



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	Starostwo Powiatowe w Hajnówce
ADRES I DANE KONTAKTOWE	Ul. Aleksego Zina 1, 17-200 Hajnówka Tel. 85 682 27 18 www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski

„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.....	7
3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną.....	7
4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej.....	7
5. Procedura umieszczania informacji w BIP.....	8
REKOMENDACJE I ZALECENIA.....	9
1. Procedura obsługi klienta.....	9
2. Procedura obsługi interesantów przez telefon.....	10
3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną.....	11
4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej.....	13
5. Procedura umieszczania informacji w BIP.....	14
Załącznik nr 1 - Formularz samooceny.....	17
Załącznik nr 2 - Raport z przeprowadzonego audytu w siedzibie JST.....	20
Załącznik nr 3 - Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością.....	40
Załącznik nr 4 - Analiza kontrastu strony internetowej wraz analizą zgodności ze standardami WCAG 2.1.....	53

„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:



WSTĘP

Niniejszy raport dotyczy oceny zweryfikowanych procedur 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 Starostwa Powiatowego 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

Powiat hajnowski położony jest w południowo wschodniej części województwa podlaskiego w odległości około 60 km od Białegostoku. W granicach powiatu znajduje się 9 gmin: Białowieża, Czeremcha, Czyże, Dubicze Cerkiewne, Hajnówka, Hajnówka - miasto, Kleszczele - gmina i miasto, Narew, Narewka. Powiat hajnowski ma 41 991 mieszkańców.

Siedzibą Starostwa Powiatowego jest Hajnówka (ul. Aleksiego Zina 1).

Adres strony internetowej: www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski

Adres BIP: www.bip.st.hajnowka.wrotapodlasia.pl

Urząd posiada Deklarację Dostępności dot. strony internetowej:

www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski oraz www.bip.st.hajnowka.wrotapodlasia.pl

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).

W Starostwie Powiatowym w Hajnówce powołane jest stanowisko koordynatora ds. dostępności.

OCENA DOSTĘPNOŚCI - STAN PROCEDUR, ZASAD, NARZĘDZI JST

1. Procedura obsługi klienta

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

SP wypełniając ankietę samooceny wskazało, iż nie posiada procedury obsługi klienta w swojej jednostce.

Dostępność architektoniczna opisana jest opisana w deklaracji dostępności na stronie internetowej. Dostępność architektoniczna została przeanalizowana również podczas wizji lokalnej (audytu w siedzibie JST), podsumowanie audytu stanowi integralny załącznik do niniejszego raportu (zał. nr 2).

Do budynku prowadzą 2 wejścia. Wejście tylne jest przeznaczony dla pracowników Urzędu, wejście główne – dla interesantów. Do wejścia głównego prowadzą niskie schody (dwa stopnie) oraz podjazd dla osób niepełnosprawnych, w tym dla wózków inwalidzkich. Podjazd nie posiada barierek. Do wejścia do budynku prowadzi nawierzchnia dotykowa składająca się z dwóch elementów: pasa prowadzącego i pól uwagi. Wejście do budynku jest zasygnalizowane w tym znaczeniu, że:

„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:



- Futryna drzwi wejściowych do budynku ma kolor kontrastowy w stosunku do tynku pokrywającego powierzchnię budynku, ponadto przeszklone szyby przecinają pasy poziome. Skrzydło drzwi wejściowych ma 96 cm, otwiera się pod pełnym kątem 90 stopni. Drzwi otwierają się manualnie;
- Krawędzie stopni schodów oznaczone są kontrastową taśmą;
- Brak pasa ostrzegawczego.

Wokół głównego wejścia umożliwiona jest swoboda poruszania się osobom z niepełnosprawnościami. Po wejściu do budynku pole manewru jest ograniczone ze względu na wdrożone zasady bezpieczeństwa w związku z pandemią COVID-19 (równoległe do drzwi wejściowych ustawiono stoły ze ścianką pleksi).

Wejście do budynku ochraniane jest daszkiem. W holu budynku, przed drzwiami na posadzce leży wycieraczka gumowa, której wielkość oczek może spowodować utknięcie laski osoby niewidomej.

Przed głównym wejściem do budynku, po obu stronach ulicy znajdują się parkingi dla samochodów osobowych. Dwa miejsca parkingowe przeznaczone dla osób niepełnosprawnych zostały wydzielone naprzeciw głównego wejścia do budynku urzędu. Oznakowane są kopertą, częściowy brak niebieskiego koloru pola (farba uległa częściowemu zatarciu – stan na dzień tworzenia deklaracji tj. 22.03.2021). Stanowiska postojowe oznaczone są znakami pionowymi z piktogramem pokazującym osobę na wózku inwalidzkim. Stanowiska postojowe mają połączenie z najbliższym chodnikiem – pochylnia umożliwia wjazd wózkiem inwalidzkim na poziom chodnika.

