

Projekt „Procedury bez barier”

Celem projektu było wsparcie urzędów administracji publicznej w zwiększeniu dostępności usług publicznych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Przebieg projektu



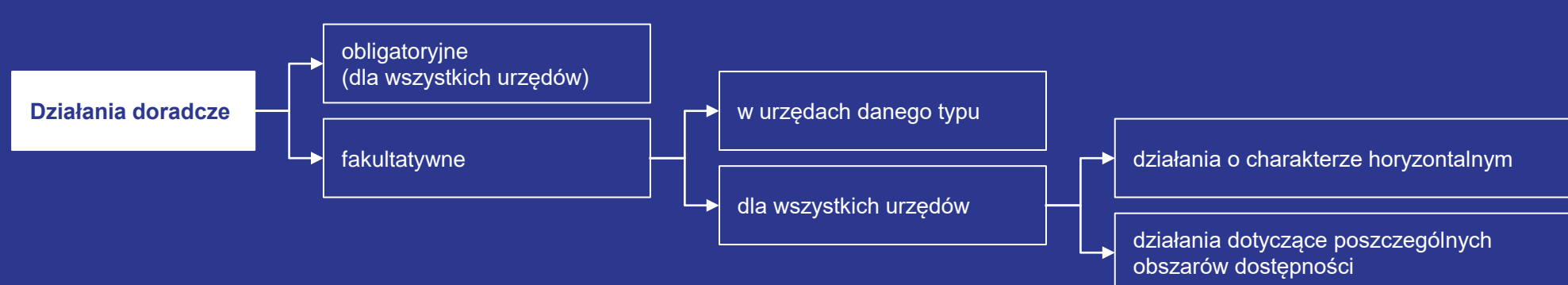
Działania doradcze w liczbach



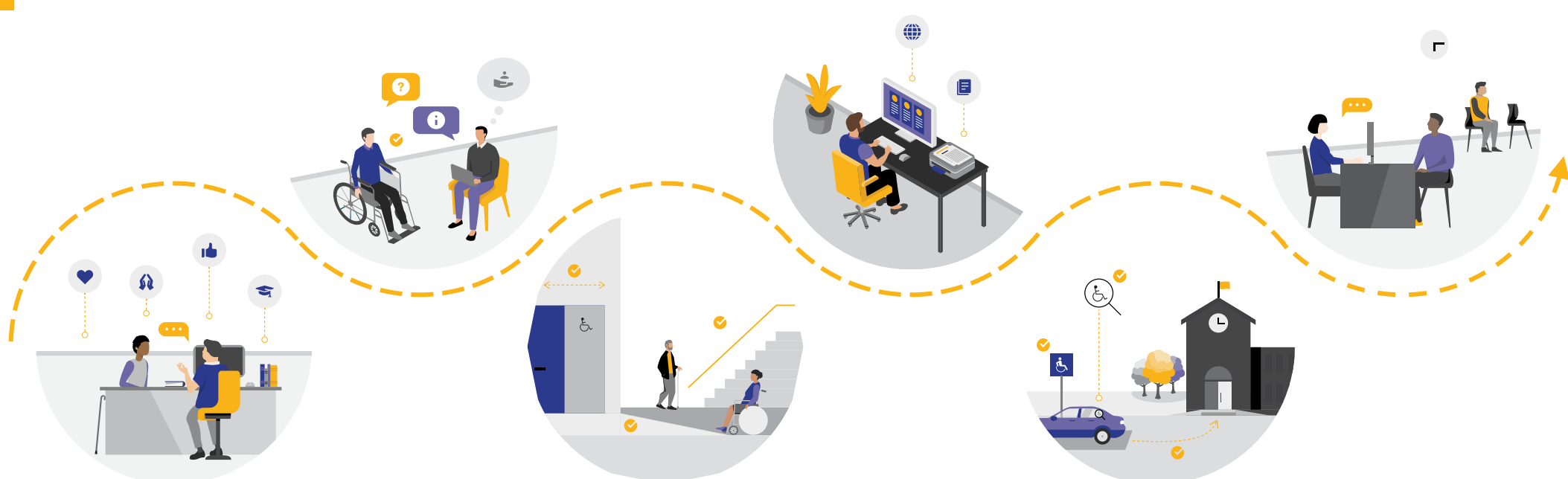
Ważnym elementem była identyfikacja **dobrych praktyk** w urzędach objętych projektem. Znalazły się one w raporcie podsumowującym, były prezentowane również w ramach **wizyt studyjnych** w wybranych urzędach.

