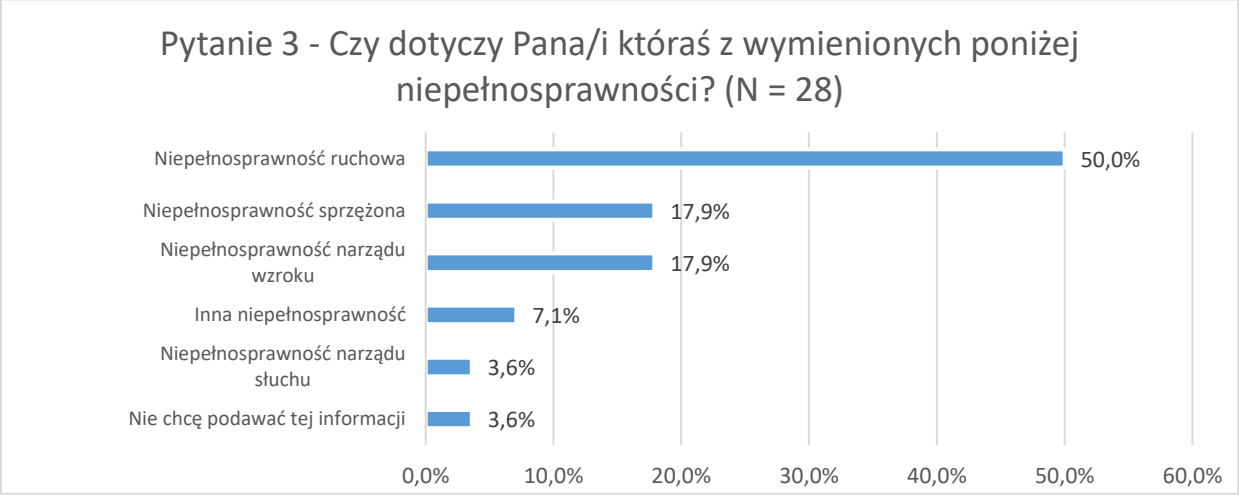
Respondentów, którzy wskazali, iż nie są osobami o szczególnych potrzebach oraz tych którzy podali, że nie chcą podawać informacji o swoich ewentualnych specjalnych potrzebach zapytano, czy są opiekunami osób o szczególnych potrzebach. Odpowiedzi na to pytanie udzieliło 49 ankietowanych. Większość (55,1%) wskazała, iż nie jest opiekunem osoby o szczególnych potrzebach, a jedynie nieco ponad jedna trzecia badanych (36,7%) potwierdziła sprawowanie takiej opieki. Równocześnie, 8,2% ankietowanych nie chciało podawać tej informacji. Poniższy wykres prezentuje udzielone odpowiedzi.

Wykres nr 4



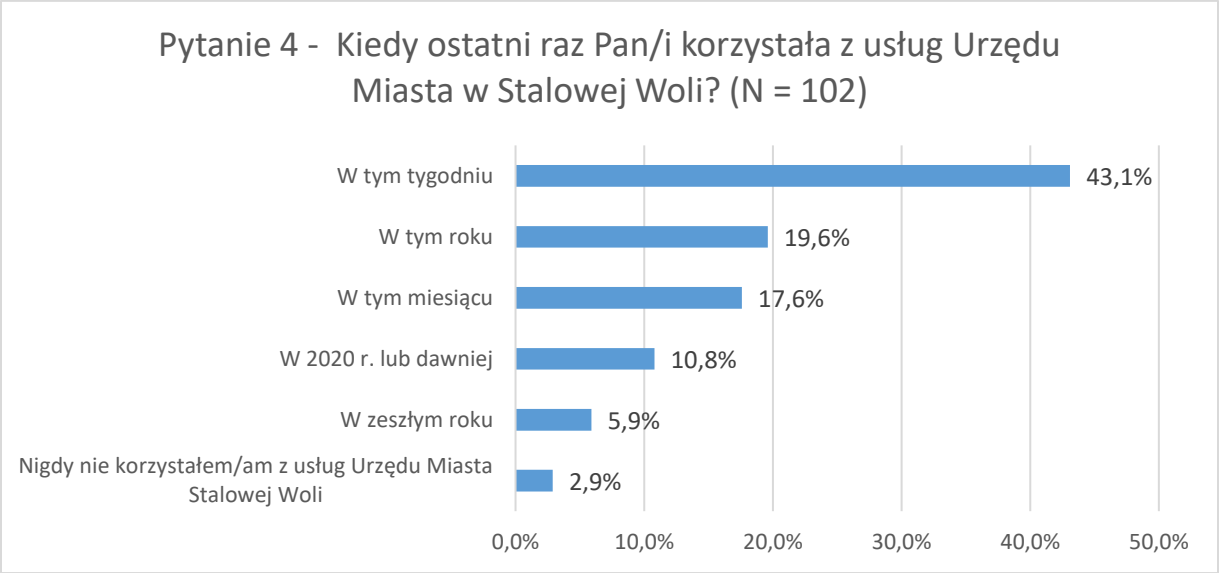
Następnie, ankietowanym zostało postawione pytanie odnośnie rodzaju posiadanych niepełnosprawności. Połowa badanych (50,0%) posiadała niepełnosprawność ruchową. Stosunkowo dużo pojawiło się także respondentów z niepełnosprawnościami sprzężonymi (17,9%) oraz z niepełnosprawnościami związanymi z narządem wzroku (17,9%). Część respondentów (7,1%) miała inne niepełnosprawności, a 3,6% ankietowanych nie chciało podać tej informacji. Odpowiedzi zaprezentowano na poniższym wykresie.