Występujące bariery komunikacyjne wewnątrz budynku, sposób ich rozwiązania:

- W budynku Urzędu nie ma windy. Osoba poruszająca się na wózku celem dotarcia na piętra budynku lub toalety może skorzystać z pomocy schodołazu gąsienicowego, schodołaz obsługuje przeszkolony pracownik Urzędu. W holu Urzędu mieści się Punkt Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego urzędnik proszony jest na hol celem udzielenia pomocy interesantowi.
- Stopnie schodów prowadzących na poszczególne piętra nie są oznaczone pasem ostrzegawczym lub oznaczone w stopniu niewystarczającym (brak taśmy lub taśma zabrudzona, co niweluje kontrast). Brak poręczy z obu stron na schodach między piętrami.
- W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a. Brak systemu odznaczeń dźwiękowych oraz pętli indukcyjnej. Informacja o działaniu Urzędu i rozkładzie pomieszczeń zapewniana jest w sposób wizualny (tuż za drzwiami wejściowymi do budynku, po prawej stronie 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

5

Lider Projektu:



Partner Projektu:



ścianie wisi tablica informacyjna. Zapewniony jest kontrast oraz odpowiednio czytelna czcionka: bezszeryfowa oraz widoczna) a także głosowy. Osoby z niepełnosprawnością ruchową bądź wzrokową mogą skorzystać z Punktu Obsługi Klienta, gdzie zostanie wezwany urzędnik. Punkt Obsługi Klienta znajduje się w holu Urzędu, na wprost drzwi prowadzących do budynku.

- Toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych mieści się na pierwszym piętrze. Do toalety z holu prowadzą schody (5 stopni), posiadające poręcze po obu stronach. Z myślą o osobach poruszających się na wózku został zakupiony schodołaz.
- Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- W Starostwie Powiatowym w Hajnówce zatrudniona jest osoba władająca językiem migowym w stopniu elementarnym, potwierdzone stosownym Certyfikatem.
- W budynku wprowadzono elementy aranżacji ułatwiających samodzielną orientację i poruszanie się w przestrzeni oraz znalezienie drogi do celu.
- Możliwość ewakuacji w budynku zapewniona jest w formie wizualnej: oznaczenie drogi ewakuacyjnej za pomocą piktogramów.

Starostwo Powiatowe w Hajnówce zajmuje budynek, w którym mieści się Urząd Miasta oraz Urząd Gminy.

Do wejścia głównego Starostwa Powiatowego prowadzą dwustopniowe schody o wysokości stopnia 15cm (na stopniach są zamocowane ostrzegawcze nakładki o długości 270cm w kolorze żółtym) oraz podjazd dla wózków inwalidzkich.

W odległości 15m od wejścia głównego mamy dwa miejsca do odpoczynku.

Z przodu budynku po prawej stronie zamocowana jest tablica z nazwą ulicy oraz numerem.

Starostwo Powiatowe zajmuje parter oraz część pierwszego piętra.

W holu Urzędu na wprost drzwi prowadzących do budynku znajduje się Punkt Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego urzędnik proszony jest na hol celem udzielenia pomocy interesantowi.

Osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich celem dotarcia na piętra budynku lub toalety może skorzystać z pomocy schodołazu gąsienicowego (schodołaz obsługuje przeszkolony pracownik Urzędu).

Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

„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:



W Starostwie Powiatowym w Hajnówce zatrudniona jest osoba władająca językiem migowym w stopniu elementarnym.

Przystanek komunikacji miejskiej jest w odległości 90m od wejścia głównego.

2. Procedura obsługi interesantów przez telefon

Procedura obsługi interesantów przez telefon dotyczy dostępności usług telefonicznych. Zgodnie z wypełnionym formularzem samooceny SP nie posiada odrębnej procedury w tym aspekcie, zapisów w dokumentach, standardów lub regulaminów. Wskazano jedynie, iż jest możliwa obsługa interesantów przez telefon dostępny na holu parteru budynku.

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.

3. Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną

Procedura obsługi interesantów przez pocztę elektroniczną dotyczy dostępności usług mailowych. Zgodnie z wypełnionym formularzem samooceny SP 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.

4. Procedura umieszczania informacji na stronie internetowej

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

Według wypełnionego formularza samooceny SP nie posiada odrębnej procedury umieszczania informacji na stronie internetowej.

Według Deklaracji Dostępności strona internetowa jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Przeprowadzono także analizę kontrastu strony internetowej oraz analizę zgodności ze standardami WCAG 2.1 (analizy stanowią załącznik nr 4 do niniejszego raportu).

5. Procedura umieszczania informacji w BIP

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

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

Według Deklaracji dostępności strona BIP 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.

TREŚCI NIEDOSTĘPNE:

- Filmy-transmisje z sesji Rady Powiatu, które zostały opublikowane przed 23 września 2020 r., nie posiadają napisów dla osób głuchych, poprawienie dostępności strony niesłoby za sobą nadmierne obciążenia dla podmiotu publicznego;
- Na stronie znajdują się dokumenty opublikowane, które są niedostępne z uwagi na fakt, że pochodzą z różnych źródeł, są bardzo obszerne, a ich wytworzenie odbywało się w kilku komórkach organizacyjnych, co uniemożliwiało wpływ na ich docelową treść oraz kształt, opublikowane zostały w oparciu o zasady przyjęte w innej instytucji, posiadają strukturę, w którą nie ma możliwości ingerencji, pochodzą z innych systemów, opublikowane zostały przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej, treści będące w posiadaniu podmiotu publicznego nie zostały przez niego lub na jego rzecz wytworzone albo przez niego nabyte, dostosowanie do wymagań dostępności cyfrowej wymaga modyfikacji, do której podmiot publiczny nie jest uprawniony;
- Treści niedostępne znajdują się w m.in. w sekcjach menu strony: Oświadczenia majątkowe, Zarządzenia Starosty, Uchwały Zarządu Powiatu, Uchwały Rady Powiatu, Ogłoszenia Starostwa Powiatowego, Uchwały Rady Powiatu i Uchwały Zarządu dot. budżetu i zmian w budżecie oraz Wieloletniej Prognozy Finansowej;
- W zakładkach: Zarząd Powiatu, Rada Powiatu. Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego, Zarządzenia Starosty zastosowano układ tabel;
- Pliki PDF, DOC itp. - redaktorzy korzystają z takich plików ze względu na obszerność publikowanych dokumentów aktów normatywnych. Redaktorzy dokładają starań, by zamieszczane pliki nie były w formie skanów;

„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:



- Załączniki w postaci druków i wniosków w zakładce Katalog Usług Świadczonych w Starostwie Powiatowym w Hajnówce nie są w pełni dostępne cyfrowo;
- Zastosowano podkreślenia tekstu, które nie są linkami;
- Niedostateczny kontrast między tekstem a kolorami tła.

REKOMENDACJE I ZALECENIA

1. Procedura obsługi klienta

Rekomendowane 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 oddelegować pracownika lub pracowników do obsługi osób z niepełnoprawnościami.
- 2) Rekomenduje się, aby w miejscu obsługi zapewnić dostęp do dokumentów zapisanych powiększoną czcionką.
- 3) Rekomenduje się, aby na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce, bezszeryfowej o numerze min. 16-18.
- 4) 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.
- 5) Rekomenduje się zadbanie o to, by osoby z niepełnoprawnością obsługiwane były poza kolejnością oraz w miarę możliwości bez zbędnej zwłoki.
- 6) Rekomenduje się umieścić na stronie internetowej informacje na temat możliwości obsługi osób z niepełnoprawnościami.
- 7) Rekomenduje się zapoznać personel urzędu z zasadami obsługi z niepełnoprawnościami. (zał. nr 3).
- 8) Rekomenduje się, aby w okolicy blatu zapewnić podajnik na dokumenty.

„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:



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;
 - 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;

„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:



- 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 wyraźnej 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 3 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 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;

„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:



- 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 pomiędzy 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.
- 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 zastosowanie uniwersalnych piktogramów dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących.
- 2) Przy powiększeniu strony powyżej 110% znika menu poziome, przekształcając się w menu pionowe w rozwijalnej listy, przez co niespełnione jest jedno z kryteriów sukcesu WCAG 2.1: przy powiększeniu 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie. Rekomendujemy poprawę.
- 3) Rekomenduje się opracować teksty alternatywne odsyłaczom obrazkowym, którym ich brakuje.
- 4) Rekomenduje się, aby na stronie nie używać tekstu, ani nie stosować podkreślenia tekstu, który nie jest hiperłączem.
- 5) Rekomenduje się, aby deklarowany język na stronie był tak sam na całości strony.

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;

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 pomiędzy 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);

„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:





- 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.

„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:



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 standardami WCAG 2.1

„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

16

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Załącznik nr 1 - Formularz samooceny

STAROSTWO POWIATOWE
w HAJNÓWCE
17-200 Hajnówka, ul. Aleksandra Zina 1
tel. (085) 682 27 13, 682 93 70
fax (085) 682 42 20

WERYFIKACJA STOSOWANYCH PRZEZ JST PROCEDUR FORMULARZ SAMOOCENY

L.p.	PROCEDURY	TAK	NIE	UWAGI/KOMENTARZE/ INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE	ZAGADNIENIA POMOCNICZE
1.	Czy posiadają Państwo procedurę ewakuacji?	x			-plan ewakuacji os. z niepełnosprawnością 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 strona 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

„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:



					<i>internetowe (WCAG 2.0)</i>
4.	Czy w Państwa jednostce funkcjonuje procedura obsługi interesantów przez telefon?		x		- 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		- 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 -dotężanie do korespondencji plików dostępnych pod czytniki ekranu dla os. niewidomych.
6.	Czy posiadają Państwo procedurę zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami?		x		- 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			- zapewnienie spełniania odpowiednich norm zarządzania jakością wśród Wykonawców, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnością - opisy przedmiotów zamówienia z uwzględnieniem wymagań



					<i>w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników</i>
8.	Czy posiadają Państwo procedurę umieszczania informacji w BIP?		x		<ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - 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		<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 osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników

Hajnówka 15.11.2021r.
/miejsowość, data/

Z-ca NACZELNIKA
Wydziału
Organizacyjno-Administracyjnego
Włodzimierz Pietruczuk

.....
/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

19

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Załącznik nr 2 - Raport z przeprowadzonego audytu w siedzibie JST

RAPORT – AUDYT w SIEDZIBIE JST

NAZWA JEDNOSTKI	Starostwo Powiatowe w Hajnówce, ul. Aleksego Zina 1
DATA AUDYTU	22.09.2021

MIEJSCA POSTOJOWE		
Lokalizacja	Jest/TAK	Brak/NIE
Zaleca się aby odległość stanowiska postojowego dla osób z niepełnosprawnością względem wejścia głównego do budynku była minimalna	Tak	
Nawierzchnia	Jest/TAK	Brak/NIE
Zaleca się stosowanie nawierzchni utwardzonej (równej i gładkiej o prawidłowym spadku podłużnym i poprzecznym)	Jest	
Zaleca się zacienienie miejsca parkingowego nasadzeniami lub drzewami już istniejącymi		Nie
Stanowisko postojowe musi mieć połączenie z najbliższym chodnikiem i być wyposażone w pochylnię umożliwiającą wjazd wózkem inwalidzkim na poziom chodnika lub poprzez wyrównanie poziomów płaszczyzny chodnika i drogi	Tak	
Wymiary	Jest/TAK	Brak/NIE
Stanowisko postojowe powinno mieć wymiar co najmniej: 360 x 600 cm	Dwa miejsca: 450x650 cm; 330x870 cm	
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)	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

20

Lider Projektu:



Partner Projektu:



W najbliższej odległości do wejścia głównego budynku Starostwa Powiatowego znajdują się dwa miejsca postojowe.

Droga jaką musimy pokonać od miejsca parkingowego dla osoby z niepełnosprawnością przez podjazd do wejścia głównego wynosi 18m, zaś do schodów prowadzących do wejścia 13m.



Miejsca postojowe przy wejściu głównym do Starostwa Powiatowego.

Dodatkowym atutem jest oznakowanie poziome drogi prowadzącej od miejsca parkingowego do głównego wejścia budynku ułatwiające poruszanie się osobom niewidomym i niedowidzącym.

„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:





Listwy prowadzące oraz pola uwagi (pinezki) jako oznakowanie poziome.

W dalszej odległości tj. 60m od wejścia głównego usytuowane są dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością przy ul. Parkowej.

„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:





Miejsca postojowe przy ul. Parkowej o wymiarach 270x450cm.

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		Nie
Swoboda poruszania się osób z niepełnosprawnościami czyli przestrzeń manewrowa min 150x150 cm	Tak	
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	Tak	

„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:



STREFA WEJŚCIA		
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	100cm	
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	350x640cm	
Daszek powinien być umieszczony co najmniej 240 cm nad poziomem chodnika	285cm	
Zastosowane maty stalowe lub gumowe muszą być układane tak aby ich powierzchnia była na jednym poziomie z chodnikiem	Tak	
Wielkość oczek maty powinna zabezpieczać przed utknięciem kółka wózka inwalidzkiego lub laski osoby niewidomej	Tak	
W obrębie wejścia należy ograniczyć stosowanie opraw oświetleniowych z widocznym źródłem światła, które powodują zjawisko olśnienia		Nie
W okolicy wejścia zaleca się zastosowanie miejsca do spoczynku	Jest	
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



Wejście główne do Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Starostwo Powiatowe w Hajnówce zajmuje budynek, w którym mieści się Urząd Miasta oraz Urząd Gminy.

Do wejścia głównego Starostwa Powiatowego prowadzą dwustopniowe schody o wysokości stopnia 15cm (na stopniach są zamocowane ostrzegawcze nakładki o długości 270cm w kolorze żółtym) oraz podjazd dla wózków inwalidzkich.

W odległości 15m od wejścia głównego mamy dwa miejsca do odpoczynku.

Z przodu budynku po prawej stronie zamocowana jest tablica z nazwą ulicy oraz numerem. Starostwo Powiatowe zajmuje parter oraz część pierwszego piętra.

W holu Urzędu na wprost drzwi prowadzących do budynku znajduje się Punkt Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego urzędnik proszony jest na hol celem udzielenia pomocy interesantowi. Osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich celem dotarcia na piętra budynku lub toalety może skorzystać z pomocy schodołazu gąsienicowego (schodołaz obsługuje przeszkolony pracownik Urzędu).

„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

25

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. W Starostwie Powiatowym w Hajnówce zatrudniona jest osoba władająca językiem migowym w stopniu elementarnym. Przystanek komunikacji miejskiej jest w odległości 90m od wejścia głównego.

Zalecenia:

- Oznaczenie klamki przy drzwiach wejściowych kontrastowym kolorem;
- Przed pierwszym oraz ostatnim stopniem schodów zastosować pas ostrzegawczy na szerokość schodów w odległości 40 cm od ich krawędzi;
- Na tablicy ogłoszeń znajdującej się po lewej stronie od wejścia głównego stosować informacje powiększoną i bezszeryfową czcionką o numerze 16-18;
- Przy najbliższym remoncie warto zamontować oprawy oświetleniowe pod zadaszeniem wejścia głównego;
- Nad klamką zamontować tabliczkę z opisem w alfabecie Braille'a „wejście”.

Wejście tylne dla pracowników Urzędu Miasta	Jest/TAK	Brak/NIE
Wejście zasygnalizowane pasem ostrzegawczym szerokości 50 cm ułożonym w odległości 50 cm przed drzwiami i za drzwiami		Nie
Swoboda poruszania się osób z niepełnosprawnościami czyli przestrzeń manewrowa min 150x150 cm	Tak	
Wejście z wiatrołapem	Tak	
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	Tak	
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	97cm	

„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:



Wejście tylne dla pracowników Starostwa Powiatowego	Jest/TAK	Brak/NIE
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	45x150 cm	
Daszek powinien być umieszczony co najmniej 240 cm nad poziomem chodnika	210cm	
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	Tak	
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
Wiatrołap	Jest/TAK	Brak/NIE
Drzwi wejściowe powinny mieć szerokość w świetle ościeżnicy min 90 cm	90-132cm	
Próg o maksymalnej wysokości do 2 cm ze ściętym klinem		brak
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	Tak	
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	140x275 cm	

Klamka łatwa w obsłudze i łatwa do zlokalizowania i umieszczona na wysokości 80-120cm nad poziomem podłogi	112cm	
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



Wejście tylne dla pracowników Starostwa Powiatowego.

Zalecenia:

- Oznaczyć próg przed drzwiami kontrastowym kolorem z warstwą antypoślizgową;
- Oznaczyć klamkę tak aby odznaczała się na tle drzwi.

„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:



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)		Nie
Napisy informacyjne umieszczane na drzwiach lub obok drzwi do pomieszczeń	Obok drzwi na wysokości 160 cm	
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	Tylko informacja o pomieszczeniu	
Zegar, kalendarz – elementy ważne dla osób z chorobami otępiennymi		Brak
Plany tyflograficzne	Jest/TAK	Brak/NIE
Plan umieszczony wewnątrz obiektu zaraz po wejściu do niego odzwierciedlający przestrzeń kondygnacji		Brak
Pętle indukcyjne	Jest/TAK	Brak/NIE
Budynek posiada pętlę indukcyjną	Tak (Urząd Miasta)	
Symbole graficzne, piktogramy, tabliczki informacyjne	Jest/TAK	Brak/NIE
Tabliczki informacyjne dostosowane dla osób z dysfunkcjami wzroku w postaci piktogramów lub pisma Braille'a	Tak	
Oznaczenia fakturowe nawierzchni FON	Jest/TAK	Brak/NIE
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		Brak

Zalecenia:

- Na tablicach ogłoszeń Urzędu należy uporządkować informacje, nie umieszczać na nich ulotek itd. Stosować czcionkę powiększoną oraz bezszeryfową tak jak stosowana jest na tablicy informacyjnej oraz tabliczkach przy drzwiach;
- W budynku na piętrach powinny znajdować się plany tyflograficzne przedstawiające układ pomieszczeń z opisami z czcionką powiększoną oraz w alfabecie Braille'a;
- Należy wyposażyć Starostwo Powiatowe w system pętli indukcyjnej-przenośnej do obsługi osób niedosłyszących korzystających z aparatów słuchowych;
- Tabliczki z informacjami stosowane przy drzwiach powinny być wyposażone w dodatkowe opisy w systemie Braille'a;
- Przed pierwszym oraz za ostatnim stopniem w odległości 40 cm od ich krawędzi należy stosować pasy ostrzegawcze;
- Wyposażyć Urząd w rozwiązania technologiczne umożliwiające odczytywanie dokumentów drukowanych oraz wypełnianie dokumentów przez osoby niewidome oraz niedowidzące tj.: powiększalnik elektroniczny z funkcją OCR do czytania dokumentów oraz tabliczki do podpisu.



Tablica informacyjna Starostwa Powiatowego, Urzędu Miasta oraz Urzędu Gminy.

„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

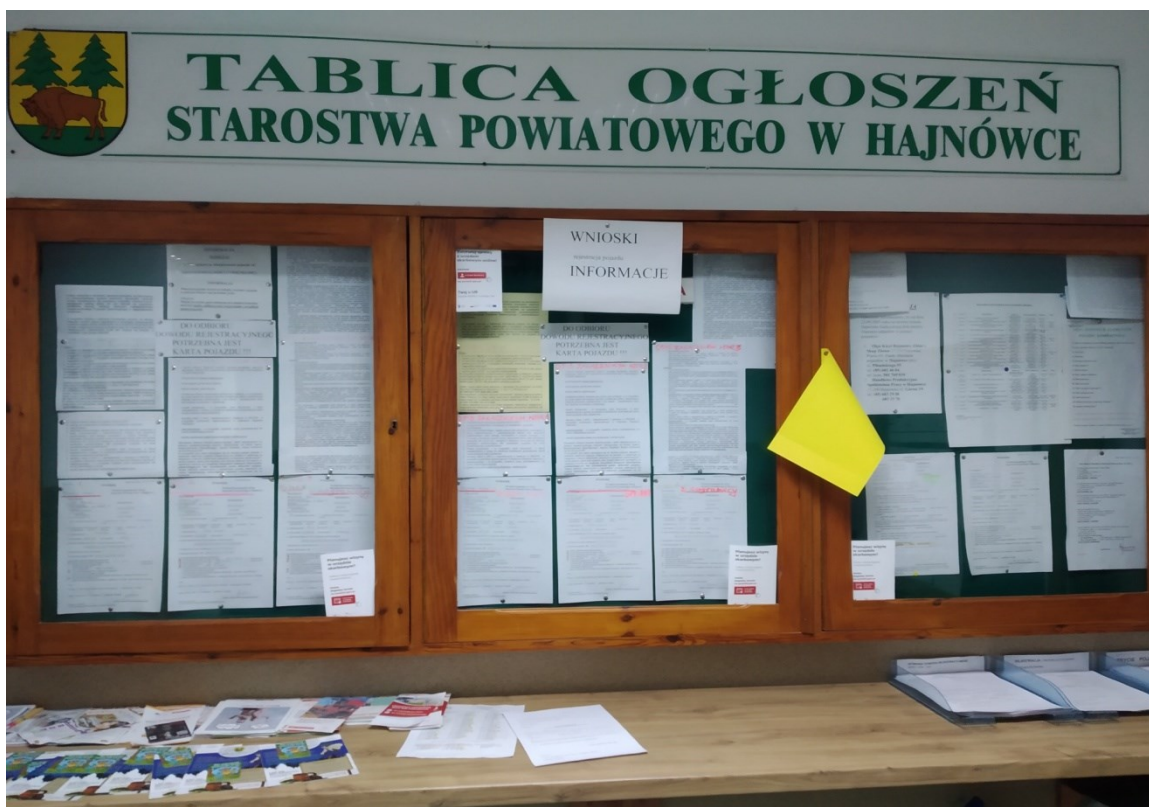
30

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Tablica informacyjna Starostwa Powiatowego w Hajnówce na parterze budynku.

KOMUNIKACJA POZIOMA BUDYNKU		
Ciągi komunikacyjne – korytarze	Jest/TAK	Brak/NIE
Szerokość korytarza w przypadku częstego ruchu dwukierunkowego – 150 cm	175 cm	
Nawierzchnia ciągów komunikacyjnych powinna być równa	Jest	
Wysokość ciągów komunikacyjnych nie powinna być niższa niż 220 cm	Tak	
Miejsca odpoczynku co min 30 m	Tak	
Miejsce postoju dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim (głębokość min 140 cm i szerokość 90 cm)	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

31

Lider Projektu:



Partner Projektu:





Różnica poziomów na parterze budynku w korytarzu (5 stopni schodowych oznakowanych) – schody prowadzące do toalety.

„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

32

Lider Projektu:



Partner Projektu:



Wszystkie schody w budynku są oznakowane ostrzegawczą żółtą taśmą o szerokości 5cm (pierwszy i ostatni stopień). Taśma wymaga częstej wymiany ze względu na zabrudzenia.



„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:



WNĘTRZA		
Punkt obsługi Klienta	Jest/TAK	Brak/NIE
Recepcja zlokalizowana przy głównych ciągach komunikacyjnych	Tak	
Lada portierni przynajmniej na odcinku 90 cm powinna znajdować się na wysokości nie wyżej niż 90 cm od posadzki, optymalna wysokość to 70-80 cm	116cm	
Pod blatem przestrzeń umożliwiającą podjechanie przodem wózka		Nie
Źródło światła nie może znajdować się za osobą obsługującą	Tak	
Należy zapewnić takie oświetlenie aby umożliwić osobom niesłyszącym czytanie z ruchu warg	Tak	
Wyposażenie portierni w pętle indukcyjną		Brak
Wyposażenie portierni w tłumacza języka migowego		Brak



Punkt Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego.

Zalecenia:

Urządzenia wspomagające czytanie, wypełnianie dokumentów oraz umożliwiające komunikację alternatywną opisane są w poprzednim dziale „Elementy wyposażenia” i powinny znaleźć miejsce w Punkcie Obsługi Klienta.

POMIESZCZENIA HIGIENICZNO SANITARNE – TOALETY		
Miska ustępowa	Jest/TAK	Brak/NIE
Przestrzeń wokół miski powinna zapewnić różne sposoby przesiadania się z wózka na miskę ustępową	Jest	
Obok muszli należy zapewnić przestrzeń wolną od przeszkód o szerokości min 90 cm	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

35

Lider Projektu:



Partner Projektu:



POMIESZCZENIA HIGIENICZNO SANITARNE – TOALETY		
Górna krawędź deski powinna się znajdować na wysokości 42-48 cm	48cm	
Oś muszli nie bliżej niż 45 cm od ściany	75cm	
Poręcze montowane w odległości 30-40 cm od osi muszli	35cm	
Poręcze montowane na wysokości 70-85 cm	78cm	
Poręcze wystające 10-15 cm przed muszlę	5cm	
Poręcze długości 75-90 cm	70cm	
W przypadku jednostronnego przesiadania się dopuszcza się montowanie jednego opuszczanego pochwyty i jednego mocowanego na stałe po przeciwnej stronie względem miejsca odstawczego na wysokości 70-85cm od posadzki		Brak
Umywalka	Jest/TAK	Brak/NIE
Wysokość umywalki: górna krawędź 75-85 cm od posadzki	81cm	
Wysokość umywalki: dolna krawędź nie niżej niż 60-70 cm od posadzki	71cm	
Przeźwiera manewrowa przed umywalką o wymiarach 90-150cm	115cm	
Bateria powinna być uruchamiana dźwignią nie kurkami	Bateria w wymianie	
Umywalka	Jest/TAK	Brak/NIE
SYSTEM SOS / przyzywowy	W trakcie instalacji	
Wejście do toalet powinno być oznaczone za pomocą piktogramów wypukłych oraz opisem w alfabecie Braille'a		Brak
Drzwi o szerokości co najmniej 90 cm	90cm	

POMIESZCZENIA HIGIENICZNO SANITARNE – TOALETY		
Drzwi oznaczone kontrastowo poprzez wykonanie całej powierzchni w kolorze kontrastującym z kolorem ściany		
Zaleca się stosowanie drzwi lekkich bez siłowników	Tak	
Zaleca się aby drzwi toalety umożliwiały ich awaryjne otwarcie kluczem przez obsługę	Tak	
Włączniki światła powinny się znajdować na wysokości 80-110 cm od poziomu posadzki	110 cm	

Toaleta znajduje się na parterze budynku (wspólna dla wszystkich Urzędów) w odległości 20m od drzwi wejściowych.

Do toalety z holu prowadzą schody (5 stopni), posiadające poręcze po obu stronach z możliwością podjazdu schodołazem gąsienicowym.

Zalecenia:

Oznaczyć drzwi od toalety tabliczką z wypukłym piktogramem oraz opisem w alfabecie Braille'a.



„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:





Toaleta znajduje się na parterze budynku (wspólna dla wszystkich Urzędów) w odległości 20m od drzwi wejściowych.

Do toalety z holu prowadzą schody (5 stopni), posiadające poręcze po obu stronach.

„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

39

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

08-T choroby układu pokarmowego

09-M choroby układu moczowo-płciowego

„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:



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 zdecydować;
- 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;
- 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;

„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:



- 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 korzystającą. 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, zmarznęta kałuża etc.

W sytuacji komunikacyjnej z osobą z dysfunkcją narządu słuchu najpierw obserwujmy uważnie, w jakim stopniu zna język polski i czy czyta z ruchu warg. Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się na ciebie patrzy. w zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć światło. Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie którego zdania, nie powtarzaj go, a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.

W razie znacznych problemów użyjmy kartki i pisanie, 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 niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracaj się bezpośrednio do niej, a nie do tłumacza.

Osoby niedosłyszące 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 niesłyszącej lub niedosłyszącej. 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.
- 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, dotarcie 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 poręcz. 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 przesunąć dłoń po naszej ręce. Możemy też nakierować dłoń osoby niewidomej na oparcie.

Nie zapomnij o asertywności. Nie spełniaj prośb 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 nadwyręzać 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

„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:



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/niskorostej 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 bodźcami, ułatwia komunikację. Wiele schorzeń może przyczyniać się do problemów z płynną wymową, jak przykładowo dziecięce porażenie mózgowie, 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 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, wyręczającym 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 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.

Przeźród architektoniczna nastęca 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 przekażmy 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, otwarciu drzwi lub włączeniu dyktafonu. Pomiar 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 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 pieszy.

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 poręcze, 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 grafitowej barwy płyt chodnikowych wzmacniają czytelność dla osób z zachowanym

„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:



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 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

„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

50

Lider Projektu:



Partner Projektu:



stąbowidzące 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). 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

„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:



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

„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:



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

ANALIZA KONTRASTU STRONY WWW.SAMORZAD.GOV.PL/WEB/POWIAT-HAJNOWSKI

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 web-Visibility jest jedną z cech pożądanых cech, charakteryzujących witrynę utworzoną z uwzględnieniem dobrych praktyk projektowania. Na stronie www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski walidator ogólnie ocenił jako wystarczająco wysokie współczynniki kontrastu, wartości współczynnika wahają się między 7,6:1 a 17,2:1.

Raport dostępności cyfrowej strony www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski

Badana strona: strony www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski

Data badania: 07.11.2021 – 13.11.2021

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.

„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

53

Lider Projektu:



Partner Projektu:



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.

Ogólny raport analizy

Wynik 8.2/10

Analizowany serwis spełnia wybrane kryteria dostępności.

Ilość testów: 63 Zaliczone: 39 Niezaliczone: 24

Poziom walidacji – A WCAG

Mruganie elementów **OK**

Dostępność CAPTCHA **OK**

Prymitywne formatowanie **stwierdzono ostrzeżenia**

Wyróżnienia **stwierdzono ostrzeżenia**

Obecność etykiet formularzy **stwierdzono ostrzeżenia**

Kolejność pól formularzy **stwierdzono ostrzeżenia**

Walidacja poprawności nagłówek **stwierdzono błędy**

Walidacja unikalności identyfikatorów HTML-a **OK**

Dostępność bez javascriptu **OK**

Poprawność deklaracji języka **OK**

Dostępność linków **stwierdzono błędy**

Poprawność linków **stwierdzono ostrzeżenia**

Walidacja HTML-a **stwierdzono ostrzeżenia i błędy**

Obecność deskryptorów mediów **stwierdzono ostrzeżenia**

Unikalność metadanych **stwierdzono ostrzeżenia i błędy**

Walidacja CSS-a **stwierdzono ostrzeżenia i błędy**

Dostępność plików PDF **OK**

Możliwość ominięcia powtarzalnych bloków **OK**

Dźwięk **OK**

Poziom walidacji - AA WCAG

„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:



Obecność etykiet formularzy **OK**
Poprawność deklaracji języka **OK**
Dostępność linków **stwierdzono błędy**
Kontrast elementów tekstowych **OK**
Obecność nawigacji w tym samym miejscu **OK**
Topologia linków **stwierdzono ostrzeżenia**
Poziom walidacji - AAA WCAG
Mruganie elementów **OK**
Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony (okruszki) **stwierdzono ostrzeżenia i błędy**
Walidacja poprawności nagłówków **stwierdzono błędy**
Zrozumiałość tekstu **stwierdzono ostrzeżenia i błędy**
Dostępność linków **stwierdzono błędy**
Analiza kontrastu audio w materiałach multimedialnych **OK**

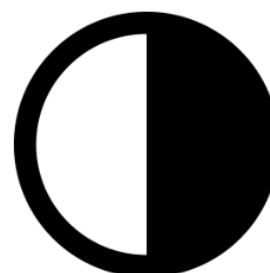
REKOMENDACJE

Raport dostępności cyfrowej 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. Użytkownik strony www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski będzie płynnie przemieszczał się po stronie, ramka fokus jest wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła. Jest wyróżniona w stopce mapa strony. Poprawnie działa powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+. Przy powiększeniu strony powyżej 110% znika menu poziome, przekształcając się w menu pionowe w rozwijalnej listy, przez co niespełnione jest jedno z kryteriów sukcesu WCAG 2.1: przy powiększeniu 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie. Nie ma żadnych wariantów strony z dostosowaniem dostępności, takich jak m.in. wysoki kontrast, tryb czarno-żółty/żółto-czarny, powiększenie fontów. Rekomendujemy zastosowanie uniwersalnych piktogramów dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących.

A⁺⁺

AAA



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 tytuły i nagłówki h1, h2, h3 etc. Osoba słabowidząca lub niewidoma nie będzie musiała czytać całości zawartości strony, jeśli zachowana będzie odpowiednia struktura nagłówków.

2. Na stronie www.samorząd.gov.pl/web/powiat-hajnowski 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.

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

„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:



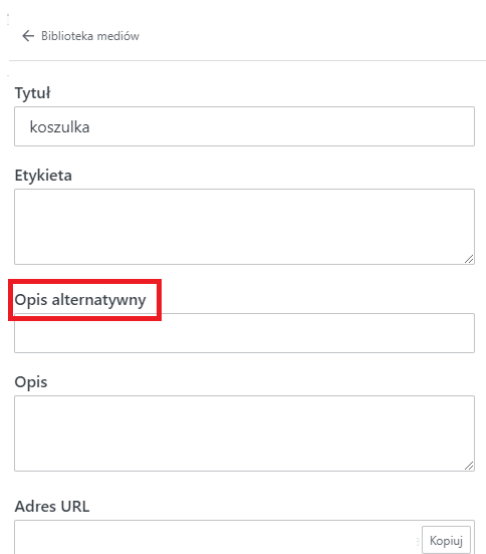
Partner Projektu:



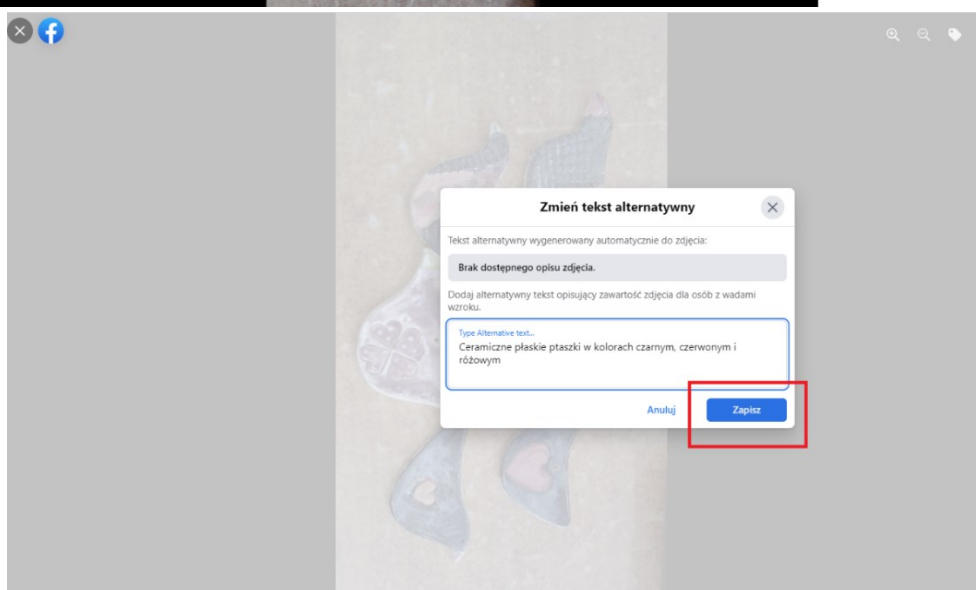
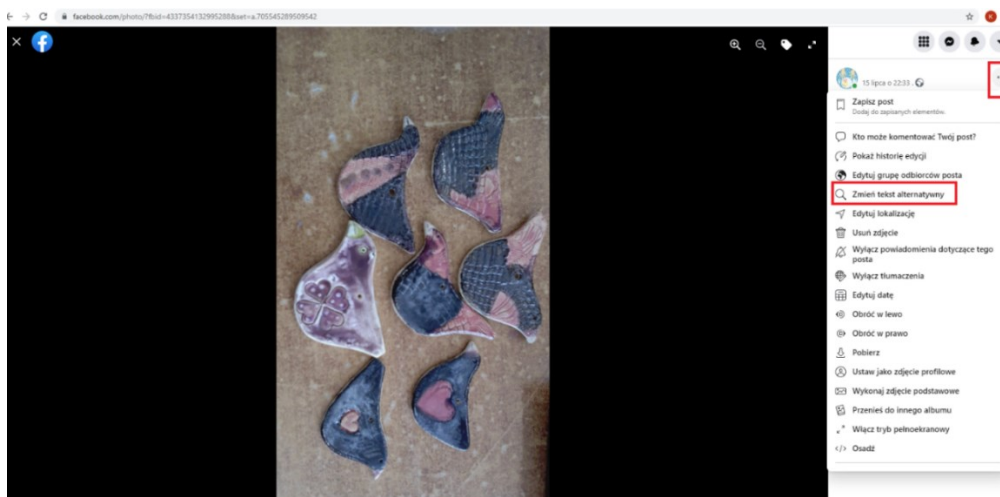
alternatywnym umieścić hashtag #opisujemy. Jak w prosty sposób na fanpage dodać do gotowej grafiki opis? Wchodzimy na grafikę na zarządzanym przez nas fanpage, wybieramy z menu „zmień tekst alternatywny”, wprowadzamy opis i zapisujemy.

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.



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 zaburzą 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.



Fot. Pixabay

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.

„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:



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 oraz w niekontrolowany sposób przeskakują do wersów niżej w czasie powiększania tekstu. Rekomendujemy też używanie łatwych w czytaniu, bezszeryfowych fontów takich jak Verdana, Calibri, Arial czy Tahoma. Walidator w szczegółowej analizie wskazał też, że na stronie www.samorzad.gov.pl/web/powiat-hajnowski 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 podkreślania 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. Na poniższych printscreenach widać wyniki wyszukiwania hasła „głuchy”, „głusi” i „tłumacz PJM”.



Wyniki wyszukiwania

głuchy



Znaleziono wyników: 4

Okres ▼

Jednostka administracji ▼

Informacje o Starostwie Powiatowym w Świebodzinie w tekście łatwym do czytania ETR (Easy To Read)

10.09.2021 / Powiat Świebodziński

Protokół z XLVII Sesji Rady Powiatu w Jaśle VII Kadencji z dnia 27.07.2021

27.08.2021 / Powiat jasielski

Wyniki wyszukiwania

głusi



Znaleziono wyników: 0

Okres ▼

Jednostka administracji ▼

Nie znaleziono wyników

Wyniki wyszukiwania

tłumacz pjm

Znaleziono wyników: 20

Okres ▼

ZUS uruchomił e – wizyty także w języku migowym PJM

19.02.2021 / Gmina Janowiec Wielkopolski

Informacja

26.01.2021 / Powiat Makowski

Obsługa osób z niepełnosprawnościami

„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

60

Lider Projektu:



Partner Projektu:





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

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

61

Lider Projektu:



Partner Projektu:

