

ZARZĄDZENIE NR 595/22
BURMISTRZA MIASTA GRAJEWO

z dnia 11 marca 2022 r.

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Grajewo Procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 1, ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559) w związku z art. 3 pkt 1, art. 4 ust. 2 oraz art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami w Urzędzie Miasta Grajewo, zwane dalej Procedurą, w brzmieniu określonym w załącznikach Nr 1,2,3,4 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Użyty w Procedurach zwrot "osoby ze szczególnymi potrzebami" oznacza także osoby z niepełnosprawnościami.

§ 3. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miasta Grajewo do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w Procedurze.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcy Burmistrza Miasta.

§ 5. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Zespołowi Koordynatorów do Spraw Dostępności w Urzędzie Miasta Grajewo.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta

mgr Dariusz Latarowski

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Urząd Miasta Grajewo, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami
2. Niniejsza procedura określa standardy obsługi osób, o których mowa w ust. 1 oraz określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną i informacyjno-komunikacyjną.
3. Procedura obowiązuje od dnia wejścia w życie Zarządzenia Burmistrza Miasta Grajewo wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznego i dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w sytuacji kontaktów z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. W celach informacyjno- popularyzacyjnych procedura zostanie zamieszczona na stronie www.grajewo.pl oraz <http://bip.um.grajewo.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Oznakowane zgodnie z obowiązującymi przepisami miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami zlokalizowane są w odległości 60 m od wejścia głównego do budynku Urzędu. Dostępność do parkingów od strony ul. Mickiewicza i ul. Strażackiej zapewniają obniżone krawężniki.
2. Wejście główne do budynku Urzędu odbywa się z poziomu gruntu. Poziom holu po wejściu do budynku jest równy z poziomem placu przed budynkiem. Pewnym utrudnieniem może być ok. 2 cm próg przy wejściu głównym, który zostanie usunięty. Przejściowo stanowi to utrudnienie dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.

§ 4. OBSŁUGA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE

Obsługę zapewnia punkt podawczy zlokalizowany w holu budynku Urzędu na parterze. Jest to punkt tymczasowy, utworzony na potrzeby funkcjonowania Urzędu podczas pandemii COVID-19. Zostanie on przekształcony w stały Punkt Obsługi Interesanta wyposażony w wewnętrzny aparat telefoniczny do kontaktu z merytorycznymi pracownikami Urzędu.

§ 5. SPOSOBY I ETAPY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

1. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie podawczym, o którym mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
3. W celu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z niepełnosprawności ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się pracownik punktu podawczego:
 - 1) przeprowadza wstępną rozmowę z interesantem w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli sprawa wymaga obecności merytorycznego pracownika to wówczas pracownik punktu podawczego prosi tego pracownika o zejście do interesanta,
 - 2) 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 w punkcie podawczym na parterze budynku, a po zakończeniu obsługi tej osoby pomaga jej w opuszczeniu budynku Urzędu,

3) w razie konieczności zapewnia podstawkę do podpisywania dokumentów oraz podajnik na dokumenty w zasięgu rąk osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem zapewnia się:

- 1) 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 bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tej okoliczności,
- 2) obsługę na terenie budynku osobie wraz z psem asystującym, któremu udostępnia się miejsce do odpoczynku oraz miskę z wodą,
- 3) dostęp do dokumentów w formie elektronicznej oraz informację o przedmiocie działalności Urzędu, regulaminach i procedurach,
- 4) brak przeszkód w ciągach komunikacyjnych, kontrastowe oznakowanie przeszklonych drzwi,
- 5) obsługę klienta przez pracownika merytorycznego z uwzględnieniem preferencji w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla programów udźwiękawiających, pliki z rozszerzeniem doc.),
- 6) umieszczanie na tablicach informacyjnych w Urzędzie tekstów w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18,
- 7) pomoc - za zgodą Klienta - w wypełnianiu dokumentów, następnie w odczytaniu wypełnionych dokumentów i wskazanie miejsca na podpis.

5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu, w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się zapewnia się:

- 1) dogodne miejsce do obsługi Klienta przy pracowniku merytorycznym z uwzględnieniem komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
- 2) preferencje w zakresie formy obsługi przez pracownika merytorycznego (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. powiększona czcionka w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym),
- 3) osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się możliwość załatwienia sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną. Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy 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. 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,
- 4) dostęp do świadczenia usług tłumacza polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM, sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN na zasadach określonych od lit. „a” do „f” :
 - a) usługa ta może być realizowana również przez pracownika Urzędu posługującego się PJM lub SJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się,
 - b) usługa ta jest bezpłatna dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych,
 - c) w celu skorzystania z pośrednictwa tłumacza konieczne jest zgłoszenie do Urzędu takiej potrzeby, co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem załatwienia sprawy, z wyłączeniem sytuacji nagłych,

- d) zgłoszenie powinno zawierać następujące dane: imię i nazwisko osoby mającej sprawę do załatwienia, adres zamieszkania, proponowany termin załatwienia sprawy, metody komunikowania się (PJM – polski język migowy, SJM – system językowo-migowy, SKOGN – sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych), krótki opis sprawy do załatwienia w Urzędzie, adres kontaktu zwrotnego, na który zostanie przesłana informacja z Urzędu potwierdzająca termin spotkania i metodę komunikowania się,
- e) zgłoszenia można dokonać w jednej ze wskazanych form: pisemnie bezpośrednio w punkcie podawczym, listownie na adres: Urząd Miasta Grajewo, ul. Strażacka 6A, 19-200 Grajewo, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: sekretariat@um.grajewo.pl, telefonicznie pod numerem tel. 86 273 08 02,
- f) po dokonaniu zgłoszenia, ze zgłaszającym uzgodniony zostanie dogodny termin załatwienia sprawy i świadczenia usługi tłumacza.

6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną zapewnia się:

- 1) informację i możliwość komunikacji przy użyciu tekstu łatwego do czytania i zrozumienia oraz możliwość załatwienia sprawy w towarzystwie asystenta,
- 2) dostosowanie przez pracownika merytorycznego w trakcie obsługi Klienta tempa wypowiedzi i słownictwa do indywidualnych potrzeb Klienta, używanie prostych zdań pojedynczych, stosowanie powtórzeń i upewnianie się czy rozmówca prawidłowo rozumie adresowane do niego komunikaty,

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zapewnia się obsługę przez pracowników merytorycznych Urzędu, osób wymienionych w procedurze bez zbędnej zwłoki w punkcie podawczym bądź w innym miejscu w Urzędzie lub poza nim.

2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób ze szczególnymi potrzebami, wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnienie ról społecznych.

3. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazywania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

4. Osoby ze szczególnymi potrzebami są obsługiwane w Urzędzie poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji na stronach internetowych Urzędu Miasta Grajewo.

2. Urząd Miasta Grajewo zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Burmistrza Miasta Grajewo wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji na stronach internetowych, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie <http://www.grajewo.pl> oraz <http://bip.m.grajewo.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH.

1. Rekomendacje dotyczą zarówno sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania strony www.

- 1) nie należy justować tekstu na stronie, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje),
- 2) należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne):
 - a) z szeryfami: Times New Roman, Georgia,
 - b) bezszeryfowe: Verdana, Arial, Tahoma,
 - c) krój pism z cyframi nautycznymi: Calibri 1234567890, Georgia 1234567890,
- 3) 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,
- 4) 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,
- 5) należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów,
- 6) każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych,
- 7) w mediach społecznościowych dopuszczalne jest, by w tekstach dodawać zwięzły opis na końcu postu w nawiasach kwadratowych. Można równie dobrze przed tekstem alternatywnym umieścić hashtag #opisujemy,
- 8) należy też pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom, buttonom lub odsyłaczom obrazkowym. By uniknąć redundancji, czyli nadmiarowości, nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego,