Wykres nr 5



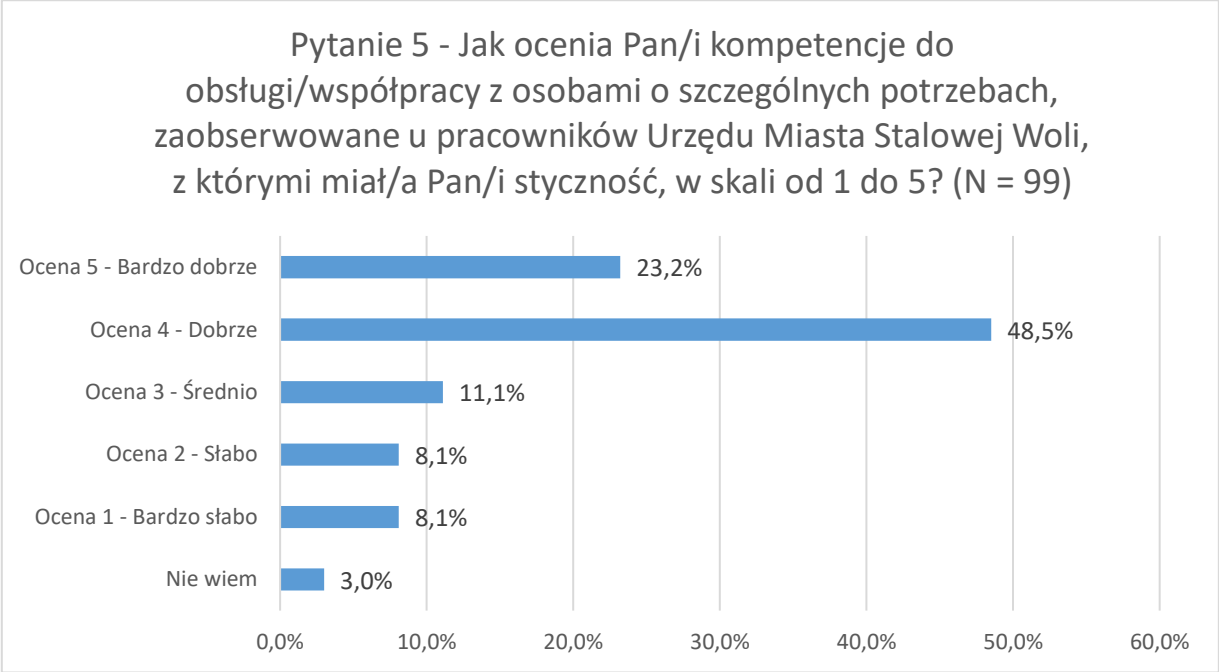
W ramach kolejnego pytania ankietowani wskazali, kiedy ostatnio korzystali z usług Urzędu Miasta Stalowej Woli. Najwięcej badanych, bo aż 43,1%, ostatni raz korzystało z usług urzędu w tygodniu, w którym wypełniali ankietę. Dość duża grupa ankietowanych korzystała z usług urzędu w bieżącym roku (19,6 %) lub w miesiącu, w którym wypełniała ankietę (17,6%). Warto zaznaczyć, iż 2,9% respondentów nigdy nie korzystało z usług Urzędu Miasta Stalowej Woli.

Wykres nr 6



Kolejnym zadaniem respondentów była ocena w skali od 1 do 5 kompetencji pracowników Urzędu Miasta Stalowej Woli, z którymi mieli kontakt, w zakresie obsługi/współpracy z osobami o szczególnych potrzebach. Ankietowani, przeważnie dobrze (48,5%) lub bardzo dobrze (23,2%) oceniali pracę kadry urzędu w powyższym zakresie. Równocześnie, 3% badanych nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Średnia ocena kompetencji kadry urzędu do obsługi/współpracy z osobami o szczególnych potrzebach ukształtowała się na poziomie 3,8, co wskazuje, iż w tym zakresie istnieje potrzeba dalszego podnoszenia kompetencji pracowników Urzędu Miasta Stalowej Woli.

Wykres nr 7

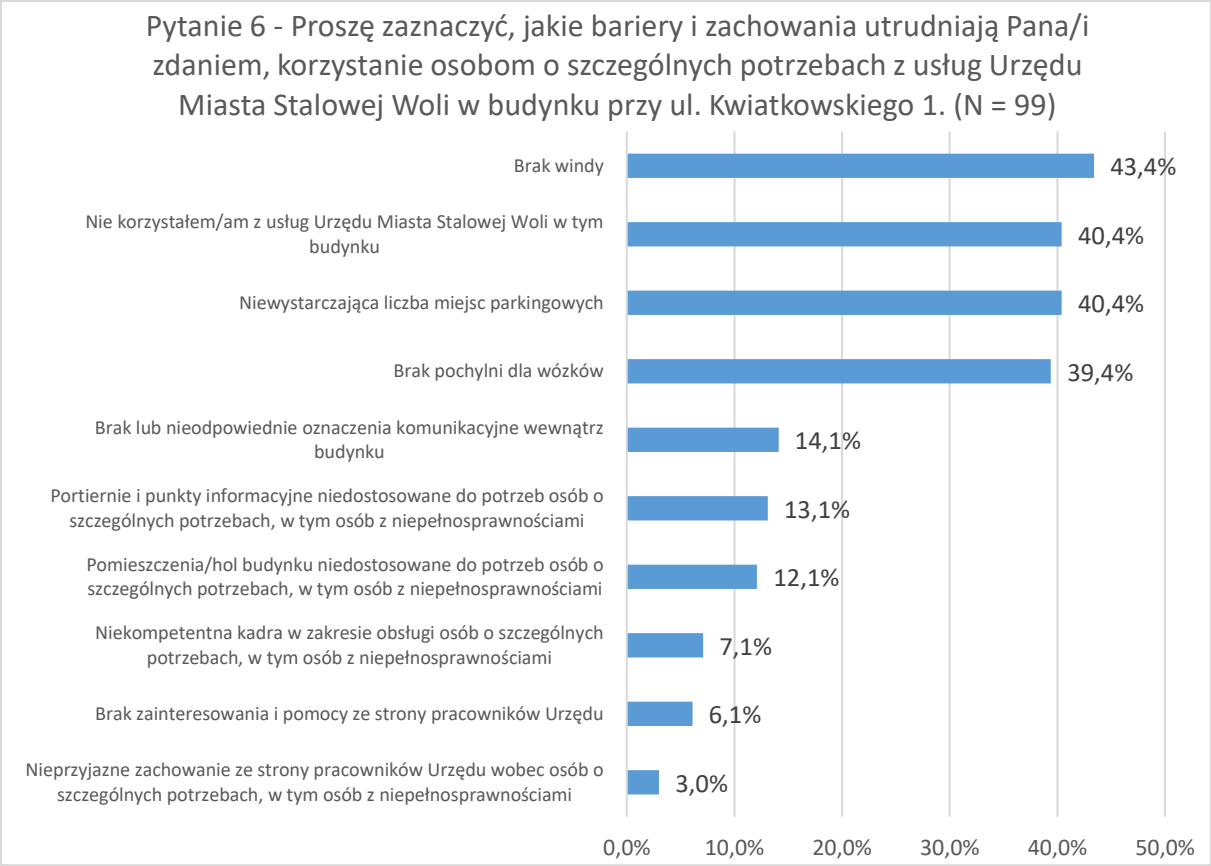


Następnie, ankietowani zostali poproszeni o wskazanie, jakie bariery i zachowania utrudniają osobom o szczególnych potrzebach, korzystanie z usług Urzędu Miasta Stalowej Woli. Respondenci mogli wypowiedzieć się w tej kwestii odnośnie budynków urzędu, zlokalizowanych przy ul. Kwiatkowskiego 1, Wolności 7, Wolności 9 oraz Skoczyńskiego 12. W celu ułatwienia oceny, do każdego z ocenianych obiektów dołączono jego fotografię.

