|  |  |
| --- | --- |
| **ANKIETA DOTYCZĄCA KLIENTÓW WYKLUCZONYCH LUB ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM**  **ADMINISTRACYJNYM I SPOŁECZNYM**  **Nazwa urzędu…………………………………………………………………………………………………………………………………**  **Adres…………………………………………………………………………………………………………………………………………….**  **………………………………………………………………………………………………………………………………………………………** | |
| **Wykluczenie to brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania**  **z podstawowych zadań instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich.**  Definicja została przygotowana w oparciu o Narodową Strategię Integracji Społecznej dla Polski | |
| Niniejsza ankieta służy identyfikacji potencjalnych bądź istniejących zdarzeń występujących w urzędzie, związanych  z wykluczeniem administracyjnym i społecznym oraz identyfikacji sposobu zapobiegania im.  **Zaznacz właściwe pole obok danej pozycji, jeżeli wśród klientów urzędu są lub mogą być niżej wymienione osoby.** | |
| **KRYTERIUM FIZYCZNE** (osoby  w zaawansowanym wieku, osoby posiadające dysfunkcje o różnym nasileniu) | * Osoby z dysfunkcją fizyczną utrudniającą poruszanie się * Osoby z dysfunkcją fizyczną wymagającą wsparcia osób trzecich * Osoby z widocznym upośledzeniem fizycznym * Osoby w zaawansowanym wieku * Nie wiem |
| Czy urząd podjął działania zmierzające do wsparcia wyżej wymienionych osób i wzrostu dostępności do świadczonych  przez urząd usług?  Tak  Nie  **Jeżeli tak – opisz te działania w Arkuszu dobrej praktyki** (przykład: zmiany architektoniczne; zmiany proceduralne; dostępność pracowników znających język migowy; dostępność formularzy w języku Braille’a; elektroniczne tablice z funkcją tekstu w wysokim kontraście; szkolenia dla pracowników urzędu). | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **KRYTERIUM STRUKTURALNE**  (osoby z niskimi dochodami, osoby bezrobotne, osoby bezdomne) | * Osoby żyjące w ubóstwie * Osoby osiągające dochody poniżej minimum socjalnego * Osoby utrzymujące się ze źródeł niezarobkowych * Osoby mieszkające w warunkach uniemożliwiających godną egzystencję * Osoby objęte świadczeniami społecznymi * Osoba mieszkające na obszarach wiejskich * Osoby bezrobotne czasowo * Osoby długotrwale bezrobotne * Osoby bezdomne * Osoby zagrożone eksmisją * Osoby bez wykształcenia podstawowego * Analfabeci * Rodzic samotnie wychowujący dziecko * Nie wiem |
| Czy urząd podjął działania zmierzające do wsparcia wyżej wymienionych osób i wzrostu dostępności do świadczonych  przez urząd usług?  Tak  Nie  **Jeżeli tak – opisz te działania w Arkuszu dobrej praktyki** (przykład: anulowanie całości bądź części kosztów związanych  z usługą; zakończenie procesu podczas jednej wizyty w urzędzie lub za pośrednictwem poczty, telefonu, Internetu; stosowanie nieformalnego, prostego języka w rozmowie; kącik dla dziecka; przyjazna przestrzeń poczekalnia z prasą). | |
|  | |
| **KRYTERIUM NORMATYWNE**  (osoby wchodzące  w konflikt z prawem, osoby uzależnione,  z rodzin patologicznych) | * Osoby wchodzące w konflikt z prawem * Więźniowie * Byli więźniowie * Osoby uzależnione od alkoholu * Osoby uzależnione od narkotyków * Osoby współuzależnione (członkowie rodziny osoby uzależnionej, w tym DDA\*) * Osoby doznające przemocy w rodzinie * Osoby z dysfunkcją psychiczną * Osoby agresywne * Osoby nadpobudliwe * Nie wiem   \*Dorosłe Dziecko Alkoholika |

|  |  |
| --- | --- |
| Czy urząd podjął działania zmierzające do wsparcia wyżej wymienionych osób i wzrostu dostępności do świadczonych  przez urząd usług?  Tak  Nie  **Jeżeli tak – opisz te działania w Arkuszu dobrej praktyki** (przykład: wdrożenie procedury wsparcia dla osób agresywnych; szkolenia związane z unikaniem postaw dyskryminujących osoby karane; empatyczna postawa). | |
|  | |
| **KRYTERIUM KONSTYTUCYJNE**  (osoby przynależne  do różnego typu mniejszości) | * Osoby różnego wyznania, religii * Osoby różnej narodowości, przedstawiciele różnych grup etnicznych * Osoby o różnym kolorze skóry * Osoby o różnej orientacji seksualnej * Uchodźcy * Przedstawiciele subkultur * Nie wiem |
| Czy urząd podjął działania zmierzające do wsparcia wyżej wymienionych osób i wzrostu dostępności do świadczonych  przez urząd usług?  Tak  Nie  **Jeżeli tak – opisz te działania w Arkuszu dobrej praktyki** (przykład: zrozumienie i tolerancja; poszanowanie  dla różnorodności; empatyczna postawa; karty usług w innych językach). | |
| **Wypisz klientów urzędu wykluczonych, zagrożonych wykluczeniem administracyjnym  i społecznym, trudno dostępnych**  **NIE UJĘTYCH  w powyższym wykazie.** |  |
| Na podstawie otrzymanych ankiet i opisanych dobrych praktyk zostanie przygotowany zbiór zaleceń związanych  z zapobieganiem wykluczeniu administracyjnemu i społecznemu. | |