Grupy urzędów

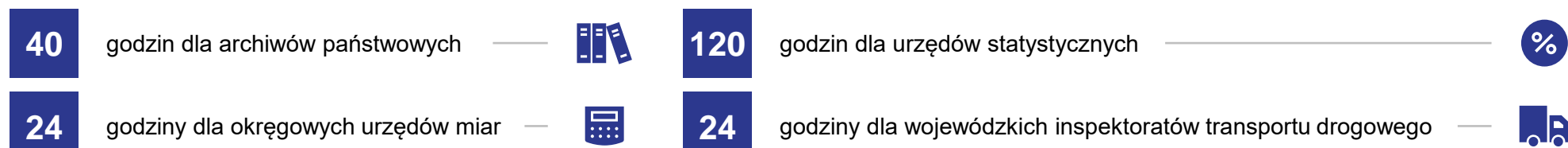
Jednostki Krajowej Administracji Skarbowej • Urzędy wojewódzkie • Archiwa państwowe • Urzędy statystyczne • Okręgowe urzędy miar
Powiatowe inspektoraty nadzoru budowlanego • Ministerstwo Sprawiedliwości • Wojewódzkie inspektoraty transportu drogowego



Zrealizowane działania fakultatywne



Suma godzin specyficznych działań fakultatywnych dla urzędów danego typu



Produkty działań obligatoryjnych

- Zbiór wskazówek dla kierownictwa urzędu oraz koordynatora do spraw dostępności
- Materiał informacyjny nt. głównych zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w urzędzie
- Wskazówki dla pracowników w zakresie zdalnej obsługi klienta z uwzględnieniem dostosowania formy komunikacji do różnych szczególnych potrzeb
- Informacja o urzędzie w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR)
- Procedura zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji w określonej formie, wzór wniosku i informacja dla klienta
- Procedura skargowa w zakresie wniosków o zapewnienie dostępności, wzory wniosków i informacja dla klienta

Rezultaty działań doradczych

Produkty działań doradczych były wdrażane w urzędach w formie decyzji (jeśli była to np. procedura) lub przekazywane pracownikom do wykorzystania przy obsłudze klienta (np. instrukcje, zbiór wskazówek, poradniki).

Kluczowe rekomendacje

Dostępność architektoniczna

- Przeprowadzenie audytu architektonicznego
- Stosowanie odpowiednich oznaczeń elementów wystających ze ścian, powierzchni szklanych w punktach obsługi klienta itp.)
- Likwidacja progów w ciągach komunikacyjnych
- Zakup niezbędnego sprzętu do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Wdrożenie zasad prostego języka – przeszkolenie pracowników i opracowanie wzorów dokumentów w języku prostym
- Umieszczenie na stronie internetowej tekstu o urzędzie w języku ETR skonsultowanego z osobą z niepełnosprawnością intelektualną
- Zakup odpowiedniego sprzętu do komunikacji z osobami głuchymi i wspomagającego osoby z niepełnosprawnością wzroku
- Zapewnienie tłumacza języka migowego
- Przeszkolenie wszystkich pracowników z zasad savoir vivre'u wobec osób ze szczególnymi potrzebami

Dostępność cyfrowa

- Uzupełnienie zakładki „Dostępność” na stronie urzędu o: Deklarację dostępności, Plan działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności, Informację o urzędzie w języku łatwym do czytania i zrozumienia (ETR) i w polskim języku migowym (PJM), informację o procedurze wnioskowania o zapewnienie dostępności i wnioskowania o komunikację w określonej formie
- Przeszkolenie pracowników z zakresu tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo

Pozostałe rekomendacje

- Stworzenie w intranecie bazy wiedzy na temat dostępności dla wszystkich pracowników, zawierającej m.in. stosowane w urzędzie procedury, poradniki, standardy, instrukcje
- Nawiązanie współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami
- Doskonalenie kompetencji kadr poprzez szkolenia z zakresu zwiększania świadomości w zakresie dostępności
- Obowiązki szkolenia nowych pracowników w zakresie dostępności