Fotografia nr 1 - Budynek przy ul. Kwiatkowskiego 1

Pierwszym ocenianym budynkiem był budynek przy ul. Kwiatkowskiego 1. Znacząca większość, bo aż 40,4% ankietowanych nie korzystało z usług urzędu w tym budynku. Respondenci, wśród najczęściej wymienianych barier w dostępie do usług w tym obiekcie wskazywali: brak windy (43,4%), niewystarczającą liczbę miejsc parkingowych (40,4%) oraz brak pochylni dla wózków (39,4%). Szczegółowy rozkład odpowiedzi badanych przedstawia poniższy wykres.

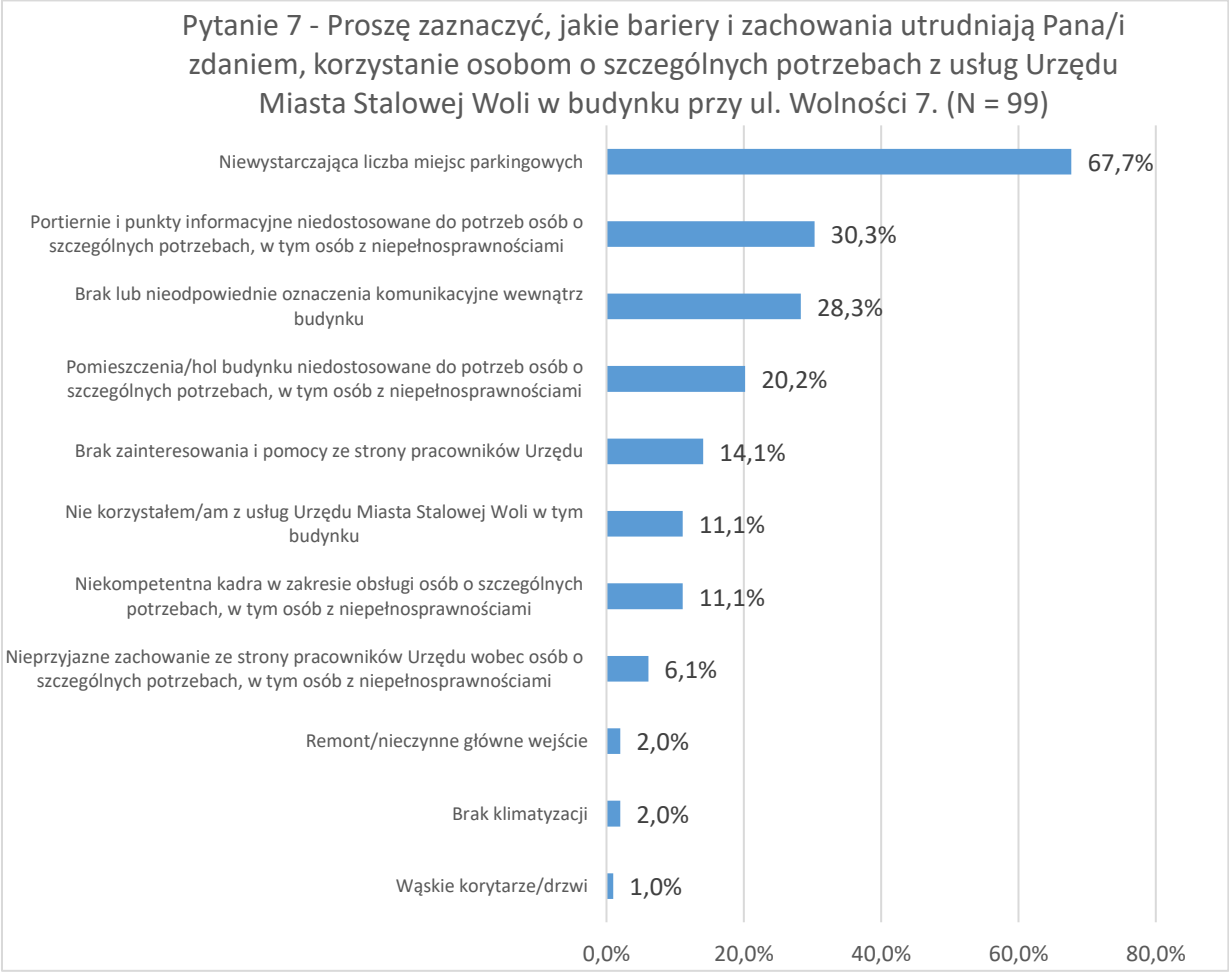
Wykres nr 8



Fotografia nr 2 - Budynek przy ul. Wolności 7.

Kolejnym ocenionym przez ankietowanych budynkiem był obiekt znajdujący się przy ul. Wolności 7. Zaledwie 11,1% nie korzystało z usług urzędu w tej lokalizacji. Respondenci, wśród najczęściej wymienianych barier w dostępie do usług w tym obiekcie wskazywali przede wszystkim niewystarczającą liczbę miejsc parkingowych (67,7%). W mniejszej już skali pojawiły się też liczne wskazania na niedostosowanie portierni i punktów informacyjnych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach (30,3%), brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (28,3%) oraz niedostosowanie pomieszczeń/holu budynku do potrzeb osób o szczególnych potrzebach (20,2%).

