

Załączniki do Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Warszawa, sierpień 2019 r.

Spis treści

Załącznik nr 1 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM.....	2
1. Obsługa telefoniczna.....	2
2. Obsługa w UKE	3
Załącznik nr 2 Oznaczenia budynków UKE	9
Załącznik nr 3 Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0 A/AA) dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami	10
Załącznik nr 4 Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów	12
1. Język komunikatu	12
2. Kompozycja komunikatu.....	12
3. Niewłaściwe słowa, zwroty i schematy	13
4. Przykłady dobrze i źle napisanych leadów	13
Załącznik nr 5 Karta dostępności dokumentu cyfrowego.....	15
1. WORD	15
2. PDF	19
Załącznik nr 6 wykaz organizacji działających na rzecz osób o szczególnych potrzebach	20
Załącznik nr 7 Wzór analizy możliwości uwzględnienia aspektów społecznych.....	21
Załącznik nr 8 Wykaz szkoleń obowiązkowych	24
Załącznik nr 9 Karta monitoringu dostępności UKE	32

Załącznik nr 1 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM

Z usługi tłumacza PJM/SJM klienci UKE mogą skorzystać na dwa sposoby:

- zdalnie – za pośrednictwem komputera/laptopa/tabletu/telefonu z kamerą i dostępem do internetu; po wejściu na stronę Urzędu i kliknięciu symbolu tłumacza klient automatycznie połączy się z tłumaczem języka migowego, który następnie zadzwoni do UKE i pomoże w załatwieniu sprawy telefonicznie,
- osobiście – w tym przypadku, to pracownik obsługujący klienta inicjuje połączenie z tłumaczem.

Tłumacz języka migowego („tłumacz”) nie pełni roli asystenta osoby Głuchej ani opiekuna. Jego zadaniem jest umożliwienie komunikacji pomiędzy osobą, która nie zna języka migowego a osobą Głuchą. Aby tłumacz mógł wykonywać swoją pracę jak najlepiej, nie może być angażowany do innych czynności poza tłumaczeniem.

Tłumacz nie może opowiadać się po żadnej ze stron, jego zadaniem jest przekazywanie tego, co obie strony chcą sobie powiedzieć.

Niezależnie od tego czy obsługujemy klienta telefonicznie, czy osobiście za pośrednictwem tłumacza PJM/SJM, zawsze zwracamy się do klienta, a nie tłumacza. Unikamy zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć” czy „proszę zapytać”. Rozmawiamy z klientem.

Proces tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym na zasadzie trójstronnej rozmowy/wideorozmowy pomiędzy pracownikiem obsługującym klienta, tłumaczem a osobą Głuchą.

1. Obsługa telefoniczna

W przypadku rozmowy telefonicznej należy pamiętać, że tłumaczenie może nieznacznie wydłużyć czas obsługi. Mogą pojawić się chwile ciszy lub tłumacz dodatkowo będzie domagał się wyjaśnień, aby prawidłowo przekazać informacje.

Starajmy się tworzyć krótkie, proste komunikaty i zwracajmy się zawsze do klienta, np. gdy naszym klientem jest kobieta, a tłumaczem mężczyzna – używajmy sformułowań „proszę Pani”. Na koniec poinformujmy, że osoba, która będzie zajmowała się sprawą, przekaże kontakt bezpośrednio do siebie – to ułatwi dalszą obsługę.

Przy obsłudze telefonicznej:

- zwracaj się bezpośrednio do klienta (w 1 os. l. poj.), np. „Powiedz, czym interesujesz się?”, zamiast przez tłumacza (w 3 os. l. poj.), np. „Zapytaj go, czym interesuje się.”,
- pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji,
- tłumacz przekazuje w języku migowym to co usłyszysz,

- tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony dyskusji mogą zapytać czy zostały dobrze zrozumiane,
- tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc unikajmy jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie,
- uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź,
- pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie,
- staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, technicznych lub specjalistycznych określeń,
- staraj się przekazywać informacje w miarę precyzyjnie, bez dodawania dygresji, zawiłych wyjaśnień, ale również bez nadmiernego upraszczania – tłumacz przekazuje znaczenie, nie słowa,
- unikaj rozmów, które nie są przedmiotem tłumaczenia; tłumacz ma obowiązek tłumaczyć wszystko, co usłyszy lub zobaczy – nie należy prosić go, aby czegoś nie tłumaczył,
- jeśli osoba Głucha nie rozumie Ciebie, nie powtarzaj tego samego – ujmij treść w inny sposób,
- podczas rozmowy, możesz pytać czy informacje, które przekazujesz, są zrozumiałe (byle nie po każdym zdaniu),
- jeśli Ty czegoś nie rozumiesz, sygnalizuj, proś o powtórzenie,
- pokaż otwartość, zainteresowanie, uśmiechnij się – to bardzo ważne, nie tylko w kulturze osób Głuchych,
- na koniec upewnij się czy wszystko jest dla klienta zrozumiałe,
- poinformuj o kontakcie bezpośrednio od osoby zajmującej się sprawą klienta.

2. Obsługa w UKE

Osoby Głuche w UKE (zarówno w Centrali, jak i delegaturach Urzędu) obsługiwane są bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z udogodnienia.

W przypadku obsługi bezpośredniej należy pamiętać o zapewnieniu oświetlenia dla klienta i tłumacza dającego możliwość czytania z ruchu ust oraz dobrej słyszalności dla tłumacza i pracownika UKE. Ustawienie ekranu tabletu lub monitora powinno zapewniać komfortową dla klienta obsługę, niewymagającą od niego zmiany pozycji ciała oraz ograniczać możliwość odbijania się światła sztucznego lub naturalnego.