- 9) na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-,
- 10) przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie, użytkownik strony nie powinien przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo,
- 11) rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujące interakcje użytkownika, chyba że animacja ma istotne znaczenie dla funkcjonalności lub przekazywania informacji. Raz wyświetlona strona bez ingerencji użytkownika powinna być przez cały czas czytania statyczna i nieruchoma. Dopuszczalne jest ustawianie czasu animacji tak, by był nie mniejszy niż 6 sekund pomiędzy slajdami, wolny przepływ zdjęć, ograniczenie tekstu na bannerach do 5-10 słów w wyraźnej, dużej, bezszeryfowej czcionce,
- 12) na każdym elemencie strony powinien być deklarowany język polski,
- 13) by ułatwić nawigację, istotne elementy strony powinny być przyporządkowane pod nagłówki h1, h2, h3 etc.,
- 14) strona powinna być możliwa do obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła,
- 15) każda strona powinna zawierać mapę strony oraz wyszukiwarkę,
- 16) zamieszczone treści powinny być dostępne również na podstronie z wersją ETR (Easy to read) łatwą do czytania i zrozumienia. Zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi Jasnopis (www.jasnopis.pl, maksymalnie 3600 znaków) i Logios (www.logios.dev, maksymalnie 3000 znaków),
- 17) 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. Przy skanowaniu dokumentów do formatu pliku PDF należy używać opcji OCR, co umożliwi odczytanie ich treści przez czytniki ekranu,
- 18) istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

Uchwała Rady Miasta (PDF 2,5 MB)

Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB),
- 19) zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy, np. „Urząd Miasta Grajewo Przydatne dla mieszkańców”,
- 20) w przypadku treści, które mają być dostępne dla osób z niepełnosprawnością słuchu oczekiwanym standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik był 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,
- 21) 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 osób z niepełnosprawnością słuchu.

A⁺⁺

AAA



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji na stronach internetowych 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, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST 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.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Grajewo – <http://bip.um.grajewo.pl>.

2. Urząd Miasta Grajewo zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Grajewo wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie <http://www.grajewo.pl> oraz <http://bip.um.grajewo.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ.

1. Rekomendacje dotyczą sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w BIP.

- 1) 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),
- 2) należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry medievalne):
 - a) z szeryfami: Times New Roman, Georgia,
 - b) bezszeryfowe: Verdana, Arial, Tahoma,
 - c) krój pism z cyframi nautycznymi: Calibri 1234567890, Georgia 1234567890,
- 3) 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,
- 4) 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,
- 5) należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów,
- 6) każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych,
- 7) 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. Przy skanowaniu dokumentów do formatu pliku PDF należy używać opcji OCR, co umożliwi odczytanie ich treści przez czytniki ekranu,
- 8) istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

Uchwała Rady Miasta (PDF 2,5 MB)

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

- 9) w przypadku treści, które mają być dostępne dla osób z niepełnosprawnością słuchu oczekiwany standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik był 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,
- 10) 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 osób z niepełnosprawnością słuchu.

A⁺⁺

AAA



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej zgodnie ze 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, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik JST 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.

Załącznik Nr 4 do zarządzenia Nr 595/22

Burmistrza Miasta Grajewo

z dnia 11 marca 2022 r.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Grajewo z osobami ze szczególnymi potrzebami.

2. Urząd Miasta Grajewo zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Grajewo wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie <http://www.grajewo.pl> oraz <http://bip.um.grajewo.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami.

2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: <http://www.grajewo.pl> oraz <http://bip.um.grajewo.pl>.

3. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami.

4. Osoby oddelegowane do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami, tj. imię, nazwisko, bezpośredni adres mailowy oraz zakres obowiązków zostanie upubliczniona na stronie internetowej: <http://www.grajewo.pl> oraz <http://bip.um.grajewo.pl>.

5. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.

6. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami:

- 1) wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową,
- 2) należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość,
- 3) należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi,
- 4) należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila,

- 5) teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej,
- 6) w wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity,
- 7) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

- 1) kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie),
- 2) zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios,
- 3) zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.

3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- 1) opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu,
- 2) nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:

- 1) stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu,
- 2) grafiki opatrzone opisami alternatywnymi,
- 3) należy używać funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora),
- 4) nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony,
- 5) nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową,
- 6) należy używać czcionek bezszeryfowych.

5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:

- 1) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od wersji 2007),
- 2) generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako ”DRUKUJ JAKO PDF”,
- 3) dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat,
- 4) przy skanowaniu dokumentów do formatu pliku PDF należy używać opcji OCR, co umożliwi odczytanie ich treści przez czytniki ekranu.

§ 5. 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.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazywania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Grajewo obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.