



RAPORT

DOTYCZĄCY OCENY SPEŁNIANIA WYMAGAŃ OKREŚLONYCH W USTAWIE Z DNIA 19 LIPCA 2019 ROKU O ZAPEWNIANIU DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W JST.

NAZWA JEDNOSTKI	Urząd Gminy Jaświły
ADRES I DANE KONTAKTOWE	Jaświły 7, 19-124 Jaświły tel. 85 716 80 01 www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

1

Lider Projektu:

Partner Projektu:

Spis treści

WSTĘP	3
METODY I NARZĘDZIA DIAGNOZY	3
INFORMACJE PODSTAWOWE	4
OCENA DOSTĘPNOŚCI - STAN PROCEDUR, ZASAD, NARZĘDZI JST	4
1. Procedura obsługi klienta	4
2. Procedura obsługi interesantów przez telefon	5
3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną	6
4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej	6

5. Procedura umieszczania informacji w BIP	7
REKOMENDACJE I ZALECENIA	7
1. Procedura obsługi klienta	7
2. Procedura obsługi interesantów przez telefon.	8
3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną	9
4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej	11
5. Procedura umieszczania informacji w BIP	12
Załącznik nr 1 - Formularz samooceny	14
Załącznik nr 2 - Raport z przeprowadzonego audytu w siedzibie JST	17
Załącznik nr 3 - Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością	31
Załącznik nr 4 - Analiza kontrastu strony internetowej wraz analizą zgodności ze standardami WCAG 2.1.	44

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

2

Lider Projektu:

Partner Projektu:

stosowanych przez JST, w szczególności pod względem dostępności dla osób z niepełnosprawnością i osób ze szczególnymi potrzebami. Ocenie podlegają wymagania określone w Ustawie z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Raport zawiera zindywidualizowane dane dotyczące stanu zastanego, problemów, uchybień oraz rekomendacje i propozycje usprawnień do wdrożenia przez JST w zakresie dostępności.

Badanie poprzez formularz samooceny JST dotyczyło również:

- Procedury ewakuacji;
- Procedury komunikacji alternatywnej;
- Procedury zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami;
- Procedury udzielania zamówień publicznych;
- Procedury przygotowania, ogłaszania i wyboru wykonawcy w segmencie Zamówień Publicznych.

Powyższe procedury nie zostały ujęte w niniejszym raporcie.

Biorąc pod uwagę analizę JST, zakres badanych danych oraz potrzeby Urzędu Gminy, szczegółowa analiza dotyczy priorytetowych ze względu na wdrożenie procedur, tj.:

- Procedura obsługi klienta;
- Procedura obsługi interesantów przez telefon;
- Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną;
- Procedura umieszczania informacji w BIP;
- Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej.

METODY I NARZĘDZIA DIAGNOZY

Raport powstał w oparciu o diagnozę JST z wykorzystaniem:

1. Formularza samooceny wypełnianego przez przedstawicielami JST;
2. Analizy danych źródłowych;
3. Dokumentów strategiczne JST; 4. Badania CATI z przedstawicielami JST;
5. Audytów w siedzibie JST.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

3

Lider Projektu:



Partner Projektu:



INFORMACJE PODSTAWOWE

Gmina Jaświły to gmina wiejska. Należy do województwa podlaskiego, powiatu monieckiego. Gmina Jaświły ma 4 801 mieszkańców, czyli zamieszkuje ją 11,6% ludności powiatu. Gmina stanowi 12,7% powierzchni powiatu.

Siedzibą Urzędu Gminy są Jaświły, Jaświły 7, 19-124 Jaświły.

Adres strony internetowej: www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Adres BIP: www.bip.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Urząd posiada Deklarację Dostępności dot. stron internetowych:

Jaświły www.bip.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl oraz www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

UG w swojej strukturze posiada koordynatora ds. dostępności, powołanego zarządzeniem Wójta Gminy Jaświły (zarządzenie nr 70/20).

Do głównych zadań koordynatora należy:

- wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez UG;
- przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnością i osób ze szczególnymi potrzebami;
- monitorowanie UG w zakresie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i osobom z niepełnosprawnością.

Jednostka sporządza również raporty dot. dostępności zgodnie zapisami art. 11 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. Urz. 2020 poz. 1062).

OCENA DOSTĘPNOŚCI - STAN PROCEDUR, ZASAD, NARZĘDZI JST

1. Procedura obsługi klienta

Procedura obsługi Klienta w JST dotyczy standardu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.

UG wypełniając ankietę samooceny wskazał, iż nie posiada odrębnej procedury obsługi klienta w swojej jednostce. Informacje dotyczące dostępności architektonicznej oraz komunikacyjnej znajdują się w Deklaracji Dostępności UG oraz w Raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

4

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Dostępność architektoniczna została również przeanalizowana podczas wizji lokalnej (audytu w siedzibie JST) – podsumowanie audytu stanowi integralny załącznik do niniejszego raportu (zał. nr 2).

Urząd Gminy zajmuje pomieszczenia pierwszego piętra 3 połączonych budynków na 3 różnych poziomach. Brak jest windy i możliwości przemieszczania się bez konieczności pokonywania stopni schodów pomiędzy poszczególnymi częściami Urzędu. Posiadamy informację o lokalizacji pomieszczeń w postaci tablicy informacyjnej.

Urząd Gminy w Jaświłach znajduje się w dwukondygnacyjnym budynku (z boku widnieje adres Urzędu).

Posiada on następujące wejścia:

- główne,
- od strony Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej i Urzędu Stanu Cywilnego, □ od strony przedszkola.

Po lewej stronie za drzwiami wejściowymi głównymi na parterze mieści się sala konferencyjna, w której mogą być przyjmowane osoby z niepełnosprawnością.

W wiatrołapie znajduje się stół z dwoma krzesłami do wypełniania dokumentów.

2. Procedura obsługi interesantów przez telefon

Procedura obsługi interesantów przez telefon dotyczy dostępności usług telefonicznych. Zgodnie z wypełnionym formularzem samooceny UG nie posiada odrębnej procedury w tym aspekcie, zapisów w dokumentach, standardów lub regulaminów.

Brak spinanych zasad (standardów) dotyczących kontaktu z osobami z niepełnosprawnością lub osobami ze szczególnymi potrzebami (savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością). Brak informacji dotyczących listy spraw urzędowych możliwych do załatwienia przez telefon. Brak odpowiednio przeszkolonych osób do komunikacji z osobami z niepełnosprawnością oraz ze szczególnymi potrzebami.

W Raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego znajduje się informacja, o możliwości kontaktu telefonicznego, jako środków wspierających komunikowanie się z UG.

3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną

Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną dotyczy dostępności usług mailowych. Zgodnie z wypełnionym formularzem samooceny UG nie posiada odrębnej procedury w tym aspekcie, zapisów w dokumentach, standardów lub regulaminów.

Brak spinanych zasad (standardów) dotyczących kontaktu z osobami z niepełnosprawnością lub osobami ze szczególnymi potrzebami (savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością). Brak informacji dotyczących listy spraw urzędowych możliwych do załatwienia poprzez pocztę elektroniczną. Brak odpowiednio przeszkolonych osób do komunikacji z osobami z niepełnosprawnością oraz ze szczególnymi potrzebami.

Brak standardów dotyczących dostępności dokumentów przesyłanych drogą mailową.

W Raporcie o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego znajduje się informacja o możliwości kontaktu za pomocą komunikatorów internetowych, jako środków wspierających komunikowanie się z UG (ale bez komunikacji audiowizualnej).

4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej

Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej dotyczy dostępności cyfrowej strony UG zgodnie obowiązującymi przepisami.

Według wypełnionego formularza samooceny UG nie posiada odrębnej procedury umieszczania informacji na stronie internetowej. Status zgodności strony www opisany jest jednak w Deklaracji Dostępności UG na stronie www.bip.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Deklaracja ta dotyczy strony: www.bip.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl oraz strony www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Według deklaracji dostępności strona internetowa jest częściowo zgodna z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.

Strona internetowa jest częściowo zgodna z Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu następującej niezgodności lub wyłączeń:

- 1) mogą występować błędy struktury nagłówkowej;
- 2) mogą występować nagłówki o nieprawidłowej długości;
- 3) mogą występować graficzne pliki PDF;
- 4) mogą występować pliki graficzne bez opisu tekstu alternatywnego.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

6

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Przeprowadzono analizę kontrastu strony internetowej oraz analizę zgodności ze standardami WCAG 2.1 (analizy stanowią załącznik nr 5 do niniejszego raportu).

5. Procedura umieszczania informacji w BIP

Procedura umieszczania informacji w BIP dotyczy zwiększenia dostępności informacji publicznych w UG, polepszenia obsługi mieszkańców, przejrzystości usług.

Zgodnie z wypełnionym formularzem samooceny UG nie posiada osobnej procedury umieszczania informacji w BIP.

REKOMENDACJE I ZALECENIA

1. Procedura obsługi klienta

Rekomendowane jest opracowanie i wdrożenie procedury obsługi klienta w JST.

Procedura powinna zawierać standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i osób z niepełnoprawnościami, związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.

REKOMENDACJE DO PROCEDURY:

1. Rekomenduje się z stworzenie miejsca obsługi klienta na partnerze budynku urzędu (z powodu braku portierni).
2. Rekomenduje się na tablicy informacyjnej stosować bardziej czytelne opisy.
3. Rekomenduje się umieścić na stronie internetowej informacje na temat możliwości obsługi osób niepełnosprawnych (kontakt, pracownicy, rodzaje obsługi).
4. Rekomenduje się zadbanie o to, by osoby z niepełnosprawnością obsługiwane były poza kolejnością oraz w miarę możliwości bez zbędnej zwłoki.
5. Rekomenduje się stworzenie możliwości obsługi osób poruszających się z psami asystującymi oraz zapewnić im miejsce do spoczynku na parterze budynku z miską na wodę w pobliżu miejsca do obsługi. Wymagana jest konieczność posiadania certyfikatu, który potwierdza status psa asystującego, oraz aktualne zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Ponadto pies powinien być wyposażony w uprzęż.
6. Rekomenduje się przygotować na partnerze budynku stolik z krzesłami do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

7

Lider Projektu:

Partner Projektu:

7. Rekomenduje się w miejscu obsługi zapewnić dostęp do dokumentów zapisanych powiększoną czcionką, a w okolicy blatu zapewnić podajnik na dokumenty.
 8. Rekomenduje się oddelegować pracownika lub pracowników do obsługi osób z niepełnosprawnościami.
 9. Rekomenduje się zapoznać personel urzędu z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami (Załącznik nr 4 - Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością).
2. Procedura obsługi interesantów przez telefon.

Rekomendowane jest opracowanie i wdrożenie procedury obsługi interesantów przez telefon.

Procedura powinna zawierać standardy komunikacji telefonicznej przez pracowników JST ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.

REKOMENDACJE DO PROCEDURY:

- 1) Rekomenduje się, aby powstała lista spraw urzędowych możliwych do załatwienia przez telefon. Lista ta powinna być opublikowana w odpowiednim miejscu na stronie internetowej z informacją o imieniu i nazwisku oraz stanowisku osoby odpowiedzialnej za kontakt.
- 2) Rekomenduje się wprowadzenia do procedury standardów obsługi telefonicznej, tj: a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnałe;
b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie 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 wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki, czy referatu JST;
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;

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

8

Lider Projektu:



Partner Projektu:



- g) Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
- h) Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold;
- i) Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- j) Należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- k) Należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- l) Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- ł) 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;
- p) Należy zapoznać się oraz wprowadzić do obiegu standard obsługi osób z niepełnosprawnością (savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością), Wzór takiego standardu stanowi załącznik nr 4 do niniejszego raportu.

3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną

Rekomendowane jest opracowanie i wdrożenie procedury obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną.

Procedura powinna zawierać standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną przez pracowników JST ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.

Rekomendacje do procedury:

- 1) Rekomenduje się, aby powstała lista spraw urzędowych możliwych do załatwienia przez pocztę elektroniczną. Lista ta powinna być opublikowana w odpowiednim miejscu na

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

9

Lider Projektu:



Partner Projektu:



stronie internetowej z informacją o imieniu i nazwisku oraz stanowisku osoby odpowiedzialnej za kontakt.