Warto pamiętać, że niektóre osoby Głuche porozumiewają się językiem mówionym, choć może to być mowa trochę zniekształcona lub niewyraźna – okaż szacunek i cierpliwość. Twój rozmówca stara się bowiem dostosować do Ciebie, używając Twojego sposobu komunikacji. Część osób Głuchych czyta z ruchu warg, dlatego starajmy się mówić wyraźnie, ale w naturalny sposób.

Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem:

Rozmowa z klientem z wykorzystaniem aplikacji tłumacza języka migowego online.

- do połączenia z aplikacją wykorzystaj tablet, komputer lub inne urządzenie z połączeniem z Internetem, kamerką i słuchawkami,
- połącz się z aplikacją,
- przywitaj się z tłumaczem, przedstaw się, powiedz skąd dzwonicz,
- zadбай o odpowiednie ustawienie – najlepiej, jak osoba mówiąca stoi obok tłumacza (lub tabletu),
- zapytaj tłumacza i klienta czy ustawienie tabletu jest właściwe, a więc czy zapewnia dobrą widoczność zarówno dla klienta, jak i tłumacza. Pamiętaj, aby urządzenie było ustawione do klienta i nie wymagało od Niego przyjmowania nienaturalnej pozycji np. stawania na palcach, pochylania czy zwracania się w kierunku urządzenia. Zwróć uwagę, czy oświetlenie sztuczne lub naturalne nie odbija się w ekranie urządzenia.

Uruchomienie aplikacji tłumacza języka migowego online

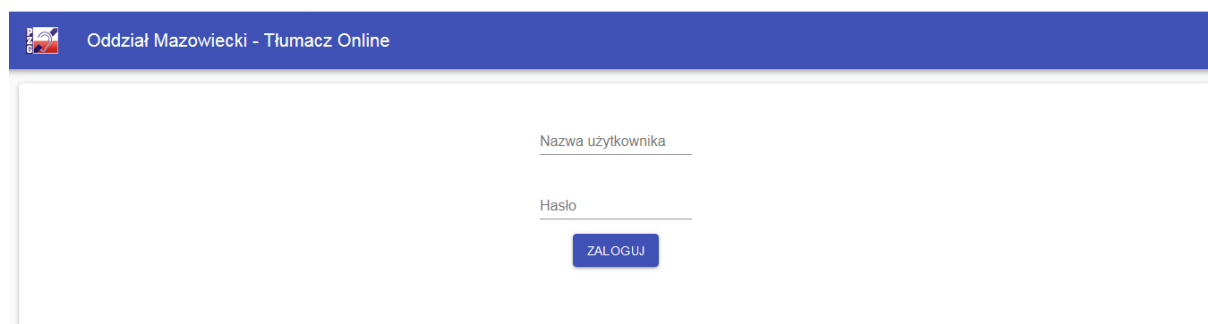
Uruchamiamy tablet/laptop/komputer. Podłączamy słuchawki wraz z mikrofonem. W przypadku tabletu ustawiamy go na pulpicie. Na ekranie głównym klikamy w ikonę internetu.

Wybieramy jedną z przeglądarek internetowych: Chrome; Mozilla FireFox; Opera; Safari (system operacyjny macOS); Internet Explorer Edge (tylko Windows 10), żeby się zalogować, w pasku adresu wpisujemy: <https://pzigomaz.com>.

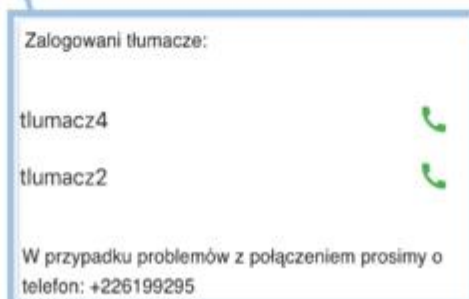
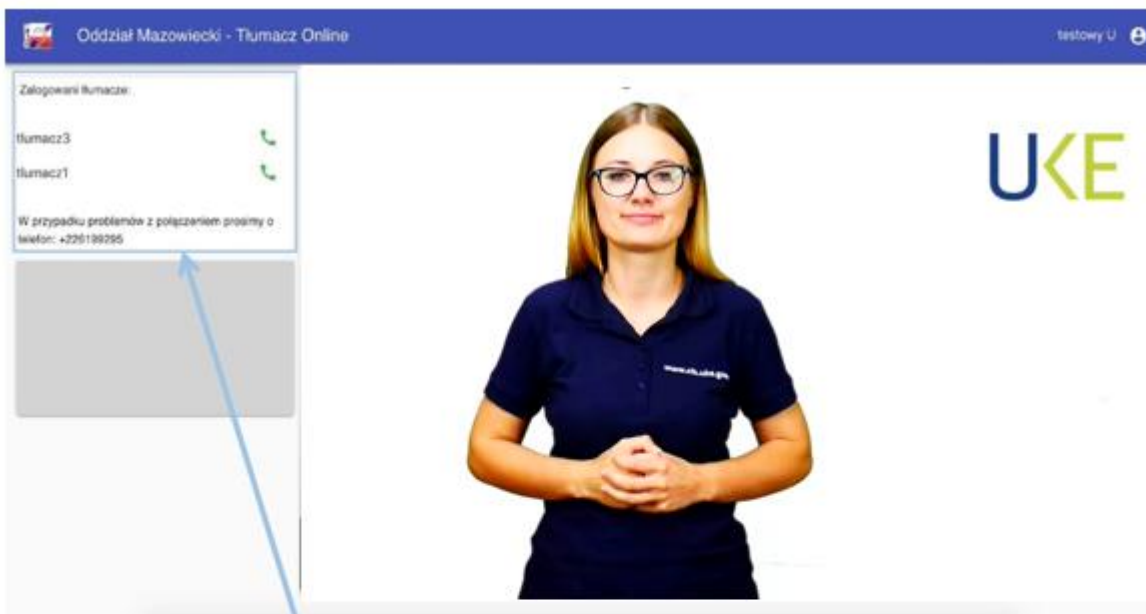
Uwaga: upewnij się, że używasz adresu z protokołem szyfrowanym https://



Po wpisaniu adresu powinno wyświetlić się okno logowania:

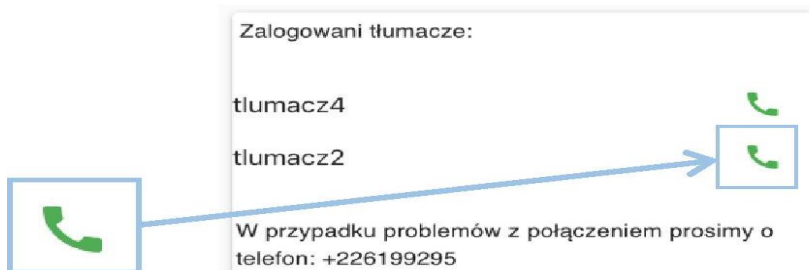
A screenshot of a web application's login page. At the top, there is a blue header bar with a small icon on the left and the text "Oddział Mazowiecki - Tłumacz Online". Below the header is a white rectangular area containing a login form. The form has two input fields: "Nazwa użytkownika" (Username) and "Hasło" (Password). Below these fields is a blue button with the text "ZALOGUJ" (Log In).

Po zalogowaniu ukaże się okno aplikacji:

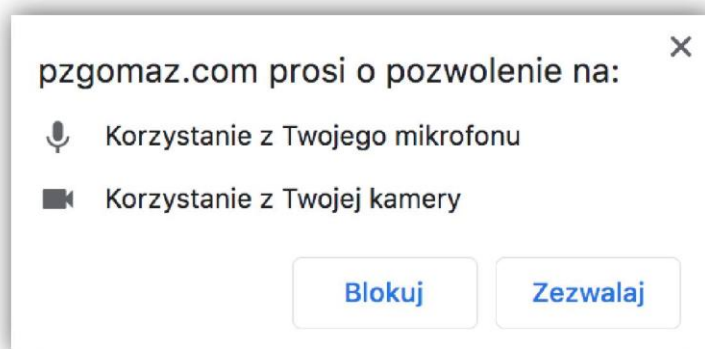


Nawiązywanie połączenia

W celu nawiązania połączenia należy przy wybranym tłumaczu kliknąć na zieloną słuchawkę.

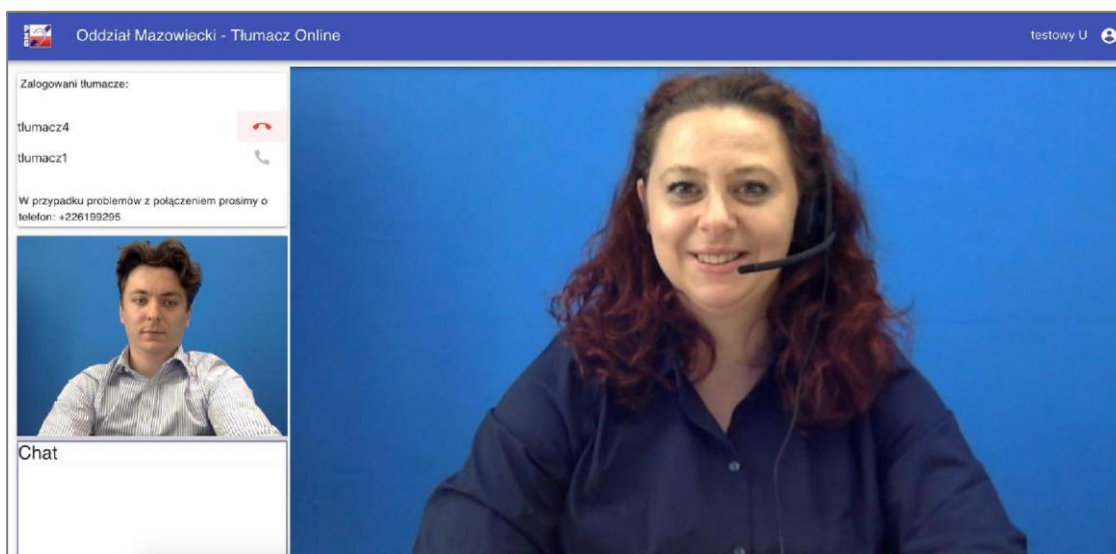


Po naciśnięciu zielonej słuchawki może pojawić się komunikat:



W celu nawiązania połączenia – kliknij „zezwalaj”.

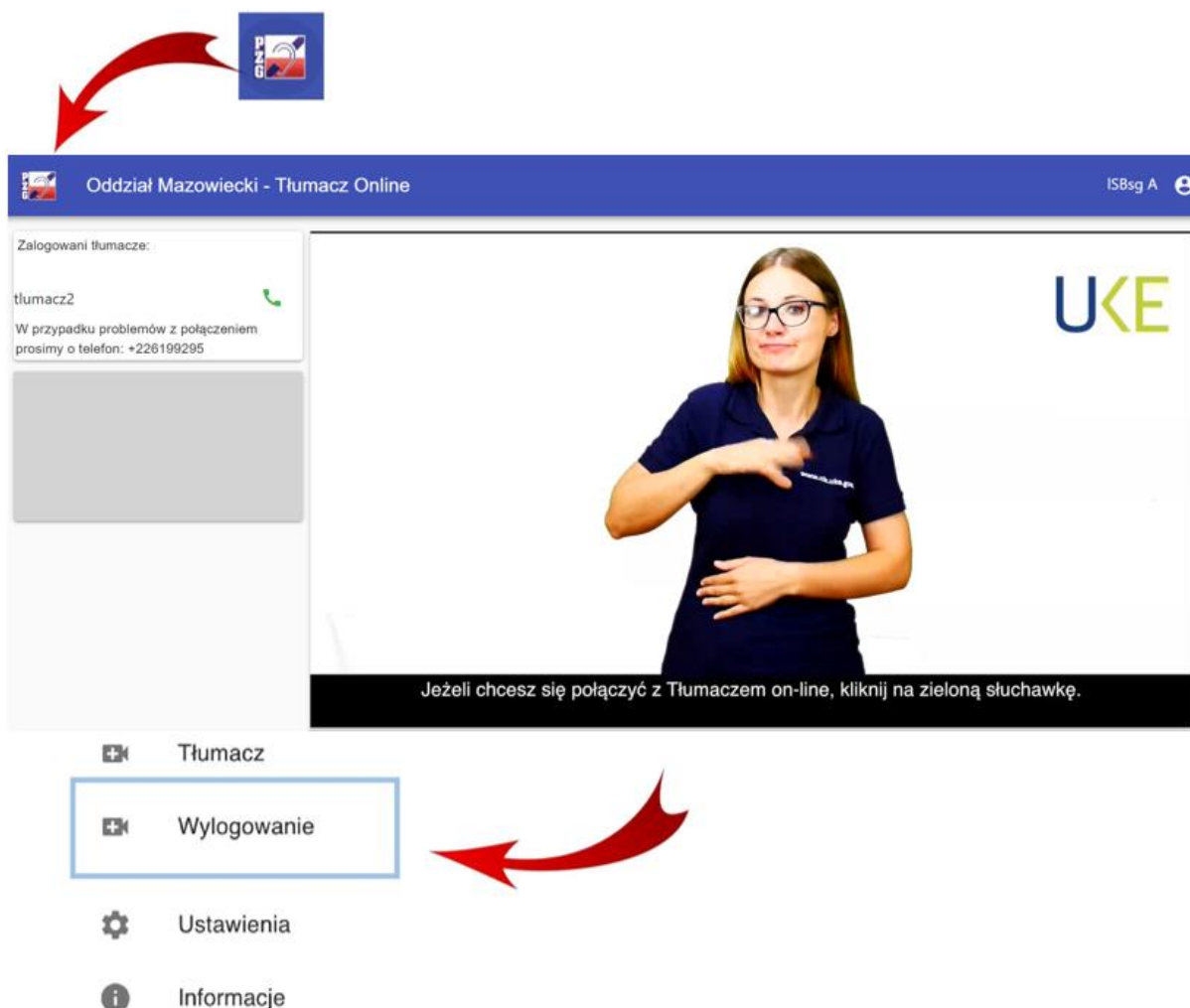
Po odebraniu rozmowy przez tłumacza okno rozmowy wygląda następująco:



Zakończenie rozmowy i wylogowanie się z aplikacji

Aby zakończyć połączenie kliknij na czerwoną słuchawkę.

W celu poprawnego wylogowania się i zamknięcia aplikacji kliknij w lewym górnym rogu:



Jeżeli nie posiadamy dostępu do dedykowanej aplikacji, z tłumaczem, możemy bezpośrednio połączyć się wchodząc na stronę internetową urzędu <http://uke.gov.pl/>, <http://bip.uke.gov.pl/> lub <http://cik.uke.gov.pl/> oraz klikając na ikonę wideo tłumacza



Po kliknięciu w ikonę ukaże się okno aplikacji. W celu nawiązania połączenia należy kliknąć na zieloną słuchawkę przy wybranym tłumaczu.

W celu zakończenia połączenia klikamy na czerwoną słuchawkę.

W przypadku zerwania wideo połączenia należy ponowić próbę kontaktu z tłumaczem.

W przypadku braku możliwości nawiązania połączenia/awarii należy skontaktować się z PZG pod numerem telefonu 22 619 92 95.

Podczas rozmowy w UKE

Oprócz informacji zawartych przy obsłudze telefonicznej klienta dodatkowo:

- utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem, patrz na klienta, a nie na tłumacza,
- jeśli klient nie patrzy na Ciebie, to nie znaczy, że nie zwraca na Ciebie uwagi, po prostu patrzy na tłumacza.

Komunikacja alternatywna

Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- zapisywaniu najważniejszych informacji,
- wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego – litery drukowane),
- układaniu prostych zdań.

Dodatkowe notatki zawierające dane klienta po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane klientowi lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).
















Zasady postępowania, gdy klient potrafi czytać z ruchu warg:

- twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez całą wypowiedź,
- należy unikać sytuacji utrudniających komunikację, takich jak:
 - przechodzenie między rozmawiającymi osobami,
 - zasłanianie ręką lub dokumentami ust podczas mówienia,
 - odwracanie się,
 - obfity zarost na twarzy,
- należy zapewnić odpowiednie oświetlenie w pomieszczeniu,
- należy siadać przodem do źródła światła, tak aby twarz była dobrze widoczna dla klienta,
- twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej.

Załącznik nr 2 Oznaczenia budynków UKE

Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle lub czarnego na białym tle (zgodnie z przyjętym layoutem piktogramów na stronie internetowej Urzędu). Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14 x 14 cm. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

Oznaczenie budynku powinno być zgodne z jego faktycznym przystosowaniem i uwzględniać jedynie piktogramy faktycznie świadczone w budynku udogodnienia.

				
Parking	Pochylnia	Platforma schodowa	BOK/Recepcja	Toaleta
				
Winda	Trasa wolna od przeszkód	Obsługa niesłyszących	Tłumacz PJM/SJM	Pętla indukcyjna
				
Pokój/miejsce dla dziecka	Pies asystujący	Wi-Fi	Przewijak	Obsługa poza kolejnością

Załącznik nr 3 Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0 A/AA) dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
1 – Postrzegalność	1.1 – Alternatywa w postaci tekstu	1.1.1 - Treść nietekstowa	A
		1.2.1 - Tylko audio oraz tylko wideo (nagranie)	A
	1.2 – Dostępność mediów zmiennych w czasie	1.2.2 - Napisy rozszerzone (nagranie)	A
		1.2.3 - Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	A
		1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	AA
		1.3 – Możliwość adaptacji -odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości	1.3.1 - Informacje i relacje
	1.3.2 - Zrozumiała kolejność		A
	1.3.3 - Właściwości zmysłowe		A
	1.4 – Możliwość rozróżnienia - Ułatwienie percepcji treści	1.4.1 - Użycie koloru	A
		1.4.2 - Kontrola odtwarzania dźwięku	A
		1.4.3 - Kontrast (minimalny)	AA
		1.4.4 - Zmiana rozmiaru tekstu	AA
		1.4.5 - Tekst w postaci grafiki	AA
2 – Funkcjonalność	2.1 – Dostępność z klawiatury	2.1.1 - Klawiatura	A
		2.1.2 - Brak pułapki na klawiaturę	A
	2.2 – Wystarczająca ilość czasu	2.2.1 - Możliwość dostosowania czasu	A
		2.2.2 - Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie	A
	2.3 – Ataki padaczki - Migotanie	2.3.1 - Trzy błyski lub wartości poniżej progu	A
	2.4 – Możliwość nawigacji	2.4.1 - Możliwość pominięcia bloków	A
		2.4.2 - Tytuły stron	A
		2.4.3 - Kolejność fokusu	A
		2.4.4 - Cel linku (w kontekście)	A

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
		2.4.5 - Wiele sposobów na zlokalizowanie strony	AA
		2.4.6 - Nagłówki i etykiety	AA
		2.4.7 - Widoczny fokus	AA
3 – Zrozumiałość	3.1 – Możliwość odczytania	3.1.1 - Język strony	A
		3.1.2 - Język części	AA
	3.2 – Przewidywalność	3.2.1 - Po oznaczeniu fokusem	A
		3.2.2 - Podczas wprowadzania danych	A
		3.2.3 - Konsekwentna nawigacja	AA
		3.2.4 - Konsekwentna identyfikacja	AA
	3.3 – Pomoc przy wprowadzaniu informacji	3.3.1 - Identyfikacja błędu	A
		3.3.2 - Etykiety lub instrukcje	A
		3.3.3 - Sugestie korekty błędów	AA
		3.3.4 - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)	AA
4 – Kompatybilność	4.1 – Kompatybilność	4.1.1 - Parsowanie	A
		4.1.2 - Nazwa, rola, wartość	A

Załącznik nr 4 Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów

1. Język komunikatu

Przy tworzeniu komunikatu używamy prostego, zrozumiałego języka, według standardów *prostego języka (plain language)*¹:

- Piszemy **zdania o długości max. 21 słów** (oprócz cytatów z innych źródeł, np. ustaw). Tabloidy stosują zdania średnio do 12 słów, fora i czaty internetowe – 16 słów, dzienniki/tygodniki opinii – 21 słów, pisma specjalistyczne – 23 słowa. Zdania z większą ilością słów mogą być trudno przyswajalne i niezrozumiałe.
- Unikamy zdań wielokrotnie złożonych i stosowania wtrąceń.
- Adnotacje prawne (na podstawie artykułu..., w oparciu o rozporządzenie... itd.) wstawiamy w przypisy dolne. **Nie rozpoczynamy artykułu od cytowania dziennika ustaw.**
- **Musimy założyć, że nasz odbiorca dysponuje mniejszą wiedzą niż my.** Unikamy stosowania (jeśli to możliwe) specjalistycznej terminologii. Słowa trudne wyjaśniamy. Jeśli możemy wyjaśnić pojęcie krótko, w dwóch, trzech słowach, wyjaśniamy je w tekście. Gdy wymagane jest dłuższe wyjaśnienie – zamieszczamy je w przypisie.
- Unikamy stosowania zbyt wielu specjalistycznych skrótów. Jeżeli zastosowanie ich jest konieczne, przy pierwszym użyciu skrótu zawsze podajemy jego rozwinięcie.

2. Kompozycja komunikatu

Komunikat składa się z trzech wyodrębnionych części: tytułu, leadu i treści głównej.

- Tytuł komunikatu powinien być **możliwie krótki** i musi informować o tym, czego tekst dotyczy.
- Lead stanowi syntezę artykułu, ma być podsumowaniem tekstu. Powinien zawierać najważniejszą informację/ konkluzję artykułu. **Max. 300 znaków.**
- **Komunikat główny tworzymy według zasady „odwróconej piramidy”**. Pierwszy akapit musi zawierać najważniejsze informacje: kto, co, gdzie i kiedy. Kolejne akapity mogą zawierać rozwinięcie informacji w hierarchii od ważniejszych do najmniej istotnych (te zamieszczamy na końcu).

¹ *Prosty język (plain language)* to sposób, by tekst był szybko i łatwo zrozumiały już przy pierwszym czytaniu przez użytkowników o różnych poziomach wiedzy. Jest nie tylko zabiegiem mającym zwiększyć atrakcyjność strony www, ale także realizacją Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Konwencja kwalifikuje standard *prostego języka* jako jeden z preferowanych formatów komunikacji.

- Teksty **dzielimy na części i używamy śródtytułów**, co ułatwia odbiór tekstu i podnosi jego przejrzystość.
- Komunikat powinien zmieścić się w objętości 1 strony znormalizowanego maszynopisu. Cały tekst (lead+komunikat) **nie może przekraczać limitu 1800 znaków ze spacjami**.
- Jeżeli materiał jest obszerny (raport, badanie itd.), tworzymy podstawowy komunikat podsumowujący treść, do którego dołączamy resztę materiału jako załącznik.

3. Niewłaściwe słowa, zwroty i schematy

Przy pisaniu komunikatu unikamy stosowania następujących słów, zwrotów i schematów:

- Nie zaczynamy leadu/tekstu od frazy *W dniu...* Tekst dobrze jest rozpocząć zdaniem odnoszącym się bezpośrednio do tematu albo intrygującym pytaniem.
- Nie używamy spójnika „iż” (Urząd Komunikacji Elektronicznej orzekł, iż...).
- Nie używamy słów i sformułowań: niniejszym, mniemac, pragnąc, wzywać, w trosce o..., wychodząc naprzeciw, uprzemnie i wszelkie.
- Nie używamy imiesłowów na początku zdań (np. Prowadząc postępowanie, Prezes UKE..., Zajmując stanowisko, Urząd Komunikacji Elektronicznej...).
- Nie stosujemy imiesłowów przysłówkowych uprzednich (np. „Prezes UKE, orzekłszy o...).
- **Staramy się w ogóle ograniczyć stosowanie imiesłowów** - bardzo często prowadzą do powstawania błędów składniowych i logicznych (*Przekraczając granicę, operator musi nas poinformować o wysokości stawek...*).
- Staramy się zredukować ilość rzeczowników odczasownikowych: np. podjęcie, uchwalenie, przyjęcie na nazwanie czynności podjętych przez Urząd lub jego pracowników. Czyli nie „przyjęcie przez Urząd przepisów” ..., tylko „Przepisy, które przyjął Urząd” itd.
- **Używamy języka spersonalizowanego**. Konkretna czynność musi posiadać konkretny podmiot. A zatem „...nie w Urzędzie przyjęto”, ale „Urząd przyjął”. Nie w „UKE zbadano”, ale „UKE zbadał”, itd. Kiedy tworzymy lżejszy komunikat odnoszący się do bardziej miękkich zagadnień (np. na Facebook), używamy formy *my*. (*Podjęliśmy* zamiast *podjęto*, *zrobiliśmy* zamiast *zrobiono*, *ustaliliśmy* zamiast *ustalono*, *wykonaliliśmy* zamiast *wykonano* itd.).

4. Przykłady dobrze i źle napisanych leadów

Prawidłowo	Nieprawidłowo
Nie każdy wie, że z umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy można zrezygnować w ciągu 14 dni. Nie każdy też wie, jakie sztuczki sprzedażowe stosują niektóre firmy	W dniu 23 lutego br. w Warszawie odbyło się spotkanie konsumenckie poświęcone zasadom bezpiecznego zawierania umów poza lokalem

Prawidłowo	Nieprawidłowo
telekomunikacyjne. O tych oraz innych tematach związanych z prawami konsumenta mówiliśmy podczas spotkania 23 lutego w Warszawie.	dostawców usług telekomunikacyjnych i nieuczciwym praktykom stosowanym przez przedstawicieli handlowych niektórych przedsiębiorstw. Mówiono także o usługach Premium Rate i przedstawiono działalność CIK.
Jak zapobiegać wykluczeniu cyfrowemu wśród mieszkańców miejscowości, w których nie istnieje rozwinięta infrastruktura telekomunikacyjna? Wzięliśmy udział w konferencji „Telekomunikacja 2017”, która odbyła się 10 stycznia w Warszawie.	W dniu 10 stycznia 2017 r. w Warszawie odbyła się z udziałem delegatów UKE konferencja „Telekomunikacja 2017”, podczas której dyskutowano o wykluczeniu cyfrowym wśród mieszkańców miejscowości o niedostatecznie rozwiniętej infrastrukturze telekomunikacyjnej.
Prezes UKE rozpatrzył złożoną 2 grudnia 2016 r. przez Poczta Polską S.A. propozycję zmian cennika usług powszechnych.	Kierując się przepisami art. 57 ust. 2, art. 46 ust. 1 pkt 4 oraz art. 53 ust. 1 oraz art. 22 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, nie stwierdzono podstaw do wniesienia sprzeciwu wobec propozycji zmian w cenniku usług powszechnych Poczty Polskiej S.A., przedstawionej przez operatora wyznaczonego do zatwierdzenia Prezesowi UKE. Niniejszym informujemy, że zmiany wejdą w życie od dnia 1 lutego br.

Powyższych zaleceń trzymamy się również podczas przygotowywania materiałów do komunikacji wewnętrznej oraz odpowiedzi na zapytania prasowe – piszemy prosto i treściwie.

Po ukończeniu tekstu możemy sprawdzić jego przystępność na stronach oceniających stopień przejrzystości tekstu (indeks FOG):

- www.logios.pl,
- www.jasnopis.pl.

Załącznik nr 5 Karta dostępności dokumentu cyfrowego

Karta określa podstawowe parametry dokumentu zapisanego w formacie WORD i PDF pozwalające na potwierdzenie jego dostępności. Każdy dokument powinien zostać oceniony zgodnie z przyjętymi w karcie kryteriami. Szczegółowe zasady dotyczące tworzenia dostępnych dokumentów cyfrowych zamieszczone są w [Intranecie](#).

1. WORD

Wymaganie	Opis	SPEŁNIONY	NIESPEŁNIONY	Uwagi
Czcionka	Bezseryfowa, przyjęta w UKE – CALIBRI min. 11 pkt.			
Blok tekstowy	Brak kursywy dla całych bloków tekstu.			
	Brak justowania.			
Zrozumiały tekst	Prosty, zrozumiały język.			
Wyróżnienia tekstu	Zastosowanie dwóch rodzajów wyróżnienia (np. kolor i podkreślenie).			
Obrazy tekstu	Brak stosowania obrazków i ilustracji, na których został przedstawiony tekst.			
	Warunkowo – w przypadku zastosowania infografik – grafika posiada opis alternatywy uwzględniający obraz i tekst.			
Tytuł dokumentu	Zapisanie właściwego tytułu w metadanych dokumentu (PLIK→TYTUŁ DOKUMENTU).			

Wymaganie	Opis	SPEŁNIONY	NIESPEŁNIONY	Uwagi
Nagłówki (struktura dokumentu)	Dokument posiada właściwie nadaną strukturę: N1 – tytuł dokumentu (Poradnik dla konsumentów); N2 – tytuły rozdziałów (Sposoby zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych); N3 – podrozdziały (Zawarcie umowy przez konsumenta w lokalu dostawcy usług). Strukturę dokumentu możemy sprawdzić wciskając CTRL+F – wstążka Przeglądaj nagłówki w dokumencie.			
Akapity	Długie bloki tekstu podzielone są na spójne i logiczne akapity.			
	Odstępy pomiędzy akapitami, blokami tekstu w całym dokumencie wykonane są z wykorzystaniem opcji Odstępy, Interlinia lub Podział tekstu/strony/sekcji bez użycia ENTER.			
Znaki niedrukowalne	Dokument został sprawdzony przy użyciu funkcji Znaki niedrukowalne.			
Ramki tekstowe	Brak używania ramek tekstu.			
Nagłówek i stopka	Brak hipertączy i linków.			
	W nagłówku i stopce znajdują się jedynie:			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ numeracja stron – programy czytające i tak automatycznie anonsują użytkownikowi o przejściu do nowej strony dokumentu, ▪ dane teleadresowe – pod warunkiem, że zostały powtórzone w części 			

Wymaganie	Opis	SPEŁNIONY	NIESPEŁNIONY	Uwagi
	środkowej (roboczej) dokumentu, np.: na jego końcu,			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nazwa rozdziału, w którym znajduje się obecnie odbiorca – pod warunkiem, że została zapewniona jako nagłówek, 			
	tytuł dokumentu – pod warunkiem, że tytuł został powtórzony jako Tytuł w ustawieniach i jako nagłówek poziomu 1 (H1).			
Przenoszenie wyrazów	Brak podziału wyrazów w całym tekście.			
Inicjały	Brak stosowania inicjałów (wyróżnienie graficzne pierwszej litery paragrafu) w całym tekście			
Listy elementów (punktory i numerowanie)	Listy elementów w dokumencie wykonane przy użyciu funkcji Punktory, Numerowanie, Lista wielopoziomowa oraz Zmniejsz wcięcie, Zwiększ wcięcie .			
Teksty alternatywne dla ilustracji, infografik i zdjęć	Wszystkie elementy graficzne (niepełniące roli ozdobnika) w dokumencie posiadają opis alternatywny.			
WordArt	Brak obiektów typu WordArt w całym dokumencie.			
Animacja tekstów i elementów	Brak animacji tekstów, błyskania, migania, przesuwania etc.			
Nagłówki tabel i wykorzystanie tabel	Komórki nagłówkowe mają przypisaną we właściwościach tabeli funkcję Powtórz jako wiersz nagłówek na początku każdej strony			

Wymaganie	Opis	SPEŁNIONY	NIESPEŁNIONY	Uwagi
	Komórki nagłówkowe są wyróżnione np. poprzez zmianę koloru tła.			
Odpowiedni kontrast pomiędzy tłem a treścią	Wszystkie elementy dokumentu (tekst, grafika i tło) zachowują kontrast o współczynniku minimum 4,5:1.			
	Kontrast wszystkich elementów dokumentu został potwierdzony analizą narzędziem Colour Contrast Analyser			
Hiperłącza/linki	Nazwa linku/hiperłącza wprost odnosi się do treści linków			
	Brak linków typu więcej, tutaj, czytaj więcej			
	Linki i hiperłącza wyróżnione są poprzez zmianę koloru i podkreślenie			
Ustawienia języka dla zwrotów w językach innych niż język główny	Wszystkie wyrazy, sformułowania w języku innym, niż język dokumentu – mają zmieniony język na zgodny z przytoczonym w dokumencie określeniem.			

UWAGA

Dla prawidłowego zapisu dokumentu PDF z formatu WORD należy ustawić opcje eksportu do pliku PDF.

Po otwarciu okna **Opcje** należy zaznaczyć niezbędne opcje pozwalające utworzyć plik PDF z wewnętrzną strukturą znaczników.

Należy zaznaczyć pozycje:

- Właściwości dokumentu – co spowoduje dodanie wpisanego tytułu dokumentu do tzw. znaczników META. Jeśli z różnych powodów (np. brak licencji) nie jest możliwe ustawienie tego tytułu w programie Adobe Acrobat Pro pozostaje zapis dokumentu pod nazwą taką samą lub zbliżoną do tytułu dokumentu.
- Utwórz zakładki przy użyciu – możemy wybrać, czy zakładki mają być utworzone na podstawie nagłówków (Nagłówki), czy na podstawie zakładek utworzonych ręcznie

przez autora dokumentu. Domyślny eksport dokumentu do pliku PDF nie pozwala wybrać dwóch typów zakładek. Przy tym typie eksportu zaleca się wybranie opcji Nagłówki.

- Tagi struktury dla ułatwień dostępu – co spowoduje dodanie znaczników do pliku PDF.