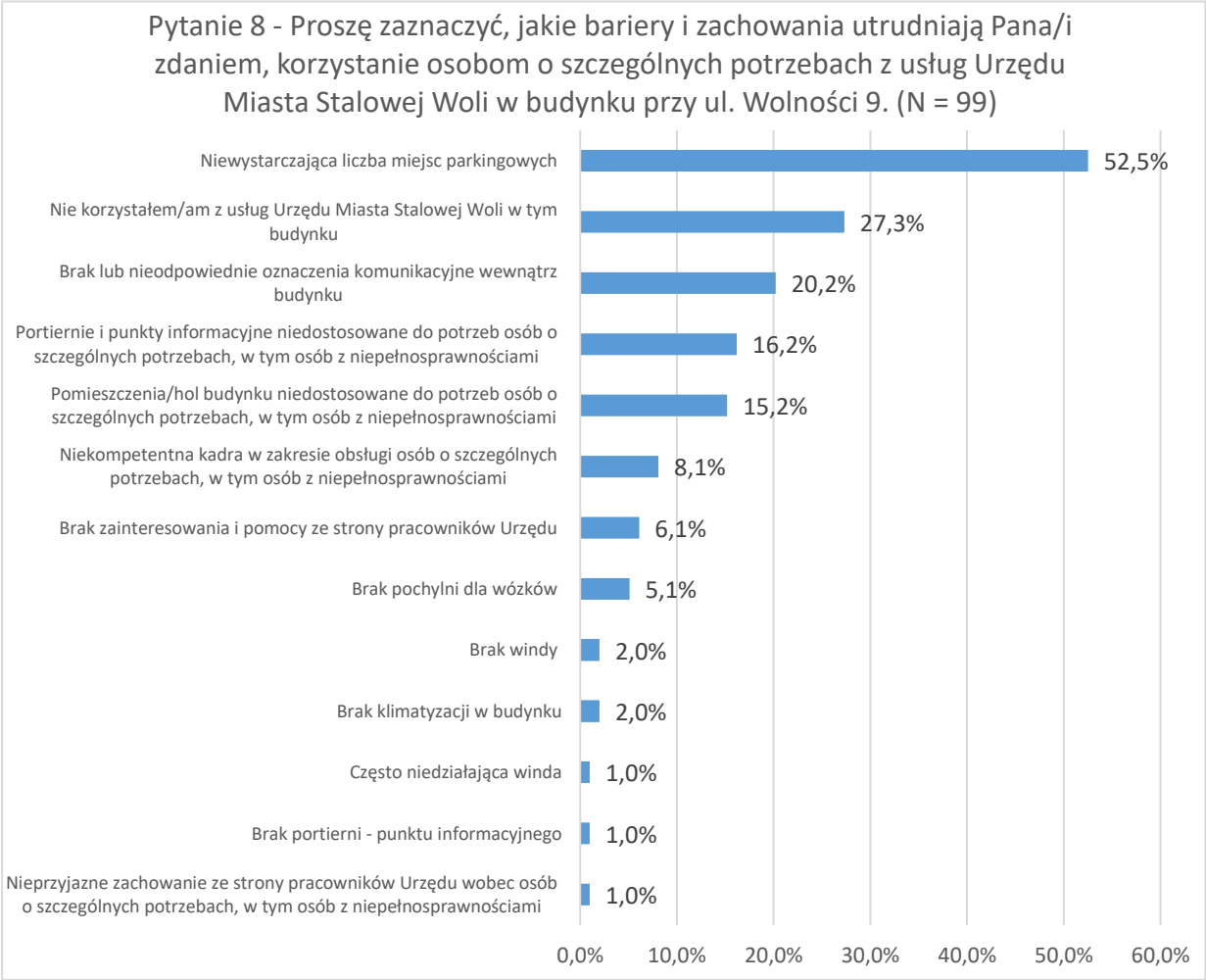
Wykres nr 9



Fotografia nr 3 - Budynek przy ul. Wolności 9

Respondenci ocenili także dostęp do usług urzędu w budynku przy ul. Wolności 9. Spora grupa badanych nie była obsługiwana w tym obiekcie (27,3%). Za największą barierę w dostępie do usług urzędu w tej lokalizacji uznano niewystarczającą liczbę miejsc parkingowych (52,5%). Stosunkowo często respondenci wskazywali także na brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (20,2%) oraz niedostosowanie portierni i punktów informacyjnych (16,2%), a także pomieszczeń/holu budynku (15,2%) do potrzeb osób o szczególnych potrzebach.

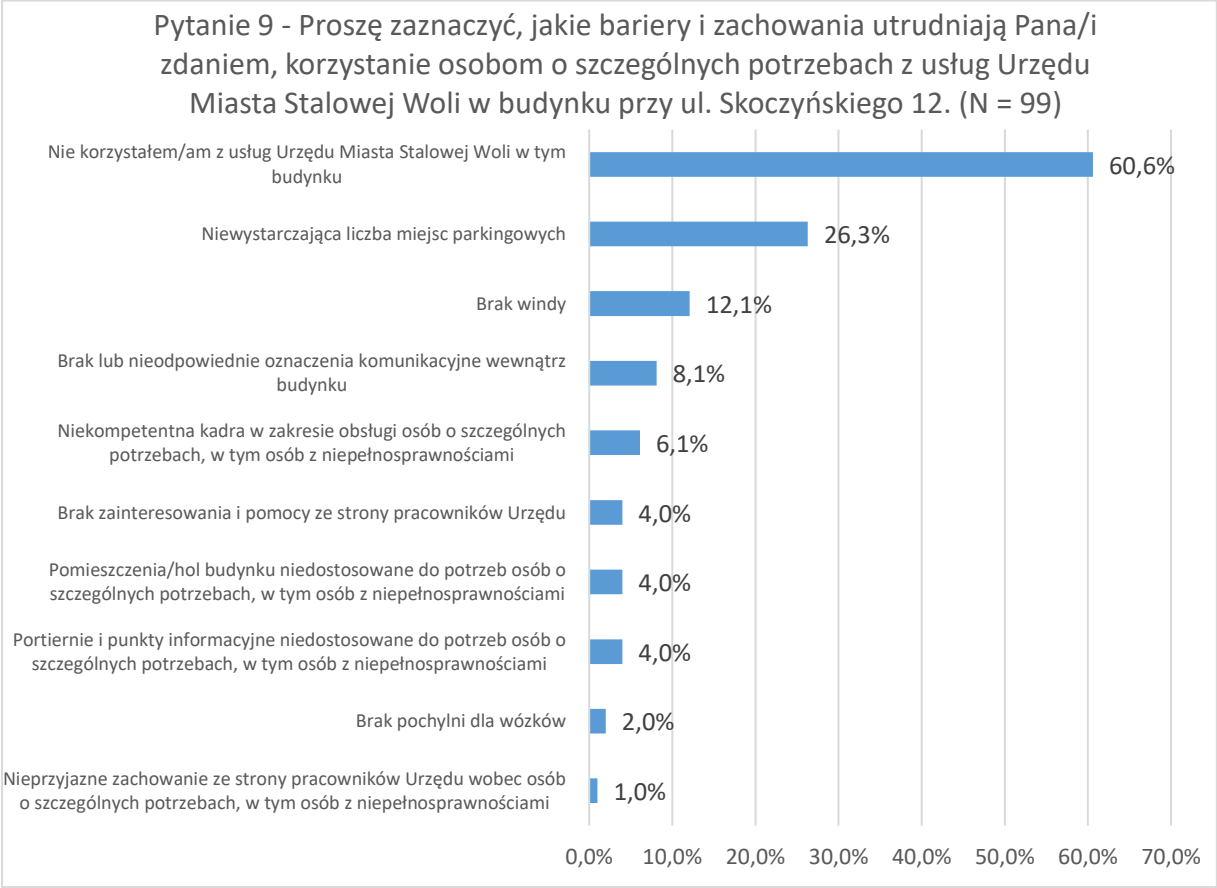
Wykres nr 10



Fotografia nr 4 - Budynek przy ul Skoczyńskiego 12

Ostatnim z ocenianych budynków był budynek przy ul. Skoczyńskiego 12. Zdecydowana większość respondentów (60,6%) nie korzystała z usług urzędu w tym budynku. Ankietowani, którzy korzystali z usług w tej lokalizacji, znacząco uskarżali się na niewystarczającą liczbę miejsc parkingowych (26,3%). W znacznie mniejszym stopniu wskazano także na brak windy (12,1%) oraz brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (8,1%).

