

ZARZĄDZENIE NR 122/2021
BURMISTRZA MIASTA HAJNÓWKA
z dnia 30 grudnia 2021r.

**w sprawie przyjęcia standardu świadczenia usług turystycznych
dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający
uniwersalne projektowanie przestrzeni**

Na podstawie art. 30 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz.1372 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się dokument pn. "Standard świadczenia usług turystycznych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, uwzględniający uniwersalne projektowanie przestrzeni", opracowany w ramach projektu „Hajnówka dostępna - program dostępności miasta w sferach kultury i turystyki inspirowany rozwiązaniami włoskimi z miasta Matera”, stanowiący Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Miejskiej Hajnówka.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrza Miasta Hajnówka

Jerzy Sirak

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 Zarządzania¹ - 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 zaliczamy² "usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym".

¹ https://mfiles.pl/pl/index.php/Rodzaje_us%C5%82ug_turystycznych

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

Nazwa usługi	Użytkownicy o szczególnych potrzebach	Sposób zapewnienia dostępności
--------------	---------------------------------------	--------------------------------

<p>Usługa transportowa</p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Dzieci</p>	<p>PODSTAWOWY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, <p>REKOMENDOWANY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - systematyczne zwiększanie funkcjonalnej sieć ścieżek rowerowych z wykorzystaniem środków zewnętrznych, - spójny w mieście/regionie i powiązany z siecią ścieżek rowerowych system
-----------------------------------	---	--

		<p>wypożyczania rowerów (w tym rowerów dla dzieci, trójkołowych oraz rowerów-tandemów),</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.,
--	--	--

<p>Usługa noclegowa</p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Dzieci</p>	<p>PODSTAWOWE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie miejsca na bezpieczne pozostawienie bagażu, zwłaszcza wielkogabarytowego lub nietypowego (zapasowy wózek inwalidzki, wózek dziecięcy), sprzętu turystycznego (np. rowery, przyczepki rowerowe), itp., <p>REKOMENDOWANY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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,
--------------------------------	---	---

		<ul style="list-style-type: none">- 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),
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - szkolenie i bieżące doszkalanie pracowników branży turystycznej w zakresie informowania o dostępności, oraz bieżącej obsługi turystów o szczególnych potrzebach w obiekcie noclegowym,
<p>Usługa gastronomiczna</p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami</p> <p>i</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Dzieci</p>	<p>REKOMENDOWANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>umiejętności dotyczące obsługi i zaspakajania potrzeb osób/ grup turystów o szczególnych potrzebach),</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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,
<p>Usługa przewodnicka i/lub pilotażu</p>	<p>Potrzeba skorzystania z usług przewodnika/ pilota.</p>	<p>PODSTAWOWE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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,

REKOMENDOWANE:

- 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.,
Usługa informacyjna w miejscu turystycznym oraz przez internet/ aplikacje mobilne.	Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze Dzieci	<p>PODSTAWOWE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - możliwość pozostawienia w sposób bezpieczny dużego bagażu lub np. wózka dziecięcego, - zapewnienie wolnej od barier architektonicznych przestrzeni w punkcie informacji turystycznej, np.: lada 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), <p>REKOMENDOWANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie wejścia do budynku bez barier architektonicznych i

		<p>komunikatywne korzystanie z możliwości informacyjnych punktu /informacji zamieszczonych w Internecie/ aplikacji mobilnych,</p> <ul style="list-style-type: none">- 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,
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- 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 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
--	--	---

		<p>osób o szczególnych potrzebach,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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,
<p>Usługa rekreacyjna/ sportowa</p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami</p> <p>i</p> <p>Osoby starsze</p> <p>Dzieci</p>	<p>REKOMENDOWANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>pełne korzystanie z usługi,</p> <ul style="list-style-type: none">- 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,
--	--	--

		<p>- 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,</p>
<p>Usługa kulturalno-rozrywkowa</p>	<p>Osoby z różnymi niepełnosprawnościami i Osoby starsze Dzieci</p>	<p>REKOMENDOWANE:</p> <p>- 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.),</p> <p>- likwidacja barier architektonicznych w obiektach i podczas realizacji usług w plenerze, oraz czytelne oznakowanie barier architektonicznych, niemożliwych na danym etapie do likwidacji,</p> <p>- likwidacja barier informacyjnych i komunikacyjnych (podnoszenie kompetencji i kwalifikacji osób/ pracowników zaangażowanych w wykonywanie usługi),</p>

		- spójny w mieście /regionie zestaw piktogramów, graficznie informujących o udogodnieniach dla osób o szczególnych potrzebach,
Usługa handlowa	Osoby z różnymi niepełnosprawnościami Osoby starsze Dzieci	<p>PODSTAWOWE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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), <p>REKOMENDOWANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utworzenie mapy i/lub aplikacja opisująca udogodnienia dla osób o szczególnych potrzebach w poszczególnych punktach handlowych,

		<ul style="list-style-type: none">- 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.
--	--	--