



*Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

**Załącznik 09 do „Wytycznych”. Zalecenia dotyczące przestrzegania zasad równości płci, równego dostępu do informacji publicznej a wynikającego z przesłanek równego traktowania i eliminowania wszelkich form dyskryminacji bezpośredniej i pośredniej**

W niniejszym załączniku zgromadziliśmy zalecenia dotyczące przestrzegania zasad równości i równego dostępu, które są także zawarte w poszczególnych częściach wytycznych. Jednakże ze względu na wagę jak i obligatoryjność tych zaleceń przedstawiamy je zbiorczo.

W czasie całego procesu przygotowania standardów obsługi w urzędach państwowych należy szczególną uwagę zwracać na neutralność języka, kierowanie informacji i formułowanie informacji w języku neutralnym poprzez używanie sformułowań takich, jak osoba/osoby, lub naprzemiennego stosowania form męskich i żeńskich. Stosowanie liczby mnogiej męskoosobowej jest w wielu kontekstach pozorną neutralnością.

Powyższe zalecenia szczególnie należy stosować na kolejnych etapach prac nad przygotowaniem i wdrażaniem standardów obsługi:

**Etap badania**

1. Badania satysfakcji – ankiety kierowane do kobiet i mężczyzn powinny zawierać pytania adresowane do obu płci typu: „Czy Pan/Pani ...”. Jeśli przyjmuje się tę formułę, to oznaczenia „Pan/Pani” powinny być w pełnym brzmieniu, a nie w wersji skrótowej (te dopuszcza się tylko w roboczych arkuszach naliczeń), i dalej konsekwentnie: „Czy czytał Pan/czytała Pani...”  
Cała anketa może być osobno kierowana do kobiet czy mężczyzn, osobno definiowane K/M na poziomie metryczki, a dalej także jako osobne ankiety według płci pytania powinny być formułowane komunikatem bezpośrednim adresowanym według rodzaju:
  - „Jak pani ocenia ...” dla ankiet K
  - „Jak pan ocenia ...” dla ankiet M
2. Agregacja, segregacja i analiza danych (płeć) – dla każdego obszaru badania należy analizować rezultaty z perspektywy kobiet i mężczyzn. Z badań EUROSTAT (2004-2005) wynika, że w niektórych obszarach w powiązaniu z płcią i wiekiem występują różnice w sposobie pozyskiwania informacji, i potrzebach dotyczących obsługi.
3. Krzyżowa analiza danych (wiek) – dla każdego obszaru badania należy analizować rezultaty z perspektywy wieku. Z badań EUROSTAT (2004-2005) wynika, że w niektórych obszarach w powiąza-



*Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

niu z płcią i wiekiem występują różnice w sposobie pozyskiwania informacji i potrzebach dotyczących obsługi. Szczególnie kategoria wieku może być czynnikiem krytycznym a dotyczącym rozumienia instrukcji, rozumienia procesu usługi.

### **Etap tworzenia Kart Usług**

1. Należy zadbać o neutralność i bezpośredniość instrukcji. Zwracanie się bezpośrednio za pomocą wyrażen typu: „*pobierz, sprawdź przed udaniem się do urzędu*” daje lepszy efekt na poziomie zachowań osób postępujących według instrukcji krok po kroku, eliminuje pułapki językowe związane z rodzajem (płcią). Szczególnie na to zalecenie powinny zwrócić uwagę urzędy skarbowe, w których dominuje pojęcie „*podatnik*”, a rzadko lub wcale „*podatniczka*”. Zważywszy, że największą grupę osób samozatrudnionych stanowią kobiety, nierzadko zmuszone sytuacją do założenia działalności gospodarczej, należy uznać ten czynnik za wystarczający do odpowiedniego formułowania instrukcji i zaleceń w Kartach Usług.
2. Dostępność podstawowych instrukcji w językach obcych reprezentowanych przez mniejszości oraz osoby mieszkające i prowadzące działalność na terenie RP. Powyższe zalecenie wynika z dyrektyw i zaleceń KE dotyczących wspierania mobilności, dostępu do informacji, swobody gospodarczej. Na poziomie zarządzania usługami w urzędach pozwala efektywnie/produktywnie zarządzać czasem i zadaniami. W szczególności uwaga dotyczy Wydziałów Spraw Obywatelskich i języków takich jak rosyjski, ukraiński, wietnamski, chiński, niemiecki oraz angielski jako najpowszechniejszy w UE.  
Kolejność wymienionych wynika z liczby spraw zgłaszanych przez klientów, przy czym w zależności od regionu może być różna. Zalecenie dotyczące podstawowych instrukcji w językach obcych dotyczy również urzędów skarbowych, tzw. pierwszych urzędów skarbowych obsługujących duże podmioty, Głównego Urzędu Cł, izb i urzędów celnych. W tych jednostkach stwierdzono najniższą liczbę powszechnie dostępnych i zrozumiałych kart i opisów usług w ogóle, a dokumentacji w językach obcych w szczególności, przy czym należy podkreślić, że pracownicy tych urzędów posiadają kompetencje i doświadczenie posługiwania się językami obcymi nabyte w procesie obsługi podmiotów w obszarze Schengen.
3. Dostępność Kart Usług – perspektywa wieku. Opracowane instrukcje należy analizować pod kątem wieku i możliwości percepcyjnych np. wielkość czcionki. Uwaga dotyczy sytuacji gdy informacja/Karta Usługi - jest udostępniana w formie wydrukowanej (tzw. papierowej). Powszechnie stosowana zasada oszczędności powoduje, że informacje są drukowane w pomniejszeniu. Taka forma jest nieczytelna dla większości osób 45+ co powoduje wykluczenie z dostępu do informacji.



*Projekt „Klient w centrum uwagi administracji” współfinansowany przez Unię Europejską  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Karty Usług w formie elektronicznej powinny dawać możliwość powiększenia czcionki i/ lub być opatrzone instrukcją, jak użytkownicy mogą powiększyć tekst na monitorze.

4. Dostępność Kart Usług - perspektywa osób niepełnosprawnych i osób starszych. Podstawowe instrukcje powinny być dostępne w wersji lektorskiej dla osób niedowidzących i niewidomych. Czas wypełniania formularzy on-line powinien być elastyczny ze względu na ograniczenia manualne (np. powolne pisanie).