

ZARZĄDZENIE NR 127/2022
BURMISTRZA MIASTA AUGUSTOWA

z dnia 8 kwietnia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miejskim
w Augustowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559) art. 1 ust. 1, art. 3 pkt. 1, art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.) oraz § 5 pkt. 3 i § 6 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Augustowie wprowadzonego Zarządzeniem nr 358/2021 Burmistrza Miasta Augustowa z dnia 29 listopada 2021 r. zarządzam, co następuje:

§ 1. W Urzędzie Miejskim w Augustowie wprowadza się następujące procedury:

- 1) Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną i telefon, która stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia;
- 2) Procedurę obsługi klienta i komunikacji alternatywnej, która stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Zarządzenia;
- 3) Procedurę zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, która stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do zapoznania się i przestrzegania procedur, o których mowa w § 1 powyżej.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Augustowa

/-/

Mirosław Karolczuk

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ I TELEFON

§ 1 WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną oraz komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Augustowie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Urząd Miejski w Augustowie, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Wszyscy pracownicy Urzędu mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą oraz jej stosowania.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsza procedura normuje sposób komunikacji poprzez pocztę elektroniczną oraz komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Celem procedury jest traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu poprzez wdrożenie standardów, stworzenie przyjaznego i dostępnego Urzędu.
3. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
4. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.urzad.augustow.pl oraz www.bip.um.augustow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3 OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.urzad.augustow.pl

3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4.

§ 4 STANDARDY OBSŁUGI POPRZECZ POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
 - a) należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość,
 - b) należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi,
 - c) należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila,
 - d) teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny (Szanowna Pani/Szanowny Panie; Dzień dobry), zwrot pożegnalny (np. Z poważaniem, Z wyrazami szacunku), podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej,
 - e) w wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity,
 - f) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.
2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:
 - a) kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie),
 - b) zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios,
 - c) zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.
3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:
 - a) opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu,
 - b) nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.
4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:
 - a) stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu,
 - b) grafiki opatrzone opisami alternatywnymi,
 - c) używaj funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora),
 - d) nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony,
 - e) nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową,

- f) należy używać czcionek bezszeryfowych.

5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:

- a) należy prawidłowo generować pliki (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007),
- b) pliki w formacie PDF zawsze powinno odbywać się za pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”,
- c) dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat,
- d) nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu,
- e) w przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

§ 5 OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Lista kontaktowa z numerami telefonów zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.urzad.augustow.pl.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 6.

§ 6 STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:

- a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnały;
- b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie to możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę;
- c) na nieodebrane połączenia zawsze należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby;
- d) po odebraniu telefonu należy się wyrazić przedstawiając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę wydziału bądź referatu Urzędu;
- e) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
- f) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
- g) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;

- h) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- i) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- j) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- k) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- l) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;
- o) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością, w Urzędzie Miejskim w Augustowie obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA I KOMUNIKACJI ALTERNATYWNEJ

§ 1 WSTĘP

1. Procedura określa zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Miejskim w Augustowie.
2. Urząd Miejski w Augustowie, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Burmistrza Miasta Augustowa wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie możliwości różnego rodzaju komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.urzad.augustow.pl oraz www.bip.um.augustow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3 UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony głównego wejścia do budynku Urzędu.
2. Wejście główne do budynku Urzędu oraz wejścia boczne zlokalizowane są na poziomie gruntu, zaś do wejścia bocznego od strony południowo-wschodniej budynku dodatkowo prowadzi podjazd. W budynku w holu głównym zainstalowana jest odpowiednio przystosowana winda, w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

§ 4 PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

1. Punkt Informacji zlokalizowany jest przy wejściu głównym do budynku Urzędu.
2. Biuro Obsługi Klienta zlokalizowane jest w pokoju 101 na parterze budynku Urzędu.

§ 5 ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoby uprawnione (osoba mająca trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się) potrzebujące wsparcia w kontaktach z Urzędem mogą skorzystać z usługi tłumacza polskiego języka migowego.

2. O zamiarze skorzystania z tłumacza, należy poinformować Urząd co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą oraz wskazać metodę komunikowania się:
 - a) polski język migowy (PJM),
 - b) system językowo – migowy (SJM),
 - c) komunikowanie się z osobami głuchoniewidomymi (SKOGN).
3. Zgłoszenia można dokonać telefonicznie 87 643-42-10 (za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie) bądź wypełniając formularz zgłoszeniowy, dostępny na stronie internetowej urząd.augustow.pl w zakładce „Dostępność” i przesłać go:
 - a) na adres siedziby Urząd Miejski w Augustowie, ul Młyńska 35, 16-300 Augustów,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: urząd.miejski@urząd.augustow.pl,
 - c) faksem na nr 87 643-42-11.
4. Osoby niedosłyszające wymagające wsparcia systemu pętli indukcyjnej mogą skorzystać z niego w Biurze Obsługi Klienta Urzędu na parterze budynku Urzędu w pokoju 101.

§ 6 ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:**
 - a) pracownik punktu kontaktowego, o którym mowa w §4 przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy, jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami;
 - b) w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:**
 - a) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu; w tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę,

- b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach,
 - c) Urząd zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane,
 - d) pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękawiających np. pliki z rozszerzeniem doc.),
 - e) na elektronicznej tablicy ogłoszeń umieszczane są wszelkie informacje, które można powiększyć według potrzeb,
 - f) pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
5. **W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:**
- a) pracownik merytoryczny w miarę możliwości zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.,
 - b) pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumenty np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym,
 - c) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną,
 - d) zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie; osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN,
 - e) z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej,
 - f) Urząd zapewnia, na zasadach określonych w § 5 dostęp do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego PJM, świadczenie to jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm).
6. **W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:**
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta,

- b) pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby z niepełnosprawnością bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu lub na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 7 DOSTĘP ALTERNATYWNY

W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej Urzędu Miejskiego w Augustowie www.urzad.augustow.pl oraz BIP www.bip.um.augustow.pl, zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem, za pomocą komunikatora zoom, przez wyznaczone do tego osoby:

- a) w zakresie dostępności strony internetowej Urzędu Miejskiego w Augustowie – kontakt do Wydziału e-mail: andrzej.jefimow@urzad.augustow.pl lub nr telefonu (87) 643 65 88,
- b) w zakresie dostępności Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Augustowie – kontakt do Wydziału e-mail , andrzej.jefimow@urzad.augustow.pl lub nr telefonu (87) 643 65 88,
- c) celem ustalenia terminu spotkania z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość z wizją i dźwiękiem: adres e-mail anna.stankiewicz@urzad.augustow.pl, andrzej.jefimow@urzad.augustow.pl .

§ 8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
- 2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
- 3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miejskim w Augustowie obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.



Informacja

Podstawa prawna: ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1824 z późn. zm.)

Informujemy się, że osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się tj. osoby głuche i głuchoniewidome, w kontaktach z organami administracji publicznej mają prawo korzystania z pomocy osoby przybranej tj. osoby, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę niepełnosprawną w celu ułatwienia porozumienia z osobą niepełnosprawną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw w organach administracji publicznej.

W przypadku skorzystania przez osoby uprawnione z wskazanego powyżej prawa podmioty zobowiązane nie mogą wymagać przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu językowo-migowego) lub SKOGN (sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych) przez osoby przybrane. Osoba przybrana może uzyskać dostęp do wszelkich dokumentów, informacji i danych dotyczących osoby uprawnionej, z wyjątkiem objętych ochroną informacji niejawnych zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2010 r. ochronie informacji niejawnych (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 742).

Świadczenie usług tłumacza języka migowego jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.), która zgłosi chęć skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

§ 1 WSTĘP

1. Procedura określa zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz osób z niepełnosprawnościami w Urzędzie Miejskim w Augustowie.
2. Urząd Miejski w Augustowie, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Burmistrza Miasta Augustowa wprowadzającego niniejszą procedurę.
4. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.urzad.augustow.pl oraz www.bip.um.augustow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, dalej BIP, zgodnie z ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848), ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2176 z późn. zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.urzad.augustow.pl oraz www.bip.um.augustow.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3 ZAMIESZCZANIE INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ.

1. Wprowadza się poniższe zasady, które dotyczą sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w BIP.
 - a) nie należy justować tekstu w dokumentach, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje),
 - b) należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne).

Z szeryfami: Times New Roman, Georgia

Bezseryfowe: Verdana, Arial, Tahoma

Krój pism z cyframi nautycznymi: Calibri 1234567890, Georgia 1234567890

c) powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem, wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony,

d) odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1; współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer,

e) należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów,

f) każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych,

g) zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO; generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”; jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej; z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę,

h) istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)

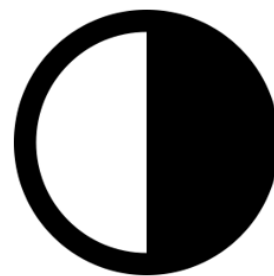
Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB),

i) w przypadku treści, które mają być dostępne dla osób Głuchych oczekiwanym standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik jest przekierowany do wyboru filmów z tłumaczem PJM, a nie do następnego tekstu ani formularza zgłoszeniowego;. otwieranie się podstrony z tekstem świadczy o niezrozumieniu kluczowej kwestii – język polski jest dla większości osób Głuchych językiem obcym; dobrą praktyką byłoby w przypadku Jednostki Samorządu Terytorialnego nagranie i zagnieżdżenie filmu (lub chociaż podanie linku do youtube), gdzie Tłumacz PJM przedstawia najważniejsze kwestie, sposób kontaktu z pracownikiem gminy lub ścieżkę załatwiania spraw związanych z np. pomocą socjalną,

j) u góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takich jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty); rekomendujemy zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących oraz głuchych.

A⁺⁺

AAA



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji w BIP zgodnie z Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 848) ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.
3. Pracownik zlecający publikację odpowiada za prawidłową treść publikacji, oraz za aktualność treści informacji opublikowanych w BIP. Każda publikowana treść na stronach BIP zawiera informację o osobie, która wytworzyła informację oraz o osobie, która jest odpowiedzialna za treść informacji, a także o osobie, która opublikowała informację.