2) Rekomenduje się wprowadzenia do procedury standardów obsługi komunikacji przez pocztę elektroniczną, tj.:

a) wdrożenie i przeszkolenie pracowników z netykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową;

b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość;

c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi;

d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila;

e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej;

f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.

g) W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

h) Należy zapewnić dostępność tekstu pisanego poprzez:

- kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie);

- zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios;

- zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków;

i) Należy zapewnić odpowiednią dostępność przesyłanych zdjęć:

- należy zapewnić opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu;

- nie należy wysłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

j) Dostępne dokumenty w formacie DOC:

- stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację stronami tekstu;

- grafiki opatrzone opisami alternatywnymi;

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

10

Lider Projektu:



Partner Projektu:



- używaj funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora);
- nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony;
- nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową;
- należy używać czcionek bezszeryfowych;
- dostępność pliku PDF należy weryfikować programem Adobe Acrobat. k) Dostępne dokumenty w formacie PDF:
- prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007);
- generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”;
- dostępność pliku PDF należy weryfikować programem Adobe Acrobat;
- nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu;
- w przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF;

4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej

Rekomendowane jest opracowanie i wdrożenie procedury umieszczania informacji na stronie internetowej JST.

Procedura powinna zawierać standardy i zasady umieszczania informacji dostępnych na stronie www ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.

REKOMENDACJE DO PROCEDURY:

1. Rekomendujemy powiększenie wielkości znaków w górnym nagłówki na stronie internetowej o 300% i zmianę koloru w background na przykładowe składowe RGB 42;87;154.
2. Rekomendujemy zastosowanie fontu o bardziej wzmocnionym kroju i większych świątkach między literami (powiększony kerning o 20-30%).

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

11

Lider Projektu:



Partner Projektu:



3. Rekomendujemy pogrubienie ramki o co najmniej 3 piksele i użycie koloru o przykładowych składowych RGB 209;22;50.
 4. Rekomenduje się wprowadzić teksty alternatywne do odsyłaczy obrazkowych.
 5. Rekomenduje się, aby na stronie nie występowały teksty, ani nie stosować podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem.
 6. Poprawnie działają uniwersalne piktogramy dostępności, wariant wysokiego kontrastu w trybie czarny-żółty oraz piktogram powiększanie/zmniejszanie tekstu. Zupełnie zbędnym jest użycie animacji tych elementów w czasie, gdy najeżdża się na nie kursorem, nie mają żadnego uzasadnienia ani praktycznego dla użytkowników ani estetycznego. Rekomendujemy ich usunięcie. Animacje mogą wywołać dyskomfort i zaniepokojenie u osób z zaburzeniami poznawczymi.
 7. Rekomendujemy zastosowanie bardziej intuicyjnej, przyjaznej i czytelnej wyszukiwarki.
 8. Dane teleadresowe UG są informacjami, do których dostęp dla wszystkich powinien być łatwy i intuicyjny. Brakuje adresu gminy. Rekomendujemy uzupełnienie brakujących informacji (adres) i umieszczenie ich powyżej linii zgięcia, zaraz pod menu poziomym.
 9. Rekomenduje się, aby na całej stronie www deklarowanym językiem był jeden język polski.
5. Procedura umieszczania informacji w BIP

Rekomendowane jest opracowanie i wdrożenie procedury umieszczania informacji w BIP.

Procedura powinna zawierać standardy i zasady umieszczania informacji dostępnych na stronie BIP z uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami.

REKOMENDACJE DO PROCEDURY:

- 1) Rekomenduje się, aby wszystkie dokumenty dostępne w BIP spełniały standardy dostępności:
 - a) Należy zapewnić dostępność tekstu pisanego poprzez:
 - kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie);
 - zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios;
 - zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków;
- „Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

12

Lider Projektu:

Partner Projektu:

b) Należy zapewnić odpowiednią dostępność przesyłanych zdjęć:

- należy zapewnić opis alternatywny – tekst opisujący, co widać na zdjęciu;
- nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączniki.

c) Dostępne dokumenty w formacie DOC:

- stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację stronami tekstu;
 - grafiki opatrzone opisami alternatywnymi;
 - używaj funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora);
 - nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony;
 - nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową;
 - należy używać czcionek bezszeryfowych;
 - dostępność pliku PDF należy weryfikować programem Adobe Acrobat.
- d) Dostępne dokumenty w formacie PDF:
- prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007);
 - generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”;
 - dostępność pliku PDF należy weryfikować programem Adobe Acrobat;
 - niewskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu;
 - w przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 - Formularz samooceny

Załącznik nr 2 - Raport z przeprowadzonego audytu w siedzibie JST

Załącznik nr 3 - Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością

Załącznik nr 4 - Analiza kontrastu strony internetowej wraz z analizą zgodności ze

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

13

Lider Projektu:



Partner Projektu:





standardami WCAG 2.1

Załącznik nr 1 - Formularz samooceny

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

14

Lider Projektu:



Partner Projektu:





WERYFIKACJA STOSOWANYCH PRZEZ JST PROCEDUR
FORMULARZ SAMOCENY

L.p.	PROCEDURY	TAK	NIE	UWAGI/KOMENTARZE/ INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE	ZAGADNIENIA POMOCNICZE
1.	Czy posiadają Państwo procedurę ewakuacji?		X		-plan ewakuacji os. z niepełnosprawnościami oraz ze szczególnymi potrzebami -narzędzia ewakuacyjne dla os. z niepełnosprawnością -system alarmowy (zróżnicowany) -oznaczenie miejsca zbiórki do ewakuacji -znaki ewakuacyjne
2.	Czy w Państwa jednostce funkcjonuje procedura komunikacji alternatywnej?		X		-zapewnienie dostępności do usług jednostki dla os. z niepełnosprawnościami i os. ze szczególnymi potrzebami (m.in. dostępność dla os. niesłyszących niewidomych, słabowidzących) -zapewnienie swobodnego poruszania się po jednostce (miejsca parkingowe, podjazdy, windy i inne). -zapewnienie alternatywnych środków komunikacji (np. dostępna storna internetowa, portal, zaplecze e-administracji, EPUAP)
3.	Czy posiadają Państwo procedurę obsługi klienta w swojej jednostce?		X		-zapisy dotyczące procedur obsługi os. z niepełnosprawnościami -udogodnienia architektoniczne -zasady korzystania z tłumacza języka migowego, dostępność dokumentów dla os. słabowidzących, niewidomych -przeszkolenie pracowników z zakresu obsługi os. z niepełnosprawnościami -dostępne witryny internetowe (WCAG 2.0)

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

15

Lider Projektu:



Partner Projektu:





4.	Czy w Państwa jednostce funkcjonuje procedura obsługi interesantów przez telefon?		X		<ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie odpowiednio przygotowanych osób do komunikacji z os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi potrzebami (np. savoir vivre wobec OzN) - stosowanie standardów obsługi os. z niepełnosprawnościami i os. ze szczególnymi potrzebami
5.	Czy w Państwa jednostce funkcjonuje procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną?		X		<ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie odpowiednio przygotowanych osób do komunikacji z os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi potrzebami (np. savoir vivre wobec OzN) - stosowanie standardów obsługi os. z niepełnosprawnościami i os. ze szczególnymi potrzebami - dołączanie do korespondencji plików dostępnych pod czytniki ekranu dla os. niewidomych.
6.	Czy posiadają Państwo procedurę zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami?		X		<ul style="list-style-type: none"> - liczba zatrudnionych os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi potrzebami (jeżeli dotyczy) - zapisy w regulaminie pracy dotyczące os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi potrzebami - miejsce pracy, stanowiska pracy dla os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi potrzebami - udogodnienia/ narzędzia/ sprzęt dla os. z niepełnosprawnością lub os. ze szczególnymi
7.	Czy posiadają Państwo procedurę udzielania zamówień publicznych?		X		<ul style="list-style-type: none"> - zapewnienie spełnienia odpowiednich norm zarządzania jakością wśród Wykonawców, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnością - opisy przedmiotów zamówienia z uwzględnieniem wymagań w zakresie dostępności dla

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

Lider Projektu:

Partner Projektu:



					osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników
8.	Czy posiadają Państwo procedurę umieszczania informacji w BIP?		X		- deklaracja dostępności - zapewnienie dostępności dokumentów urzędowych (wzorów) - procedury dostępności cyfrowej - posiadanie i udostępnienie aplikacji mobilnych - zapewnianie dostępności dokumentów np. odpowiednich do odczytywania pod programy tzw. ScreenReadery
9.	Czy posiadają Państwo procedurę umieszczania informacji na stronie internetowej swojej Jednostki?		X		- zapewnienie dostępności strony internetowej Jednostki - zamieszczania zróżnicowanych form informacji na stronie www (tj. tekst, multimedia, audiodeskrypcje)
10.	Czy posiadają Państwo procedurę przygotowania, ogłaszania i wyboru wykonawcy w segmencie Zamówień Publicznych?		X		- zapewnienie spełnienia odpowiednich norm zarządzania jakością wśród Wykonawców, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnością - opisy przedmiotów zamówienia z uwzględnieniem wymagań w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników

Jasniły 2021-09-16
/miejsowość, data/

WÓJCI
Jak Suka
.....
/podpis i pieczęć osoby upoważnionej/

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

17

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Załącznik nr 2 - Raport z przeprowadzonego audytu w siedzibie JST

RAPORT – AUDYT W SIEDZIBIE JST

NAZWA JEDNOSTKI	Urząd Gminy Jaświły, Jaświły 7
DATA AUDYTU	27.08.2021

Wejście główne		
Lokalizacja	Jest/TAK	Brak/NIE
Zaleca się aby odległość stanowiska postojowego dla osób z niepełnosprawnością względem wejścia głównego do budynku była minimalna.		Brak
Nawierzchnia	Jest/TAK	Brak/NIE
Zaleca się stosowanie nawierzchni utwardzonej (równej i gładkiej o prawidłowym spadku podłużnym i poprzecznym)		Brak
Zaleca się zacienienie miejsca parkingowego nasadzeniami lub drzewami już istniejącymi		Brak
Stanowisko postojowe musi mieć połączenie z najbliższym chodnikiem i być wyposażone w pochylnie umożliwiającą wjazd wózkiem inwalidzkim na poziom chodnika lub poprzez wyrównanie poziomów płaszczyzny chodnika i drogi		Brak
Wymiary	Jest/TAK	Brak/NIE
Stanowisko postojowe powinno mieć wymiar co najmniej: 360 x 600 cm		Brak
Oznakowanie stanowiska	Jest/TAK	Brak/NIE
Znak pionowy nazywany kopertą (D-18a z tabliczką T-29 oraz znakiem poziomym P-20 z symbolem P-24 i niebieską nawierzchnią)		Brak

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

18

Lider Projektu:

Partner Projektu:



Proponowane miejsce postojowe dla osób z niepełnosprawnością

Zalecenia:

Proponowane stanowisko postojowe o wymiarach 360x500cm znajduje się naprzeciwko Urzędu Gminy w okolicach 15m od wejścia głównego oraz 23m od wejścia do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej i Urzędu Stanu Cywilnego.

STREFA WEJŚCIA		
Wejście główne	Jest/TAK	Brak/NIE
Wejście zasygnalizowane pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami		brak
Swoboda poruszania się osób z niepełnosprawnościami czyli przestrzeń manewrowa min 150x150 cm	Jest	
Wejście z wiatrołapem	Tak	
Nawierzchnia przed wejściem powinna być utwardzona i posiadać nachylenie podłużne mniejsze niż 6%	Jest	

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

19

Lider Projektu:

Partner Projektu:

Nawierzchnia przed wejściem powinna posiadać powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych	Jest	
Zaleca się stosowanie drzwi automatycznych ułatwiające korzystanie z nich osobom z dysfunkcjami ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom		Brak

STREFA WEJŚCIA		
z nieporęcznym bagażem		
Drzwi wejściowe powinny posiadać wolny od przeszkód prześwit szerokości 90 cm	90cm	
W budynku o wysokości powyżej dwóch kondygnacji nadziemnych wejście powinno być okryte daszkiem lub podcieniem o szerokości co najmniej 100 cm większej niż szerokość drzwi i głębokości 100 cm	170x300 cm	
Daszek powinien być umieszczony co najmniej 240 cm nad poziomem chodnika	260cm	
Zastosowane maty stalowe lub gumowe muszą być układane tak aby ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem		Brak
Wielkość oczek maty powinna zabezpieczać przed utknięciem kółka wózka inwalidzkiego lub laski osoby niewidomej		Brak
W obrębie wejścia należy ograniczyć stosowanie opraw oświetleniowych z widocznym źródłem światła, które powodują zjawisko olśnienia	Tak	
W okolicy wejścia zaleca się zastosowanie miejsca do spoczynku		Brak
Zaleca się umieszczenie tabliczek informujących o funkcji pomieszczenia w formie wizualnej oraz dotykowej (alfabet Braille'a), informacja ta powinna znajdować się w okolicy klamki ok 120 cm od posadzki		Brak
Wiatrołap	Jest/TAK	Brak/NIE

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

20

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Drzwi wejściowe powinny mieć szerokość w świetle ościeżnicy min 90 cm	90cm	
Próg o maksymalnej wysokości do 2 cm ze ściętym klinem	1cm	
Nawierzchnia powinna być antypoślizgowa	Jest	
Otwór drzwiowy powinien być tak zlokalizowany w ścianie aby od strony zawiasów pozostało co najmniej 9-10 cm wolnej przestrzeni	15cm	
Ściana od strony otwierania drzwi powinna być oddalona o 60 cm aby umożliwić podjazd wózkiem inwalidzkim od strony otwierania	Tak	
Zalecana przestrzeń manewrowa w wiatrołapie 150x150 cm	310x340	

STREFA WEJŚCIA		
	cm	
Klamka łatwa w obsłudze i do naciśnięcia i umieszczona na wysokości 80-120cm nad poziomem podłogi	85-115cm	
Drzwi wewnętrzne powinny mieć ościeżnice oznaczone kontrastowym kolorem w stosunku do powierzchni ściany	Tak	
Klamki powinny wyróżniać się na tle drzwi		Nie
Informacja w alfabecie Braille'a powinna być umieszczona na wysokości ok 120 cm od podłogi		brak

Urząd Gminy w Jaświłach znajduje się w dwukondygnacyjnym budynku (z boku widnieje adres Urzędu).

Posiada on następujące wejścia:

- główne;
- od strony Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej i Urzędu Stanu Cywilnego; □ od strony przedszkola.

Po lewej stronie za drzwiami wejściowymi głównymi na parterze mieści się sala konferencyjna, w której mogą być przyjmowane osoby z niepełnosprawnością.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

21

Lider Projektu:

Partner Projektu:

W wiatrołapie znajduje się stolik z dwoma krzesłami do wypełniania dokumentów.

Zalecenia:

- oznakowanie klamek drzwi wejściowych i w wiatrołapie;
- oznaczenie drzwi tabliczką z opisem w alfabecie Braille'a;
- montaż systemu przyzywowego przed wejściem do budynku UG połączonego z sekretariatem;
- 40 cm przed wejściem do budynku należy oznaczyć nawierzchnię płytami fakturowymi tworzącymi pas ostrzegawczy;
- oznaczenie schodów prowadzących na I piętro (16 stopni na półpiętro, 7 stopni na piętro).

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

22

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Wejście główne do Urzędu Gminy Jaświły

Wejście od strony GOPS i USC	Jest/TAK	Brak/NIE
Wejście zasygnalizowane pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami		Brak
Swoboda poruszania się osób z niepełnosprawnościami czyli przestrzeń manewrowa min 150x150 cm	Jest	
Wejście z wiatrołapem	Tak	
Nawierzchnia przed wejściem powinna być utwardzona i posiadać nachylenie podłużne mniejsze niż 6%	Jest	

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

23

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Nawierzchnia przed wejściem powinna posiadać powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych	Jest	
--	------	--

Wejście od strony GOPS i USC	Jest/TAK	Brak/NIE
Zaleca się stosowanie drzwi automatycznych ułatwiające korzystanie z nich osobom z dysfunkcjami ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom z nieporęcznym bagażem		Brak
Drzwi wejściowe powinny posiadać wolny od przeszkód prześwit szerokości 90 cm	85cm	
W budynku o wysokości powyżej dwóch kondygnacji nadziemnych wejście powinno być okryte daszkiem lub podcieniem o szerokości co najmniej 100 cm większej niż szerokość drzwi i głębokości 100 cm	175x290 cm	
Daszek powinien być umieszczony co najmniej 240 cm nad poziomem chodnika	235cm	
Zastosowane maty stalowe lub gumowe muszą być układane tak aby ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem		Brak
Wielkość oczek maty powinna zabezpieczać przed utknięciem kółka wózka inwalidzkiego lub laski osoby niewidomej		Brak
W obrębie wejścia należy ograniczyć stosowanie opraw oświetleniowych z widocznym źródłem światła, które powodują zjawisko olśnienia	Tak	
W okolicy wejścia zaleca się zastosowanie miejsca do spoczynku		Brak
Zaleca się umieszczenie tabliczek informujących o funkcji pomieszczenia w formie wizualnej oraz dotykowej (alfabet Braille'a) Informacja ta powinna znajdować się w okolicy klamki ok 120 cm od posadzki		Brak
Wiatrołap	Jest/TAK	Brak/NIE

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

24

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Drzwi wejściowe powinny mieć szerokość w świetle ościeżnicy min 90 cm	80cm	
Próg o maksymalnej wysokości do 2 cm ze ściętym klinem		Brak
Nawierzchnia powinna być antypoślizgowa	Tak	
Otwór drzwiowy powinien być tak zlokalizowany w ścianie aby od strony zawiasów pozostało co najmniej 9-10 cm wolnej przestrzeni	27cm	
Ściana od strony otwierania drzwi powinna być oddalona o 60 cm aby	Jest	

Wejście od strony GOPS i USC	Jest/TAK	Brak/NIE
umożliwić podjazd wózkiem inwalidzkim od strony otwierania		
Zalecana przestrzeń manewrowa w wiatrołapie 150x150 cm	160x360 cm	
Klamka łatwa w obsłudze i łatwa do zlokalizowania i umieszczona na wysokości 80-120cm nad poziomem podłogi	113cm	
Drzwi wewnętrzne powinny mieć ościeżnice oznaczone kontrastowym kolorem w stosunku do powierzchni ściany	Tak	
Klamki powinny wyróżniać się na tle drzwi	Tak	
Informacja w alfabecie Braille'a powinna być umieszczona na wysokości ok 120 cm od podłogi		brak



Przy wejściu od strony GOPS i USC jest podjazd dla wózków inwalidzkich oraz 4 stopnie schodów.

Zalecenia:

- oznakowanie klamki drzwi wejściowych aby wyróżniała się na tle drzwi;
- oznaczenie drzwi tabliczką z opisem w alfabecie Braille'a;
- oznaczenie schodów taśmą lub nakładką kontrastową z warstwą antypoślizgową na pierwszym i ostatnim stopniu;
- 40 cm przed chodami oraz za ostatnim stopniem umieścić pas fakturowy ostrzegawczy;
- umieścić na dole i górze poręczy nakładki brajlowskie kierunkowe;

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

26

Lider Projektu:

Partner Projektu:

- umieszczenie tablicy informacyjnej na parterze z zaznaczeniem poszczególnych pomieszczeń na piętrze.

Wejście od strony Przedszkola	Jest/TAK	Brak/NIE
Wejście zasygnalizowane pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami		Brak
Swoboda poruszania się osób z niepełnosprawnościami czyli przestrzeń manewrowa min 150x150 cm	Jest	
Wejście z wiatrołapem		Nie
Nawierzchnia przed wejściem powinna być utwardzona i posiadać nachylenie podłużne mniejsze niż 6%	Jest	
Nawierzchnia przed wejściem powinna posiadać powierzchnię antypoślizgową, która spełnia swoje cechy również w trudnych warunkach atmosferycznych	Jest	
Zaleca się stosowanie drzwi automatycznych ułatwiające korzystanie z nich osobom z dysfunkcjami ruchu, opiekunom z dziećmi, osobom z nieporęcznym bagażem		Brak
Drzwi wejściowe powinny posiadać wolny od przeszkód prześwit szerokości 90 cm	95cm	
W budynku o wysokości powyżej dwóch kondygnacji nadziemnych wejście powinno być okryte daszkiem lub podcieniem o szerokości co	215x300 cm	

Wejście od strony Przedszkola	Jest/TAK	Brak/NIE
najmniej 100 cm większej niż szerokość drzwi i głębokości 100 cm		
Daszek powinien być umieszczony co najmniej 240 cm nad poziomem chodnika	325cm	
Zastosowane maty stalowe lub gumowe muszą być układane tak aby ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem		Brak

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

27

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Wielkość oczek maty powinna zabezpieczać przed utknięciem kółka wózka inwalidzkiego lub laski osoby niewidomej		brak
W obrębie wejścia należy ograniczyć stosowanie opraw oświetleniowych z widocznym źródłem światła, które powodują zjawisko olśnienia	Tak	
W okolicy wejścia zaleca się zastosowanie miejsca do spoczynku		brak
Zaleca się umieszczenie tabliczek informujących o funkcji pomieszczenia w formie wizualnej oraz dotykowej (alfabet Braille'a) Informacja ta powinna znajdować się w okolicy klamki ok 120 cm od posadzki		Brak
Wiatrołap - BRAK	Jest/TAK	Brak/NIE

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

28

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Do wejścia od strony przedszkola prowadzą 9-stopniowe schody

Na półpiętro od drzwi wejściowych od strony przedszkola należy pokonać 13 stopni schodów oraz na piętro 9 stopni.

Zalecenia:

- oznakowanie schodów przy wejściu oraz na piętro UG co najmniej pierwszy i ostatni stopień w sposób kontrastowy i antypoślizgowy;
- umieścić na drzwiach wejściowych tabliczkę z napisami w alfabecie Braille'a;
- oznaczyć klamkę, aby wyróżniała się na tle drzwi;
- 40 cm przed pierwszym i ostatnim stopniem stworzyć pas ostrzegawczy fakturowy; □ na poręczach zastosować nakładki z opisami w brajlu.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

29

Lider Projektu:

Partner Projektu:

ELEMENTY WYPOSAŻENIA UŁATWIAJĄCE ORIENTACJĘ W BUDYNKU ORAZ PRZEKAZ INFORMACJI		
System odnajdywania drogi (wayfinding)	Jest/TAK	Brak/NIE
Oznakowanie kierunkowe we wszystkich punktach węzłowych oraz oznaczenia miejsc w logicznych punktach (miejscach gdzie następuje moment wyboru dalszej drogi, zmiana kierunku poruszania się)		Brak
Napisy informacyjne umieszczane na drzwiach lub obok drzwi do pomieszczeń	Tylko na drzwiach	
Stosowanie informacji dotykowej w alfabecie Braille'a na drzwiach		Brak
Tablice informacyjne obrazujące sposób poruszania się po obiekcie (pokazujące kierunek ruchu), informacje o funkcji danego pomieszczenia		Brak
Zegar, kalendarz - elementy ważne dla osób z chorobami otępiennymi	Zegar na piętrze	
Plany tyflograficzne	Jest/TAK	Brak/NIE
Plan umieszczony wewnątrz obiektu zaraz po wejściu do niego odzwierciedlający przestrzeń kondygnacji	Jest	
Pętle indukcyjne	Jest/TAK	Brak/NIE
Budynek posiada pętlę indukcyjną		Brak
Symbole graficzne, piktogramy, tabliczki informacyjne	Jest/TAK	Brak/NIE
Tabliczki informacyjne dostosowane dla osób z dysfunkcjami wzroku w postaci piktogramów lub pisma Braille'a		Brak
Oznaczenia fakturowe nawierzchni FON	Jest/TAK	Brak/NIE

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

30

Lider Projektu:

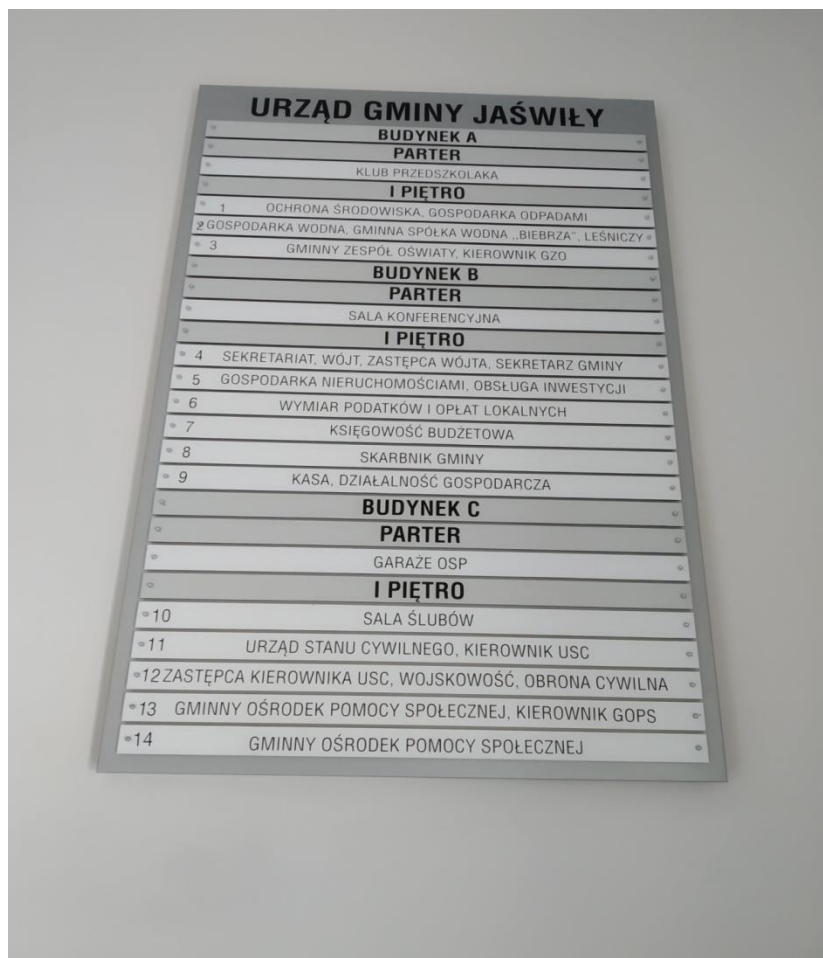


Partner Projektu:





<p>Bezpieczna skrajnia ruchu pieszego powinna być wyznaczona w sposób czytelny i zrozumiały, ze szczególnym zwróceniem uwagi na potrzeby osób z ograniczeniem widzenia. Obiekt posiada system fakturowy FON</p>		<p>Brak</p>
---	--	-------------



Tablica informacyjna na parterze budynku

Zaleca się umieszczanie wewnątrz budynku wyraźnych opisów na tablicach oraz tabliczkach – opisy powinny być wykonywane czcionką bezszeryfową i większa niż rozmiar 16.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

31

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Zaleca się stosowanie pętli indukcyjnych wewnątrz budynku do obsługi osób z dysfunkcjami wzroku.

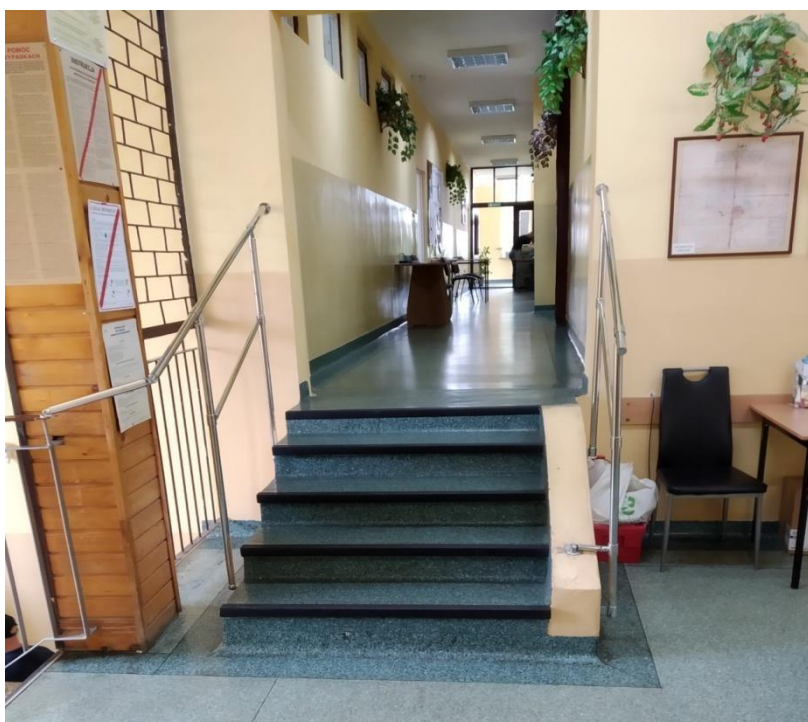
Zaleca się aby miejsce do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami było wyposażone w powiększalnik elektroniczny, urządzenie lektorskie, tabliczki do podpisów.

Zaleca się stworzenie miejsc spoczynku usytuowanych jak najbliżej trzech wejść do urzędu.

Drzwi wewnątrz urzędu powinny się oznaczyć tabliczkami brajlowskimi nadklamkowymi.

Wewnątrz budynku na klatce schodowej muszą zostać oznaczone schody w sposób kontrastowy – jak w zaleceniach dotyczących schodów na zewnątrz.

KOMUNIKACJA POZIOMA BUDYNKU		
Ciągi komunikacyjne - korytarze	Jest/TAK	Brak/NIE
Szerokość korytarza w przypadku częstego ruchu dwukierunkowego – 150 cm	170cm	
Nawierzchnia ciągów komunikacyjnych powinna być równa		Nie
Wysokość ciągów komunikacyjnych nie powinna być niższa niż 220 cm	Tak	
Miejsca odpoczynku co min 30 m	co 10m	
Miejsce postoju dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim (głębokość min 140 cm i szerokość 90 cm)	Tylko parter	



Różnica poziomów na I piętrze

Na I piętrze budynku Urzędu Gminy nawierzchnia w korytarzu jest nierówna.

Lewa strona ciągu komunikacyjnego jest położona 80cm (5-stopni schodów) wyżej w stosunku do prawej strony.

Zalecenia:

- oznaczenie poręczy oraz 5-stopniowych schodów w sposób kontrastowy;
- większa i czytelna czcionka na tabliczkach na drzwiach.

Portiernia / szatnia	Jest/TAK	Brak/NIE
----------------------	----------	----------

BRAK

POMIESZCZENIA HIGIENICZNO SANITARNE – TOALETY

BRAK

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

33

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Załącznik nr 3 - Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością

I. Definicje.

Zgodnie z Ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych niepełnosprawność oznacza „trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy. Do znacznego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji. Do umiarkowanego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych. Do lekkiego stopnia niepełnosprawności zalicza się osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy, w porównaniu do zdolności, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną, lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych dające się kompensować przy pomocy wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne. Niezdolność do samodzielnej egzystencji oznacza naruszenie sprawności organizmu w stopniu uniemożliwiającym zaspokajanie bez pomocy innych osób podstawowych potrzeb życiowych, za które uważa się przede wszystkim samoobsługę, poruszanie się i komunikację”.

Symbol przyczyny niepełnosprawności

- 01-U upośledzenie umysłowe
- 02-P choroby psychiczne
- 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu
- 04-O choroby narządu wzroku
- 05-R upośledzenie narządu ruchu
- 06-E epilepsja
- 07-S choroby układu oddechowego i krążenia

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

34

Lider Projektu:



Partner Projektu:



08-T choroby układu pokarmowego

09-M choroby układu moczowo-płciowego

10-N choroby neurologiczne

11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.

II. Rodzaje barier, z którymi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami: architektoniczne, społeczne, komunikacyjne, edukacyjne, zawodowe.

Zrozumienie tego, że przestrzeń publiczna jest wspólną częścią całej społeczności i każdy powinien mieć zapewnione prawo i możliwość maksymalnego korzystania z dostępu do miejsc i usług jest podstawą zrozumienia potrzeb osób z niepełnosprawnością. Proste z pozoru elementy przestrzeni miejskiej – wysokie krawężniki, stopnie, brukowana kostka z fazą, mogą być znacząca przeszkodą, ograniczającą mobilność osób niepełnosprawnych. Do najczęściej występujących barier architektonicznych możemy zaliczyć: brak podjazdów lub wind, wysokie stopnie, platformy dla gastronomii na miejskich deptakach, wąskie drzwi, niedostateczne oznaczenie budynku, brak dostosowanych łazienek z uchwytami, klamki na nieodpowiednich wysokościach. Istnieją też bariery społeczne, edukacyjne, zawodowe. Krzywdzące stereotypy oraz ableizm/handicapizm, czyli dyskryminacja, niechęć, wrogość wobec osób z niepełnosprawnościami, powodują, że ograniczają one swoją aktywność. Ableizm definiuje osoby niepełnosprawne przez ich niepełnosprawność, charakteryzując je jako gorsze i podrzędne wobec osób pełnosprawnych. Bariery dzielimy też na bierne (nieczytelne napisy, brak brajlowskich oznaczeń), względne (osoby napotykają na bariery i problemy, ale mogą je niwelować np. za pomocą specjalistycznych urządzeń) oraz bezwzględne (bariery, których nie można samodzielnie pokonać).

Z jakimi najczęściej spotykamy się stereotypami, kształtującymi społeczny odbiór osób z niepełnosprawnością?

- każda osoba niepełnosprawna potrzebuje naszej pomocy i nie jest w stanie samodzielnie zadecydować;
- wszystkie osoby głuche czytają z ruchu warg i trzeba mówić do nich bardzo wolno i z przesadną mimiką;
- nie możemy prosić o powtórzenie słów osoby z problemami z mową;

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

35

Lider Projektu:



Partner Projektu:



- osoby z dysfunkcją wzroku mają bardziej wyczulony dotyk, lepszy słuch i wszystkie są uzdolnione muzycznie;
- osoby z niepełnosprawnością zawsze potrzebują przedstawiciela, asystenta i to do niego trzeba się zwracać;
- osobie na wózku możemy kłaść na kolana lub wieszać na wózku nasze zakupy; □ osoby z niepełnosprawnością wstydzą się swojej dysfunkcji.

III. Jak dobrze i mądrze wspierać osobę z niepełnosprawnością?

Najlepszą możliwą reakcją będzie najpierw zapytanie osoby z niepełnosprawnością, jakiej pomocy potrzebuje. „W czym mogę Pani/Panu pomóc? Jak złapać za wózek? Co mogę dla Pana/Pani zrobić? Na jaki autobus Pani/Pan czeka?”. Nie zawsze osoba z widoczną niepełnosprawnością potrzebuje pomocy. Osoby z niepełnosprawnością chcą być traktowani jak niezależni ludzie, decydujący zarówno o swoim ciełe jak i przestrzeni wokół siebie. Jako, że wózek, balkonik, kule, biała laska, skuter należą do osobistej przestrzeni osoby z niepełnosprawnością, niedopuszczalne jest, by osoba postronna tych rzeczy dotykała, szarpała nimi, wieszała na nich zakupy. Nigdy nie chwytajmy za laskę lub kulę osób korzystających z nich podczas chodzenia, ponieważ może to zachwiać ich równowagę. Zanim złapiemy za uchwyty wózka inwalidzkiego, wpierw zapytajmy o decyzję i zgodę osoby z niego korzystającej. Proszę sobie wyobrazić, że mają Państwo niesprawne lub sparaliżowane nogi, samo siedzenie w wózku wymaga sporego wysiłku i panowania nad równowagą, a ktoś obcy z zaskoczenia z tyłu – czyli dodatkowo poza polem Państwa widzenia – przestawia wózek, w którym siedzicie.

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej asystenta, towarzysza, rodzica, ani tłumacza języka migowego. Zwracaj się do osoby niepełnosprawnej, tak jak do innej osoby, utrzymuj kontakt wzrokowy.

Osoba z niepełnosprawnością doskonale zdaje sobie sprawę ze swoich ograniczeń. Wie, co może zrobić, a co jest dla niej nieosiągalne. Nie decyduj za nią. Nie strasz i nie wpadaj w panikę. Spokojnie informuj np. osobę z dysfunkcją wzroku o konkretnych zagrożeniach: schody, słup drogowy, szklane drzwi, rozlana woda na podłodze, zmarznięta kałuża etc.

W sytuacji komunikacyjnej z osobą z dysfunkcją narządu słuchu najpierw obserwujemy uważnie, w jakim stopniu zna język polski i czy czyta z ruchu warg. Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się na siebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć Światło. Jeżeli osoba „Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

nieślysząca lub niedosłyszająca nie zrozumie którego zdania, nie powtarzaj go, a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.

W razie znacznych problemów użyjmy kartki i pisania, tylko pamiętajmy by komunikat był bardzo zwięzły, nie zawierał skomplikowanych struktur gramatycznych i operował prostymi hasłami. Jeśli nie rozumiesz przekazu, zakomunikuj to. Najskuteczniejszym sposobem komunikowania się jest pomoc tłumacza Polskiego Języka Migowego. Jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrz na osobę nieślyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracaj się bezpośrednio do niej, a nie do tłumacza.

Osoby niedosłyszające porozumiewają się w języku polskim, wspomagają się aparatami słuchowymi lub patrzą na usta swojego rozmówcy. W ten sposób ułatwiają sobie komunikację. Mówmy z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy, wyraźnie i nie zasłaniając twarzy. Nie krzyczymy do osoby nieślyszącej lub niedosłyszającej. Jeśli używa aparatu słuchowego, jest on dostosowany do normalnego poziomu głośności.

Przejdźmy teraz do kwestii obsługa osób z dysfunkcją narządu wzroku - niewidomych i niedowidzących. Jak definiujemy niepełnosprawność wzrokową?

1. Osoba niewidoma: to osoba, która całkowicie nie odbiera wrażeń wzrokowych. W czynnościach dnia codziennego posługuje się technikami bezwzrokowymi.
2. Niewidomy od urodzenia: to osoba, która urodziła się niewidoma lub straciła wzrok w wyniku urazu czy schodzenia w pierwszych 5 latach życia. W życiu dorosłym osoby niewidome od urodzenia nie zachowują wrażeń wzrokowych z dzieciństwa. Osoba ta funkcjonuje jak całkowicie niewidoma.
3. Osoby ociemniałe: to osoby, które straciły wzrok powyżej 5-6 roku życia. Poziom funkcjonowania powyższych osób jest różny i zależy od wieku, w którym nastąpiła utrata wzroku (tzn. zależy od doświadczeń nabytych z latami życia).
4. Osoby z „poczuciem światła” – potrafią wskazać kierunek, z którego pochodzi światło, mogą określić gdzie są okna, powiedzieć, czy jest zapalone światło.
5. Osoby słabowidzące: mają ostrość widzenia między 0,06 a 0,3 według Snellena. (tj. od osób, które widzą z 6 metrów to co dobrze widząca osoba widzi ze 100 metrów po osoby, które widzą z 3 metrów to co dobrze widząca osoba z 10 metrów). W czytaniu i pisaniu posługują się wzrokiem wspomaganym np. pomocami optycznymi.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

37

Lider Projektu:



Partner Projektu:



- Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą poprosić o przeczytanie dokumentu, ulotki, opakowania w sklepie lub rozkładu autobusu, pociągu. Nie bójmy się też pomagać – podejść, porozmawiać, zapytać, w czym możemy pomóc. Czasem osoba niepełnosprawna może poprosić też o odczytanie na głos nominałów banknotów lub monet.
- Kiedy widzimy, że osoba niewidoma idzie pewnym, energicznym krokiem, nasza pomoc może okazać się zbędna. W przypadku, gdy przewodnikiem jest specjalnie wyszkolony pies, pamiętajmy o tym, by nie rozpraszać zwierzęcia, nie dotykać go, nie głaskać, nie podawać mu jedzenia.
- Doskonale jest się przedstawić osobie niewidomej, poinformować o pełnionej funkcji (wójt gminy, pracownik referatu, kierownik działu, etc.). Jeżeli jest taka potrzeba i możliwość – oprowadźmy ją po wszystkich pomieszczeniach. Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje wydrukowane dużą czcionką, czyli 16-18 punktów. Etykiety i oznaczenia powinny być napisane wyraźnymi literami kontrastującymi z tłem. Należy unikać kursywy, czcionek ozdobnych i symulujących pismo ręczne, podkreśleń. Co najważniejsze, osoba niewidoma jest w stanie złożyć własnoręczny podpis. Po zapoznaniu się z treścią dokumentu, wskażmy jej miejsce, gdzie powinien znaleźć się podpis, np. poprzez wzięcie ręki i postawienie długopisu we właściwym miejscu. Cały czas należy jednak informować o czynnościach, które zamierzamy wykonać.
- Opowiadając o przestrzeni, dotarciu do konkretnego miejsca, czy ułożeniem przedmiotów, możesz używać orientacji według zegara (godzina 12 znajduje się najdalej od niej, a 6 najbliżej, po lewej stronie mamy 9, a po prawej 3). Osobie niewidomej podajemy swoją lewą rękę, by mogła złapać nas powyżej łokcia. Przewodnik idzie jako pierwszy, pół kroku przed osobą niewidomą - zapewnia to bezpieczeństwo. Omawiamy hasłowo, to co widzimy przed sobą i ostrzegamy przed przeszkodami, również tymi wystającymi ze ścian na poziomie głowy „Skręcamy w lewo”, „Przechodzimy przez drzwi”, „Cztery schody w dół/w górę”, „Wchodzimy do windy”, „Żyrandol nad głową”. Przy schodach można położyć rękę na poręczy. Przechodząc przez drzwi osoba niewidoma powinna iść od strony zawiasów, ułatwi to przechodzenie i uniknie wejścia na framugę. Co zrobić w przypadku, gdy trzeba przejść przez wąskie przejście lub tłum ludzi? W wąskim przejściu obracamy się na bok, osoba niewidoma powtórzy analogicznie nasz ruch. W tłumie dajemy ramię za siebie i osoba niewidoma idzie za nami. Wskazując krzesło, kładziemy swoją dłoń na oparciu krzesła i osoba niewidoma może wtedy

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

38

Lider Projektu:



Partner Projektu:



przesunąć dłonią po naszej ręce. Możemy też nakierować dłoń osoby niewidomej na oparcie.

Nie zapomnij o asertywności. Nie spełniaj próśb osób niepełnosprawnych, które przekraczają Twoje kompetencje, wiedzę lub możliwości fizyczne. Jeśli przykładowo wózek jest zbyt ciężki, zaangażuj inne osoby w grupową pomoc. Bywa, że osoby korzystające z wózka mają sprawne ręce i mogą samodzielnie nim sterować. Osoby korzystające z wózka mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości samodzielnego działania.

Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka, stań w niewielkiej odległości, żeby nie musiała ona nadwyrężyć szyi, a jeśli to możliwe usiądź/pochyl/przykucnij by wasze twarze były na tym samym poziomie i był utrzymany kontakt wzrokowy. Stanie zbyt blisko wózka może być deprecjonujące dla obu stron. Tą samą zasadę możemy zastosować do osób niskorosłych. W przypadku robienia wspólnych zdjęć, dokumentujących np. spotkanie, wypada zapytać osobę, czy życzy sobie, aby pozostałe osoby, znajdujące się w najbliższym otoczeniu, również siedziały. Uniknie to niezręcznego faux-passe, gdy twarz osoby siedzącej na wózku/niskorosłej jest w bliskiej odległości brzucha/bioder obcej osoby.

Osoby z zaburzeniami płynności mowy (jąkanie, gielkot i inne) często są bardzo wrażliwe w tej kwestii, za wszelką cenę starają się ukrywać swoją dysfunkcję poprzez niekontrolowane dodatkowe dźwięki lub słowa, niepotrzebne dodatkowe ruchy ciałem, kręcenie głową. Mogą próbować rytmizować swoją mowę przez ruchy rąk lub palców, opartych o udo lub drugą dłoń – co może być przeszkodą w jednoczesnym mówieniu i wypełnianiu dokumentów, może to również uniemożliwić podanie ręki w czasie przedstawiania się. Kontakt wzrokowy może być znacznie utrudniony, osoba może rozmawiać z urzędnikiem, jednocześnie patrząc w przeciwną stronę lub w sufit. Co zatem możemy zrobić, aby komunikacja była komfortowa, zarówno dla ciebie, jak i osoby z zaburzeniami płynności mowy? Okaż zaangażowanie i empatię, spróbujmy utrzymać naturalny kontakt wzrokowy, nie zwiększajmy tempa rozmowy – to z pewnością nasili nie płynność, nie dopowiadajmy słów. Na zwiększanie nie płynności mogą też wpłynąć takie czynniki, jak rozmowa w okienku, gdy interesant jest oddzielony szybą i musi się pochylić do osoby siedzącej, hałas w tle, ostre światło, przebywanie wielu osób w pomieszczeniu. Bardzo dużym nietaktem jest sugerowanie, co dorosła, samodzielna i sprawna intelektualnie osoba ma robić ze swoim ciałem: „Weź głębszy oddech”, „Spokojnie, zrelaksuj się”. Zapewnijmy czas do wypowiedzenia się do końca. Dobrą praktyką jest wyobrażenie sobie, że ktoś mówi do nas w języku obcym, wyłapujemy pojedyncze słowa i skupiamy się na kontekście, na treści, zamiast na formie. Jeśli faktycznie mamy problem ze zrozumieniem danego słowa, poprośmy o napisanie na kartce. Ciche, spokojne, otoczenie ze zredukowanymi do minimum przeszkadzającymi „Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

bodźcami, ułatwia komunikację. Wiele schorzeń może przyczyniać się do problemów z płynną wymową, jak przykładowo dziecięce porażenie mózgowe, udar, choroby nowotworowe w obrębie mózgu, krtani lub języka.

Osoby z dysfunkcją narządu wzroku mogą poprosić o przeczytanie dokumentu, ulotki, opakowania w sklepie lub rozkładu autobusu, pociągu. Nie bójmy się też pomagać – podejść, porozmawiać, zapytać, w czym możemy pomóc. Czasem osoba niepełnosprawna może poprosić też o odczytanie na głos nominałów banknotów lub monet. Kiedy widzimy, że osoba niewidoma idzie pewnym, energicznym krokiem, nasza pomoc może okazać się zbędna. W przypadku, gdy przewodnikiem jest specjalnie wyszkolony pies, pamiętajmy o tym, by nie rozpraszać zwierzęcia, nie dotykać go, nie głaskać, nie podawać mu jedzenia, nie gwizdać.

IV. Odpowiednie nazewnictwo kluczem do sukcesu w komunikacji i współpracy: osoba z niepełnosprawnością, dysfunkcja jako integralna cecha osoby, kultura Głuchych. Bardzo istotny jest język, który stosujemy w nazywaniu społeczności osób z niepełnosprawnościami. Mówmy „osoba z niepełnosprawnością” lub „osoba niepełnosprawna”. Unikajmy określeń takich jak „niepełnosprawny”, „upośledzony”, „kaleka”, „ślepy”, „kulawy”, „jąkała”. Zamiast „przykuty do wózka”, mówimy „osoba korzystająca z wózka inwalidzkiego”. Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem wyzwalającym a nie „przykuwającym”.

Unikamy stwierdzenia „osoba cierpiąca z powodu np. jąkania”, mówimy „osoba z jąkaniem, osoba doświadczająca jąkania”. Całkowicie dopuszczalne jest żegnanie się z osobą niewidomą słowami „do zobaczenia, widzimy się jutro”, gdyż sama używa tego typu wyrażen. Nie należy obawiać się używania w stosunku do osoby niewidomej sformułowań „popatrz”, „zobacz”, „widzisz to?”, „do zobaczenia”, „chcę się z Tobą widzieć”. Osoby niewidome aktywnie uczestniczą w życiu, kulturze i języku osób widzących, stąd posługują się zwrotami popularnymi w społeczeństwie

Ważne wskazówki odnoszą się też do osób Głuchych, które ze względu na autonomiczny język, z odrębną składnią i specyficzną gramatyką tworzą własną społeczność. Kultura Głuchych to system, charakteryzujący społeczność Głuchych, posiadający odrębne katalogi norm i wartości wynikające z określonej historii oraz wspólnych doświadczeń. W opisywaniu społeczności osób Głuchych używamy dużej litery. Na polskich uniwersytetach jest bardzo niski odsetek Głuchych studentów, co wynika przede wszystkim z faktu, że język polski jest dla nich faktycznie językiem obcym – posługują się PJM (Polskim Językiem Migowym), a problem z dostępem do dobrze przygotowanych tłumaczy jest powszechny i do tej pory nie rozwiązany. Zachęcam tutaj do zapoznania się z książką „Maska dobroczynności. Deprecjacja społeczności Głuchych” Harlan Lane, która jak w soczewce pokazuje nieporozumienia na

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

40

Lider Projektu:



Partner Projektu:



styku dwóch odrębnych społeczności – świata osób słyszących i świata Głuchych. Istotnym motywem książki jest też analityczna krytyka wyższościowego nastawienia osób pełnosprawnych wobec niepełnosprawnych. Niestety zbyt często wpadamy w pułapkę bycia opiekunem, decydującym, wyřeczającym asystentem, traktując osoby niepełnosprawne w dominujący i podważający ich autonomię sposób. Oczekujemy nachalnie wdzięczności lub innych społecznych gratyfikacji za okazaną pomoc. Nie podejmujemy decyzji za osoby niesłyszące, należy je włączać w proces podejmowania decyzji ich dotyczących.

Przyczyną niepełnosprawności mogą być też zaburzenia psychiczne. Osoby z chorobami psychicznymi lub zaburzeniami zachowania mogą mieć czasami trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami codziennego życia, z komunikowaniem się i wyrażaniem emocji. Stres lub napad paniki może wpływać na zdolność funkcjonowania i realną ocenę sytuacji takiej osoby. Spróbuj ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej chwili.

Reasumując – dysfunkcja, szczególnie gdy jest stanem przewlekłym lub trwałym, jest integralną cechą danej osoby ale nie determinuje określonych cech charakteru u każdej osoby. Nie każdy będzie i nie musi być wdzięczny za udzielone wsparcie, uległy, bierny. Osoby z niepełnosprawnościami są takimi samymi ludźmi jak my i prezentują cały możliwy wachlarz zachowań, reakcji czy cech charakteru.

V. Dostępność do udogodnień technicznych i architektonicznych.

Użytkownikiem przestrzeni publicznej jest każdy, wobec czego podczas projektowania należy brać pod uwagę potrzeby wszystkich ludzi. Podkreślić należy, że osoby mające trudności w poruszaniu się to część społeczeństwa, do której oprócz osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób niewidomych i słabowidzących, niedosłyszących, z niepełnosprawnością intelektualną, należą również osoby starsze, kobiety w ciąży, opiekunowie małych dzieci w wózkach, osoby otyłe, niskie lub bardzo wysokie. Do tej grupy zaliczyć można także osoby z czasowymi ograniczeniami mobilności, takimi jak: osoby z urazami kończyn poruszające się przy pomocy balkoników lub kul, podróżni z dużymi bagażami i inni. Osoby te, w konfrontacji z barierami przestrzennymi, mają trudności w realizacji swoich praw w dostępie do środowiska zabudowanego, środków transportu, usługi technologii informacyjno-komunikacyjnych (Wysocki M., Załuski D., „Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania” – ekspertyza opracowana na zlecenie UTK, Warszawa, 2017). Wyrównywanie szans życiowych i zawodowych osób niepełnosprawnych wymaga podejmowania wysiłków w różnych sferach funkcjonowania człowieka. Osoba niepełnosprawna może być aktywna pod warunkiem wyeliminowania barier ograniczających tę aktywność. Zjawisko niepełnosprawności narasta, należy więc podjąć wielorakie i

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

41

Lider Projektu:



Partner Projektu:



interdyscyplinarne działania, eliminujące wszelkie przeszkody, jakie osoby niepełnosprawne mogą napotkać w swoim otoczeniu. Każdy obywatel powinien mieć umożliwione korzystanie z budynków użyteczności publicznej. Dostępność urzędów, miejsc kultury, obiektów sportowych, obiektów kultu religijnego, placówek oświatowych jak i własnego domu, powinna być powszechna. Jest to ważny element poprawy jakości życia osób niepełnosprawnych. Przestrzeń architektoniczna nastęrcza wielu problemów nie tylko osobom z niepełnosprawnością ruchową, a także osobom z dysfunkcją narządu wzroku i słuchu. By ułatwić przemieszczanie się tym osobom, pamiętajmy by podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być w zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód. Oznacz najłatwiejszą i najkrótszą drogę do pokonania. Mokre powierzchnie powinny być bardzo wyraźnie oznaczone, aby uchronić osoby mające trudności z poruszaniem się przed upadkiem lub poślizgnięciem. W przypadku osoby niewidomej lub niedowidzącej przekazmy konkretny komunikat ustny „Proszę uważać na śliską/mokrą podłogę”. Osoby korzystające z wózka inwalidzkiego mają ograniczoną zdolność do sięgania po rzeczy umieszczone zbyt wysoko lub zbyt daleko – najlepiej jest umieścić przedmioty w zasięgu rąk. Jeżeli lada/biurko jest zbyt wysoka, żeby osoba korzystająca z wózka mogła cię widzieć ponad nią, wyjdź z za niej, żeby ją obsłużyć. Podaj podkładkę do pisania jeżeli wiąże się to z wypełnianiem formularzy lub składaniem podpisu. Bywa, że osoby z np. dziecięcym porażeniem mózgowym mają przykurcze mięśniowe, przez co nie mogą rozprostować ręki w stawach i mogą prosić o pomoc w przytrzymaniu długopisu, otworzeniu drzwi lub włączeniu dyktafonu. Pomiary antropometryczne wykazały, że przeciętny zasięg rąk osoby siedzącej na wózku inwalidzkim wynosi maksymalnie 137 cm w zasięgu bocznym, 122 cm w zasięgu przednim oraz 40 cm w zasięgu komfortowym. Jeżeli w budynku jest kilka alternatywnych dróg, można umieścić dla osób korzystających z wózka drogowskazy, aby łatwo mogły znaleźć najlepszą i najprostszą z nich. Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul również będą chciały skorzystać z najdogodniejszej drogi, lecz niekiedy schody są dla nich łatwiejsze do pokonania niż podjazd.

Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi z za ich pleców lub otwieranie ich z nienacka może spowodować ich upadek. Gdy chcemy zapewnić miejsce siedzące osobie ze schorzeniami narządu ruchu, zapytajmy, czy potrzebuje miejsca z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.

Wejścia powinny zapewniać dostęp osobom niepełnosprawnym do całego budynku lub części, z których mogą korzystać. Jeżeli wejście nie jest przystosowane do poruszania się przez osoby niepełnosprawne, należy umieścić na nim oznaczenia kierunku, w którym znajduje się dostępne wejście. Aby umożliwić wjazd wózkiem do budynku, należy zastosować podjazd z dwustronną balustradą. Przy wejściu do budynku oraz do pomieszczeń nie „Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

powinno być progów. Bardzo istotnym elementem jest zamontowanie przy wejściu do budynku domofonu lub inne urządzenie, które umożliwi wezwanie pomocy. Minimalna szerokość drzwi wejściowych to 90 cm. Najlepszym rozwiązaniem są automatyczne, rozsuwane drzwi. Jeżeli drzwi są szklane powinny zostać oznakowane poziomymi pasami

w jednolitej barwie (na wysokości 80-120 cm). Ciągi komunikacyjne, korytarze – minimalna szerokość wymagana do przejazdu wózkiem inwalidzkim 120 cm, antypoślizgowa powierzchnia. Wszelkie elementy wyposażenia oraz przeszkody (np. stojaki) powinny znajdować się poza linią wyznaczającą główny ciąg pieszcy.

VI. Rozwiązania technologiczne, ułatwiające funkcjonowanie osobom z dysfunkcją wzroku lub słuchu.

Najbardziej popularnymi dostosowaniami występującymi w przestrzeni architektonicznej są oznaczenia brajlowskie. Etykiety brajlowskie mogą być wykonane z różnych materiałów - ze specjalnego tworzywa, z metalu i z folii. Mogą mieć formę samoprzylepnych etykiet lub tabliczek, idealnych do stosowania zarówno we wnętrzach jak i na zewnątrz budynków. Zawierają wtlaczane metalowe lub plastikowe kuleczki z tekstem w alfabecie Brajla i przekazują treść np. o dostępnym menu, nazwie firmy, godzinach otwarcia przychodni, uczelni lub innej dowolnej instytucji. Możemy też zetknąć się z transparentnymi tabliczkami z tworzywa sztucznego, zawierającymi poddruk dla osób widzących, napis w alfabecie Brajla oraz piktogramy. Spotykamy również tabliczki metalowe gięte (na poręcz) dostosowane do mocowania na elementach typu poręcz, czy balustrady. Można zamówić je w sklepach w produktami dla osób niewidomych.

Aby ułatwić poruszanie się osobom z dysfunkcją wzroku, należy poprowadzić oznaczenia poziome, tj. ścieżki naprowadzające, pola uwagi i pasy ostrzegawcze. Jeżeli budynek ma więcej niż jedną kondygnację, powinny znajdować się windy. Dla osób niewidomych i niedowidzących wszystkie przyciski powinny zawierać informację w brajlu, winda powinna wydawać komunikaty głosowe. Jest wiele różnorodnych oznaczeń poziomych na chodnikach w przestrzeni miejskiej, które mogą spełniać funkcje naprowadzające lub ostrzegawcze. Wykonane z metalu lub plastiku pojedyncze wypukłe linie naprowadzające montowane są na trzpienie lub naklejone do podłoża. Mogą być wykonane z pojedynczych wypukłych elementów lub gotowych płyt wytworzonych z gumy, poliuretanu, betonu, kamienia i innych materiałów. Osoba poruszająca się z pomocą białej laski wyczuwa nierówności powierzchni również stopą i łatwiej jest jej trzymać się wyznaczonej ścieżki. Linie naprowadzające spełniają też ważną funkcję, kierując osoby do wyjść ewakuacyjnych, zapobiegają też potrąceniom pieszych. Ich kontrastowe kolory – biały lub intensywny żółty w stosunku do

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

43

Lider Projektu:



Partner Projektu:



grafitowej barwy płyt chodnikowych wzmacniają czytelność dla osób z zachowanym częściowym widzeniem. Istnieją też specyficzne płyty – kwadratowe pola uwagi złożone są z pojedynczych, naklejanych lub montowanych na trzpienie wypukłych pinezek, bądź całych gotowych płyt z tworzywa sztucznego lub kamienia.

Są też wąskie pasy ostrzegawcze, które silnie akcentują potencjalne zagrożenia: krawędzie peronów, początek przejścia dla pieszych, miejsce zbiegu ścieżki rowerowej i chodnika. By ułatwić czytelność, wszystkie numery i napisy na drzwiach powinny być umieszczone na wysokości 140-170 cm oraz powinny być czytelne (duża, kontrastowa czcionka bez ozdobników, rozmiar fontu 300-400 punktów). Oznaczenia brajlowskie w postaci tabliczek brajlowskich należy umieścić na wys. 100 -140 cm (tuż nad klamką lub obok drzwi od strony klamki), powinny być montowane tak samo na wszystkich drzwiach.

Plany tyflograficzne, czyli mapy danego miejsca tworzona w technologii łączącej czarny druk, brajl, oraz elementy wypukłe tworzone są z różnych materiałów: z tworzywa zwanego polimetakrylan metylowy czyli PMMA, ze stali wykonane techniką frezowania, bądź też z odlewu żywicznego. Po lewej stronie planu umieszcza się zazwyczaj legendę objaśniającą znaczenie użytych symboli. Każdy z nas z pewnością zetknął się z takim planem przy wejściu do zoo, ogrodu botanicznego lub muzeum, w parku oraz w głównych punktach spacerowych alei w centrach miast. Łączą w sobie zarówno informacje które można odebrać zmysłem dotyku jak i słuchu (komunikaty dźwiękowe). Poprzez piętrzenie warstw plastiku odwzorowane są też przestrzenne kompozycje architektoniczne – arterie ulic, zróżnicowane wysokości budynków, dekoracyjne bryły zabytkowych obiektów. Plan tyflograficzny powinien być przyjazny wszystkim grupom użytkowników, a zatem umożliwiać korzystanie z nich nie tylko osobom, które znają alfabet Braille'a. Plan może być wzbogacony o udźwiękowanie, które umożliwi odczyt komunikatów. Plan tyflograficzny powinien znajdować się przy wejściu do każdego budynku użyteczności publicznej, przy wejściach na pozostałe poziomy, informując o rozmieszczeniu poszczególnych pomieszczeń, drogach dojścia do nich oraz drogach ewakuacyjnych.

Wyróżniamy powiększalniki stacjonarne, przenośne oraz kieszonkowe. Oferują różną dokładność pracy. Stacjonarne mogą objąć cały widok obiektu, sprawdzają się w bibliotekach i w placówkach oświatowych, na uczelniach, w bibliotekach. Z równym powodzeniem można z nich korzystać w domu. Powiększalniki przenośne można składać, umieszczać w etui i transportować. Przy czym zabierać urządzenie do domu i odrabiać z jego pomocą lekcje. Słabowidzące osoby mogą korzystać z powiększalników przenośnych podczas lektury prasy

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

44

Lider Projektu:



Partner Projektu:



lub książek, zarówno w pracy, jak i w domu. Podstawową i niezbędną częścią składową powiększalników jest cyfrowa kamera lub aparat fotograficzny. Powiększalniki i lupy elektroniczne: ich zadaniem jest poprawa jakości treści odczytywanych przez osoby słabowidzące i maksymalne zwiększenie ich komfortu pracy. Osoby mogą odczytywać teksty napisane nawet małą czcionką, wszelkiego rodzaju dokumenty, pisma, broszury.

Współczesna przestrzeń internetowa pełna jest grafik, zdjęć, logotypów. Niestety na poziomie dzisiejszej technologii, nie są one dostępne osobom z dysfunkcjami narządu wzroku. By zapewnić im komfort surfowania po sieci, obrazy czysto graficzne powinny być opisane tekstem alternatywnym, np. „logotyp Polskiej Fundacji Ekonomii Społecznej”, „zdjęcie przedstawiające łąkę kwietną na tle wschodu słońca”.

Echokorektor to urządzenie wykorzystywane w terapii jąkania, znane od końca lat 50. XX wieku. Jego autorem jest Bogdan Adamczyk – profesor, fizyk i terapeuta jąkania, pracownik Zakładu Logopedii UMCS w Lublinie. Urządzenie to wykorzystuje efekt Lee (DAF), czyli mówienie zsynchronizowane z własnym echem, z opóźnieniem o 0,1–0,3 sekundy.

Echokorekcja dostępna jest w formie aplikacji na smartfon, wymagane jest wtedy zakładanie słuchawek. Po wdrożeniu odpowiednich ćwiczeń, osoba z jąkaniem używa echokorektora przez cały dzień.

Pętle indukcyjne są ogromnym ułatwieniem dla osób niedosłyszących i wspierają ich codziennie funkcjonowanie w czasie zakupów, wizyt w urzędzie, w punktach obsługi klienta. Dźwięki z otoczenia są poddawane obróbce, wyciszane są szумы a wzmacniane wysokie tony. Pętle indukcyjne są idealne do szybkiej i prostej instalacji na ladach/biurkach w recepcjach, sklepach detalicznych, miejscach sprzedaży biletów, obsługi klienta. Ograniczony zasięg pola dźwiękowego pętli w płaszczyźnie poziomej, pozwala zachować prywatność tam, gdzie przy zastosowaniu tego systemu jest to konieczne, np. w banku, na sali konferencyjnej itp.

Współczesne rozwiązania technologiczne przybliżają osobom niepełnosprawnym możliwość percepcji dzieł sztuki za pomocą zmysłu dotyku, słuchu, węchu a nawet smaku. Przykładem ułatwienia w odbiorze malarstwa dla osób niewidomych są termoformowane uwypuklone arkusze. Z pomocą audiodeskrypcji zwięzłe opisy scen umożliwiają widzom niewidomym samodzielną interpretację a także zrozumienie co dzieje się na scenie teatralnej lub filmowej. Jest to po prostu rodzaj komentarza wplecionego w ścieżkę dźwiękową. W przerwach między dialogami widz może usłyszeć, co dzieje się na ekranie, jaka jest mimika aktorów, jakie są detale na planie zdjęciowym, dzięki zastosowaniu miniaturowych odbiorników ze słuchawką. Wiele współczesnych odbiorników telewizyjnych ma też funkcję podświetlania dialogów i opisów scen w wysokim kontraście (kolory czarny, intensywny róż, żółty, jasnozielony).

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

45

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Obecność certyfikowanego tłumacza języka migowego, pojawiającego się w dolnym prawym rogu ekranu nikogo już nie dziwi.

Dla osób z dysfunkcjami narządu słuchu dedykowane są zestawy FM do użytku indywidualnego (zestaw składający się z nadajnika i odbiornika przenośnego). Można je użytkować gdzie nie ma zamontowanych pętli indukcyjnych. Systemy nawigacyjne pomagają przemieszczać się w budynkach i po terenie. Przetwarzają dowolne informacje tekstowe, które telefon odczytuje głosowo. Systemy informacji głosowej i orientacji, znaczniki dźwiękowe, lokalizatory, przekaźniki, gongi – z ich pomocą oznaczamy wejścia do budynków, wind, przystanki autobusowe, kasy biletowe i perony na dworcach i każde inne miejsca w przestrzeni publicznej. Mogą też służyć do zgłoszenia potrzeby wezwania asystenta np. w urzędzie, w bibliotece lub w szpitalu. Dla osób nieposiadających telefonu dostępne są też urządzenia nadgarstkowe. Tłumacz Migam – usługa natychmiastowego połączenia wideo z tłumaczem języka migowego z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia wyposażonego w kamerę i z podłączeniem do Internetu. Istotnym elementem dostępności instytucji są rozwiązania ułatwiające samodzielne załatwianie spraw. Dzięki takim urządzeniom, w szczególności osoby z niepełnosprawnością wzrokową, będą mogły samodzielnie przeczytać dokument, zapoznać się z jego treścią i złożyć podpis.

VII. Rozwiązania technologiczne, ułatwiające funkcjonowanie osobom z dysfunkcją narządu ruchu.

Wyobraźmy sobie, że student, korzystający z wózka inwalidzkiego nie może uczestniczyć w zajęciach – zbyt bliskie ułożenie przytwierdzonych do podłogi ławek w stosunku do drzwi, uniemożliwia wyjazd na salę. Ta sytuacja wydarzyła się naprawdę. Pamiętajmy, by odległość pomiędzy regałami, stolikami w pomieszczeniach powinna umożliwiać poruszanie się osobom na wózkach. Przestrzeń manewrowa to najmniejsza powierzchnia potrzebna do poruszania się wózkiem inwalidzkim. Aby w miejscu wykonać obrót o 90° konieczna jest przestrzeń o wymiarach 150 cm x 150 cm. Pełny obrót wymaga przestrzeni 160 cm x 160 cm. Skręt o 90° w czasie jazdy ciągiem komunikacyjnym wymaga przestrzeni równej 150 cm x 180 cm. Natomiast obrót o 180° lub 360° względem stałego punktu osi obrotu wymaga powierzchni równej 200 cm x 200 cm.

Przyciski i interfejsy ułatwiają obsługę urządzeń AGD i RTV, pomagają w samodzielnym włączeniu światła czy dzwonek alarmowych. Są dedykowane osobom z różnym stopniem zaawansowania niepełnosprawności ruchowej, z niedowładami, spastyką lub brakiem kończyn. Dostępne są w sprzedaży przenośne rampy, wykonane z przeciwpoślizgowego materiału. Znaczne ułatwienie oferują też rampy progowe, jakie, poprawiające komfort wjeżdżania lub zjeżdżania z chodników, podjazdów lub niewielkich stopni. Posiadanie

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

46

Lider Projektu:

Partner Projektu:

własnej rampy, mieszczącej się do walizki, którą można łatwo przewozić, sprawia, że codziennie funkcjonowanie, czy wyjazdy wakacyjne, nawet zagraniczne, nabierają cieplejszych barw i sprawiają, że można w pełni cieszyć się życiem.

Załącznik nr 4 - Analiza kontrastu strony internetowej wraz analizą zgodności ze standardami WCAG 2.1.

ANALIZA KONTRASTU STRONY WWW.UG.JASWILY.WROTAPODLASIA.PL

Zgodnie ze standardami WCAG 2.1 minimalny współczynnik kontrastu między tłem a dużym tekstem powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Przy kontraście wzmocnionym na poziomie AAA, współczynnik ten wynosi odpowiednio 7:1 w przypadku małego tekstu i 4,5:1 w przypadku dużego tekstu. Duże teksty definiujemy jako rozmiar fontu 18-to punktowy (24 piksele) lub 14-punktowy (19 pikseli) boldowany. Widoczność, czyli webVisibility jest jedną z cech pożądanых cech, charakteryzujących witrynę utworzoną z uwzględnieniem dobrych praktyk projektowania.

Na stronie www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl walidator ogólnie ocenił jako wystarczająco wysokie współczynniki kontrastu w różnych fragmentach portalu. Niewielkiej korekty wymaga górny nagłówek, wyszczególniony poniżej na printscreenie, tym bardziej, że umieszczone są na nim piktogramy dostępności – elementy niezwykle ważne dla osób słabowidzących. Współczynnik kontrastu wynosi w tym miejscu 4.2;1. Rekomendujemy powiększenie wielkości znaków o 300% i zmianę koloru w background na przykładowe składowe RGB 42;87;154. Gdy ramka fokusa przemieszcza się po menu poziomym, współczynnik kontrastu spada z 6,9:1 do 3,9:1. Rekomendujemy zastosowanie fontu o bardziej wzmocnionym kroju i większych światłach między literami (powiększony kerning o 20-30%).



„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

47

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Raport dostępności cyfrowej strony www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Badana strona: www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl

Data badania: 28.08.2021 – 05.09.2021

Zakres badania: Zgodność ze standardami WCAG 2.1. na poziomie a i AA pod kątem użytkowników:

- z dysfunkcjami narządu wzroku;
- z dysfunkcjami narządu słuchu;
- z dysfunkcjami narządu ruchu;
- mających trudności w rozumieniu i zapamiętywaniu treści.

Podstawy prawne badania:

- 1) Międzynarodowy standard dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami — WCAG 2.1;
- 2) Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- 3) Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

Użyte narzędzia

- Systemy operacyjne: Windows, MacOS, iOS, Android.
- Przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Edge, Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera, Safari, Mozilla.
- Programy/aplikacje udźwiękawiające i powiększające: JAWS, NVDA, Voice Over, Talk Back, Magic, ułatwienia dostępu Windows (Narrator, Lupa).
- Walidatory: Colour Contrast Analyzer, PAC 3 PDF, validator.utilitia.pl, wave.webaim.org.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

48

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Ogólny raport analizy

Wynik 8.5/10

Analizowany serwis wybrane kryteria dostępności.

Ilość testów: 25 Zaliczone: 15 Niezaliczone: 10

Poziom walidacji – A WCAG

Mruganie elementów **OK**

Dostępność CAPTCHA **OK**

Prymitywne formatowanie **stwierdzono błędy**

Wyróżnienia **stwierdzono ostrzeżenia**

Obecność etykiet formularzy **OK**

Kolejność pól formularzy **stwierdzono ostrzeżenia**

Walidacja poprawności nagłówków **stwierdzono błędy**

Walidacja unikalności identyfikatorów HTML-a **OK**

Dostępność bez javascriptu **OK**

Poprawność deklaracji języka **OK**

Dostępność linków **OK**

Poprawność linków **stwierdzono ostrzeżenia**

Walidacja HTML-a **stwierdzono ostrzeżenia**

Obecność deskryptorów mediów **stwierdzono ostrzeżenia**

Unikalność metadanych **stwierdzono ostrzeżenia**

Walidacja CSS-a **OK**

Dostępność plików PDF **OK**

Możliwość ominięcia powtarzalnych bloków **OK**

Dźwięk **OK**

Poziom walidacji - AA WCAG

Obecność etykiet formularzy **OK**

Poprawność deklaracji języka **OK**

Dostępność linków **OK**

Kontrast elementów tekstowych **OK**

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

49

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Obecność nawigacji w tym samym miejscu **OK**

Topologia linków **stwierdzono ostrzeżenia**

Poziom walidacji - AAA WCAG

Mruganie elementów **stwierdzono błędy**

Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony (okruszki) **stwierdzono błędy**

Walidacja poprawności nagłówek **stwierdzono ostrzeżenia**

Zrozumiałość tekstu **stwierdzono ostrzeżenia**

Dostępność linków **OK**

Analiza kontrastu audio w materiałach multimedialnych **OK**

REKOMENDACJE

Audyt cyfrowy strony wskazał na następujące aspekty, wymagające poprawy oraz późniejszej aktualizacji.

1. Jedną z najważniejszych zasad dostępnej strony www wg standardów WCAG 2.1. jest możliwość jej obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Przemieszczający się z pomocą tabulatora użytkownik strony www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl może napotkać problemy, po przejściu przez menu poziome ramka fokus bardzo słabo się wyróżnia, osoby z niewielką miopią nie są w stanie zorientować się, jaki element strony jest zaznaczony. Żółta cienka ramka na białym tle (współczynnik kontrastu 2;1:1), szczególnie gdy przemieszcza się po zdjęciach, nie jest szczególnie trafnym rozwiązaniem. Rekomendujemy pogrubienie ramki o co najmniej 3 piksele i użycie koloru o przykładowych składowych RGB 209;22;50.



Poprawnie działa powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+. Poprawnie działają uniwersalne piktogramy dostępności, wariant wysokiego kontrastu w trybie czarny-żółty oraz piktogram powiększanie/zmniejszanie tekstu. Zupełnie zbędnym jest użycie animacji tych elementów w czasie, gdy najeżdża się na nie kursorem, nie mają żadnego uzasadnienia ani praktycznego dla użytkowników ani estetycznego.

Rekomendujemy ich usunięcie. Animacje mogą wywołać dyskomfort i zaniepokojenie u osób z zaburzeniami poznawczymi.

Wyszukiwarka działa bardzo mało intuicyjnie, po zaznaczeniu kursorem lupki nagle zaściana ją ramka. Gdy użytkownik strony wpisuje hasło i zatwierdza klawiszem enter, wpisana fraza znika i żeby odnaleźć wyniki wyszukiwania, trzeba przescrolować stronę poniżej linii zgięcia.

Nawet użytkownik może nie pamiętać, jakich informacji poszukiwał, wyświetla się jedynie wyniki wyszukiwania – brak wyników, ale na jakie zapytanie? Rekomendujemy zastosowanie bardziej intuicyjnej, przyjaznej i czytelnej wyszukiwarki.

Wyniki wyszukiwania

Brak wyników

Użytkownicy strony, korzystający z czytników (również w formie widgetów do przeglądarek) będą zwracać uwagę, czy na odpowiednio są nadane meta description (tytuły stron). Dla nich również bardzo istotne w nawigacji i samodzielnym poruszaniu się po treściach będą

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

51

Lider Projektu:

Partner Projektu:



tytuły i nagłówki h1, h2, h3 etc. Osoba słabowidząca lub niewidoma nie będzie musiała czytać całości zawartości strony, jeśli zachowana będzie odpowiednia struktura nagłówków. Niewątpliwie atrakcyjnie wizualnie jest zdjęcie zamieszczone na głównej stronie UG, ale jego rozmiar sprawia, że wszystkie pozostałe treści są poniżej linii zgięcia, i na każdej podstronie trzeba scrolować stronę w dół, również w zakładce kontakt. Dane teleadresowe UG są informacjami, do których dostęp dla wszystkich powinien być łatwy i intuicyjny. Brakuje adresu gminy. Rekomendujemy uzupełnienie brakujących informacji (adres) i umieszczenie ich powyżej linii zgięcia, zaraz pod menu poziomym.



2. Na stronie www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl w większości zdjęć i plakatów są poprawnie zamieszczone teksty alternatywne opisujące grafiki lub zdjęcia. Niektórym odsyłaczom obrazkowym brakuje tekstów alternatywnych. Zamiast tekstów alternatywnych podane są nazwy plików lub spacje.

Dobre praktyki do samodzielnego przygotowania materiałów multimedialnych ze szczególnym uwzględnieniem dodawania tekstu alternatywnego do ilustracji, sposobu przygotowania wersji tekstowej infografiki.

Czym jest tekst alternatywny i jakie ma zastosowanie? Tekst alternatywny, który nazywamy również atrybutem alt to opisowy tekst zastępczy, stosowany z przypadku grafik, logotypów, reprodukcji i wszystkich pozostałych materiałów wizualnych. Pojawia się także, gdy z powodu słabej prędkości łącza internetowego obraz nie jest w stanie załadować się na stronie. **Dla osób niewidomych i niedowidzących jest to na razie jedyna dostępna technologicznie forma przedstawienia tego, co znajduje się na zdjęciu lub na grafice.** Tekst alternatywny czytają roboty sieciowe, które indeksują strony internetowe. Tekst alternatywny wyświetla się także pod przeglądarką internetową, jeżeli obrazek nie może zostać załadowany z serwera strony.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

52

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Pamiętajmy o zastosowaniu tekstu alternatywnego, umieszczając na stronie www Jednostki Samorządu Terytorialnego lub w mediach społecznościowych fotografie lub plakaty. Dopuszczalne jest, by w tekstach na facebook, twitterze lub Instagramie dodawać zwięzły opis na końcu postu w nawiasach kwadratowych. Można równie dobrze przed tekstem alternatywnym umieścić hashtag #opisujemy. Jak w prosty sposób na fanpage dodać do gotowej grafiki opis? Wchodzimy na grafikę na zarządzanym przez nas fanpage, wybieramy z menu „zmień tekst alternatywny”, wprowadzamy opis i zapisujemy.

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, unikamy dublowania nazwy linku do tekstu alternatywnego.

W przypadku strony opartej na systemie WordPress w czasie wgrywania pliku graficznego do biblioteki mediów należy odszukać pole o nazwie **tekst alternatywny**. Jest to pole, gdzie trzeba uzupełnić atrybut ALT obrazka i wpisać tekst opisujący grafikę.

← Biblioteka mediów

Tytuł

Etykieta

Opis alternatywny

Opis

Adres URL

Jak stworzyć dobry opisowy tekst zastępczy, który idealnie spełni swoje zadanie? Używajmy wielu przymiotników i czasowników, nie bójmy się używać nazw kolorów i opisu faktur np. coś jest mocno chropowate lub błyszczące. Unikajmy skomplikowanych struktur gramatycznych, one tylko zaburzają przekaz. Atrybut alt powinien jak najmocniej oddawać kontekst zdjęcia, zwłaszcza jeśli w jego temacie dominują emocje, np. radość, smutek lub gniew. Nie trzeba rozbudowywać opisu przez dodawanie na początku „Grafika przedstawia”, „Na zdjęciu widzimy”, możemy od razu przejść do treści. Jeśli mamy wątpliwości, czy opis właściwie wypełnia swoją funkcję, zapytajmy niewidomych użytkowników.

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

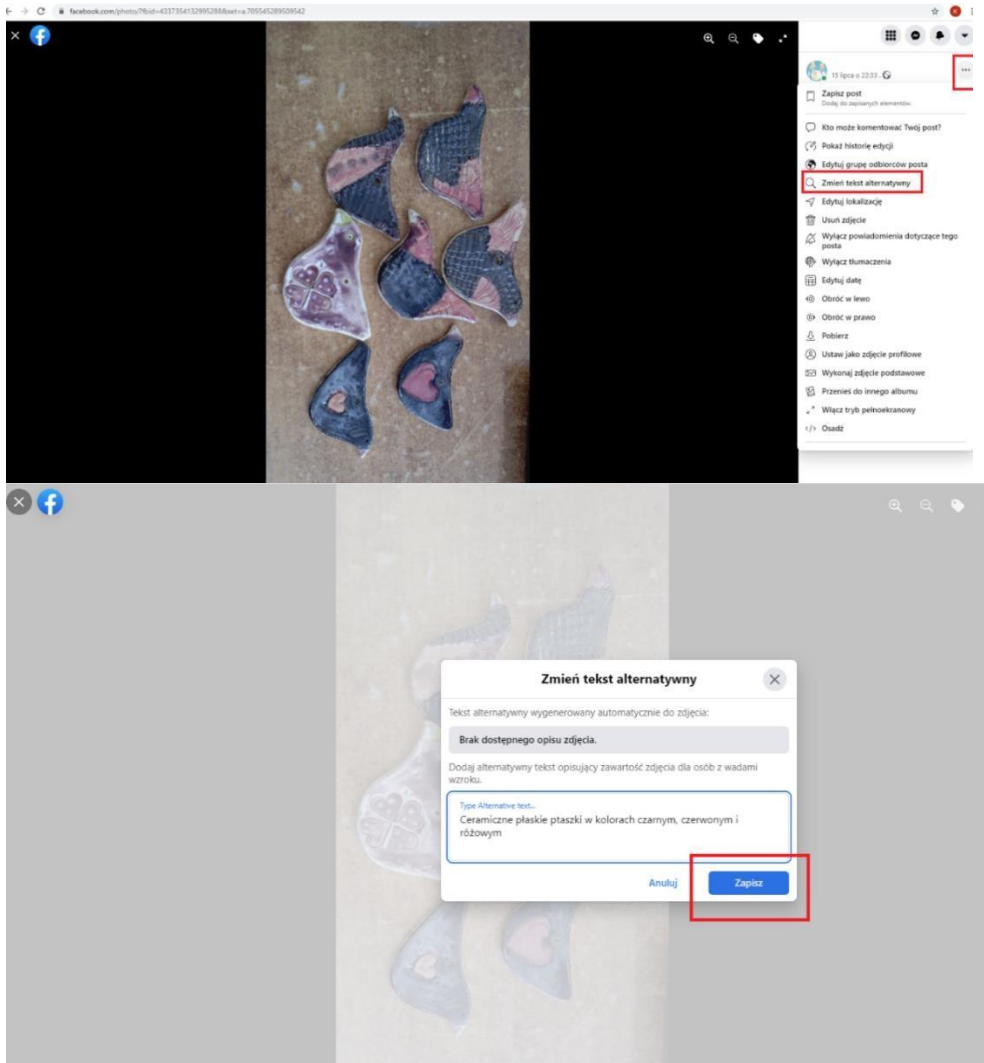
54

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Fot. Pixabay

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

55

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Przykładowy tekst alternatywny do zdjęcia do social mediów: Łysy mężczyzna w średnim wieku korzysta z laptopa, siedząc na drewnianej, parkowej ławce. W tle drzewo i błękitne jezioro. Jest przyjemna, słoneczna pogoda.

3. Z ogólnych rekomendacji polecamy, aby nie justować tekstu na stronie. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje), słowa rozjeżdżają się na boki. Walidator w szczegółowej analizie wskazał też, że na stronie www.ug.jaswily.wrotapodlasia.pl są miejsca, gdzie jest inny deklarowany język, co może zaburzać pracę czytników ekranu. Czytnik ekranu po natrafieniu na element strony w innym niż polski deklarowanym języku, zmienia się automatycznie, przykładowo, na język angielski. Powinno się unikać stosowania podkreślenia tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienia przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.

ZALECENIA

Ułatwienia dostępu na stronie nie uwzględniają możliwości i potrzeb osób głuchych, posługujących się PJM. Korzystanie z poczty elektronicznej lub możliwości przesyłanie faksów/smsów może być dobrą praktyką w kontakcie z mieszkańcami z zaburzeniami płynności mowy, niepełnosprawnymi ruchowo, chorobami przewlekłymi etc., jednak nie sprawdza się w ułatwieniu kontaktu osób Głuchych z Urzędem Gminy.



W przypadku osób Głuchych, słabo znających gramatykę języka polskiego, problemem jest zrozumienie treści zamieszczonych na stronie. Zanim te osoby dotrą na kolejne podstrony z zagnieżdżonym filmem z tłumaczem Polskiego Języka Migowego lub zetkną się z trudnym formularzem do wypełnienia, często rezygnują z dalszego poszukiwania potrzebnych treści. Społeczeństwo Głuchych to grupa realnie wykluczona cyfrowo a ich potrzeby i możliwości są permanentnie pomijane przy projektowaniu stron nawet w przypadku oficjalnych instytucji. **Oczekiwany 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**

„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

56

Lider Projektu:



Partner Projektu:



większości osób Głuchych językiem obcym. Dobrą praktyką byłoby w przypadku Jednostki Samorządu Terytorialnego nagranie i zagnieżdzenie filmu (lub chociaż podanie linku do youtube), gdzie Tłumacz PJM przedstawi najważniejsze kwestie, sposób kontaktu z pracownikiem gminy lub ścieżkę załatwiania spraw związanych z np. pomocą socjalną.

Miejmy świadomość, że nie tylko dysfunkcje związane ze wzrokiem lub słuchem powodują wykluczenie cyfrowe osób o specjalnych potrzebach. Ten problem dotyczy również seniorów, osób z zaburzonymi zdolnościami percepcji, osób z obniżonym intelektem, z padaczką fotogenną i wielu innych. Wszyscy użytkownicy naszych stron są takimi samymi ludźmi jak my. Wiemy, że o ile łatwo jest dostosować tekst, tak czysto wizualne obiekty, grafiki, fotografie pozostają na chwilę obecną poza sferą możliwości technicznych. Dla użytkowników niewidomych realną przeszkodą mogą być problemy z nawigacją po stronie internetowej i z wyszukiwarką informacji oraz brak tekstów alternatywnych dla obrazów, zdjęć, czy wykresów. W przypadku osób słabowidzących szczególnie dotkliwie może być niezachowanie prawidłowego kontrastu na stronie. Osoby ze schorzeniami narządu ruchu, niesprawnymi kończynami górnymi, spastyką lub brakiem palców lub fragmentów rąk, czyli ci wszyscy, którym problem sprawia manualna obsługa sprzętu komputerowego, korzystających głównie z klawiatury lub z trackballa, przeszkodą może być niewłaściwe oznaczenie i wyróżnienie miejsca, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury (na ogół w postaci ramki) oraz brak dodatkowej nawigacji pozwalającej na szybkie przemieszczanie się pomiędzy elementami strony.



„Dostępne Podlaskie – szkolenia i doradztwo dla jednostek samorządu terytorialnego” - projekt dofinansowany z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w latach 2014-2020.

Strona internetowa projektu: www.dostepnepodlaskie.pl

58

Lider Projektu:



Partner Projektu:

