

Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy

Warszawa, marzec 2021 r., wersja 1.0.

Autorzy

Monika Szczygielska, Dostępni.eu

Anna Żórawska, Fundacja Kultury bez Barier

Współpraca

Donata Kończyk, Pełnomocnik Prezydenta m.st. Warszawy ds. dostępności

Konsultacje

Pracownicy Urzędu m.st. Warszawy:

- Biura Pomocy i Projektów Społecznych
- Biura Organizacji Urzędu
- Biura Administracji i Spraw Obywatelskich
- Biura Marketingu Miasta

Przedstawiciele organizacji pozarządowych:

- Kamil Kowalski, Fundacja Integracja
- Grzegorz Kozłowski, Polska Fundacja Osób Słabosłyszących
- Konrad Kozłowski, Fundacja Akademia Młodych Głuchych
- Krzysztof Kotyniewicz, Polski Związek Głuchych
- Agnieszka Kwołek, Fundacja Pies Przewodnik
- Justyna Mańkowska, Fundacja Katarynka
- Elżbieta Oleksiak, Polski Związek Niewidomych
- Agata Psiuk, Fundacja Siódmy Zmysł
- Magdalena Sipowicz, Stowarzyszenie Tłumaczy Polskiego Języka Migowego
- Izabela Sopalska-Rybak, Fundacja Kulawa Warszawa
- Robert Więckowski, Fundacja Kultury bez Barier
- Maria Wroniszewska, Fundacja Synapsis
- Aleksandra Sztajerwald
- Maciej Kasperkowiak

Korekta

Beata Strzelczyk, Anna Pięcińska

Skład

Marcin Luboń, Fundacja Widzialni

Spis treści

1. **Wstęp** . . . 6

1.1. Dla kogo i o czym jest ten dokument? . . . 6
1.2. Podstawa prawna Wytycznych . . . 6
1.3. Okoliczności powstania Wytycznych . . . 7
1.4. Pierwsze kroki we wprowadzaniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej . . . 7
1.5. Jak korzystać z Wytycznych? . . . 8

2. **Wymagania prawne** . . . 9

2.1. Minimalne wymagania ustawowe – Artykuł 6.3. UZD . . . 9
2.2. Osoba za szczególnymi potrzebami . . . 10
2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna . . . 10
2.4. Podmioty zobowiązane do zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej 10
2.5. Środki wspierające komunikowanie się . . . 11
2.6. Środki wspomagające słyszenie . . . 11
2.7. Komunikacja w wybrany sposób . . . 12
2.8. Dostęp alternatywny . . . 12
2.9. Wniosek o zapewnienie dostępności . . . 13
2.10. Postępowanie skargowe . . . 15

3. **Informacja o zakresie działalności podmiotu** . . . 17

3.1. Schemat informacji o zakresie działalności podmiotu m.st. Warszawy . . . 19

4. **Tłumaczenie na język migowy** . . . 22

4.1. Odbiorcy i sposoby komunikacji . . . 22
4.2. Zapewnianie tłumacza języka migowego . . . 23
4.2.1. Informacja o dostępie do tłumacza języka migowego . . . 24
4.2.2. Tłumacz języka migowego online . . . 24
4.2.3. Osobisty tłumacz języka migowego . . . 27
4.2.4. Asystent ze znajomością języka migowego . . . 27
4.2.5. Tłumacz-przewodnik osoby głuchoniewidomej (OGN) . . . 27
4.2.6. Pracownik ze znajomością języka migowego . . . 28
4.2.7. Osoba ze znajomością języka migowego towarzysząca osobie Głuchej . . . 28
4.2.8. Tłumacz audiowizualny języka migowego . . . 28
4.3. Jak zamówić tłumaczenie na PJM – wskazówki . . . 30
4.3.1. Jak wybrać tłumacza PJM? . . . 30
4.3.2. Jak wybrać usługę tłumaczenia online? . . . 30

5. **ETR (easy to read text) czyli tekst łatwy do czytania i rozumienia** . . . 31

5.1. Odbiorcy ETR . . . 31

5.2. Ogólne zasady tworzenia ETR . . . 32
5.3. ETR a prosty język . . . 33
5.4. Rola konsultacji z odbiorcami . . . 34
5.5. Przykłady zastosowania . . . 34
5.6. Jak zamawiać ETR? . . . 35
5.7. Podsumowanie . . . 36
6. Pętle indukcyjne . . . 37
6.1. Odbiorcy i rozwiązania . . . 37
6.2. Zapewnianie pętli indukcyjnej . . . 38
6.3. Rodzaje pętli indukcyjnych . . . 39
6.3.1. Pętle indukcyjne powierzchniowe . . . 40
6.3.2. Pętle indukcyjne stanowiskowe . . . 41
6.4. Jak zamówić pętlę indukcyjną – wskazówki . . . 43
6.4.1. Zamówienie pętli indukcyjnej . . . 43
6.4.2. Okresowa kontrola działania . . . 43
6.5. Alternatywne rozwiązania . . . 44
6.6. Podsumowanie . . . 45
7. Pies asystujący . . . 49
7.1. Użytkownicy i ich uprawnienia . . . 49
7.2. Rodzaje psów asystujących . . . 50
7.3. Szkolenie pracowników . . . 51
7.4. Podsumowanie . . . 52
8 Wersje alternatywne dokumentów drukowanych . . . 53
8.1. Wydruk drukiem powiększonym . . . 53
8.2. Wydruk brajlem . . . 54
9. Savoir-vivre w obsłudze mieszkańców . . . 56
9.1. Savoir-vivre wobec osoby ze szczególnymi potrzebami – zasady ogólne . . . 56
9.2. Osoby z niepełnosprawnością wzroku . . . 57
9.3. Osoby z niepełnosprawnością słuchu . . . 59
9.4. Osoby z niepełnosprawnością ruchową . . . 60
9.5. Osoby w spektrum autyzmu . . . 61
9.6. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną . . . 63
9.7. Seniorzy . . . 64

Najczęściej używane skróty:

- **ETR** – ang. *easy-to-read text*, tekst łatwy do czytania i rozumienia
- **OGN** – osoba głuchoniewidoma
- **PJM** – polski język migowy
- **SJM** – system językowo-migowy
- **SKOGN** – system komunikacji osób głuchoniewidomych
- **UDC** – Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych
- **UJM** – Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się
- **UM** – Urząd m.st. Warszawy
- **UZD** – Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- **WCAG** – ang. *Web Content Accessibility Guidelines*, wytyczne dostępności treści internetowych; dostępny cyfrowo oznacza zgodny z WCAG 2.1 AA oraz wytycznymi ze Standardu dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy
- **Wytyczne** – Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla m.st. Warszawy

1

Wstęp

1.1. Dla kogo i o czym jest ten dokument?

Jesteś urzędnikiem lub koordynatorem ds. dostępności? Zajmujesz się dostępnością?
Ten dokument jest dla Ciebie. Skorzystasz z niego, jeśli pracujesz w m.st. Warszawie dla:

- Urzędu,
- jednostki organizacyjnej,
- osoby prawnej.

Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy (dalej: Wytyczne) pomogą Ci zadbać o dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami. Opisujemy w nich obowiązki, które wynikają z prawa, oraz dobre praktyki.

1.2. Podstawa prawna Wytycznych

Wytyczne opracowaliśmy na podstawie zarządzenia nr 1179/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 24 września 2020 r. w sprawie podziału zadań i odpowiedzialności w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Obowiązki w zakresie zapewniania dostępności, które opisujemy, wynikają przede wszystkim z następujących aktów prawnych:

- **UDC** – Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848)
- **UJM** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824)

- **UZD** – Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062)
- **KOPON** – Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 roku, podpisana przez polski rząd 20 marca 2007 roku, ratyfikowana 6 września 2012 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169)

Dobre praktyki i przykłady pochodzą z działań:

- Urzędu m.st. Warszawy,
- organizacji pozarządowych, które prowadziły zadania finansowane przez Urząd.

1.3. Okoliczności powstania Wytycznych

Dokument powstał w okresie intensywnych prac nad wdrażaniem zasad dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w Polsce i w Europie. Interpretacje wielu zagadnień prawnych dopiero się klarują. Część narzędzi, które ułatwią realizację UZD, jeszcze się tworzy. Zapowiadane są także nowelizacje ustaw o dostępności.

Wciąż powstają nowe technologie. Planowane wdrożenie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z 17 kwietnia 2019 roku w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (ang. *European Accessibility Act*, skrót EAA) pozytywnie wpłynie na dostępność komercyjnych produktów i usług, między innymi tych, z których korzystają podmioty publiczne – takich jak infokioski czy automaty kolejkowe.

1.4. Pierwsze kroki we wprowadzaniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Ten dokument pomoże Ci wprowadzać dostępność informacyjno-komunikacyjną. Dowiedz się, jak zacząć.

1. Zapoznaj się z wymaganiami prawnymi na temat dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Znajdziesz je przede wszystkim w rozdziale 2.
2. Sprawdź, jakie usługi w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej są świadczone w Twoim miejscu pracy. Użyj listy kontrolnej z rozdziału 2.1.
3. Sprawdź, czego brakuje w rozwiązaniach i usługach w Twoim miejscu pracy.
4. Poznaj przykładowe usługi dostępności – na przykład tłumaczenie na język migowy, tekst łatwy do czytania i rozumienia (ang. easy to read text, skrót ETR), pętlę indukcyjną. Znajdziesz je w rozdziałach 4-6.
5. Sprawdź, jak zamawiać takie usługi – przeczytaj przykładowe opisy zamówień w rozdziałach 4-6.
6. Przekaż wiedzę współpracownikom i pracownikom zewnętrznym. Wykorzystaj na przykład wskazówki na temat psów asystentów (rozdział 7) czy na temat druku publikacji (rozdziały 8-9).
7. Przeczytaj zasady savoir-vivre i wykorzystaj je przy obsłudze mieszkańców (rozdział 10).

1.5. Jak korzystać z Wytycznych?

Aby ułatwić Ci lekturę, używamy symboli. Oto co oznacza każdy z nich:

§ paragraf – działania wymagane prawem

✲ gwiazdka – dobre praktyki i sugestie

→ strzałka – odesłanie do innej publikacji

! wykrzyknik – ważne informacje

2

Wymagania prawne

W tej części opisujemy, czego prawo wymaga od Twojej instytucji w zakresie dostępnej informacji i komunikacji. Poznasz ważne pojęcia. Nauczysz się, kiedy i w jaki sposób możesz zapewnić dostęp alternatywny. Dowiesz się także, kiedy mieszkaniec może złożyć wniosek o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej i co w takiej sytuacji zrobić.

2.1. Minimalne wymagania ustawowe – Artykuł 6.3. UZD

Minimum dostępnej informacji i komunikacji dla osób ze szczególnymi potrzebami, którego wymaga ustawa to:

- obsługa mieszkańców, w której wykorzystujemy:
  - środki wspierające komunikowanie się, na przykład SMS, komunikatory internetowe, zobacz punkt 2.5.
  - dostęp online do tłumacza języka migowego, zobacz punkt 4.4.2.
- obsługa mieszkańców, w której wykorzystujemy rozwiązania wspomagające słyszenie – na przykład pętle indukcyjne czy systemy FM, przeczytaj więcej w rozdziale 6.
- informacja na stronie internetowej instytucji o zakresie działalności, zobacz rozdział 3. Taka informacja musi być opublikowana w 3 formach:
  - elektronicznego pliku z tekstem, który można odczytać maszynowo,
  - nagrania w polskim języku migowym,
  - tekstu łatwego do czytania, przeczytaj więcej w rozdziale 5.
- komunikacja w formie określonej we wniosku przez osobę ze szczególnymi potrzebami, zobacz punkty 2.7 i 2.10.

2.2. Osoba za szczególnymi potrzebami

Ustawa mówi, że to „osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami". [Art. 2.3. UZD]

Definicja ta obejmuje między innymi osoby z niepełnosprawnościami, seniorów oraz rodziców i opiekunów małych dzieci.

2.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

To jeden z trzech obszarów dostępności – obok dostępności architektonicznej i cyfrowej – wymieniony w UZD. Dotyczy 2 sfer:

- informacji, której udziela podmiot publiczny,
- komunikacji z podmiotem publicznym.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna oznacza, że mamy zapewniać osobom ze szczególnymi potrzebami co najmniej minimalne, określone w UZD, wymagania zaprojektowane i wdrożone zgodnie z koncepcją **uniwersalnego projektowania** lub **racjonalnego usprawnienia**, gdy to niezbędne. [Art. 2.2. UZD]

Uniwersalne projektowanie zakłada, że sposoby obsługi i komunikacji będą zorganizowane z myślą o wszystkich w możliwie największym stopniu – bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Na przykład zawsze należy wskazać minimum dwa kanały komunikacji.

Racjonalne usprawnienie to konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, które można wykonać bez nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia. [Art. 2 KOPON]

→ Dowiedz się, jak wdrażać dostępność architektoniczną i cyfrową w Warszawie. Sprawdź:

- Standardy dostępności architektonicznej m.st. Warszawy
- Standard dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy

2.4. Podmioty zobowiązane do zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Minimalne wymagania w zakresie zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej z Art. 6.3. UZD muszą spełniać wszystkie podmioty publiczne [Art. 3. UZD], w tym:

- Urząd m.st. Warszawy,
- jednostki organizacyjne m.st. Warszawy,
- osoby prawne m.st. Warszawy spełniające przesłanki określone w Art. 3.3. UZD.

Mogą je uwzględniać przedsiębiorcy oraz organizacje pozarządowe. [Art. 5.1. UZD]

Każdy podmiot, który realizuje zadanie finansowane z udziałem środków publicznych, musi zapewniać dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami **w zakresie określonym w umowie zawartej między Urzędem a podmiotem, który podejmuje się zlecenia**. W praktyce zakres ten odpowiada minimalnym wymaganiom określonym w UZD, co wynika z ustawowej definicji dostępności i dotyczy przedmiotu umowy.

Przepis ten wchodzi w życie po upływie 2 lat od ogłoszenia UZD, czyli 6 września 2021 roku. Ustawa nie określa minimalnego progu udziału środków publicznych, przy przekroczeniu którego powstawałby obowiązek zapewniania dostępności.

2.5. Środki wspierające komunikowanie się

Zgodnie z UZD należy zapewniać możliwość komunikacji za pomocą różnych środków wspierających komunikowanie się. Są one zdefiniowane i wymienione w UJM. [Art. 3.5. UJM]

Są to rozwiązania lub usługi, które umożliwiają kontakt przede wszystkim przez:

- pocztę elektroniczną,
- wiadomości tekstowe, w tym SMS, MMS lub wiadomości wysyłane przez komunikatory internetowe,
- komunikację audiowizualną, w tym przez komunikatory internetowe,
- faks,
- strony internetowe, które spełniają standardy dostępności cyfrowej.

Komunikatory internetowe to aplikacje, które umożliwiają natychmiastową komunikację – na przykład rozmowę na czacie.

Komunikacja audiowizualna to wideorozmowy. Wykorzystuje się je na przykład podczas e-wizyt oraz tłumaczeń online na język migowy.

Strony internetowe, które spełniają standardy dostępności cyfrowej, to – w tym kontekście – strony internetowe zgodne z wymaganiami UDC. Wymagania te są szczegółowo opisane w załączniku do UDC oraz w Standardzie dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy.

→ Dowiedz się więcej o tłumaczeniu na język migowy online. Przeczytaj rozdział 4.

2.6. Środki wspomagające słyszenie

To urządzenia dla osób słabosłyszących, które bezprzewodowo dostarczają dźwięk do aparatu słuchowego lub implantu. Dzięki temu ułatwiają słyszenie i rozumienie mowy.

Są to:

- pętla indukcyjna – dostarcza dźwięk w postaci fal elektromagnetycznych (najlepsze rozwiązanie, bo jako jedyne nie wymaga odbiorników),
- system FM – dostarcza dźwięk w postaci fal radiowych (rozsądna alternatywa),
- system IR – dostarcza dźwięk, wykorzystując podczerwień,
- system Bluetooth – dostarcza dźwięk w podobny sposób jak w systemach głośnomówiących.

→ Dowiedz się, jak kupić lub wypożyczyć pętlę indukcyjną. Zajrzyj do rozdziału 6.

2.7. Komunikacja w wybrany sposób

Osoby ze szczególnymi potrzebami mają prawo wybrać sposób, w jaki będą komunikować się z podmiotem publicznym. Muszą jednak zgłosić go podmiotowi. [Art. 6.3.d UZD]

Komunikacja w wybrany sposób na równych prawach obejmuje na przykład:

- wymienione w UJM: polski język migowy, system językowo-migowy, system komunikacji osób głuchoniewidomych,
- także: komunikację w języku polskim na piśmie, symultaniczny przekaz tekstowy, wydruk w brajlu, druk powiększony, informację w tekście łatwym do czytania i rozumienia, tablicę z literami, tablicę z piktogramami,
- wszystkie inne sposoby, które wskażą osoby ze szczególnymi potrzebami.

2.8. Dostęp alternatywny

Jeśli podmiot publiczny nie może zapewnić minimalnych wymaganych warunków dostępności, musi zapewnić dostęp alternatywny. Dostęp alternatywny dotyczy indywidualnych, wyjątkowych przypadków. To rozwiązanie stosuje się w szczególności, gdy podmiot nie może zapewnić dostępności ze względów technicznych lub prawnych. [Art. 7.1. UZD]

W kontekście dostępności informacyjno-komunikacyjnej dostęp alternatywny oznacza przede wszystkim możliwość komunikowania się w inny sposób.

Ustawodawca podaje 3 przykłady dostępu alternatywnego. [Art. 7.2. UZD]

Mogą to być w szczególności:

1. wsparcie innej osoby, która:
   - odczyta informację osobie niewidomej lub słabowidzącej,
   - będzie tłumaczyć osobie niesłyszącej – taka osoba nie jest zawodowym tłumaczem, ale zna język migowy i ukończyła 16 lat, w UJM występuje pod pojęciem „osoby przybranej”;
2. rozwiązania wykorzystujące nowoczesne technologie – na przykład:
   - e-wizyta zamiast spotkania osobistego,

- wersja elektroniczna dokumentu zamiast wydruku,
- aplikacja do automatycznego rozpoznawania mowy i zamiany jej na tekst w komunikacji bezpośredniej z osobą niesłyszącą;

3. zmiana organizacji podmiotu publicznego – na przykład:
   - gdy nie ma pętli indukcyjnej na stanowisku – osobę słabosłyszącą można obsłużyć w cichym pokoju, w którym nie ma pogłosu.

Każdy przypadek zastosowania dostępu alternatywnego poprzedź analizą. Napisz uzasadnienie na potrzeby raportu o stanie zapewniania dostępności [Art. 11.2.2. UZD]. Taki raport Twoja instytucja sporządza co 4 lata.

Do września 2021 r. dostęp alternatywny rozumiany jest jako spełnienie warunków ustawowych zapewniania dostępności. Po upływie okresu przejściowego, od września 2021 r., podmioty publiczne mogą nadal w uzasadnionych sytuacjach stosować dostęp alternatywny, ale nie powinno się go traktować na równi z zapewnieniem dostępności. [Art. 70 UZD]

2.9. Wniosek o zapewnienie dostępności

Wniosek o zapewnienie dostępności [Art. 30 UZD], ze wskazaniem określonego rodzaju komunikacji z podmiotem, może złożyć tylko osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy.

Wnioskodawca we wniosku:

- wskazuje rodzaj komunikacji z podmiotem [Art. 6.3.d UZD],
- przy składaniu wniosku musi wykazać interes faktyczny, czyli wskazuje potrzebę skorzystania z usługi lub załatwienia sprawy w konkretny sposób. W praktyce **opisuje bariery, przeszkody, ograniczenia**, które utrudniają lub uniemożliwiają załatwienie sprawy urzędowej,
- podaje swoje dane kontaktowe,
- wskazuje wybrany sposób zapewnienia dostępności.

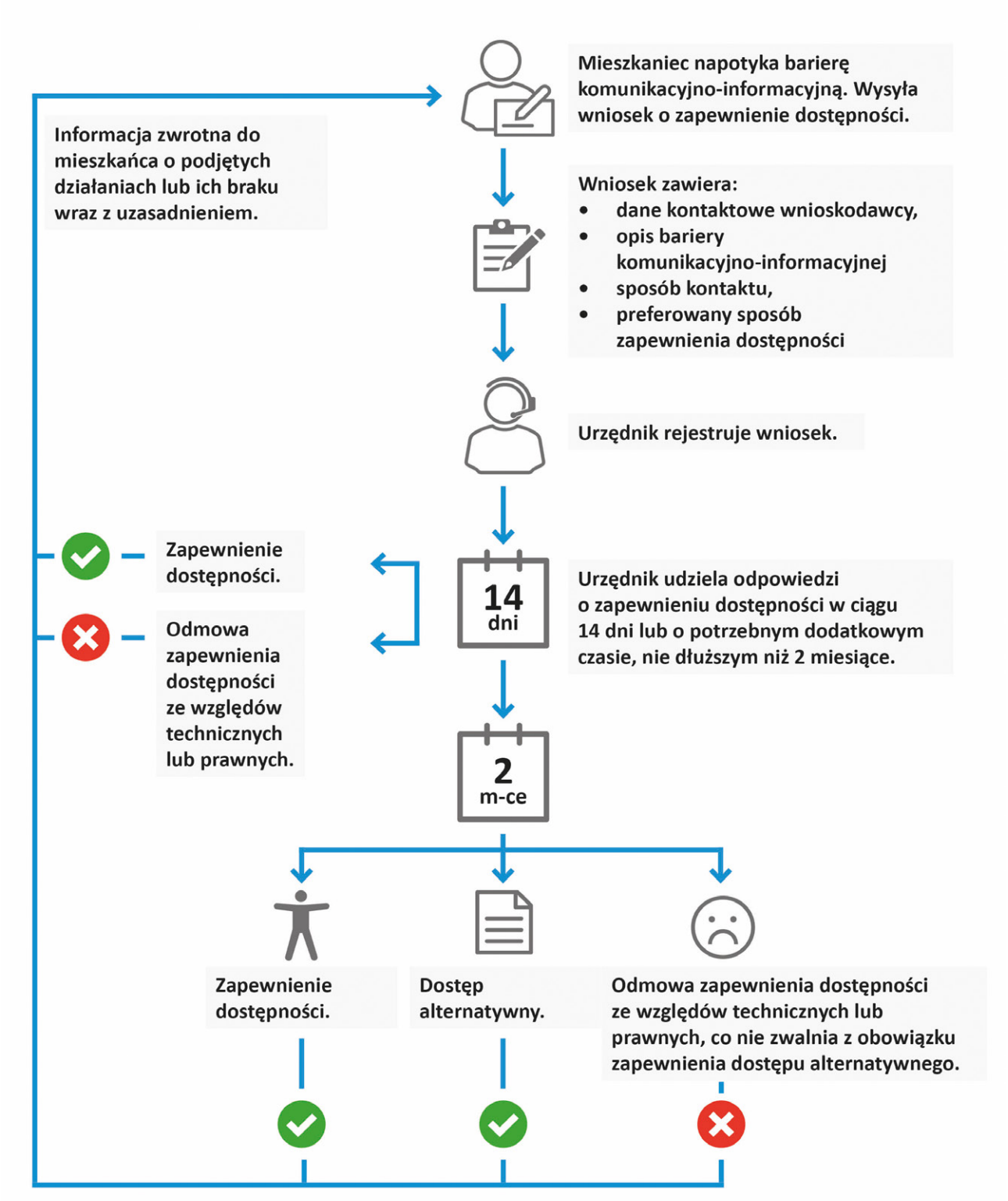
W ustawie nie ma wzoru wniosku. Trwają prace nad ogólnopolskim wzorem wniosku.

Podmiot publiczny musi zapewnić wnioskowaną dostępność w ciągu 14 dni. Termin ten może zostać przedłużony do 2 miesięcy. W takiej sytuacji podmiot publiczny niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i nowym terminie zapewnienia dostępności.
[Art. 31.1-2 UZD]

Kiedy podmiot publiczny może odmówić zapewnienia dostępności? Wyłącznie w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach – gdy zapewnienie wnioskowanej dostępności jest niemożliwe lub znacznie utrudnione w szczególności ze względów technicznych lub prawnych. [Art. 31.3 UZD] **W takich sytuacjach podmiot zapewnia dostęp alternatywny**.

Do rozpatrywania wniosku o zapewnienie dostępności zastosowanie mają jedynie wybrane przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Należą do nich: wyłączenia pracowników organu, doręczeń, sposobu obliczania terminów, uzupełniania braków formalnych i przekazywania wniosku zgodnie z właściwością. [Art. 31.5 UZD]

Schemat uproszczony odpowiedzi na wniosek o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej



Rysunek 1. Schemat odpowiedzi na wniosek o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej na podstawie UZD.

2.10. Postępowanie skargowe

Prawo do skargi ma każdy, komu podmiot nie zapewnił dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej:

- w sposób wskazany we wniosku,
- po terminie 14 dni lub 2 miesięcy,
- z innych powodów podanych w zawiadomieniu.

Wnioskodawca może złożyć skargę w ciągu 30 dni od dnia, w którym odebrał pismo z odpowiedzią. Wysyła ją do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON). Stronami postępowania przed PFRON są skarżący i podmiot publiczny.

Prezes Zarządu PFRON rozpatruje zasadność skargi i ocenia zgodność odmowy lub sposobu zapewnienia dostępności z UZD. Jeśli uzna, że decyzja narusza UZD, nakazuje podmiotowi zapewnienie dostępności.

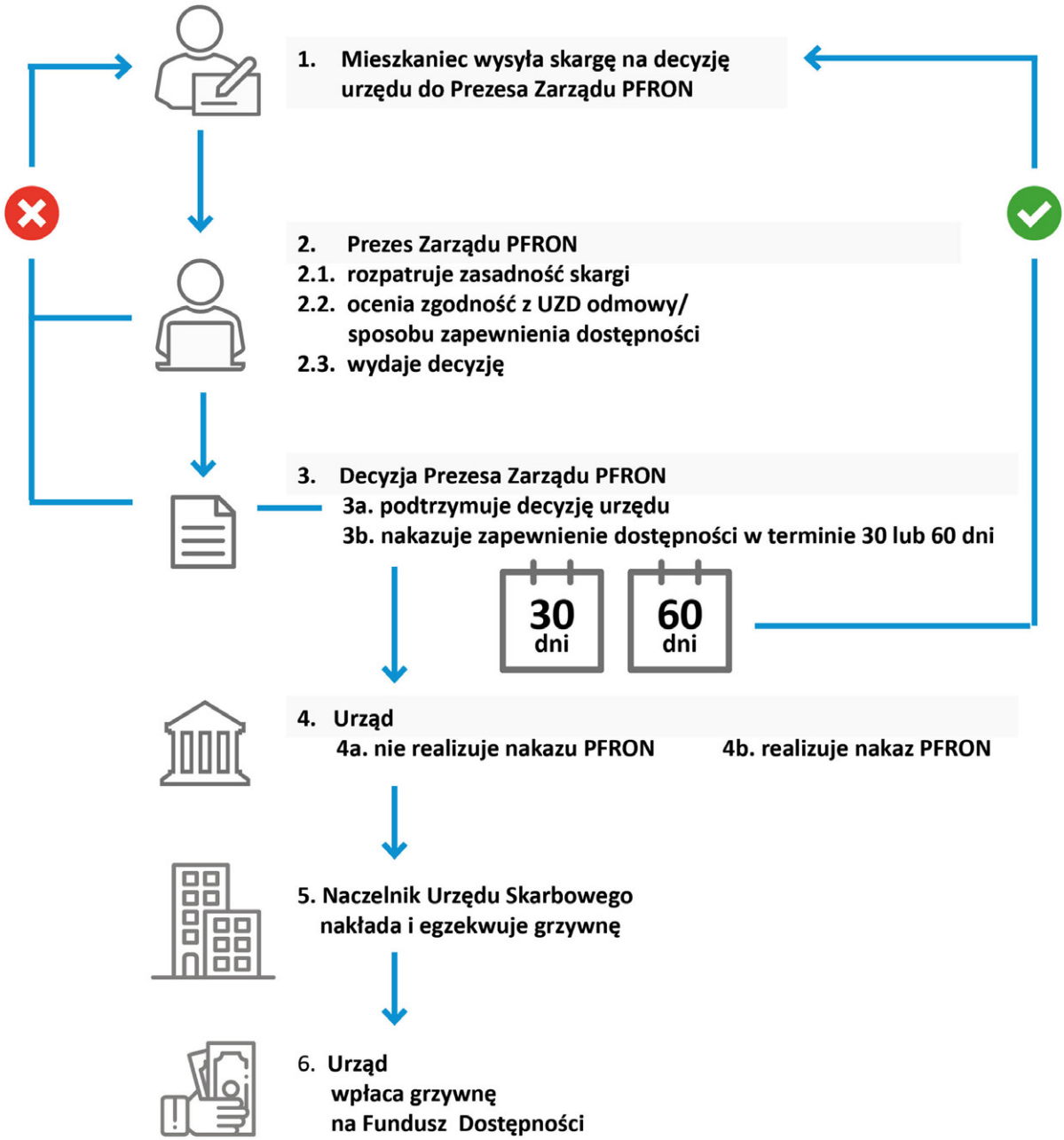
W decyzji administracyjnej określa:

- sposób zapewnienia dostępności,
- termin realizacji nakazu – minimum 30 dni lub – jeśli sprawa jest trudna – minimum 60 dni od dnia doręczenia.

Prezes Zarządu PFRON może odmówić nakazania podmiotowi publicznemu zapewnienia dostępności, gdy skarga jest bezzasadna. Będzie to miało miejsce przede wszystkim wtedy, gdy podmiot publiczny zapewni dostęp alternatywny i udowodni, że nie zapewnił dostępności z powodów technicznych lub prawnych. [Art. 32.6. UZD]

Podmiot nie może się odwołać od decyzji PFRON. [Art. 32.7. UZD]. Jeśli nie zrealizuje nakazu PFRON, może dostać karę finansową zwaną „grzywną w celu przymuszenia”. Grzywnę nakłada i egzekwuje naczelnik właściwego miejscowo urzędu skarbowego. Wpłaca się ją na rachunek Funduszu Dostępności. [Art. 34. UZD]

Schemat uproszczony postępowania skarbowego



Rysunek 2. Schemat odpowiedzi na wniosek o zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej na podstawie UZD.

3

Informacja o zakresie działalności podmiotu

! Twoja instytucja musi zamieścić informację o zakresie działalności podmiotu na każdej stronie internetowej o charakterze informacyjnym, której odbiorcami są mieszkańcy.

Informacja o zakresie działalności podmiotu ma być przygotowana w 3 formach:

- tekście odczytywalnym maszynowo – czyli zwykłym tekście, który może odczytać każdy użytkownik strony internetowej, w tym osoba niewidoma korzystająca z czytnika ekranu,
- w polskim języku migowym dla osób Głuchych,
- tekście łatwym do czytania i rozumienia – między innymi dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. [Art. 6.3. UZD]

Informacja ma ogólnie wyjaśniać, czym zajmuje się podmiot lub jakie zadania realizuje w powiązaniu z konkretną tematyczną stroną internetową.

Pamiętaj, że informacja o zakresie działalności podmiotu **nie jest**:

- deklaracją dostępności. Deklaracja dotyczy dostępności cyfrowej, ale zawiera także na przykład informacje o dostępności architektonicznej i tłumaczu języka migowego; obowiązek jej zamieszczania na stronie internetowej wynika z UDC;
- informacją o usługach, które podmiot realizuje przede wszystkim dla osób ze szczególnymi potrzebami.

- Rekomenduje się zamieszczenie informacji o zakresie działalności w dziale Dostępność. Link do działu Dostępność powinien być widoczny w górnej części strony internetowej. W dziale Dostępność – poza informacją o zakresie działalności podmiotu – mogą się znaleźć między innymi:
  - deklaracja dostępności,
  - link do tłumacza migowego online,
  - informacje o usługach dla osób ze szczególnymi potrzebami,
  - procedury składania wniosku o zapewnianie dostępności.

- Dział Dostępność oznacz międzynarodowym symbolem dostępności.



Rysunek 3. Międzynarodowy symbol dostępności.

Różnice między deklaracją dostępności a informacją o działalności podmiotu

	Deklaracja dostępności	**Informacja o działalności podmiotu**
Dotyczy	przede wszystkim dostępności strony internetowej lub aplikacji mobilnej	zakresu działania podmiotu
Podstawa prawna	Art. 10 UDC	Art. 6.3.c UZD
Treść	ściśle określona w art. 10.4 UDC	▪ nieokreślona w UZD ▪ określona w Wytycznych
Struktura	określona przez Ministerstwo Cyfryzacji w dokumencie Warunki techniczne publikacji oraz struktura dokumentu elektronicznego „Deklaracji Dostępności”	▪ nieokreślona w UZD ▪ określona w Wytycznych

	Deklaracja dostępności	Informacja o działalności podmiotu
Format	HTML, w pełni dostępna cyfrowo [Art. 5 UDC]	„w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania” [Art. 6.3.c UZD]
Aktualizacja	przegląd i aktualizacja do 31 marca każdego roku, jak najszybciej po zmianach, które mogą mieć wpływ na dostępność cyfrową [Art. 11 UDC]	nieokreślona w UZD
Informacja o PJM	Zawiera „informację o dostępności tłumacza języka migowego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej wraz z informacją o metodach umożliwiających skorzystanie z tej funkcji albo informację o jej braku” [Art. 10. 4.7. UDC]	zawiera informacje o tym, w jaki sposób podmiot zapewnia tłumacza PJM – na podstawie Wytycznych
Tłumaczenie na PJM	nieprzetłumaczona na PJM	przetłumaczona na PJM

3.1. Schemat informacji o zakresie działalności podmiotu m.st. Warszawy

Schemat informacji powstał w 2020 r. podczas warsztatów z udziałem pracowników Urzędu m.st. Warszawy, jednostek organizacyjnych i osób prawnych podmiotu m.st. Warszawy. Był konsultowany z różnymi grupami odbiorców.

Cechy podstawowej wersji informacji o zakresie działalności podmiotu publicznego, w sytuacji gdy podmiot ma główną lub jedną stronę internetową:

1. Jest zgodna z zasadami prostego języka.
2. Zawiera:
   - nazwę podmiotu,
   - adres podmiotu i wskazówki dojazdu,

- kontakt telefoniczny i e-mailowy,
- wskazówkę, czy mieszkańcy mogą kontaktować się za pomocą SMS,
- godziny otwarcia lub przyjęć,
- ogólny opis działalności podmiotu,
- listę spraw, które może załatwić mieszkaniec.

3. Jest umieszczana w formie tekstu na stronie internetowej podmiotu publicznego w sposób dostępny cyfrowo.
4. Jest podstawą do przygotowania tłumaczenia na polski język migowy oraz adaptacji zgodnej z zaleceniami ETR, czyli tekstu łatwego do czytania i rozumienia.
5. Wersje w ETR i PJM mogą zawierać dodatkowe informacje, których potrzebują grupy docelowe – na przykład osoby z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu lub osoby Głuche.
6. Wersja w ETR zawiera dodatkowo:
   - zdjęcie siedziby podmiotu,
   - ilustracje ułatwiające rozumienie tekstu,
   - informacje o dostępności budynku w postaci piktogramów.
7. Wersja w ETR jest umieszczana w elektronicznym dokumencie cyfrowym, w formatach tekstowych (.doc, .pdf) w sposób dostępny cyfrowo.
8. Wersja w PJM zawiera dodatkowo informacje o dostępie do tłumacza PJM.
9. W wersji w PJM należy unikać nagrywania informacji, które mogą się często zmieniać.
10. Wersja w PJM jest umieszczana w formacie wideo, w dostępnym cyfrowo odtwarzaczu. Osadzony na stronie WWW plik wideo ma tekst alternatywny o treści:

    Informacja w PJM o zakresie działalności [wpisz nazwę podmiotu].

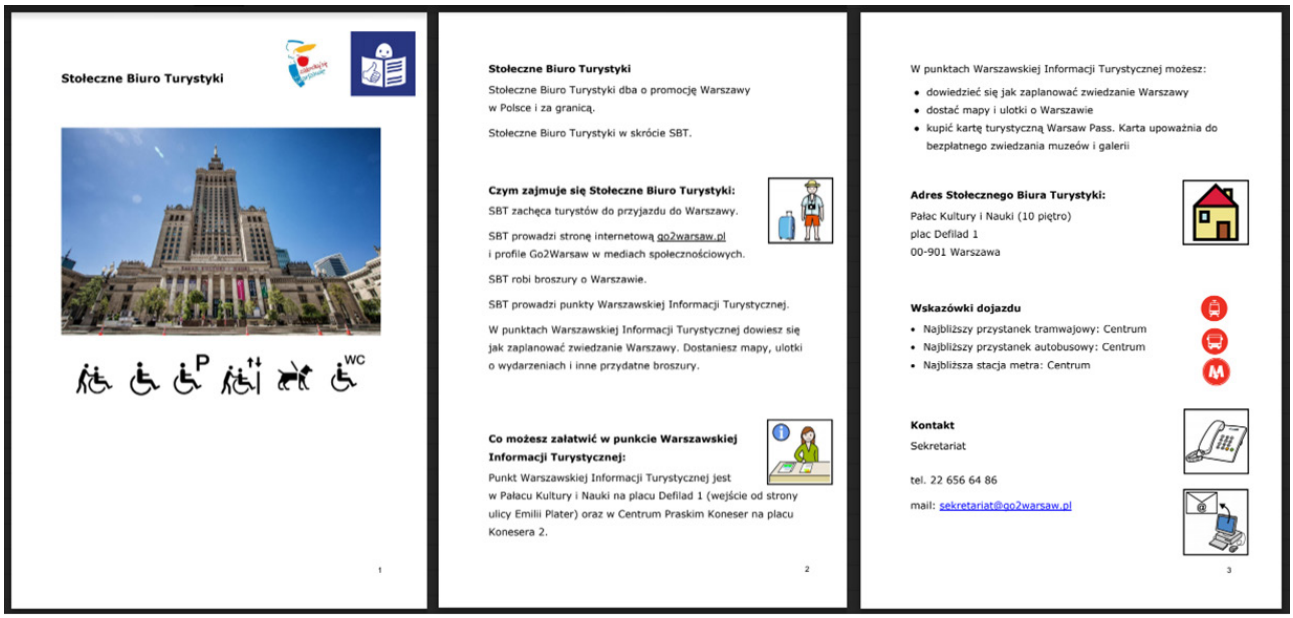
    Jeśli na stronie internetowej nie można umieścić pliku wideo, umieść wideo w innym serwisie i podaj do niego link.
11. Jeśli nagranie PJM znajduje się obok tekstu i jest tłumaczeniem podstawowej wersji informacji o zakresie działalności podmiotu, nie musi mieć napisów.
12. Do nagrania w PJM dodaj napisy – jeśli:
    - nagranie PJM jest osadzane z serwisu zewnętrznego (na przykład YouTube), w którym występuje samodzielnie,
    - wersja w PJM jest rozszerzona o dodatkowe informacje.

    Napisy powinny być zsynchronizowane, zapisane w formacie tekstowym, zamknięte.

→ O tym, czym charakteryzuje się dostępny odtwarzacz, jak nagrywać tłumaczenia w PJM i jak przygotować napisy, przeczytasz w Standardzie dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy.



Rysunek 4. Przykładowe rozmieszczenie informacji o działalności podmiotu na stronie internetowej. Trzy wersje informacji: podstawowa, w PJM i ETR.



Rysunek 5. Przykładowe 3 strony informacji w ETR Stołecznego Biura Turystyki.

4

Tłumaczenie na język migowy

W tej części opisujemy, w jaki sposób zapewnić usługi tłumaczy języka migowego w Urzędzie m.st. Warszawy. Dowiesz się z niej, jak działa tłumaczenie online i kiedy ta usługa się nie sprawdzi. Poznasz rozwiązania, które można zastosować w sytuacji, kiedy nie można zapewnić tłumacza. Przeczytasz też wskazówki, jak zamówić tłumacza języka migowego oraz jak wybrać dostawcę tłumaczenia online.

4.1. Odbiorcy i sposoby komunikacji

Wśród osób niesłyszących jest grupa osób Głuchych, które posługują się polskim językiem migowym (PJM). PJM to język, który poznają jako pierwszy. Język polski jest dla nich drugim językiem. Zazwyczaj znają go w niewystarczającym stopniu, by samodzielnie załatwić sprawę w urzędzie. Osoby Głuche są więc jak obcokrajowcy – potrzebują tłumacza.

Niektóre osoby niesłyszące – szczególnie starsze i te, które ogłuchły po opanowaniu mowy – mogą posługiwać się systemem językowo-migowym, językiem polskim na piśmie lub odczytywaniem mowy z ruchu warg.

Wśród osób niesłyszących są też takie, które mają jednocześnie niepełnosprawność słuchu i wzroku. To osoby głuchoniewidome. Mogą one potrzebować tłumacza języka migowego albo tłumacza-przewodnika.

! Zawsze sprawdzaj, w jaki sposób mieszkaniec chce się komunikować.

Każda osoba niesłysząca ma prawo wybrać formę komunikacji. [Art. 4 UJM, Art. 6.3.d UZD]

! Komunikacja to między innymi sposób, w jaki mieszkaniec może się porozumieć, aby załatwić sprawę.

Komunikacja oznacza kontakt z podmiotem publicznym w celu obsługi, na przykład załatwienia sprawy w urzędzie. [Art. 1.2. UJM]

Komunikacją nie jest udział w wydarzeniach, które są organizowane przez podmiot publiczny. Tłumaczenie wydarzenia lub jego transmisji wideo na PJM jest dobrą praktyką a nie wymogiem prawnym.

4.2. Zapewnianie tłumacza języka migowego

Organy administracji publicznej, w tym organy jednostek samorządu terytorialnego, muszą zapewnić tłumacza języka migowego. [Art. 11 UJM] Dostęp do tłumacza języka migowego zapewnia osobie niesłyszącej możliwość komunikowania się z urzędem. [Art. 8 UJM, Art. 12 UJM]

Zazwyczaj zapewnia się tłumacza PJM. Osoba niesłysząca może jednak wskazać we wniosku tłumacza systemu językowo-migowego lub systemu komunikacji osób głuchoniewidomych.

Urząd m.st. Warszawy realizuje swoje obowiązki wynikające z UJM i UZD przede wszystkim w ten sposób, że zapewnia:

- tłumacza języka migowego online podczas wizyty w urzędzie,
- tłumaczenie informacji lub dokumentów przez tłumacza języka migowego, dostępnego online przez stronę internetową Warszawa19115,
- indywidualną usługę tłumacza języka migowego, tłumacza asystenta lub tłumacza-przewodnika; zapewniają go usługodawcy, którym Urząd m.st. Warszawy zleci to zadanie.

Obsługa w języku migowym online zapewniona jest mieszkańcom m.st. Warszawy między innymi w takich miejscach, jak:

- biura Urzędu m.st. Warszawy,
- wydziały obsługi mieszkańców w dzielnicach,
- ośrodki pomocy społecznej,
- a także: w Urzędzie Pracy, Stołecznym Centrum Pomocy Osobom Niepełnosprawnym, Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”.

Aktualny wykaz miejsc z dostępem do tłumacza online będzie publikowany na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy.

Samorządowe osoby prawne nie są organami administracji publicznej, nie muszą więc zapewniać tłumacza języka migowego zgodnie z UJM. Mają jednak obowiązek – tak jak wszystkie podmioty publiczne – zapewniać komunikację za pomocą środków wspierających komunikowanie się lub dostępu do tłumacza online [Art. 6.3.a UZD] albo tłumacza PJM na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami [Art. 6.3.d UZD].

4.2.1. Informacja o dostępie do tłumacza języka migowego

Informacja o dostępie do tłumacza języka migowego powinna być podana na stronie internetowej lub w Biuletynie Informacji Publicznej [Art. 9.4. UJM]. Musi się również znaleźć w deklaracji dostępności [Art. 10.4.7 UDC]. Przetłumaczenie tej informacji na PJM nie jest konieczne, ale jest dobrą praktyką.

Jedynym komunikatem, który na stronie internetowej podmiotu publicznego musi mieć tłumaczenie na PJM, jest informacja o działalności podmiotu [Art. 6.3.c UZD]. Zaleca się, aby w tłumaczeniu znalazła się wskazówka, jak uzyskać dostęp do tłumacza języka migowego. (Zobacz 3.12.1)

- Usługę tłumacza języka migowego najlepiej oznaczyć symbolem tłumaczenia na język migowy. Dostęp do usługi tłumacza online powinien znajdować się w widocznym miejscu – w górnej części strony internetowej. Link można umieścić także w dziale Dostępność.

  Aby ułatwić mieszkańcom z niepełnosprawnościami załatwienie sprawy w Urzędzie, warto opublikować informację o oferowanych usługach dostępnościowych wraz z zasadami korzystania z nich. Dobrą praktyką będzie przetłumaczenie informacji dla użytkowników na PJM i umieszczenie ich na stronie internetowej w Dostępność.



Rysunek 6. Symbol tłumaczenia na język migowy.

Źródło: Załącznik 3. do Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych. [Dz.U. 2014 r. poz.464]

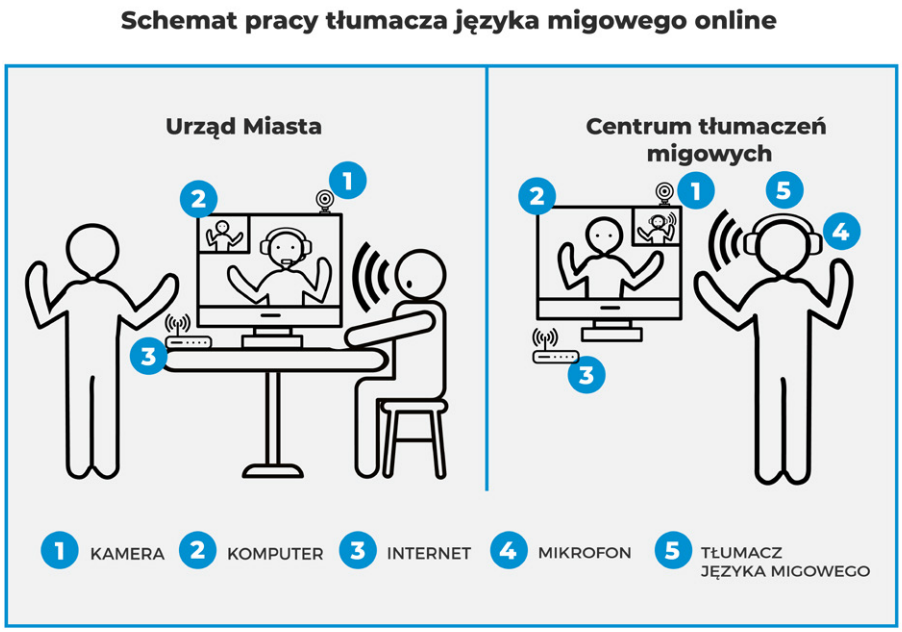
4.2.2. Tłumacz języka migowego online

Tłumacz języka migowego online to usługa tłumaczenia na język migowy, którą świadczy się na odległość w czasie rzeczywistym. Wykorzystujemy do tego odpowiednie aplikacje. Dostęp do nich może być zapewniony poprzez strony internetowe lub bezpośrednio podczas wizyty w urzędzie. Osoba niesłysząca nie musi wcześniej zamawiać tłumacza. Usługa powinna być dostępna bezpłatnie w godzinach pracy urzędu.

Tłumaczenie ma formę wideokonferencji, w której biorą udział 3 osoby: urzędnik, osoba niesłysząca i tłumacz. Aby połączyć się z tłumaczem, potrzebny jest komputer lub tablet z kamerką. Urzędnik łączy się z tłumaczem za pomocą aplikacji komputerowej i ustawia sprzęt tak, aby tłumacz był widoczny dla osoby niesłyszącej, a osoba niesłysząca znalazła się w zasięgu kamerki. Tłumacz

pracuje z centrum tłumaczeń migowych – tłumaczy na bieżąco wypowiedzi osoby niesłyszącej i urzędnika.

! Aby umożliwić mieszkańcowi skorzystanie z usługi tłumacza online, wykorzystuj aplikacje, które gwarantują między innymi tajność obsługi i bezpieczeństwo danych osobowych.



Rysunek 7. Schemat pracy tłumacza języka migowego online.

Przykłady z m.st. Warszawy:

Przykład 1. Tłumacz online w urzędzie

> Pan Jan jest Głuchy. Musi wyrobić sobie nowy dowód osobisty. Idzie do urzędu. Podchodzi do okienka oznaczonego symbolem tłumacza języka migowego. Urzędnik łączy się z tłumaczem języka migowego online. Do wideokonferencji wykorzystuje urzędowy komputer z kamerką i mikrofonem. Tłumacz rozmawia z panem Janem w języku migowym, a z urzędnikiem w języku polskim. Dzięki tłumaczeniu online pan Jan załatwia sprawę od razu.

Osoby niesłyszące mają dostęp do tłumacza online także przez stronę internetową Warszawa19115.pl. Dzięki temu mogą między innymi zgłosić interwencję albo uzyskać tłumaczenie informacji opublikowanych na urzędowych stronach internetowych Warszawy. Informacje o długości do 1 strony A4 są tłumaczone od ręki. Aby uzyskać tłumaczenie dłuższych informacji, należy się umówić.

Przykład 2. Zwrot roweru z pomocą tłumacza PJM

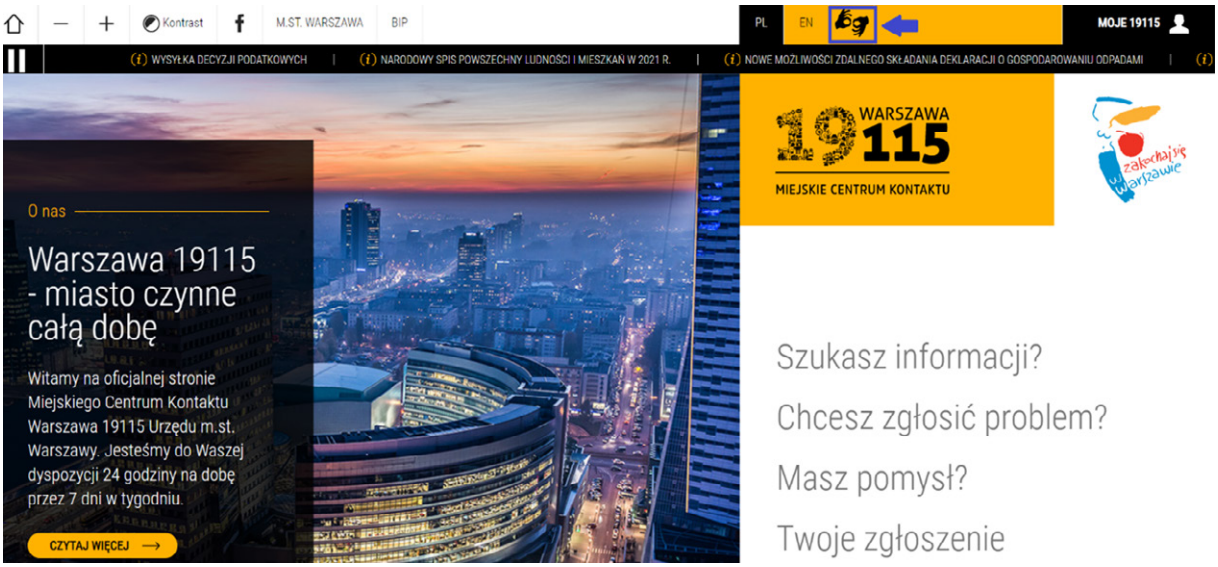
> Pani Anna jest Głucha. Wybrała się na przejażdżkę rowerem Veturilo. Chce zwrócić rower, ale w jej aplikacji wypożyczenie nadal trwa. Wchodzi na stronę internetową Warszawa19115.pl. Klika ikonę dłoni i łączy się z tłumaczem online. Tłumacz dzwoni w imieniu pani Anny na

infolinię Veturilo. Jest cały czas w kontakcie z panią Anną przez wideorozmowę. Pani Anna i tłumacz rozmawiają w języku migowym. Tłumacz z pracownikiem infolinii rozmawia w języku polskim. Pani Anna załatwia sprawę za pośrednictwem tłumacza.

Przykład 3. Dostęp do informacji w języku migowym

Pani Edyta używa polskiego języka migowego. Nie rozumie regulaminu, który znalazła na stronie jednej z miejskich instytucji. Jest on napisany prawniczym językiem. Potrzebuje tłumaczenia dokumentu na PJM. Uzyska je na stronie internetowej Warszawa19115.pl. W górnym menu znajduje się ikona dłoni. Pani Edyta klika na nią i w ten sposób łączy się z tłumaczem języka migowego. Tłumacz w imieniu Pani Edyty łączy się z konsultantem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115. Urzędnik odczytuje tłumaczowi dokument, a tłumacz przekłada go na PJM.

Dostęp do tłumacza online można zapewnić także poza urzędem. Urzędnik potrzebuje wtedy laptopa lub tabletu z aplikacją i kamerką. Przed spotkaniem z mieszkańcem upewnia się, że w miejscu spotkania będzie dostęp do Internetu.



Rysunek 8. Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115. Aby połączyć się z tłumaczem języka migowego online, wystarczy kliknąć w ikonę dłoni. Tłumacz pojawia się w nowym oknie.

Poniżej przykład sytuacji, w której potrzebny jest tłumacz języka migowego poza urzędem. Z tłumaczem można połączyć się przez urządzenie mobilne.

Przykład 4. Rodzinny wywiad środowiskowy

Piotr i Kamila nie słyszą. Pracownik socjalny ma ich odwiedzić w domu, aby sprawdzić warunki, w jakich mieszkają. Klienci nie muszą składać wniosku o tłumacza języka migowego. Pracownik socjalny przychodzi z tabletem, za pomocą którego łączy się z tłumaczem online. Tłumacz języka migowego uczestniczy w spotkaniu online. Tłumaczy na język migowy wypowiedzi pracownika socjalnego, a na język polski foniczny wypowiedzi Piotra i Kamili.

4.2.3. Osobisty tłumacz języka migowego

Są sytuacje, w których dostęp do tłumacza języka migowego online jest utrudniony. Powody mogą być techniczne lub społeczne – na przykład:

- brak Internetu lub zakłócenia w dostępie do niego,
- uszkodzenie sprzętu,
- trudna, stresująca dla osoby Głuchej sytuacja – na przykład przesłuchanie, wizyta lekarska,
- niepełnosprawność słuchu i jednocześnie duża wada wzroku mieszkańca,
- zaawansowany wiek mieszkańca.

W spotkaniu z osobą Głuchą może wówczas osobiście wziąć udział tłumacz języka migowego. Urząd m.st. Warszawy zapewnia wtedy usługę tłumacza języka migowego dla spraw załatwianych w Urzędzie. Zleca ją podmiotowi zewnętrznemu.

4.2.4. Asystent ze znajomością języka migowego

Niektóre osoby niesłyszące potrzebują nie tylko usługi tłumacza, ale także asysty osoby, która pomoże im wykonać jakieś zadania.

W takiej sytuacji potrzebny jest tłumacz-asystent. Taka osoba tłumaczy na język migowy lub system językowo-migowy, a jednocześnie pomaga osobie niesłyszącej w wykonaniu zadań. Usługę można świadczyć stacjonarnie i online.

Przykład. Tłumacz pomaga rozwiązać problem

> Pani Paulina jest osobą Głuchą. Dostaje pismo z urzędu. Łączy się online z tłumaczem-asystentem zatrudnionym w podmiocie, któremu Urząd m.st. Warszawy zlecił usługę. Pani Paulina wysyła tłumaczowi-asystentowi zdjęcie pisma. Tłumacz-asystent tłumaczy pismo na język migowy. Z pisma wynika, że pani Paulina ma kilka możliwości działania. Praca tłumacza skończyłaby się na przetłumaczeniu pisma. Tłumacz jednak występuje tu także w roli asystenta. Nie poprzestaje na tłumaczeniu – na prośbę pani Pauliny wyjaśnia jej, jakie decyzje może podjąć i jakie będą ich konsekwencje. Udziela porady, jakie dokumenty ma zebrać albo pomaga jej napisać odpowiedź.
>
> Urząd m.st. Warszawy zleca usługi tłumacza-asystenta wybranemu podmiotowi.

4.2.5. Tłumacz-przewodnik osoby głuchoniewidomej (OGN)

Osoby głuchoniewidome (OGN) potrzebują wsparcia, aby komunikować się i bezpiecznie się poruszać. Zapewnia je tłumacz-przewodnik, który komunikuje się z osobą głuchoniewidomą w języku migowym odbieranym wzrokiem lub dotykiem albo za pomocą alfabetu Lorma – ewentualnie w inny, wykorzystywany przez te osoby sposób. Sposoby komunikacji osób głuchoniewidomych (SKOGN) są wymienione w UJM. O tym, który sposób wybrać, decyduje osoba głuchoniewidoma.

Tłumacz-przewodnik nierzadko również pełni rolę asystenta osobistego osoby głuchoniewidomej. Powinien być osobą mobilną, mówiącą i słyszącą.

Osoby głuchoniewidome z tłumaczem-przewodnikiem komunikują się głównie przez dotyk. Dlatego usługa świadczona jest przeważnie stacjonarnie. Jednak, gdy OGN ma wystarczająco duże zdolności widzenia i/lub słyszenia, może również skorzystać z tłumacza PJM online.

Ciekawostka: Warszawa była pierwszym miastem w Polsce, które sfinansowało szkolenie tłumaczy-przewodników w latach 90.

4.2.6. Pracownik ze znajomością języka migowego

Instytucje publiczne wysyłają czasami swoich pracowników na kurs języka migowego. Osoby po kursie językowym nie są jednak tłumaczami.

Zdarza się, że instytucje zatrudniają osoby dwujęzyczne wychowane w rodzinach, które porozumiewają się w języku migowym. Mogą to być :

- słyszące dzieci niesłyszących rodziców, czyli CODA (ang. *Children of Deaf Adults*),
- słyszące rodzeństwo głuchego brata lub siostry, czyli SODA (ang. *Siblings of Deaf Adults*).

Takie osoby mogą mieć różne wykształcenie i wykonywać różne zawody. Nie są jednak zawodowymi tłumaczami. Znajomość codziennego, domowego języka migowego nie jest równoznaczna z byciem zawodowym tłumaczem. Takie osoby mogą jednak pomóc w komunikacji z osobą Głuchą przy pierwszym kontakcie.

W niektórych instytucjach pracują też osoby Głuche, które mogą pomóc w komunikacji z osobą Głuchą, ale nie zastąpią tłumacza języka migowego. Ich zakres obowiązków nie musi zresztą uwzględniać obsługi osób Głuchych. Podobnie jak CODA i SODA mogą nie być przygotowane do takich zadań i nie chcieć ich wykonywać.

W relacji mieszkaniec-urząd pracownik reprezentuje urząd. Tłumacz języka migowego nie reprezentuje żadnej ze stron.

4.2.7. Osoba ze znajomością języka migowego towarzysząca osobie Głuchej

W relacjach osoby Głuchej z podmiotem publicznym może pojawić się osoba trzecia, która zna język migowy, ale nie musi być tłumaczem języka migowego. Taką osobę nazywa się **osobą przybraną**. [Art. 3.1. UJM]

Osoba przybrana ma pomóc osobie Głuchej załatwić sprawę. Aby pełnić tę rolę, musi mieć ukończone 16 lat. Podmiot nie może wymagać od niej zaświadczenia o znajomości PJM, SJM czy SKOGN [Art. 7.3. UJM]. Taka osoba może być wsparciem dla osoby Głuchej w każdej sytuacji, która nie wymaga dostępu do informacji niejawnych – na przykład ujawnienia tajemnicy państwowej.

4.2.8. Tłumacz audiowizualny języka migowego

To tłumacz języka migowego, który specjalizuje się w tłumaczeniach na potrzeby telewizji, transmisji online i multimediów. Poza biegłą znajomością języka migowego, strategii i technik tłumaczeniowych, ma doświadczenie w pracy przed kamerą, jest odporny na stres i ma schludny wygląd.

Jeśli świadczy usługę zdalnie, powinien:

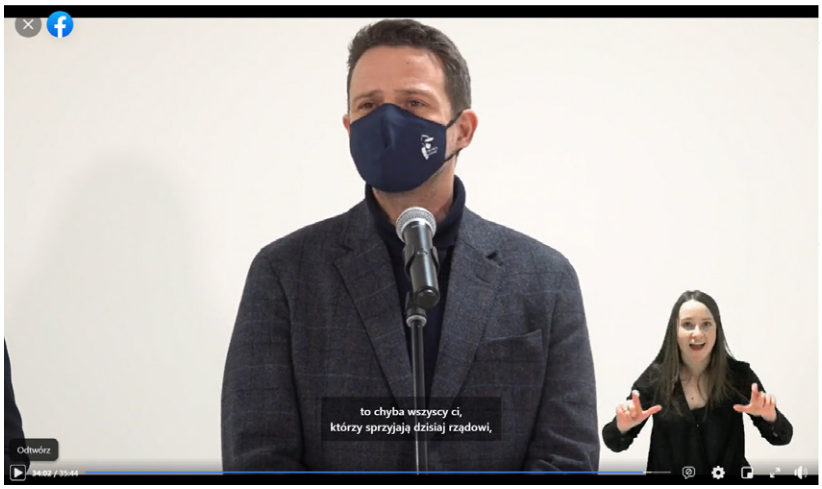
- mieć odpowiednie warunki techniczne – jednolite tło, studyjne oświetlenie, kamerę zewnętrzną,
- umieć obsługiwać narzędzia do pracy zdalnej.

! Przy tłumaczeniach, które trwają dłużej niż 1 godzinę, tłumacze pracują w zespole minimum 2 osób i zmieniają się co 20 minut.

Przykład. Sesje Rady i konferencje prasowe UM w PJM

W ramach dobrych praktyk na PJM tłumaczone są sesje Rady m.st. Warszawy oraz konferencje prasowe Prezydenta m.st. Warszawy.

Urząd m.st. Warszawy ma podpisaną umowę o zapewnianiu tłumaczeń audiowizualnych.



Rysunek 9. Tłumacz PJM podczas konferencji prasowej Prezydenta m.st. Warszawy.



Rysunek 10. Tłumacze PJM podczas obrad Rady m.st. Warszawy.

→ Więcej informacji o tym, jak nagrywać tłumaczenia w PJM, przeczytasz w Standardzie dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy.

4.3. Jak zamówić tłumaczenie na PJM – wskazówki

4.3.1. Jak wybrać tłumacza PJM?

Tłumacze języka migowego powinni mieć kwalifikacje w zawodzie tłumacza.

W Polsce aktualnie nie ma państwowego systemu certyfikacji tłumaczy języka migowego. Nie można więc obiektywnie potwierdzić ich uprawnień.

Dopóki nie powstanie taki system, możesz kierować się innymi dokumentami, które poświadczają kwalifikacje. Mogą to być na przykład:

- dyplom ukończenia studiów podyplomowych Polski Język Migowy ze specjalizacją translatorską na Wydziale Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego;
- dyplom ukończenia pokrewnych studiów;
- rekomendacje Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Języka Migowego;
- certyfikat T1 (podstawowy wystarczający dla komunikacji bezpośredniej), T2 (biegły) Polskiego Związku Głuchych lub innej organizacji.

Możesz, ale nie musisz, korzystać z usług tłumaczy wpisanych do rejestru tłumaczy PJM, SJM i SKOGN prowadzonego przez wojewodów. Urzędy mogą samodzielnie wybierać tłumaczy.

Tłumaczy PJM znajdziesz w:

- organizacji branżowej, która ich zrzesza;
- organizacjach pozarządowych, które działają na rzecz osób niesłyszących;
- w firmach prywatnych.

4.3.2. Jak wybrać usługę tłumaczenia online?

Aby zorganizować usługę tłumaczenia online, potrzebujesz:

- sprzętu komputerowego z kamerką lub tabletu;
- łącza internetowego, które będzie na tyle szybkie, by przeprowadzić wideorozmowę;
- słuchawek z mikrofonem;
- tłumacza języka migowego.

Przy wyborze usługi zwróć uwagę na:

- kwalifikacje zatrudnianych tłumaczy – wykształcenie, doświadczenie;
- dostępność tłumaczy – wybieraj krótszy czas oczekiwania na połączenie;
- czas świadczenia usługi – czy usługa będzie dostępna, gdy działa podmiot;
- łatwość obsługi aplikacji – czy aplikacja jest intuicyjna, czy obsłużą ją na przykład seniorzy.

5

ETR (easy to read text) czyli tekst łatwy do czytania i rozumienia

W tej części dowiesz się, czym jest ETR i jak przygotować informację w ETR. Poznasz różnice między prostym językiem i tekstem łatwym do czytania i rozumienia.

! Wszyscy pracownicy Urzędu m.st. Warszawy mają obowiązek używać prostego języka a w wybranych przypadkach stosować zasady ETR. Reguluje to zarządzenie nr 1306/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 5 listopada 2020 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie m.st. Warszawy prostego języka oraz języka łatwego do czytania i zrozumienia.

5.1. Odbiorcy ETR

Tekst łatwy do czytania i rozumienia to rozwiązanie przede wszystkim dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Tekst jest uproszczony i ilustrowany grafikami.

Mogą z niego korzystać także osoby:

- w spektrum autyzmu,
- takie, dla których język polski jest językiem obcym – w tej grupie są osoby Głuche,
- mające problemy ze zrozumieniem tekstu w wyniku choroby lub urazów neurologicznych,
- mające trudności z czytaniem,
- starsze,
- ceniące zwięzłe i przejrzyste informacje.

Odbiorcy ETR mogą:

- potrzebować dłuższego czasu na przeczytanie tekstu,
- mieć krótki czas koncentracji,
- nie zrozumieć ogólnego sensu tekstu,
- mieć trudność we wskazaniu najważniejszych informacji,
- w ograniczonym stopniu znać słownictwo i zasady życia społecznego.



Rysunek 11. Logo ETR na licencji Inclusion Europe.

Organizacja wymaga, aby każdy, kto używa loga, przestrzegał wytycznych tworzenia ETR i następujących zasad:

1. Kolor: niebieski [PANTONE - 072; CMYK – cyjan 100%, magenta 87%, czarny 6%; RVB: 26-63-147; WEB: # 333399]; minimalny rozmiar: 15 mm.
2. Konsultacja tekstu przez przynajmniej jedną osobę z niepełnosprawnością intelektualną. Jej nazwisko powinno pojawić się w broszurze. W korespondencji mailowej Inclusion Europe zezwolił pominąć nazwiska konsultanta, jeśli nie umieszcza się nazwiska autora.
3. W publikacji trzeba umieścić zdanie: „© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe. Więcej informacji na https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/”.

Zasady stosowania logo na stronie Inclusion Europe

5.2. Ogólne zasady tworzenia ETR

Pamiętaj o odbiorcach ETR. Zadbaj o to, by mogli łatwo znaleźć wszystkie potrzebne informacje. Tekst musi być dla nich zrozumiały i użyteczny.

Pisz jak najprościej:

- Stosuj język odpowiadający wiekowi odbiorcy. Jeśli informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych, nie używaj dziecięcego języka.
- Sprawdź, czy to, co piszesz, jest zrozumiałe. Wytłumacz wszystkie trudne słowa. Twoją informację mogą czytać osoby, które nie znają tematu tekstu.
- Zawsze konsultuj tekst z osobami z niepełnosprawnością intelektualną.

Zanim napiszesz tekst, odpowiedz sobie na pytania:

- Kto jest odbiorcą tekstu?
- O czym chcesz go poinformować?
- Dlaczego chcesz mu o tym powiedzieć?
- Jaki jest jego aktualny stan wiedzy?
- Czy jest zainteresowany tematem tekstu?
- Kiedy dostanie tekst?
- W jaki sposób go dostanie?

Tekst łatwy do czytania i rozumienia w 6 krokach:

1. Uporządkuj informacje.
2. Zadbaj o kompozycję i format tekstu.
3. Stosuj logiczną strukturę treści.
4. Przemyśl każde słowo.
5. Twórz krótkie zdania.
6. Do treści dodaj grafikę.

5.3. ETR a prosty język

Tekst łatwy do czytania i rozumienia jest często mylony z prostym językiem (ang. plain language). Obydwa służą skutecznej komunikacji – ułatwiają zrozumienie i zapamiętywanie treści. Różnią się jednak zarówno grupą odbiorców, jak i zasadami tworzenia.



Rysunek 12. Różnice wizualne między ETR a tekstem napisanym prostym językiem.

Czym różni się ETR od prostego języka?

1. Odbiorcy:
   - Z prostego języka korzysta przeciętny mieszkaniec. Tekst w prostym języku jest zrozumiały dla osoby, która ma za sobą 8 lat edukacji.
   - ETR opracowuje się dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Ze względu na prostą, przyjazną formę jest wykorzystywany również w komunikacji z innymi grupami.
2. Formatowanie:
   - Zasady prostego języka to głównie wskazówki dotyczące słownictwa, składni, kompozycji tekstu, relacji z odbiorcą.
   - Zasady ETR szczegółowo opisują formę tekstu – w tym rodzaj czcionki, kolor tła, sposób umieszczania ilustracji.
3. Wykorzystanie ilustracji:
   Informacja w ETR musi mieć ilustracje. Mogą to być zdjęcia, rysunki, czytelne symbole.
4. Stopień trudności tekstu:
   ETR ma znacznie większy stopień uproszczenia treści.
5. Proces tworzenia:
   Informacja w ETR musi być skonsultowana z osobami z niepełnosprawnością intelektualną.

→ Poradnik prostego pisania dla pracowników Urzędu m.st. Warszawy.

→ Instrukcja prostego pisania Urzędu m.st. Warszawy.

→ Sprawdź, czy język Twojego tekstu jest prosty. Wejdź na jasnospis.pl.

5.4. Rola konsultacji z odbiorcami

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną wiedzą najlepiej, czego potrzebują i jakie mają ograniczenia. Mogą pomóc wybrać temat, zakres i sposób przygotowania informacji. Mogą też sprawdzić, czy informacja jest zrozumiała.

! Każdy tekst łatwy do czytania i rozumienia powinien powstać z udziałem osób z niepełnosprawnością intelektualną.

5.5. Przykłady zastosowania

UZD wskazała w minimalnych wymaganiach, by informację o zakresie działalności podmiotu przedstawić w łatwym tekście do czytania i rozumienia, ponieważ każda osoba ma prawo do tego,

by być obsłużona w zrozumiały sposób. W tym może pomóc właśnie ETR. Opracowanie informacji w ETR zwiększa szansę osób z trudnościami poznawczymi na zrozumienie tego, czym zajmuje się i za co odpowiada konkretny podmiot.

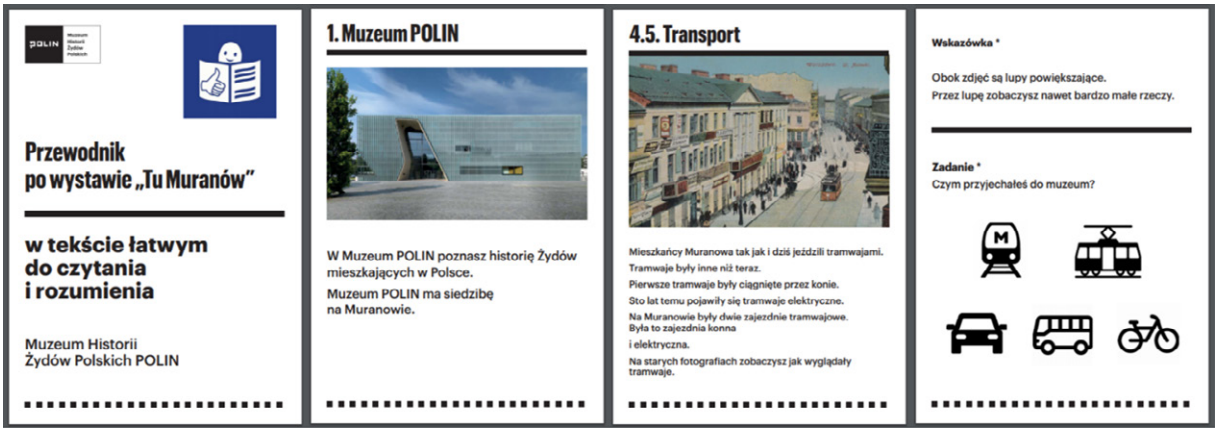
Informacja o zakresie działalności podmiotu musi być opracowana w tekście łatwym do czytania i rozumienia.

Zaleca się przygotowanie ETR dla wybranych procedur, na przykład dla wymiany dowodu czy pozyskania informacji o tym, czego można się spodziewać w trakcie wizyty w danej placówce, między innymi w muzeum. Katalog informacji, które powinny być przygotowywane w ETR zostanie wypracowany w Urzędzie m.st. Warszawy.

Przykład. Przewodnik po wystawie w Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN

Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN opracowało przewodnik po wystawie „Tu Muranów" w tekście łatwym do czytania i rozumienia.

Przewodnik zawiera podstawowe informacje o muzeum i wystawie. Jest ilustrowany zdjęciami i grafikami. Uwagę zwracają bardzo prosta i czytelna szata graficzna oraz konsekwentny układ treści. Przewodnik jest dostępny online dla każdej osoby, która odwiedza wystawę.
Wersja online przewodnika



Rysunek 13. Cztery przykładowe strony z przewodnika po wystawie w Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN.

5.6. Jak zamawiać ETR?

Jeśli zlecasz kompleksowe opracowanie informacji o zakresie działalności podmiotu, pamiętaj, by w zamówieniu uwzględnić:

- przygotowanie uproszczonego tekstu na podstawie wysłanych przez Ciebie materiałów,
- dobór ilustracji,
- konsultację tekstu z osobą z niepełnosprawnościami,
- skład.

5.7. Podsumowanie

1. Sprawdź, czy masz opracowaną i opublikowaną na stronie internetowej informację o podmiocie w tekście łatwym do czytania i rozumienia.
2. Dbaj, żeby ta informacja była zawsze aktualna.
3. Rozważ, czy przygotować w ETR inne wybrane informacje i treści.
4. Zawsze konsultuj informacje w ETR z osobami z niepełnosprawnościami.

Źródła:

- Nie piszcie nic dla nas bez nas!, Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną https://psoni.org.pl/wp-content/uploads/2015/09/Nie-piszcie-nic-o-nas-bez-nas-internet_0.pdf
- Tekst łatwy do czytania i zrozumienia (ETR) w: Niezbędnik Urzędu Dostępnego, część 2, Fundacja Mili Ludzie http://mililudzie.org/wp-content/uploads/2020/11/Niezbednik-Urzedu-Dostepnego-czesc-2.pdf

6

Pętle indukcyjne

W tej części poznasz różne systemy wspomagające słyszenie. Dowiesz się, które z nich możesz zastosować. Poznasz też wskazówki, jak je zamówić.

6.1. Odbiorcy i rozwiązania

Pętla indukcyjna to rozwiązanie dla osób słabosłyszących, które korzystają z aparatów słuchowych i implantów słuchowych.

Aparat słuchowy i implanty to tylko protezy. Użytkownicy aparatów i implantów mogą mieć problemy z rozumieniem mowy w hałasie, pogłosie, w zatłoczonych miejscach, z większej odległości. Potrzebują systemów wspomagających słyszenie i rozumienie mowy – na przykład pętli indukcyjnej.

Pętle są szczególnie pomocne w punktach obsługi klienta, kasach, recepcjach (zwłaszcza tych za szybą), na dworcach oraz w przychodniach, a także w salach i pomieszczeniach, w których odbywają się spotkania z udziałem większej liczby uczestników.

Pętla indukcyjna zapewnia odbiorcom najlepszą jakość obsługi. To dlatego jest najczęściej spotykanym rozwiązaniem. Jeśli pętla działa i jest oznaczona, użytkownik może załatwić sprawę dyskretnie – nie musi nikomu mówić, że jest osobą słabosłyszącą.

Pętla indukcyjna to odpowiednio ułożony w pomieszczeniu przewód, który jest podłączony do wzmacniacza. Wzmacniacz wzmacnia sygnał dźwiękowy ze źródła dźwięku i przekazuje go do aparatów i implantów. Źródła dźwięku to na przykład system nagłośnienia w sali koncertowej, kinowej czy wykładowej albo mikrofon kasjerki w kasie lub punkcie obsługi klienta.

Aby osoba słabosłysząca mogła skorzystać z pętli indukcyjnej:

- musi mieć aktywowaną cewkę indukcyjną w aparacie słuchowym. Aktywować ją może protetyk słuchu.
- musi zmienić program w aparacie słuchowym na cewkę indukcyjną. Robi to samodzielnie w miejscu z pętlą.

Wiele osób nie ma aktywowanej cewki indukcyjnej w aparacie słuchowym. Jeśli mimo dobrze zainstalowanej pętli widzisz, że komunikacja z osobą z aparatami słuchowymi jest mało efektywna warto, w pierwszej kolejności, spróbować mówić bezpośrednio do mikrofonu – trzymać go maksimum 5 cm od ust – to szczególnie ważne w przypadku osób z głębokim niedosłuchem. Jeżeli komunikacja nadal jest utrudniona – należy skorzystać z innych sposobów komunikacji – przeczytasz o nich poniżej w punkcie 6.5.

Ciekawostka: Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu przeprowadził w różnych miejscach badania rozumienia mowy. W miejscach bez pętli odbiorcy rozumieli od 0 do 30% przekazu. W miejscach z pętlą – od 70 do nawet 100%.

Źródło: Ocena wyrazistości logatomowej przez użytkowników aparatów słuchowych w pomieszczeniach z pętlą indukcyjną. Instytut Akustyki, Jędrzej Kociński, Edward Ozimek, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza

6.2. Zapewnianie pętli indukcyjnej

! Wszystkie podmioty publiczne muszą zapewnić urządzenia wspomagające słyszenie. [Art. 6.3.b UZD]

✲ Podstawowe rekomendowane rozwiązanie to pętla indukcyjna stacjonarna. Zalecana jest instalacja pętli indukcyjnych we wszystkich punktach obsługi mieszkańców – w tym w recepcjach, w kasach i punktach informacji.

W pierwszej kolejności pętle muszą się znaleźć w takich miejscach, jak:

- miejsca obsługi mieszkańców – w salach obsługi w urzędach dzielnic oraz w biurach – przynajmniej w informacji i miejscu, w którym obsługuje się osoby ze szczególnymi potrzebami;
- wyznaczone miejsca obsługi osób z niepełnosprawnościami – na przykład w Stołecznym Centrum Osób Niepełnosprawnych;
- punkty obsługi seniorów;
- sale spotkań powyżej 50 osób, w których jest nagłośnienie;
- sale obrad organów kolegialnych.

Zaleca się, by pętlę instalować także:

- w mniejszych salach, w których używa się nagłośnienia – jeśli na przykład mają nietypowy podłużny układ;
- w salach kinowych i multimedialnych – bez względu na ich wielkość.

W miejscach, w których montaż stacjonarnej, powierzchniowej pętli indukcyjnej jest trudny ze względów organizacyjnych lub finansowych – na przykład w hali o bardzo dużej powierzchni – można wypożyczyć i zainstalować tymczasową, powierzchniową pętlę indukcyjną na czas wydarzenia. Obejmie ona część sali (na przykład jeden sektor na widowni). Sprawdź wcześniej, czy montaż pętli przenośnej jest uzasadniony finansowo. Może się bowiem okazać, że koszt wielokrotnego wypożyczenia i instalowania pętli okaże się wyższy niż jednorazowa instalacja pętli na stałe.

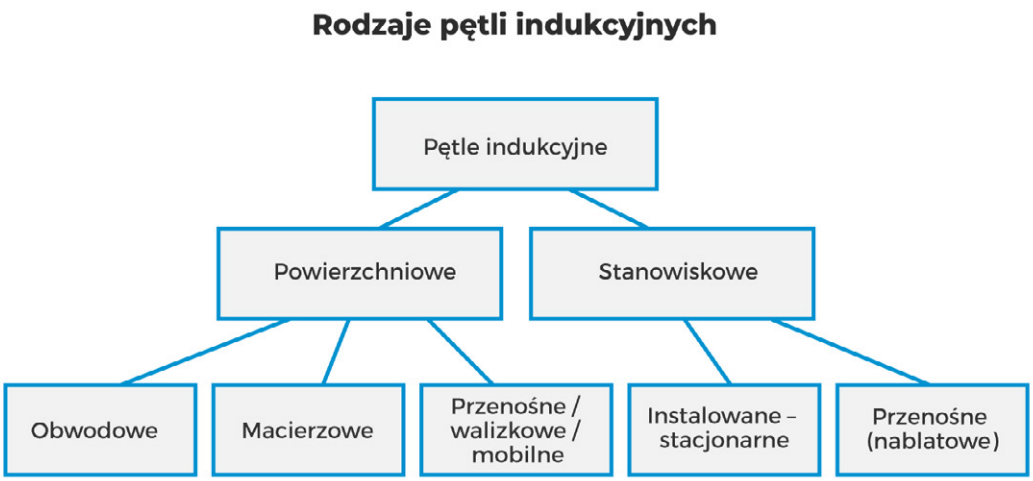
Kontroluj pętle indukcyjne przynajmniej 2 razy w roku. Każdy przeszkolony pracownik może sprawdzić za pomocą miernika lub testera, czy pętla indukcyjna działa. W przypadku zaobserwowania nieprawidłowości, skontaktuj się z dostawcą pętli. Miejsce, w którym jest pętla indukcyjna, oznacz symbolem pętli indukcyjnej – umieść go na drzwiach wejściowych lub w punkcie obsługi z pętlą indukcyjną.



Rysunek 14. Symbol pętli indukcyjnej.

6.3. Rodzaje pętli indukcyjnych

Pętle indukcyjne dzielą się na dwa główne rodzaje: powierzchniowe i stanowiskowe.



Rysunek 15. Rodzaje pętli indukcyjnych.

6.3.1. Pętle indukcyjne powierzchniowe

Zastosowanie:

duże powierzchnie – sale konferencyjne, kinowe, sektor na stadionie.

Zalety:

- bezobsługowe – użytkownik nie musi zgłaszać, że potrzebuje wsparcia;
- niewidoczne;
- ekonomiczne – korzysta z niej wiele osób jednocześnie;
- zintegrowane z nagłośnieniem.

Wymagania:

- zgodność z normą PN EN 60118-4, oznakowanie;
- musi być włączona zawsze, gdy działa nagłośnienie;
- zaleca się okresową kontrolę działania.

Przykład 1. Pętla powierzchniowa w sali wykładowej

> Iwona ma aparaty słuchowe. Jest na spotkaniu w dużej sali. Osoby, które przy niej siedzą, szeleszczą torebkami i kartkami, szurają krzesłami, szepczą. Iwona odbiera w aparatach takie dźwięki jako bardzo głośne. Zakłócają jej słowa mówcy. Dzięki pętli usłyszy mówcę bardzo wyraźnie – jakby stał tuż obok niej. Pętla nie przekazuje jej hałasu z sali.

Schemat działania pętli indukcyjnej powierzchniowej



Rysunek 16. Schemat działania pętli indukcyjnej powierzchniowej.

Rozróżniamy 3 rodzaje pętli powierzchniowych:

1. Obwodowe
   - Zastosowanie: starsze obiekty, w których nie stosowano zbrojonego betonu, nieduże pomieszczenia – o maksymalnej szerokości 7 metrów.
   - Nie mogą sąsiadować z innymi pętlami. Oznacza to, że jeśli pętle są zainstalowane w dwóch położonych obok siebie salach, będą się wzajemnie zakłócały. Pętla jest rozkładana po obwodzie sali.

! Pętle muszą być dobrane zgodnie z zastosowaniem.

2. Macierzowe
   - Zastosowanie: w każdym obiekcie, w nowych budynkach z dużą ilością zbrojeń, w sąsiadujących ze sobą salach.
   - Mogą mieć dowolny rozmiar.

System rozkładania pętli wymaga w każdym przypadku konsultacji z ekspertem, szczególnie, gdy instalujemy pętlę macierzową.

3. Przenośne czyli mobilne (walizkowe)
   - Zastosowanie: tam, gdzie nie ma pętli zainstalowanej na stałe – na przykład na wydarzeniach plenerowych, takich jak koncerty czy pikniki.
   - Gotowy system do samodzielnej instalacji.

! Instalacja jest dość skomplikowana dla kogoś, kto nie zna zasad kalibracji systemu do normy.

Przykład 2. Powierzchniowa pętla przenośna (walizkowa) na wydarzeniu

> Kasia jest mamą Julii, która używa aparatów słuchowych. Wybierają się na koncert podczas imprezy plenerowej Wianki nad Wisłą. Znajdują strefę dostępności oznakowaną piktogramem pętli. Wchodzą do strefy, w której działa pętla indukcyjna, i wspólnie cieszą się koncertem.

6.3.2. Pętle indukcyjne stanowiskowe

Pętle stanowiskowe okienkowe

- Zastosowanie: punkty obsługi klienta, kasy, punkty informacyjne, infokioski, stanowiska wystawiennicze.
- Zaleta: bezobsługowe.

! Kontroluj okresowo działanie pętli. Pamiętaj, by **nie przestawiać mikrofonu i nie wyłączać urządzenia z gniazda zasilania**. To najczęstsze powody usterek.
Mów wprost do mikrofonu, jeżeli masz problemy ze sprawną, skuteczną komunikacją – może to być konieczne w przypadku obsługiwania osoby z głębokim lub umiarkowanym niedosłuchem.

Przykład 3. Pętla stanowiskowa w punkcie informacyjnym

> Tomasz chce załatwić sprawę w urzędzie. Podchodzi do punktu informacyjnego wyposażonego w pętlę. Punkt jest oznaczony symbolem pętli. Tomasz przełącza aparat na program cewki indukcyjnej. Pracownik urzędu siedzi przy stanowisku z mikrofonem. Odpowiada na pytanie Tomasza. Tomasz słucha odpowiedzi i uzyskuje potrzebne informacje. Udaje się do konkretnego wydziału, gdzie załatwia sprawę.



Rysunek 17. Schemat działania pętli indukcyjnej stanowiskowej – okienkowej.

Pętle stanowiskowe przenośne (mobilne)

- Zastosowanie: Należy je traktować jako ekonomiczny kompromis w sytuacji, gdy mamy dużą liczbę stanowisk obsługi, lub wówczas gdy nie można zainstalować pętli na stałe, na przykład na stanowisku z metalowym blatem.

! Nie zaleca się tego rozwiązania. Nie jest efektywne dla osób z głębokim ubytkiem słuchu.

! Rozwiązanie to musi być wyposażone w mikrofon zewnętrzny oraz możliwość zakotwiczenia uniemożliwiającego przypadkowe przesunięcie urządzenia.

! Rozwiązanie powinno funkcjonować w danej lokalizacji z możliwością szybkiego odpięcia i przeniesienia na czas obsługi do innej lokalizacji, następnie powinno wrócić na pierwotne miejsce.

! Oznacz stanowisko piktogramem i informuj mieszkańców o tym, że mogą skorzystać z pętli.

Pętle naszyjne

- Zastosowanie: oprowadzanie po wystawie. Podłącza się je zamiast słuchawek do odbiorników (audioprzewodników).

6.4. Jak zamówić pętlę indukcyjną – wskazówki

6.4.1. Zamówienie pętli indukcyjnej

Bez względu na rodzaj zamawianej pętli wymagaj w zamówieniu takich elementów, jak:

- wzmacniacz (zgodny z PN EN 60118-4) wraz z kartą katalogową;
- układ przewodu nadawczego pętli gwarantujący zgodność systemu z normą;
- pomiar przy pomocy miernika, który ma świadectwo wzorcowania;
- gwarancja na urządzenia: 60 miesięcy (rekomendowane).

Przed odbiorem pętli wymagaj:

- protokołu z pomiaru zgodności systemu z normą – w tym zakłóceń elektromagnetycznych;
- piktogramu do oznakowania stanowiska symbolem pętli indukcyjnej – zgodnie z normą PN EN 60118-4;
- szkolenia z obsługi.

Jeśli zamawiasz pętlę indukcyjną stanowiskową, dodatkowo wymagaj:

- zasilacza,
- mikrofonu.

Jeśli zamawiasz pętlę stanowiskową przenośną, oprócz wymienionych wyżej akcesoriów wymagaj także:

- dodatkowego mikrofonu zewnętrznego,
- słuchawek,
- standardowego gniazda słuchawkowego.

6.4.2. Okresowa kontrola działania

Masz pętlę stanowiskową lub powierzchniową? Sprawdzaj co miesiąc, czy mikrofon jest dobrze ustawiony i czy system jest podłączony do gniazda zasilania. Odłączenie od prądu jest najczęstszym powodem usterki.

Na co zwrócić uwagę przy okresowej kontrolę działania pętli?

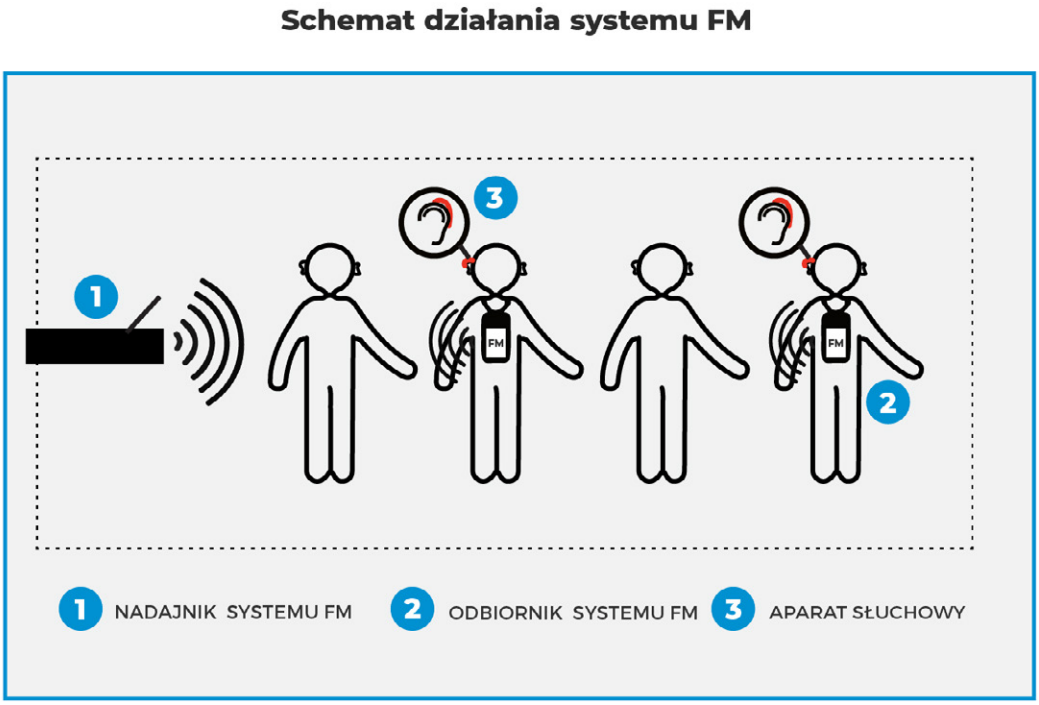
1. Należy dokonać kalibracji pętli do normy PN EN 60118-4 albo zweryfikować, czy jest prawidłowo skalibrowana.

2. Trzeba zadbać, by pomiary zostały wykonane przy pomocy miernika, który ma świadectwo wzorcowania.
3. Należy zapisać wyniki kontroli w protokole.

6.5. Alternatywne rozwiązania

Jeśli ze względów technicznych nie możesz zainstalować pętli indukcyjnej, wybierz rozwiązania alternatywne. Pamiętaj jednak, że wymagają one obsługi i pielęgnacji – ładowania urządzenia czy dezynfekcji słuchawek. Ponadto nie mają ustalonej normy.

Alternatywą dla pętli indukcyjnych są systemy FM. Różnica między nimi polega na tym, że pętla wysyła sygnał bezpośrednio do aparatu słuchowego, a system FM wymaga nadajnika i indywidualnych odbiorników. Użytkownik musi zgłosić wcześniej, że chce z takiego rozwiązania skorzystać. Sprawdź przed użyciem, czy nadajnik i odbiornik są naładowane i czy działają.



Rysunek 18. Schemat działania systemu FM.

System FM z pętlą indukcyjną naszyjną

- Zastosowanie: oprowadzanie z użyciem audioprzewodników. To alternatywa dla pętli powierzchniowej.
- Wymaga nadajnika i odbiornika, które komunikują się radiowo. Nadajnik powinien być noszony lub ustawiony blisko osoby, która mówi tak, żeby jej głos trafiał bezpośrednio do mikrofonu. Do odbiornika podłączona jest pętla indukcyjna naszyjna, która przekazuje sygnał z odbiornika do aparatu słuchowego.

System IR (na podczerwień)

- Zastosowanie: w salach – na przykład salach rozpraw. To alternatywa dla pętli powierzchniowej. Do transmisji dźwięku wykorzystywana jest podczerwień.
  - System jest często stosowany w tłumaczeniach symultanicznych. Nadajnik musi „widzieć" odbiornik. Nawet ubranie może zakłócać przekaz dźwięku.
  - System wykorzystuje się w salach rozpraw wyłączonych z jawności. Zapewnia poufność. Sygnał z systemu IR nie pokonuje przeszkód – na przykład ścian. Sygnał z systemu FM może pokonać przeszkody. System IR jest jednak rozwiązaniem droższym od systemu FM.
- Do odbiornika podłączona jest pętla indukcyjna naszyjna, która przekazuje sygnał z odbiornika do aparatu słuchowego.

Nie masz systemów wspomagających słyszenie albo system chwilowo nie działa?

1. Poinformuj o chwilowym braku usługi.
2. Zapytaj mieszkańca, jak chce się komunikować.
3. Wskaż alternatywę, na przykład pisanie na kartce.
4. Zaproś mieszkańca do dobrze oświetlonego i cichego pokoju – bez pogłosu, hałasów z zewnątrz i bez ludzi.
5. Pamiętaj! Wiele osób słabosłyszących wspomaga się przy komunikacji odczytywaniem mowy z ruchu warg. Podczas rozmowy zwracaj więc twarz ku osobie słabosłyszącej, aby mogła obserwować twoje usta. Mów normalnie, nie za szybko, nie podnoś niepotrzebnie głosu.

6.6. Podsumowanie

1. Określ, jakie miejsca powinny być wyposażone w systemy wspomagające słyszenie.
2. Jeśli robisz zamówienie – sprawdź, czy są w nim zapisane wszystkie ważne parametry.
3. Zaplanuj regularne monitorowanie i sprawdzaj systematycznie działanie systemów wspomagania słuchu.
4. Przy instalacji systemu zadbaj o szkolenie personelu.
5. Poinformuj pracowników, że miejsce jest wyposażone w system wspierający słyszenie, i przypominaj im o tym.
6. Informuj odbiorców o systemach i ich ewentualnych usterkach.

Lista kontrolna

§ **Sprawdź, czy zapewniasz dostępność informacyjno-komunikacyjną zgodnie z UZD i UJM.**

1. Czy mieszkaniec może wybrać sposób komunikacji z Twoim podmiotem?

Poniższe sposoby mogą być stosowane wymiennie.

a. telefon

TAK ☐ NIE ☐

b. adres do korespondencji, adres e-mail

TAK ☐ NIE ☐

c. wiadomości tekstowe, w tym SMS, MMS lub wiadomości wysłane przez komunikatory internetowe

TAK ☐ NIE ☐

d. komunikacja audiowizualna, w tym przez komunikatory internetowe

TAK ☐ NIE ☐

e. faks

TAK ☐ NIE ☐

f. tłumacz języka migowego online

TAK ☐ NIE ☐

2. Czy zapewniasz obsługę w języku migowym?

To obowiązek podmiotów, które są organami administracji publicznej.

TAK ☐ NIE ☐ NIE DOTYCZY ☐

3. Czy masz system wspomagania słuchu do obsługi osób słabosłyszących?

Poniższe środki mogą być stosowane wymiennie. Rekomenduje się pętlę indukcyjną.

a. pętla indukcyjna

TAK ☐ NIE ☐

b. system FM

TAK ☐ NIE ☐

c. system na podczerwień (IR)

TAK ☐ NIE ☐

d. system Bluetooth

TAK ☐ NIE ☐

4. Czy na stronie internetowej podmiotu jest opublikowana informacja o zakresie jego działalności w 3 formach?

a. tekst odczytywalny maszynowo

TAK ☐ NIE ☐

b. PJM

TAK ☐ NIE ☐

c. ETR

TAK ☐ NIE ☐

5. Czy zapewniasz komunikację w formie, którą wskazała we wniosku osoba ze szczególnymi potrzebami?

TAK ☐ NIE ☐

✲ **Sprawdź, czy zapewniasz dostępność informacyjno-komunikacyjną zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla m.st. Urzędu m.st. Warszawy.**

6. Czy dostęp do informacji o zakresie działalności podmiotu znajduje się w widocznym miejscu, w górnej części strony internetowej – na przykład w dziale Dostępność?

TAK ☐ NIE ☐

7. Czy w sytuacji, gdy podmiot ma jedną lub główną stronę internetową, umieszczona na niej informacja o zakresie działalności podmiotu zawiera następujące wskazówki?

a. nazwa podmiotu

TAK ☐ NIE ☐

b. adres podmiotu i wskazówki dojazdu

TAK ☐ NIE ☐

c. numer telefonu, adres e-mail

TAK ☐ NIE ☐

d. informacja, czy mieszkańcy mogą kontaktować się za pomocą SMS

TAK ☐ NIE ☐

e. godziny otwarcia lub przyjęć

TAK ☐ NIE ☐

f. ogólny opis działań

TAK ☐ NIE ☐

g. lista spraw, które można załatwić na miejscu

TAK ☐ NIE ☐

8. **Czy informacja o działalności podmiotu w pliku odczytywanym maszynowo jest napisana prostym językiem?**

TAK ☐ NIE ☐

9. **Czy informacja o działalności podmiotu przygotowana w PJM mówi o dostępie do tłumacza języka migowego lub o braku takiego dostępu?**

TAK ☐ NIE ☐

10. **Czy informacja o działalności podmiotu w ETR zawiera dodatkowo:**

a. zdjęcie siedziby podmiotu
TAK ☐ NIE ☐

b. ilustracje ułatwiające rozumienie tekstu
TAK ☐ NIE ☐

c. informacje o dostępności budynku w postaci piktogramów
TAK ☐ NIE ☐

11. **Czy informacja o działalności podmiotu jest przygotowana i umieszczona w sposób dostępny cyfrowo?**

TAK ☐ NIE ☐

12. **Czy pętla indukcyjna jest okresowo sprawdzana?**

TAK ☐ NIE ☐

7

Pies asystujący

W tej części dowiesz się, jakie uprawnienia ma osoba z psem asystującym oraz jakie są rodzaje psów asystujących. Nauczysz się także, jak zachowywać się wobec osoby z psem asystującym. Znajdziesz tu praktyczne wskazówki, które warto przekazać współpracownikom.

7.1. Użytkownicy i ich uprawnienia

Niektóre osoby z niepełnosprawnością poruszają się w towarzystwie specjalnie wyszkolonego psa asystującego. Pies ułatwia im pokonywanie barier i umożliwia udział w życiu społecznym.

§ Osoba z psem asystującym ma prawo:

- wejść do wszystkich obiektów użyteczności publicznej, w tym budynków administracji publicznej, kultury, oświaty, opieki zdrowotnej, gastronomii, turystyki i sportu, do parków narodowych i rezerwatów, na plażę i kąpielisko;
- korzystać z transportu publicznego.

§ Psa asystującego rozpoznasz po uprzęży z napisem pies asystujący lub pies przewodnik. Osoba z psem asystującym będzie miała przy sobie certyfikat potwierdzający status psa i aktualne zaświadczenie o szczepieniach. Pies asystujący nie musi nosić kagańca i może chodzić bez smyczy.

§ Za szkody wyrządzone przez psa asystującego odpowiada jego właściciel.

§ Takie same prawa, jak osobie z psem asystującym, przysługują trenerowi psa w trakcie szkolenia. Trener – zamiast certyfikatu – ma zaświadczenie wydane przez ośrodek szkoleniowy.



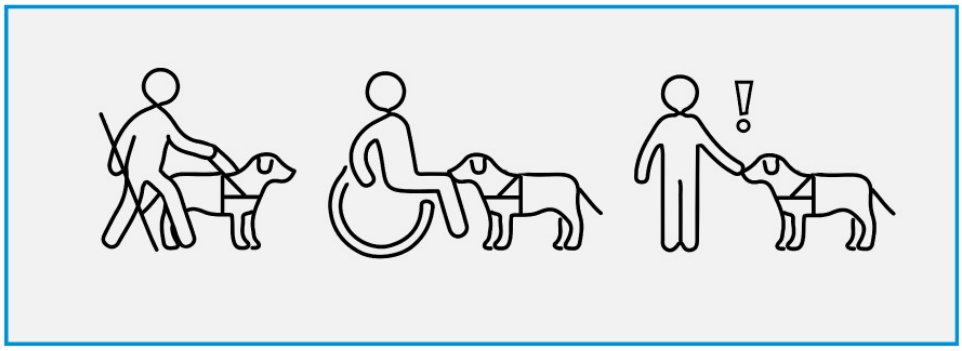
Rysunek 19. Zdjęcie psa asystującego w uprzęży. Źródło: Fundacja Pies Przewodnik.

7.2. Rodzaje psów asystujących

Psy asystujące pełnią różne funkcje:

- **Pies przewodnik osoby niewidomej**
  Pomaga jej poruszać się samodzielnie i bezpiecznie – bez obawy przed przeszkodami.
- **Pies asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową**
  Asystuje na przykład osobie z niepełnosprawnością rąk lub osobie poruszającej się na wózku, specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu, naciskaniu.
- **Pies sygnalizujący osoby niesłyszącej**
  Zwraca uwagę na określone dźwięki, a następnie doprowadza swego właściciela do ich źródła.
- **Pies sygnalizujący atak choroby**
  Wyczuwa nadchodzący atak – na przykład epilepsji, chorób serca, cukrzycy. Ostrzega właściciela lub alarmuje osoby z otoczenia. Potrafi przynieść lek lub dawkę cukru.

Różne rodzaje psów asystujących



Rysunek 20. Psy asystujące osobom z różnymi potrzebami.

Ciekawostka: Na asystentów szkolone są psy różnych ras. Często są to labradory, psy rasy golden retriever, owczarki niemieckie. Na psa asystującego wyszkolony może zostać także pies nierasowy, który ma odpowiedni charakter i przejawia predyspozycje do pomocy ludziom.

7.3. Szkolenie pracowników

Zadbaj o odpowiednie szkolenie pracowników, którzy mogą mieć bezpośredni kontakt z osobami poruszającymi się z psem asystującym – w tym pracowników obsługi i ochrony. Często usługi recepcji czy ochrony są zlecane podmiotom zewnętrznym. Zadbaj o to, aby obowiązek przeszkolenia pracowników tych podmiotów był zawarty w umowach. Najważniejsze informacje możesz także im przekazać w formie ściągawki.

Zwróć uwagę, aby w programie szkolenia znalazły się następujące informacje:

§
- Osoba z psem asystującym ma prawo wejść do każdego miejsca użyteczności publicznej.
- Pies powinien być oznakowany napisem „pies asystujący”, ale nie musi mieć kagańca ani smyczy.
- Pracownik ma prawo poprosić osobę, której pies asystuje, o okazanie certyfikatu oraz świadectwa szczepień, jeśli ma wątpliwości co do statusu psa.
- Osoba z psem asystującym ma prawo poruszać się samodzielnie po placówce.

✲
- Zanim udzielisz pomocy – zapytaj, czy i jak możesz pomóc.
- Jeśli osoba z niepełnosprawnością poprosi pracownika o pomoc w dotarciu do jakiegoś miejsca, pracownik idzie po przeciwnej stronie niż pies. Jeśli wskazuje trasę, nazywa strony „lewa”, „prawa” z perspektywy osoby niewidomej. Wskazując miejsce, można posłużyć się tarczą zegara, na przykład: stanowisko na godzinie trzeciej.
- Pies asystujący jest w pracy. Nie należy go głaskać, zaczepiać, nawiązywać z nim kontaktu wzrokowego ani rozpraszać w inny sposób.
- Jeśli chcemy podać psu wodę, należy o to zapytać osoby, której pies asystuje. To ta osoba powinna mieć ze sobą miskę.

Przykład 1. Wizyta w muzeum

> Jan ze swoim psem przewodnikiem przyszedł do muzeum na wystawę z audiodeskrypcją. Spotkał znajomego. Udali się do muzealnej kawiarni na kawę. Pies grzecznie leży przy krześle. Kelnerka podaje gościom zamówione kawy i ciastka. Pyta Jana, czy przynieść wodę dla psa. Jan wyjmuje z plecaka miskę na wodę. Po chwili pies pije wodę.

Przykład 2. Wizyta u lekarza

> Anna przyszła do lekarza. Porusza się ze swoim psem przewodnikiem. Wchodzi z psem do gabinetu. Wydaje komendę. Pies prowadzi Annę do krzesła, czeka aż właścicielka usiądzie – wtedy kładzie się na miejscu. Lekarz wie, że pies jest w pracy, więc go nie zaczepia.

Przykład 3. Wizyta w urzędzie

> Kamil chce załatwić sprawę w urzędzie. Razem ze swoim psem wchodzi do budynku. Ochroniarz pyta, czy może w czymś pomóc. Kamil mówi, że chce złożyć wniosek. Ochroniarz informuje klienta, że wnioski składa się w pokoju 208 w skrzydle B. Kamil prosi o wskazanie drogi. Ochroniarz chce pomóc, więc idzie razem z Kamilem do pokoju 208. Wie, że powinien iść po przeciwnej stronie niż pies. Na prośbę Kamila podaje wskazówki, jak dojść do celu. Kamil wydaje komendy swojemu psu.

Źródła:

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062, art. 6.1.d)
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych [Dz.U. z 1997 r. Nr 123 poz. 776]
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego [Dz.U. 66 z 2010 r. poz. 399]

7.4. Podsumowanie

1. Pamiętaj, że osoba z psem asystującym ma prawo wejść do wszystkich obiektów użyteczności publicznej.
2. Sprawdź, czy pracownicy obsługi i ochrony przeszli odpowiednie szkolenie oraz czy mają aktualne informacje na temat psów asystujących.
3. Skontroluj, czy w umowach na usługi zewnętrzne (na przykład ochrony) jest zapis o obowiązkowym przeszkoleniu pracowników w zakresie kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z użytkownikami psów asystujących.
4. Upewnij się, że pracownicy obsługi i ochrony potrafią rozpoznać psa asystującego.

8

Wersje alternatywne dokumentów drukowanych

W tej części zapoznasz się z zaleceniami dla druku powiększonego i wydruku w brajlu.

8.1. Wydruk drukiem powiększonym

Druk powiększony to rozwiązanie dla wielu osób słabowidzących, które czytają, używając wzroku. Mogą one korzystać z okularów lub dodatkowych pomocy optycznych – takich jak lupa, szkło powiększające lub monokular.

Rozmiar czcionki może być uzależniony od indywidualnych preferencji użytkownika. Zazwyczaj oznacza wydruk czcionką 16-18 punktów. Nie rekomenduje się druku dokumentów w czcionce powyżej 18 pkt.

Dokument do druku powiększonego możesz przygotować we własnym zakresie w edytorze tekstowym. Pomogą Ci zebrane poniżej wskazówki.

Podstawowe zasady formatowania dla druku powiększonego:

1. Ułóż tekst w jednej kolumnie w polu zadruku.
2. Wyrównaj tekst do lewej.
3. Stosuj czytelną czcionkę – bezszeryfową, bez cieniowania – na przykład: Arial, Helvetica, Verdana, Calibri. Przy opracowywaniu materiałów dla młodszych dzieci zwróć uwagę na poprawność wyglądu znaków diakrytycznych, na przykład czy kropka jest faktycznie kropką a nie kwadratem.

4. Zadbaj o odstępy:
   - Między wierszami zaleca się odstęp 1,2 – 1,25 punktu.
   - Zrezygnuj z wcięć akapitowych. Akapit zaznaczaj odstępem 1,5 punktu.
   - Zachowaj odstęp 1 centymetra między elementami graficznymi (wykresami, tabelami, zdjęciami) a tekstem.
5. Używaj wyraźnych krawędzi tabel, ramek o grubości 1,5-2 punktów.
6. Stosuj zestawienia kolorystyczne tła i tekstu zapewniające wysoką czytelność. Do nagłówków stosuj kolory kontrastowe o 100% nasyceniu: granat, czerwony, zielony.
7. Wyróżniaj ważne informacje:
   - Tytuły i nagłówki zasygnalizuj intensywnym kolorem, pogrubieniem, rozmiarem czcionki większym o 2-4 punkty od czcionki podstawowej.
   - Unikaj podkreślania wyrazów i kursywy. Jeśli stosujesz podkreślenia – linia nie powinna wchodzić w krój czcionki.
   - Kursywę stosuj tylko do pojedynczych wyrazów lub wyrażeń pochodzących z obcego języka.
8. Zrezygnuj z przenoszenia wyrazów. Dzielenie wyrazów utrudnia czytanie.
9. Do numeracji stron i przypisów stosuj ten sam krój, wielkość i kolor czcionki co do tekstu podstawowego.
10. Stosuj piktogramy (uproszczone rysunki, 100% nasycenia koloru). Ułatwiają poruszanie się po tekście.

8.2. Wydruk brajlem

Materiały drukowane brajlem służą osobom niewidomym. Brajl jest systemem pisma punktowego (dotykowego). Jego podstawą jest pionowy prostokąt składający się z sześciu punktów, który mieści się pod opuszkiem palca.

Adaptacja dokumentu jest zadaniem dla specjalisty. Oryginalny tekst jest konwertowany z pliku tekstowego do wybranego edytora brajlowskiego. Następnie przeprowadza się weryfikację formatowania. W profesjonalnych drukarniach materiał jest sprawdzany dwukrotnie: na etapie wydruku próbnego i końcowego.

Zamawiasz druk w brajlu? Pamiętaj:

1. Zanim wydrukujesz materiały brajlem, zapytaj niewidomych odbiorców, czy wolą druk wypukły, czy wersję elektroniczną dokumentu.
2. Uwzględnij, że dokument w brajlu będzie bardziej obszerny niż zwykły wydruk. Jedna strona w Wordzie to około 3-4 strony w brajlu. Jeśli chcesz wiedzieć, ile stron zajmie wydruk brajlem, powiększ rozmiar czcionki do 28 punktów.
3. Zwróć uwagę na ciężar materiałów po wydruku. Papier brajlowski używany do wydruku wypukłego ma dwukrotnie większą gramaturę (160-170 g/m2) w porównaniu z tradycyjnym papierem do ksero (80 g/m2).

4. Materiały po wydrukowaniu są bindowane spiralnie lub zszywane.
5. Dowiedz się, czy drukarnia ma specjalistów, którzy zajmą się adaptacją.
6. Uwzględnij czas na adaptację dokumentu, jego sprawdzenie oraz dostawę.

9

Savoir-vivre w obsłudze mieszkańców

W tej części dowiesz się więcej o zasadach kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami. Poznasz zasady savoir-vivre'u, które pozwolą Ci prawidłowo obsłużyć tę grupę mieszkańców.

9.1. Savoir-vivre wobec osoby ze szczególnymi potrzebami – zasady ogólne

Traktuj osobę ze szczególnymi potrzebami jak każdego innego mieszkańca

Osoba z niepełnosprawnością przychodzi do Ciebie z konkretnego powodu. Chce załatwić swoją sprawę – jak każdy z nas. Wystarczy zapewnić jej taki dostęp do usługi, jakiego potrzebuje.

Zanim udzielisz pomocy, pytaj, czy i jak możesz pomóc

Jeśli widzisz, że osoba ze szczególnymi potrzebami radzi sobie sama – uszanuj to. Nie narzucaj się z pomocą. Nigdy nie zakładaj, że wiesz lepiej. Takie osoby mają indywidualne potrzeby, przekonania i doświadczenia.

Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy

Nawet jeśli ktoś towarzyszy odbiorcy – na przykład tłumacz języka migowego, asystent albo ktoś bliski – zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy. Pamiętaj, że to on korzysta z usług.

Szanuj przestrzeń osobistą

Każdy z nas ma własną strefę komfortu. Zanim dotkniesz osoby z niepełnosprawnością, jej wózka czy białej laski – uprzedź ją o tym lub zapytaj, czy możesz to zrobić. Jeśli chcesz ją poprowadzić – nie ciągnij za rękę, podaj jej swój łokieć.

Zachowaj cierpliwość

Zdarza się, że osoby ze szczególnymi potrzebami mogą potrzebować więcej czasu. Nie spiesz się. Powtarzaj, wyjaśniaj cierpliwie i upewniaj się, że Twój rozmówca wszystko rozumie.

Zwracaj uwagę na to, jak mówisz

Język może wykluczać i dyskryminować. Dobieraj słowa z rozwagą. Nie mów: „kaleka", „inwalida", „upośledzony", „głuchoniemy". Mów „osoba z niepełnosprawnością", a nie „niepełnosprawna". W ten sposób podkreślasz jej podmiotowość.

Dostosuj język do wieku odbiorcy

Jeśli zwracasz się do osoby dorosłej, nie rozmawiaj z nią jak z dzieckiem. Twój przekaz musi być dostosowany do wieku rozmówcy. Nie infantylizuj osób ze szczególnymi potrzebami. Nie podejmuj za nie decyzji.

Ustal formę i zasady komunikacji

Na początku spotkania spytaj osobę ze szczególnymi potrzebami, w jaki sposób chce się komunikować. Ustal zasady: czy będziecie rozmawiać sami bądź na przykład z udziałem tłumacza języka migowego; czy masz pisać na kartce lub w telefonie.

Pamiętaj, że asystent to nie opiekun

Na osoby wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami mów: „asystent", „osoba wspierająca", „osoba towarzysząca", „przewodnik". Unikaj w tym kontekście określenia „opiekun".

9.2. Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Wśród osób z niepełnosprawnością wzroku są osoby:

- niewidome od urodzenia;
- ociemniałe – czyli takie, które straciły wzrok po po 5. roku życia – ta grupa jest liczniejsza;
- osoby słabowidzące – to najliczniejsza grupa.

Fakty z życia osób z niepełnosprawnością wzroku

- Wiele z nich – zwłaszcza osoby słabowidzące – porusza się w przestrzeni publicznej samodzielnie.
- Osoby niewidome poruszają się przy pomocy białej laski lub w towarzystwie psa przewodnika.
- Niektórzy potrzebują stałego wsparcia asystentów.
- Wiele osób z niepełnosprawnością wzroku korzysta z nowoczesnych technologii – komputerów, telefonów.
- Wiele osób z niepełnosprawnością wzroku czyta, pisze i komunikuje się bez znajomości brajla.

- Nie wszyscy znają brajla.
- Osoby słabowidzące czasami używają białych lasek sygnalizujących.

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku

- Przedstaw się, gdy witasz się z osobą niewidomą. Przedstawiaj się, nawet jeśli znasz się z nią dłużej.
- Mów, gdy odchodzisz, podchodzisz, wychodzisz lub wracasz.
- Zwracaj się do osoby niewidomej i patrz w jej kierunku – nawet jeśli towarzyszy jej asystent.
- Jeśli jesteście w grupie, wymień imię osoby niewidomej, do której się zwracasz. W ten sposób będzie wiedziała, że do niej mówisz.
- Używaj śmiało określeń: „do widzenia", „spójrz", „popatrz", „sam pan widzi" czy „oglądała pani ten film?". Osoby niewidome też tak mówią, to dla nich naturalne.
- Proponuj osobom niewidomym odczytanie informacji w formie pisemnej.
- Kiedy wydajesz resztę, odliczaj pieniądze na głos. Dzięki temu osoba niewidoma będzie wiedziała, jakie banknoty dostała.
- Na tych, którzy wspierają osoby niewidome, mów: „asystent", „osoba wspierająca", „osoba towarzysząca", „przewodnik". Unikaj określenia „opiekun" – dorosła osoba niewidoma jest w pełni autonomiczna.
- Wyrażaj się precyzyjnie. Zrezygnuj z określeń typu „tu", „tam", „ona", „on", jeśli obiekt – człowiek, miejsce – o którym mówisz, nie został jasno określony. Jeśli zadasz pytanie „Ona prezentuje się dziś świetnie, prawda?" – osoba niewidoma może nie wiedzieć, kim jest „ona".
- Nie chwytaj osób niewidomych za rękę, laskę, torbę czy plecak bez uprzedzenia.
- Pomagaj dyskretnie. Jeśli zauważysz osobę niewidomą na przystanku i chcesz jej pomóc – powiedz jej, jaki jest numer nadjeżdżającego pojazdu.
- Nie wypytuj, dokąd się wybiera albo jakim autobusem czy tramwajem chce jechać.
- Gdy prowadzisz osobę niewidomą, pamiętaj – to ona trzyma Ciebie za łokieć lub ramię.
- Idź pół kroku przed osobą, którą prowadzisz – zwłaszcza kiedy przechodzicie przez wąskie przejście lub drzwi.
- Gdy prowadzisz osobę niewidomą, uprzedzaj ją o schodach. Powiedz, czy prowadzą w górę, czy w dół.
- Kiedy ostrzegasz przed przeszkodą, mów konkretnie. Osoba niewidoma musi wiedzieć, co ma zrobić: zatrzymać się, pochylić czy cofnąć.
- Nie zmuszaj do korzystania z windy. Osoba niewidoma może wchodzić po schodach, jeździć windą i schodami ruchomymi. Zapytaj, co woli.
- Nie zwracaj uwagi na psa przewodnika. Nie rozpraszaj go. Nie głaszcz. Nie patrz mu w oczy. Możesz zaproponować wodę dla psa.
- Zaproponuj osobie niewidomej lub słabowidzącej, że możesz odczytać dokumenty.

- Zaproponuj, że wyślesz dokumenty w wersji elektronicznej. Osoba niewidoma będzie mogła je przeczytać samodzielnie za pomocą czytnika ekranu.
- Jeśli osoba niewidoma musi się podpisać, zapytaj, w jaki sposób będzie jej najwygodniej to zrobić. Jeśli masz specjalną ramkę do podpisu – zaproponuj ją.

9.3. Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Wśród osób z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszących) wyróżniamy różne grupy:

- Osoby Głuche, które posługują się jedynie polskim językiem migowym (PJM) i słabo znają język polski. Dla tych osób polski jest językiem obcym lub drugim po PJM.
- Osoby Głuche, które posługują się PJM i znają język polski.
- Osoby ogłuchłe, które nauczyły się języka polskiego, zanim utraciły słuch. Te osoby często mówią płynnie po polsku, czytają ze zrozumieniem nawet długie i skomplikowane teksty. Zazwyczaj nie znają PJM albo znają go bardzo słabo.
- Osoby słabosłyszące, które zwykle nie znają języka migowego lub znają go bardzo słabo. Polegają na swoim słuchu – w odbiorze dźwięków pomagają im aparaty słuchowe lub implanty ślimakowe.
- Osoby, które odczytują mowę z ruchu warg. Umiejętność ta nie jest powszechna.

Fakty z życia osób Głuchych

- Dla większości osób Głuchych pierwszym językiem jest język migowy. W Polsce jest to polski język migowy (PJM).
- Osoby Głuche uważają siebie za mniejszość językową, nie za osoby z niepełnosprawnością. Dlatego „Głuchy” piszemy dużą literą, jak nazwę własną.
- Poziom znajomości języka polskiego wśród osób Głuchych jest zróżnicowany.
- Dla osób Głuchych język polski jest językiem obcym. Muszą się go uczyć. W tekstach pisanych popełniają wiele błędów. Okaż zrozumienie. Kiedy rozmawiasz z taką osobą, dopytaj się, czy wszystko rozumie, używaj prostych, znanych słów.

  Pamiętaj, że nieznajomość języka polskiego wynika z faktu, że język polski dla osób Głuchych jest językiem obcym lub drugim. Nie wynika z niedouczenia czy ignorancji.

Savoir-vivre wobec osób niesłyszących

- Dowiedz się, jaki sposób komunikacji odpowiada osobie niesłyszącej. Może to być zwykła rozmowa, pisanie na kartce albo tłumaczenie na język migowy. Obsługuj ją w taki sposób, jaki wybierze.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby niesłyszącej i patrz na nią – nawet jeśli towarzyszy jej tłumacz języka migowego. Pamiętaj, że tłumacz jest tylko pośrednikiem w rozmowie.
- Pamiętaj o tym, aby rozmówca cały czas widział twoje usta: nie odwracaj się i nie zasłaniaj ust.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy z niesłyszącym rozmówcą.

- Stań w cichym, dobrze oświetlonym miejscu – nie pod światło.
- W trakcie rozmowy zadawaj pytania, aby upewnić się, czy rozmówca Cię rozumie.
- Nie krzycz i nie podnoś głosu – chyba że rozmówca poprosi o głośniejszą mowę.
- Mów w naturalnym tempie. Przesadne zwalnianie tempa zniekształca naturalny układ ust i utrudnia zrozumienie wypowiedzi.
- Jeśli chcesz zwrócić uwagę osoby niesłyszącej, dotknij jej ramienia. Taki dotyk jest akceptowany i często stosowany.
- Nie przechodź między osobami, które rozmawiają w języku migowym. W ten sposób przerywasz rozmowę.
- Niektóre osoby niesłyszące mówią niewyraźnie. Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.
- W razie potrzeby korzystaj z telefonu lub kartki papieru, aby napisać informację.
- Kluczowe informacje zapisz wyraźnie na kartce.

9.4. Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Osoby z niepełnosprawnością ruchową to osoby z trwałymi lub czasowymi ograniczeniami mobilności. Mogą to być na przykład osoby:

- poruszające się na wózku,
- poruszające się o kulach,
- z niskorosłością,
- po amputacji.

Fakty z życia osób z niepełnosprawnością ruchową

- Sprzęt używany przez osobę z niepełnosprawnością ruchu zależy od jej potrzeb i możliwości.
- Są różne rodzaje wózków: aktywne, ortopedyczne – potocznie zwane szpitalnymi – elektryczne oraz skutery.
- Z wózków aktywnych korzystają osoby, które mogą napędzać wózek i kierować nim siłą własnych rąk oraz te, które chcą być jak najbardziej samodzielne.
- Z wózków ortopedycznych korzystają często osoby schorowane, z czasowym ograniczeniem mobilności. Te wózki są cięższe, mniej zwrotne i raczej nie nadają się do codziennego, samodzielnego poruszania się. Są także tańsze od wózków aktywnych.
- Z wózków elektrycznych korzystają osoby, które nie są w stanie samodzielnie poruszać się na innych wózkach.
- Osoba z niepełnosprawnością ruchu może także używać na przykład kul, balkonika, protez, ortez.

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością ruchu

- Dla osób poruszających się o kulach stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. Jeśli to możliwe – obsłuż te osoby w pierwszej kolejności.
- Nie dotykaj sprzętu, którego używają osoby z niepełnosprawnością. To ich przestrzeń prywatna.
- Nie kładź niczego na wózku lub kolanach osoby poruszającej się na wózku.
- Nie opieraj się o wózek ani nie wspieraj się o niego podczas wstawania.
- Podczas rozmowy z osobą na wózku lub z osobą z niskorosłością stań w odległości wygodnej dla obu stron.
- Nie kucaj i nie pochylaj się. Jeśli rozmowa ma być dłuższa – usiądź na krześle lub ławce. Ważne jest, aby osoba z niepełnosprawnością ruchu nie musiała wysoko podnosić głowy, aby z Tobą porozmawiać.
- Pytaj, czy i w jaki sposób możesz pomóc.
- Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością i patrz w jej kierunku – nawet jeśli jest z nią asystent lub osoba towarzysząca.
- Nie unikaj podawania ręki osobie, która ma mniej sprawne dłonie. Nawet jeżeli nie może wyprostować palców lub ich zgiąć, po prostu uściśnij rękę.
- Jeśli nie masz pewności, czy osoba może podać rękę – poczekaj, aż wyciągnie dłoń jako pierwsza.
- Traktuj osobę z niepełnosprawnością podmiotowo. Nie mów o niej jak o przedmiocie – na przykład „Czy wózek tutaj wjedzie?”.
- Na osoby wspierające mów: „asystent”, „osoba wspierająca”. Unikaj określenia „opiekun”.

9.5. Osoby w spektrum autyzmu

Spektrum autyzmu jest wariantem neurorozwojowym. Spektrum podkreśla różnorodności funkcjonowania osób autystycznych. Każda osoba w spektrum autyzmu w szczególny dla siebie sposób przetwarza informacje (poznawczo i sensorycznie), wchodzi w interakcje społeczne, rozumie społeczne normy, czy komunikuje się. Spektrum autyzmu może dotyczyć każdego człowieka, bez względu na wiek czy płeć. Autyzm może, jednak nie musi, współistnieć z innymi rodzajami niepełnosprawności.

Fakty o autyzmie

- Autyzm jest obecnie najczęściej występującym zaburzeniem rozwoju u dzieci. Jego objawy ujawniają się we wczesnym dzieciństwie i towarzyszą człowiekowi przez całe życie.
- Autyzm to nie choroba – to całościowe zaburzenie rozwoju.
- Często używane jest określenie spektrum autyzmu ze względu na ogromną różnorodność funkcjonowania osób z autyzmem. Wszystkie zachowują się niestandardowo w niektórych sytuacjach społecznych. Osoby z nasilonymi zaburzeniami autystycznymi muszą korzystać

ze wsparcia osób towarzyszących/bliskich/asystentów przy załatwianiu spraw w urzędach i korzystaniu z usług.

- Zespół Aspergera znajduje się w spektrum autyzmu.

Savoir-vivre wobec osób w spektrum autyzmu

- Zadbaj o spokojne miejsce do rozmowy. Wybierz miejsce przyjazne sensorycznie, najlepiej odosobnione.
- Dla osób z autyzmem stanie i czekanie w kolejce jest bardzo uciążliwe. W obecności innych obcych osób narasta w nich lęk, gdyż nie wiedzą co i kiedy się stanie, a to może prowadzić do zaburzeń zachowania. Jeśli to możliwe – umów się wcześniej na konkretną godzinę lub obsłuż te osoby w pierwszej kolejności.
- Nie zniechęcaj się, gdy osoba z autyzmem nie patrzy w oczy podczas rozmowy. Mimo tego zwracaj się wprost do niej.
- Daj rozmówcy czas na odpowiedź i cierpliwie czekaj, jeśli nie odpowiada od razu na pytania. Ewentualnie powtórz pytanie.
- Zachowuj się w przewidywalny sposób. Uprzedzaj o zmianach i następnych działaniach. Nie zaskakuj.
- Używaj krótkich, jasnych i konkretnych zwrotów. Podawaj przykłady.
- Unikaj abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor.
- Upewnij się, że rozmówca Cię rozumie.
- Mów, co osoba może robić, a nie, czego jej nie wolno. Na przykład zamiast „Nie wchodzić”, powiedz „Poczekaj”.
- Jeżeli masz kontakt z osobą niemówiącą, nie oznacza to, że Cię nie rozumie. Upewnij się czy korzysta ona z alternatywnych sposobów komunikacji. Będziesz wtedy wiedzieć jak prowadzić rozmowę. Możesz także poprosić jej asystenta o wsparcie.
- Pamiętaj, że osoba z autyzmem może czuć się zaniepokojona w nowej sytuacji. Objawem niepokoju i braku poczucia bezpieczeństwa mogą być tak zwane manieryzmy ruchowe – na przykład kołysanie się, machanie rękami, podskakiwanie, uderzanie w powierzchnie, krzyk lub inne dźwięki. Staraj się nie zwracać na nie uwagi. Nie jest to przejaw agresji. Jeżeli jednak manieryzmy będą się nasilać – może to oznaczać, że sytuacja jest zbyt trudna dla osoby w spektrum autyzmu. Zaproponuj wówczas przejście do spokojniejszego miejsca. Możesz również zapytać osobę wspierającą, czy i w jaki sposób pomóc.
- Niektóre osoby z autyzmem mogą przejawiać zbytnią otwartość i bezpośredniość w zadawaniu osobistych pytań i należy wtedy asertywnie odpowiedzieć, że to jest prywatna sprawa urzędnika.
- Poinformuj o zasadach, jakie panują w Twoim urzędzie. W sytuacjach konfliktowych odwołuj się do zasad i regulaminów.

9.6. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna może występować samodzielnie lub z innymi zaburzeniami psychicznymi i fizycznymi.

Wśród osób z niepełnosprawnością intelektualną są:

- osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności, które funkcjonują samodzielnie przy niewielkim wsparciu otoczenia;
- osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, które będą potrzebowały wsparcia asystenta w wielu czynnościach;
- osoby z niepełnosprawnościami sprzężonymi, które będą potrzebowały więcej czasu w trakcie obsługi oraz będą korzystały z różnych usług, na przykład asysty, powiększonego druku.

Fakty z życia osób z niepełnosprawnością intelektualną

- Mają często trudności w procesie uczenia się i zdobywania wiedzy, a także w rozumieniu świata i w funkcjonowaniu społecznym.
- W nowym miejscu mogą poczuć strach lub zagubienie.
- W znanym otoczeniu zazwyczaj dobrze sobie radzą, bo działają zgodnie z utartymi schematami.

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością intelektualną

- Traktuj osobę z niepełnosprawnością intelektualną w sposób odpowiedni do jej wieku. Nie mów do dorosłego jak do dziecka.
- Nie używaj formy „ty” – chyba że wcześniej ustalisz to z rozmówcą.
- Nie używaj zdrobnień.
- Zachowuj się naturalnie. Unikaj pobłażliwego i protekcjonalnego podejścia.
- Pamiętaj o formach grzecznościowych.
- Wykaż cierpliwość. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przyswajają wiedzę i umiejętności.
- Jeśli chcesz pomóc – zapytaj, czy jest taka potrzeba.
- Podpowiadaj, ale nie decyduj. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają prawo decydować o tym, co mogą i chcą robić, a czego nie.
- Nie zabraniaj udziału w jakimś wydarzeniu. Jeśli musisz czegoś zabronić lub odmówić, wyjaśnij dlaczego – na przykład ze względu na bezpieczeństwo czy przepisy prawne. W przeciwnym razie osoba może poczuć się pokrzywdzona i stwierdzić, że ograniczasz ją bez powodu.
- Wyjaśniaj dokładnie zasady, jakie panują w Twoim miejscu pracy.
- Zachowaj takt w kontakcie fizycznym.

- Mów otwarcie i uprzejmie – jeśli poczujesz, że ktoś narusza Twoją strefę prywatną. Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przejawiać zbytnią otwartość i bezpośredniość w kontaktach fizycznych.
- Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej towarzysza. Rolą asystenta jest wspieranie w samodzielności a nie wyręczanie.
- Jeśli nie możesz zrozumieć odpowiedzi, poproś o powtórzenie.
- Mów naturalnie. Postaraj się nawiązać dobry kontakt emocjonalny z rozmówcą – tak, aby poczuł się bezpiecznie.
- Wypowiadaj się jasno, używaj prostych słów.
- Unikaj abstrakcyjnych porównań i złożonej składni. Odwołuj się do sytuacji z życia codziennego.
- Powtarzaj prośbę lub instrukcję. Pytaj, czy wszystko jasne. Upewnij się, że rozmówca wszystko rozumie.
- Nie poprawiaj wypowiedzi rozmówcy.
- Nie kończ zdań za rozmówcę – chyba że będzie to osoba, która słabo się komunikuje, a Twoje słowa będą pomagały jej wyrazić swoją opinię.

9.7. Seniorzy

Savoir-vivre wobec osób starszych

- Zachowaj życzliwość.
- Nie spiesz się.
- Zwracaj się do seniorów per Pani/Pan, a nie bezosobowo.
- Mów wyraźnie i spokojnie.
- Cierpliwie czekaj na odpowiedź.
- Nie wyręczaj.
- Zaoferuj wsparcie przy odczytaniu dokumentów, jeśli widzisz, że senior ma z nimi problemy. Proponuj materiały w druku powiększonym.
- Mów zrozumiałym językiem. Wyjaśniaj trudne słowa.
- Gdy widzisz, że senior ma problem z chodzeniem – na przykład powłóczy nogami, dziwnie się kołysze, ostrożnie stawia kroki – zaproponuj, żeby chwycił Cię pod ramię.