

ZARZĄDZENIE NR 421/2022
WÓJTA GMINY HAJNÓWKA

z dnia 4 marca 2022 r.

w sprawie Procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Hajnówka

Na podstawie art. 33 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) w związku z art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się:

- 1) Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon, stanowiącą załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia;
- 3) Procedurę obsługi klienta (osoby ze szczególnymi potrzebami), stanowiącą załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia;
- 4) Procedurę zamieszczania informacji w na stronie internetowej, stanowiącą załącznik Nr 4 do niniejszego zarządzenia;
- 5) Procedurę zamieszczania informacji w biuletynie informacji publicznej, stanowiącą załącznik Nr 5 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Gminy Hajnówka do stosowania w codziennej pracy zasad określonych w procedurach.

§ 3. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. dostępności w Urzędzie Gminy Hajnówka.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Hajnówka

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Gminy Hajnówka z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Hajnówka zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Wójta Gminy Hajnówka wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.gmina-hajnowka.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Są to:
 - wysyłanie wniosków o udostępnienie informacji publicznej i uzyskanie odpowiedzi na nie,

- zapytania o formę załatwienia danej sprawy i uzyskanie odpowiedzi na nie.
3. Osoby wyznaczone do obsługi poprzez pocztę elektroniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprównościami to: osoba obsługująca główną pocztę e-mail urzędu oraz odpowiedni pracownicy merytoryczni zgodnie z zakresem tematycznym
 4. Urzędnicy wyznaczeni do obsługi poprzez pocztę elektroniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprównościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZECZ POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprównością:
 - a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.
 - b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.
 - c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi.
 - d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila.
 - e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej.
 - f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.
 - g) W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

- a) Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).
- b) Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.
- c) Zrozumiałe odniesienia do innych treści czy linków.

3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- a) Opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu.
- b) Nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:

- a) Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu.
- b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.
- c) Używaj funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora).
- d) Nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony.
- e) Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową
- f) Należy używać czcionek bezszeryfowych.

5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:

- a) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
- b) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako ”DRUKUJ JAKO PDF”.
- c) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat.
- d) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu

- e) W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Hajnówka obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Hajnówka z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Hajnówka zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia Wójta Gminy Hajnówka wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.gmina-hajnowka.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez kontakt telefoniczny. Należą do nich:
 - umówienie się na spotkanie z Wójtem Gminy Hajnówka, danym pracownikiem urzędu,
 - uzyskanie informacji dotyczącej trybu załatwienia danej sprawy,

- poinformowanie przez urzędnika o zakończeniu załatwienia sprawy i możliwości odbioru dokumentów z nią związanych.
3. Osobami do kontaktu telefonicznego są wszyscy pracownicy merytoryczni. Wykaz numerów telefonów jest zamieszczony na stronie internetowej www.gmina-hajnowka.pl.
 4. Wszyscy pracownicy urzędu mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:

- a) telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale,
- b) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę,
- c) na nieodebrane połączenia należy oddzwonić, w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do odpowiedniej osoby,
- d) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę komórki czy referatu JST,
- e) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy,
- f) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie,
- g) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników,
- h) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold,
- i) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.),
- j) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient,
- k) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość,
- l) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon,

- ł) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie,
- m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę,
- n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta,
- o) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość,

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Hajnówka obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Hajnówka i określa wymagania związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Urząd Gminy Hajnówka zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzania Wójta Gminy Hajnówka wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymagania związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.gmina-hajnowka.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia głównego do budynku Urzędu przy ulicy Aleksego Zina 1.
2. Wejście główne do budynku Urzędu wskazane w ust. 1 posiada podjazd. W budynku brak jest windy.

§ 4. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

1. Osoby z niepełnosprawnością są w pierwszej kolejności obsługiwane w Punkcie Obsługi Klienta w holu głównym na parterze budynku. Następnie jest informowany pracownik merytoryczny, który schodzi do klienta i załatwia sprawę w miejscu specjalnie do tego przeznaczonym (stolik, miejsce siedzące w holu).

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punktach kontaktowych, o których mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:
 - a) Pracownik punktu kontaktowego/obsługi przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy. Jeżeli charakter sprawy wymaga obecności merytorycznego pracownika wówczas zostaje on powiadomiony i schodzi on do osoby ze szczególnymi potrzebami.
 - b) W zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.
4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
 - a) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym o którym mowa w art. 2 pkt 11 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę.

- b) Urząd zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
 - c) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane.
 - d) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękowiających np. pliki z rozszerzeniem doc.)
 - e) Na tablicach informacyjnych umieszczać wszelkie informacje w powiększonej czcionce – bezszeryfowej o numerze 16-18.
 - f) Pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:
- a) Pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp.
 - b) Pracownik merytoryczny pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym.
 - c) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
 - d) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM, sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - e) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.

- f) Świadczenie polskiego języka migowego PJM może być realizowane również przez pracownika Urzędu posługującego się PJM z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się.
 - g) Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.
6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- a) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
 - b) Pracownik merytoryczny w trakcie obsługi Klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
 - c) Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki w punktach obsługi osób niepełnosprawnych Urzędu na stanowisku pracy zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Hajnówka obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji na stronie internetowej Urzędu Gminy Hajnówka.
2. Urząd Gminy Hajnówka zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzania Wójta Gminy Hajnówka wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji na stronie internetowej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.gmina-hajnowka.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ.

1. Rekomendacje dotyczą zarówno sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania strony www.
 - a) Nie należy justować tekstu na stronie, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje).

- b) Należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne).
- c) Powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.
- d) Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer.
- e) Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów.
- f) Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.
- g) W mediach społecznościowych dopuszczalne jest, by w tekstach dodawać zwięzły opis na końcu postu w nawiasach kwadratowych. Można równie dobrze przed tekstem alternatywnym umieścić: hashtag #opisujemy.
- h) Należy też pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom, buttonom lub odsyłaczom obrazkowym. By uniknąć redundancji, czyli nadmiarowości, nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego.
- i) Na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-.
- j) Przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie, użytkownik strony nie powinien przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo.
- k) Rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujące interakcje użytkownika, chyba że animacja ma istotne znaczenie dla funkcjonalności lub przekazywania informacji. Raz wyświetlona strona bez ingerencji użytkownika powinna być przez cały czas czytania statyczna i nieruchoma. Dopuszczalne jest ustawianie czasu animacji tak, by był nie mniejszy niż 6 sekund pomiędzy slajdami,

wolny przepływ zdjęć, ograniczenie teksty na bannerach do 5-10 słów w wyraźnej, dużej, bezszeryfowej czcionce.

- l) Deklarowany język w każdym elemencie strony powinien być jako język polski.
- m) Strona powinna być możliwa do obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła.
- n) Zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi Jasnopis (www.jasnopis.pl, maksymalnie 3600 znaków) i Logios (<http://www.logios.dev>), maksymalnie 3000 znaków).
- o) Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej. Z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę.
- p) Istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:
Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)
Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).
- q) Zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy, np. „Stawiski.pl Placówki oświatowe”.
- r) U góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takich jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty). Rekomendowane jest zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności,



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji na stronie internetowej zgodnie ze Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy Hajnówka.
2. Urząd Gminy Hajnówka zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzania Wójt Gminy Hajnówka wprowadzającego niniejszą procedurę.

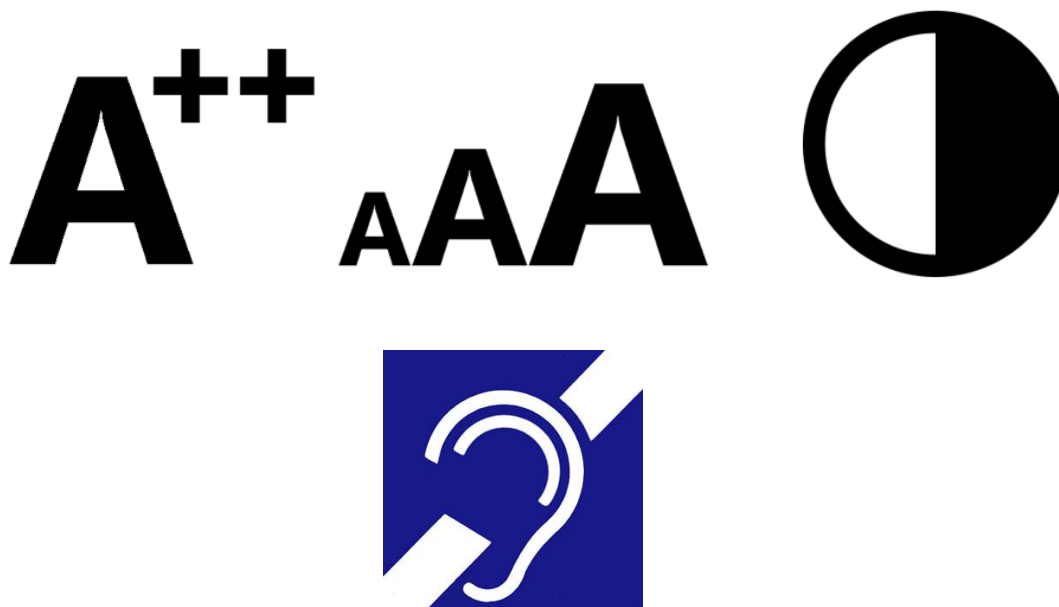
§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie <http://bip.ug.hajnowka.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ.

1. Rekomendacje dotyczą sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w BIP.
 - a) Nie należy justować tekstu w dokumentach, należy wyrównać go do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje).
 - b) Należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe fonty np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać krojów fontów, które mają cyfry nautyczne (cyfry mediewalne).
 - c) Powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem. Wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony.

- d) Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer.
- e) Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów.
- f) Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.
- g) Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej. Z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę.
- h) Istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:
Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)
Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).
- i) W przypadku treści, które mają być dostępne dla osób Głuchych oczekiwanym standardem i zaleceniem jest to, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik jest przekierowany do wyboru filmów z tłumaczem PJM, a nie do następnego tekstu ani formularza zgłoszeniowego. Otwieranie się podstrony z tekstem świadczy o niezrozumieniu kluczowej kwestii – język polski jest dla większości osób Głuchych językiem obcym. Dobrą praktyką byłoby w przypadku Jednostki Samorządu Terytorialnego nagranie i zagnieżdżenie filmu (lub chociaż podanie linku do youtube), gdzie Tłumacz PJM przedstawia najważniejsze kwestie, sposób kontaktu z pracownikiem gminy lub ścieżkę załatwiania spraw związanych z np. pomocą socjalną.
- j) U góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takich jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty). Rekomendujemy zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących oraz głuchych.



§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji w biuletynie informacji publicznej zgodnie ze Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik JST jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością
3. Pracownik zlecający publikację odpowiada za prawidłową treść publikacji, oraz za aktualność treści informacji opublikowanych w BIP. Każda publikowana treść na stronach BIP zawiera informację o osobie, która wytworzyła informację oraz o osobie, która jest odpowiedzialna za treść informacji, a także o osobie, która opublikowała informację.