



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.

<p>KRYTERIUM FIZYCZNE (osoby w zaawansowanym wieku, osoby posiadające dysfunkcje o różnym nasileniu)</p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Osoby z dysfunkcją fizyczną utrudniającą poruszanie się</p> <p>Osoby z dysfunkcją fizyczną wymagającą wsparcia osób trzecich</p> <p>Osoby z widocznym upośledzeniem fizycznym</p> <p>Osoby w zaawansowanym wieku</p> <p>Nie wiem</p> </div> </div>
<p>Czy urząd podjął działania zmierzające do wsparcia wyżej wymienionych osób i wzrostu dostępności do świadczonych przez urząd usług?</p> <p><input type="checkbox"/> Tak</p> <p><input type="checkbox"/> Nie</p> <p>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).</p>	



Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>KRYTERIUM STRUKTURALNE (osoby z niskimi dochodami, osoby bezrobotne, osoby bezdomne)</p>	<input type="checkbox"/> Osoby żyjące w ubóstwie <input type="checkbox"/> Osoby osiągające dochody poniżej minimum socjalnego <input type="checkbox"/> Osoby utrzymujące się ze źródeł niezarobkowych <input type="checkbox"/> Osoby mieszkające w warunkach uniemożliwiających godną egzystencję <input type="checkbox"/> Osoby objęte świadczeniami społecznymi <input type="checkbox"/> Osoba mieszkająca na obszarach wiejskich <input type="checkbox"/> Osoby bezrobotne czasowo <input type="checkbox"/> Osoby długotrwale bezrobotne <input type="checkbox"/> Osoby bezdomne <input type="checkbox"/> Osoby zagrożone eksmisją <input type="checkbox"/> Osoby bez wykształcenia podstawowego <input type="checkbox"/> Analfabeci <input type="checkbox"/> Rodzic samotnie wychowujący dziecko <input type="checkbox"/> 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).

<p>KRYTERIUM NORMATYWNE (osoby wchodzące w konflikt z prawem, osoby uzależnione, z rodzin patologicznych)</p>	<input type="checkbox"/> Osoby wchodzące w konflikt z prawem <input type="checkbox"/> Więźniowie <input type="checkbox"/> Byli więźniowie <input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od alkoholu <input type="checkbox"/> Osoby uzależnione od narkotyków <input type="checkbox"/> Osoby współuzależnione (członkowie rodziny osoby uzależnionej, w tym DDA*) <input type="checkbox"/> Osoby doznające przemocy w rodzinie <input type="checkbox"/> Osoby z dysfunkcją psychiczną <input type="checkbox"/> Osoby agresywne <input type="checkbox"/> Osoby nadpobudliwe <input type="checkbox"/> Nie wiem
--	--

*Dorosłe Dziecko Alkoholika



Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.