



Każdy raz na jakiś czas musi załatwić jakąś sprawę w urzędzie. Coraz częściej wizyty w instytucjach publicznych nie są przykrą koniecznością, lecz po prostu jedną z wielu czynności które wykonujemy. Jakość i sprawność obsługi w urzędach stoi na bardzo wysokim poziomie. Wiele urzędów dba także o zorganizowanie przyjaznej klientowi przestrzeni. Obywatel przychodząc do urzędu powinien czuć się swobodnie i powinien zostać obsłużony w możliwie jak najdogodniejszych warunkach.

Mazowiecki Urząd Wojewódzki zwiększył dostępność do świadczonych usług poprzez utworzenie w pobliżu wejścia do Urzędu pokoju przeznaczonego do obsługi osób starszych i niepełnosprawnych.

Urząd ulokowany jest w budynkach będących obiektami zabytkowymi, w związku z tym nie we wszystkich miejscach można zamontować urządzenia techniczne ułatwiające osobom starszym i niepełnosprawnym dotarcie do miejsca świadczenia usługi. Utworzenie pomieszczeń do obsługi osób w podeszłym wieku oraz osób z dysfunkcjami ruchowymi umożliwia zwiększenie dostępności usług świadczonych przez Urząd oraz ograniczenie grona Klientów wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem administracyjnym i społecznym.

Wdrożenie wykonywane były przez komórki organizacyjne Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego

w Warszawie: Wydział Polityki Społecznej, Wydział Spraw Cudzoziemców, Wydział Polityki Społecznej Biuro

Administracyjno-Budżetowe, Biuro Ochrony. Najważniejsze działania, które były niezbędne by utworzyć pokój do obsługi osób niepełnosprawnych:

- Analiza dostępności poszczególnych pomieszczeń w Urzędzie pod kątem osób

niepełnosprawnych ruchowo.

- Zebranie informacji na temat ilości i rodzaju utrudnień w dostępie do usługi z poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.
- Analiza możliwości finansowych i organizacyjnych Urzędu w niwelowaniu utrudnień w dostępie do usług.
- Podjęcie decyzji dotyczących konkretnych rozwiązań techniczno – organizacyjnych.
- Budowa/montaż/modernizacja urządzeń technicznych znoszących bariery architektoniczne.
- Organizacja pomieszczeń do obsługi Klientów z dysfunkcjami ruchowymi.
- Przekazanie informacji na temat sposobu postępowania i przeszkolenie pracowników komórek organizacyjnych, w których występują utrudnienia w dostępie do świadczonych usług.

Realizatorzy zwracają uwagę, że bardzo ważną kwestią było przeprowadzenie analizy wstępnej i diagnoza potrzeb klientów. Zebranie informacji na temat:

- Dostępności pomieszczeń dla Klientów, w których świadczone są usługi;
- Ilości przypadków poważnych utrudnień w dostępie do usług, jakie odnotowano w okresie ostatniego roku i jakiego rodzaju były to utrudnienia;
- Ilości i rodzaju usług wymagających bezpośredniego stawiennictwa Klienta.

Ponadto należało rozważyć:

- Czy w określonych przypadkach możliwe jest załatwienie całości sprawy podczas jednokrotnej wizyty w urzędzie;
- W których miejscach zamontować urządzenia techniczne tak, aby przyniosło to największe korzyści z punktu widzenia usprawnienia poruszania się po urzędzie osób niepełnosprawnych;
- W jakich przypadkach konieczny będzie dojazd do miejsca zamieszkania Klienta w celu realizacji usługi.

Przy wprowadzaniu udogodnień ważne jest przeprowadzenie szkolenia lub akcji informacyjnej w celu „wyczulenia” pracowników urzędu na potrzeby Klientów niepełnosprawnych. Ponad to należy oznaczyć drogi pozbawione barier architektonicznych oraz umieścić informacje dotyczącej położenia urządzeń technicznych ułatwiających poruszanie się osobom niepełnosprawnym.

Uniwersalność zaproponowanego rozwiązania wpływa na możliwość wykonania podobnych działań w dowolnym urzędzie administracji rządowej. Dzięki zabiegom organizacyjnym, przy niewielkim nakładzie finansowym w porównaniu do kosztu związanego z montażem specjalistycznych urządzeń, możliwe jest zapewnienie większej dostępności do świadczonych usług dla osób w podeszłym wieku lub osób niepełnosprawnych.

*Źródło: Na podstawie Zbiór dobrych praktyk w administracji rządowej opublikowanych w ramach projektu Modernizacja systemów zarządzania i podnoszenie kompetencji kadr poprzez realizację wdrożeń usprawniających ukierunkowanych na poprawę procesów zarządzania w administracji rządowej realizowanego w trybie systemowym przez Departament Służby Cywilnej. Projekt był współfinansowany z funduszy europejskich.*