Wykres nr 11

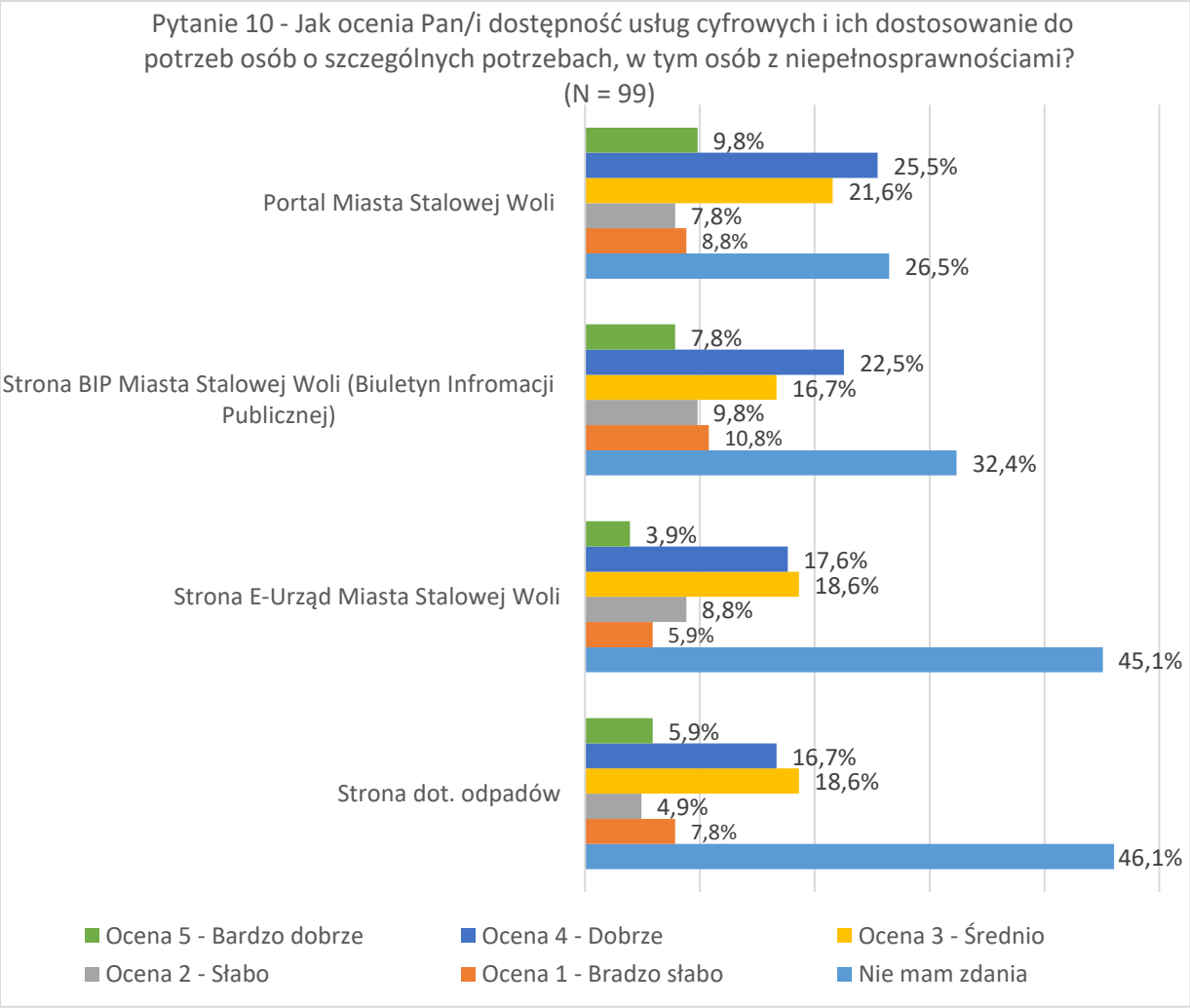


W ramach kolejnego pytania respondenci ocenili w skali od 1 do 5 dostępność wybranych usług cyfrowych oferowanych przez miasto oraz ich dostosowanie do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. Ocenie poddano 4 strony internetowe Miasta Stalowa Wola:

- portal Miasta Stalowa Wola – www.stalowawola.pl
- stronę Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Stalowa Wola – www.bip.stalowawola.pl
- stronę E-Urząd Miasta Stalowa Wola – https://e-urzad.stalowawola.pl/
- stronę dot. odpadów Miasta Stalowa Wola - https://odpady.stalowawola.pl/

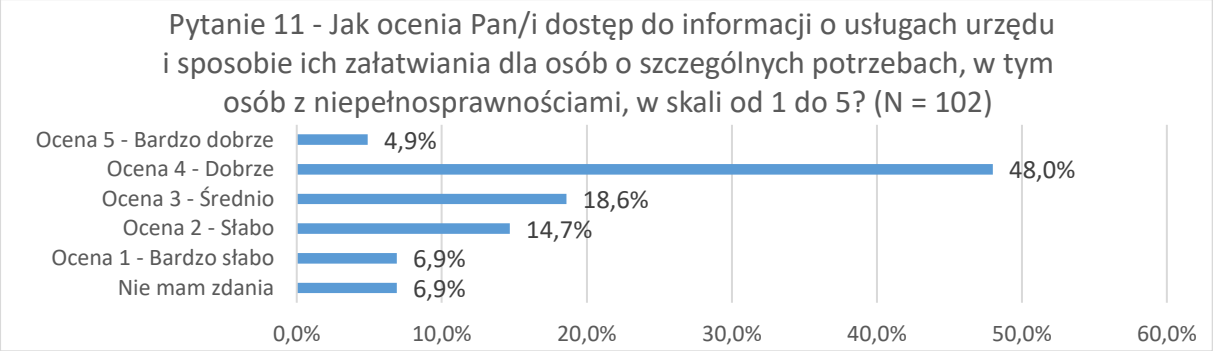
Znaczna część ankietowanych wskazała, iż nie ma zdania w kwestii oceny dostępności poszczególnych stron internetowych miasta. W przypadku portalu miasta 26,5% badanych nie dokonało takiej oceny, w przypadku strony BIP miasta 32,4%, a w przypadku strony E-Urząd i dot. odpadów jeszcze więcej bo odpowiednio 45,1% oraz 46,1%. Sytuacja taka może sugerować brak odpowiedniej wiedzy i kompetencji do oceny dostępności tych stron przez respondentów, a także brak, czy też niewystarczającą znajomość funkcjonalności tych e-usług. Średnie oceny wyliczone na podstawie wskazań ankietowanych ukształtowały się dość nisko i na podobnym poziomie w odniesieniu do wszystkich ocenianych stron internetowych. Dla portalu miasta oraz strony dotyczącej odpadów średnia ocena dostępności ukształtowała się na poziomie 3,2, natomiast dla strony BIP miasta oraz strony E-Urząd średnia ocena badanych wniosła 3,1. Przyznane oceny wskazują więc na średni poziom dostępności ocenianych stron oraz ich dostosowania do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. W miarę możliwości konieczne jest dalsze rozszerzanie funkcjonalności/ulepszanie/modernizowanie powyższych stron internetowych, w tym pod kątem zapewnienia odpowiedniego poziomu ich dostępności dla osób o szczególnych potrzebach. Ważne jest także upowszechnianie informacji o ich funkcjonowaniu i dostosowaniu do potrzeb osób o szczególnych potrzebach oraz edukowanie lokalnej społeczności w zakresie korzystania z ich funkcjonalności. Odpowiedzi respondentów przedstawiono na poniższym wykresie.

Wykres nr 12



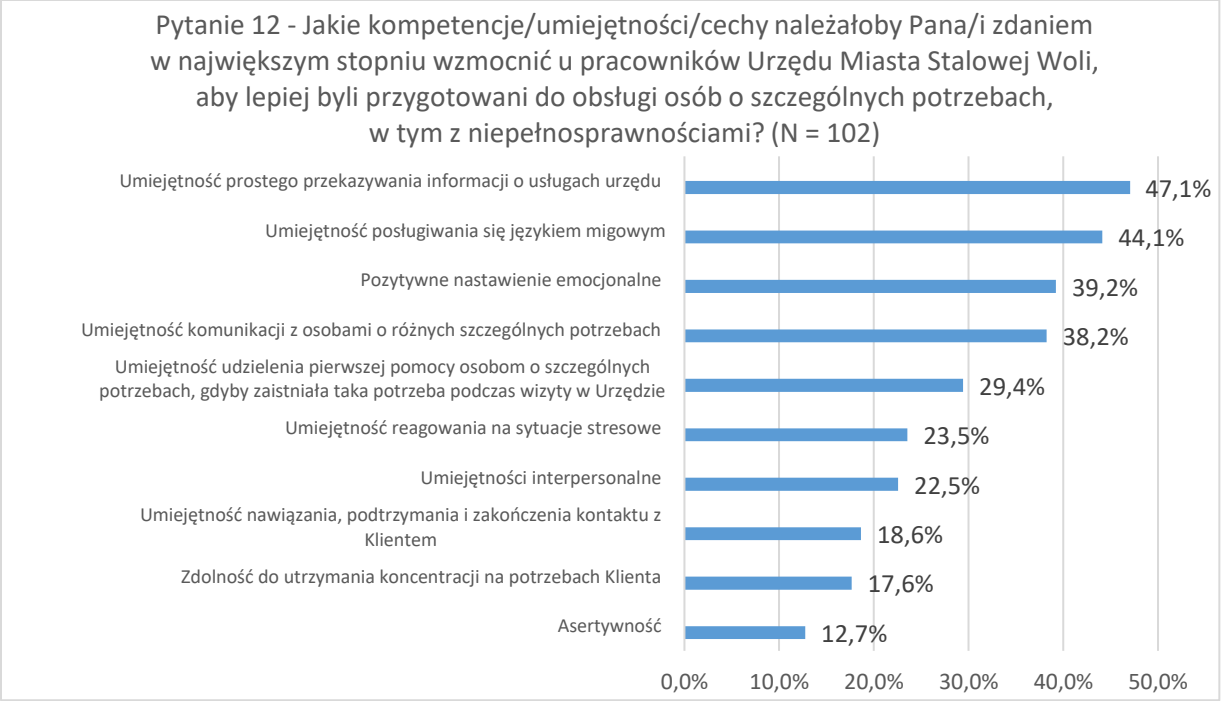
Następnie ankietowani zostali poproszeni o ocenę w skali od 1 do 5 poziomu dostępu do informacji o usługach urzędu i sposobie ich załatwienia dla osób o szczególnych potrzebach. Znacząca większość badanych oceniła dobrze (48%) lub bardzo dobrze (4,9%) dostęp do tego typu informacji. Warto zaznaczyć, iż 6,9% ankietowanych nie miała zdania w tej kwestii. Średnia ocena poziomu dostępu do informacji ukształtowała się na poziomie 3,3, a więc dość niskim, wskazującym na konieczność intensyfikacji działań w zakresie poprawy poziomu dostępu do informacji o usługach urzędu i sposobie ich załatwiania dla osób o szczególnych potrzebach. Szczegółowy rozkład odpowiedzi badanych przedstawia poniższy wykres.

Wykres nr 13



Kolejnym pytaniem postawionym przed ankietowanymi było wskazanie cech i umiejętności, które należałoby w największym stopniu wzmocnić u pracowników Urzędu Miasta w Stalowej Woli, aby byli lepiej przygotowani do obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami. Respondenci mogli wskazać maksymalnie 5 propozycji. Najczęściej wskazywano na konieczność rozwoju umiejętności prostego przekazywania informacji (47,1%). Wśród 5 najważniejszych dla respondentów cech/kompetencji/umiejętności, które powinny być wzmacniane wśród kadry Urzędu Miasta Stalowej Woli znalazły się także: umiejętność posługiwania się językiem migowym (44,1%), pozytywne nastawienie emocjonalne pracowników względem osób o szczególnych potrzebach (39,2%), umiejętność udzielania pierwszej pomocy osobom o szczególnych potrzebach, gdyby zaistniała taka potrzeba (29,4%), umiejętność reagowania na sytuacje stresowe (23,5%). Znaczna część ankietowanych wskazała także na konieczność rozwoju umiejętności interpersonalnych (22,5%). Szczegółowy rozkład odpowiedzi respondentów przedstawiono poniżej na wykresie.

Wykres nr 14

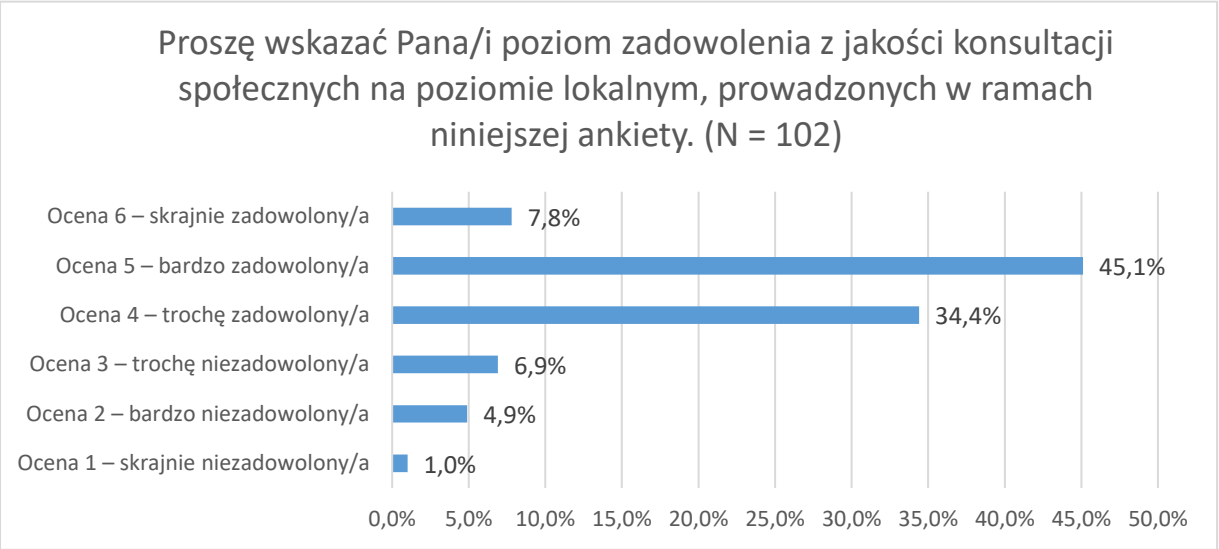


W ostatnim pytaniu (Pytanie nr 13) zapytano ankietowanych, jakie rozwiązania ułatwiłyby według nich korzystanie z usług Urzędu Miasta Stalowej Woli osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami. Jedynie 19 respondentów podzieliło się swoimi przemyśleniami, wskazówkami w tej kwestii. Przedstawione przez ankietowanych propozycje obejmowały m.in. wskazania na:

- Poprawę dostępności budynków urzędu (likwidacja barier architektonicznych, budowa wind w budynkach urzędu, w których ich nie ma oraz zadbanie o odpowiedni rozmiar windy, zwiększenie liczby miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami, poprawa dostępu do toalet dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, odpowiednie oznakowanie wewnątrz budynku itp.).
- Poprawę dostępu do linii telefonicznych oraz informacji w Biurze Obsługi Klienta.
- Umieszczenie czytelnych wskazówek dla osób o szczególnych potrzebach.
- Odpowiednie oznakowane pokoi, tak, aby jasno z nich wynikało, gdzie i u jakiego pracownika można załatwić daną sprawę.
- Dostosowanie stron internetowych miasta do potrzeb osób o szczególnych potrzebach oraz bieżąca aktualizacja informacji zamieszczonych na tych stronach.
- Zapewnienie tłumacza języka migowego.
- Powołanie rzecznika osób niepełnosprawnych.
- Kierowanie do obsługi osób o szczególnych potrzebach, kadry urzędu, która jest odpowiednio przygotowana/przeszkolona do pracy z tego typu Klientami.
- Używanie prostego języka w komunikacji, dopasowanego do potrzeb odbiorcy.
- Zwiększenie wsparcia oraz poziomu empatii ze strony kadry urzędu, w stosunku do osób o szczególnych potrzebach, korzystających z usług.
- Bieżące uzupełnianie kubeczków przy dystrybutorach z wodą, zlokalizowanych na terenie urzędu.

Respondenci w większości byli zadowoleni z ankietowej formy prowadzenia konsultacji społecznych. W ankiecie zaproponowano wskaźnik poziomu zadowolenia z udziału w konsultacjach społecznych odnośnie dostępności urzędu w skali od 1 do 6. Średnia ocena odpowiedzi respondentów ukształtowała się na poziomie 4,4, co wskazuje, iż ankietowani byli stosunkowo zadowoleni z możliwości wypowiedzenia się na tematy związane z dostępnością usług Urzędu Miasta Stalowej Woli dla osób o szczególnych potrzebach. Szczegółowe wyniki odpowiedzi badanych przedstawia poniższy wykres.

Wykres nr 15



Podsumowanie wniosków z analizy danych, uzyskanych w ankiecie

- Znaczną część respondentów stanowiły osoby o szczególnych potrzebach (59,8%), najczęściej z niepełnosprawnościami narządu ruchu. Spośród pozostałych osób, 36,7% zadeklarowało, iż jest opiekunem osoby o szczególnych potrzebach. Ankietę w znacznej mierze wypełniła więc grupa docelowa, która zna i rozumie potrzeby osób o szczególnych potrzebach.
- Ankietowani, w zdecydowanej większości wskazali, iż ostatni raz korzystali z usług urzędu w bieżącym 2022 r. (przeważnie w tym samym tygodniu/miesiącu, w którym brali udział w badaniu). Można więc założyć, że posiadają aktualne informacje o stanie budynków oraz o ich przystosowaniu dla osób o specjalnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.
- Średnia ocena kompetencji kadry urzędu do obsługi/współpracy z osobami o szczególnych potrzebach ukształtowała się na poziomie 3,8, a więc na poziomie nieco poniżej dobrego. Ocena ta wskazuje na potrzebę dalszego podnoszenia kompetencji pracowników Urzędu Miasta Stalowej Woli w zakresie obsługi/współpracy z osobami o szczególnych potrzebach.
- Najczęściej wymienianymi barierami w dostępie do usług urzędu, świadczonymi w budynku przy ul. Kwiatkowskiego 1 były: brak windy (43,4%), niewystarczająca liczba miejsc parkingowych (40,4%) oraz brak pochylni dla wózków (39,4%). Budynek zajmują pracownicy prowadzący głównie sprawy wewnętrzne urzędu. Klienci z rzadka odwiedzają ten obiekt. Warto jednak, w miarę dostępnych środków systematycznie poprawiać jego dostępność dla osób o szczególnych potrzebach.
- Najczęściej wymienianymi barierami w dostępie do usług urzędu, świadczonymi w budynku przy ul. Wolności 7 były: niewystarczająca liczba miejsc parkingowych (67,7%), niedostosowanie portierni i punktów informacyjnych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach (30,3%), brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (28,3%) oraz niedostosowanie pomieszczeń/holu budynku do potrzeb osób o szczególnych potrzebach (20,2%). Budynek przy ulicy Wolności 7 jest budynkiem, w którym Klienci mogą załatwić najwięcej spraw urzędowych, dlatego jego pełne przystosowanie jest najbardziej priorytetowe. Mając na uwadze zdiagnozowane potrzeby, należy w miarę dostępnych środków, systematycznie poprawiać dostępność tego budynku dla osób o szczególnych potrzebach.
- Najczęściej wymienianymi barierami w dostępie do usług urzędu, świadczonymi w budynku przy ul. Wolności 9 były: niewystarczająca liczba miejsc parkingowych (52,5%), brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (20,2%) oraz niedostosowanie portierni i punktów informacyjnych (16,2%), a także pomieszczeń/holu budynku (15,2%) do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. W budynku przy ulicy Wolności 9, Klienci również często załatwiają sprawy urzędowe i z tego względu budynek ten również należy potraktować jako pierwszorzędny w przystosowaniu do potrzeb osób o szczególnych potrzebach.
- Najczęściej wymienianymi barierami w dostępie do usług urzędu, świadczonymi w budynku przy ul. Skoczyńskiego 12 były: niewystarczająca liczba miejsc parkingowych (26,3%), brak windy (12,1%) oraz brak lub nieodpowiednie oznaczenia komunikacyjne wewnątrz budynku (8,1%). W budynku przy ulicy Skoczyńskiego 12 mieści się wydział Administracyjno-Gospodarczy oraz pomieszczenia należące do Urzędu Stanu Cywilnego, w których odbywają się śluby. Aby dostać się do sali ślubów osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi mogą skorzystać ze specjalnej platformy. Natomiast, Klienci z problemami w poruszaniu się, mają utrudniony dostęp do sali toastów, znajdującej się na poziomie -1. Mając na uwadze zdiagnozowane potrzeby, należy w miarę dostępnych środków, systematycznie poprawiać dostępność tego budynku dla osób o szczególnych potrzebach.
- Ankietowani dość nisko ocenili dostępność stron internetowych miasta. Średnia ocena każdej ze stron w skali od 1 do 5 nie przekroczyła 3,2. Przyznane oceny wskazują więc na średni poziom dostępności ocenianych stron oraz ich dostosowania do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. W miarę możliwości konieczne jest więc dalsze rozszerzanie funkcjonalności/ulepszanie/modernizowanie powyższych stron internetowych, w tym pod kątem zapewnienia odpowiedniego poziomu ich dostępności dla osób o szczególnych

potrzebach. Ważne jest także upowszechnianie informacji o ich funkcjonowaniu i dostosowaniu do potrzeb osób o szczególnych potrzebach oraz edukowanie lokalnej społeczności w zakresie korzystania z ich funkcjonalności.

- Respondenci ocenili także w skali od 1 do 5 poziom dostępu do informacji o usługach urzędu i sposobie ich załatwienia dla osób o szczególnych potrzebach. Średnia ocena poziomu dostępu do informacji ukształtowała się na poziomie 3,3, a więc dość niskim, wskazującym na konieczność intensyfikacji działań w zakresie poprawy poziomu dostępu do informacji o usługach urzędu i sposobie ich załatwiania dla osób o szczególnych potrzebach.
- Badani najczęściej wskazywali, iż konieczne jest wzmocnienie wśród kadry Urzędu Miasta Stalowej Woli cech/umiejętności do obsługi/współpracy z osobami o szczególnych potrzebach, takich jak: umiejętność prostego przekazywania informacji (47,1%), umiejętność posługiwania się językiem migowym (44,1%), pozytywne nastawienie emocjonalne pracowników względem osób o szczególnych potrzebach (39,2%), umiejętność udzielania pierwszej pomocy osobom o szczególnych potrzebach, gdyby zaistniała taka potrzeba (29,4%), umiejętność reagowania na sytuacje stresowe (23,5%) oraz umiejętności interpersonalne (22,5%). Warto te sugestie wziąć pod uwagę planując rozwój kompetencji pracowników urzędu, w szczególności tych, którzy mają w największym stopniu kontakt z bezpośrednimi Klientami urzędu. Są to cenne informacje, które pomogą dostosować w przyszłości plan szkoleń pracowników, celem poprawy jakości usług w urzędzie.
- Celem podniesienia jakości usług urzędu dla osób o szczególnych potrzebach warto także uwzględnić wolne wnioski ankietowanych, którzy wskazali m.in. na konieczność:
  - ✓ Poprawy dostępności budynków urzędu (likwidacja barier architektonicznych, budowa wind w budynkach urzędu, w których ich nie ma oraz zadbanie o odpowiedni rozmiar windy, zwiększenie liczby miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami, poprawa dostępu do toalet dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, odpowiednie oznakowanie wewnątrz budynku itp.).
  - ✓ Poprawy dostępu do linii telefonicznych oraz informacji w Biurze Obsługi Klienta.
  - ✓ Umieszczenia czytelnych wskazówek dla osób o szczególnych potrzebach.
  - ✓ Odpowiedniego oznakowania pokoi, tak, aby jasno z nich wynikało, gdzie i u jakiego pracownika można załatwić daną sprawę.
  - ✓ Dostosowania stron internetowych miasta do potrzeb osób o szczególnych potrzebach oraz bieżącej aktualizacji informacji zamieszczonych na tych stronach.
  - ✓ Zapewnienia tłumacza języka migowego.
  - ✓ Powołania rzecznika osób niepełnosprawnych.
  - ✓ Kierowania do obsługi osób o szczególnych potrzebach, kadry urzędu, która jest odpowiednio przygotowana/przeszkolona do pracy z tego typu Klientami.
  - ✓ Używania prostego języka w komunikacji, dopasowanego do potrzeb odbiorcy.
  - ✓ Zwiększenia wsparcia oraz poziomu empatii ze strony kadry urzędu, w stosunku do osób o szczególnych potrzebach, korzystających z usług.
  - ✓ Kierowania do obsługi osób o szczególnych potrzebach, kadry urzędu, która posiada odpowiednie predyspozycje, doświadczenie i kompetencje.
  - ✓ Bieżącego uzupełniania kubeczków przy dystrybutorach z wodą, zlokalizowanych na terenie urzędu.

Analizę wyników ankiety opracowali pracownicy Urzędu Miasta Stalowej Woli:

- *Marta Ślusarczyk – Podinspektor ds. młodzieży*
- *Arleta Siwek – Naczelnik Wydziału Stalowowolskie Centrum Aktywności Lokalnej*