2. PDF

Wymaganie	Opis	SPEŁNIONY	NIESPEŁNIONY	Uwagi
Struktura dokumentu	Dokument posiada prawidłowo nadaną strukturę umożliwiającą nawigację po poszczególnych nagłówkach dokumentu.			
Możliwość odczytania przy pomocy programów asystujących	Treść dokumentu w sposób prawidłowy odtwarzany jest przez program czytający (np. NVDA)			

Załącznik nr 6 wykaz organizacji działających na rzecz osób o szczególnych potrzebach

LP	Nazwa	Kontakt
1.	Polski Związek Głuchych	ul. Białostocka 4, 03-741 Warszawa tel. 22 831 40 71, e-mail: biuro@pzg.org.pl
2.	Polski Związek Niewidomych	ul. Konwiktorska 9, 00-216 Warszawa tel. 22 831 22 71, e-mail: pzn@pzn.org.pl
3.	Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną	ul. Głogowa 2B, 02-639 Warszawa tel. 22 848 82 60, 646 03 14, e-mail: zg@psouu.org.pl
4.	Towarzystwo Pomocy Głuchoniewidomym	ul. Deotymy 41, 01-441 Warszawa tel./faks: 22 635 69 70, e-mail: tpg@tpg.org.pl
5.	Fundacja Widzialni	ul. Warszawska 53, 42-202 Częstochowa tel. 34 325 40 41, e-mail: biuro@widzialni.org
6.	Fundacja Integracja	ul. Andersa 13, 00-159 Warszawa tel. 22 530 65 70, e-mail: integracja@integracja.org
7.	Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego	ul. Wybickiego 3A pokój nr 105, 31-261 Kraków tel. 12 444 73 49, e-mail: biuro@firr.org.pl
8.	Fundacja Fuga Mundi	ul. Hutnicza 20B, 20-218 Lublin tel. 81 534 26 01, e-mail: ffm@ffm.pl
9.	MIGAM „RKPK” sp. z o.o. S.K.A	ul. Raduńska 6, 01-681 Warszawa tel. +48 600 069 128, e-mail: kontakt@migam.org
10.	Fundacja Rodzic w mieście	ul. Modra 92b, 02-661 Warszawa tel. 663 763 952, e-mail: agnieszka.krzyzak@rodzicwmiescie.pl ,
11.	Fundacja Aktywny Senior	ul. Legnicka 65, 54-206 Wrocław tel. 71 359 75 10, kom.: 605 257 600, e-mail: biuro@f-as.pl
12.	Akces Lab Spółdzielnia Socjalna	al. Waszyngtona 41/68, 04-015 Warszawa tel. 22 295 11 34, e-mail: biuro@akceslab.pl
13.	Utilitia Sp. z o.o.	ul. Wybickiego 3A, 31-261 Kraków 1. Michał Dziwisz tel. 663 883 600, e-mail: michal.dziwisz@utilitia.pl 2. Aleksander Waszkielewicz tel. 508 213 322, e-mail: aleksander.waszkielewicz@utilitia.pl
14.	Jacek Zadrozny konsultant ds. dostępności	e-mail: jacek.zadrozny@post.pl

Załącznik nr 7 Wzór analizy możliwości uwzględnienia aspektów społecznych

POGŁĘBIONA ANALIZA UWZGLĘDNIENIA ASPEKTÓW SPOŁECZNYCH

dot. zamówienia publicznego

W oparciu o przepisy ustawy – [Prawo zamówień publicznych](#), zwanej dalej „ustawą Pzp”, oraz *Zalecenia Rady Ministrów w sprawie uwzględniania przez administrację rządową aspektów społecznych w zamówieniach publicznych z dnia 29 marca 2017 r.*, Komisja przetargowa/Komórka wnioskująca* dokonała analizy poniższych instrumentów prawnych:

- 1) klauzula o charakterze bezwzględny – art. 29 ust. 3a ustawy Pzp;
 - 2) klauzule o charakterze dobrowolnym, tzw. „zatrudnieniowe” – art. 29 ust. 4 ustawy Pzp;
 - 3) zamówienia zastrzeżone – art. 22 ust. 2 i 2a ustawy Pzp;
 - 4) kryteria oceny ofert oparte na aspektach społecznych – art. 91 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp;
 - 5) fakultatywne przesłanki wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia – art. 24 ust. 5 pkt 5- 8 ustawy Pzp;
 - 6) wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników – art. 29 ust. 5 i 6 ustawy Pzp;
 - 7) oznakowanie - art. 30a ustawy Pzp.
1. Na podstawie wstępnej analizy, biorąc pod uwagę charakter zamówienia:
 - 1) należy uwzględnić w opisie przedmiotu zamówienia (*zaznaczyć właściwe*):
 - zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy Pzp - czynności, które w trakcie realizacji zamówienia, będą wykonywane przez osoby zatrudnione przez wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę,
 - zgodnie z art. 29 ust. 5 ustawy Pzp - wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników;
 - 2) istnieje możliwość (*zaznaczyć właściwe*):
 - określenia w opisie przedmiotu zamówienia wymagań związanych z realizacją zamówienia, które mogą obejmować aspekty gospodarcze, środowiskowe i społeczne, związane z innowacyjnością lub zatrudnieniem,
 - zastrzeżenia możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego wyłącznie przez zakłady pracy chronionej oraz innych wykonawców, których działalność, lub działalność ich wyodrębnionych organizacyjnie jednostek, które będą realizowały zamówienie, obejmuje społeczną i zawodową integrację osób będących członkami grup społecznie marginalizowanych,
 - określenia kryteriów oceny ofert opartych na aspektach społecznych,

- określenia fakultatywnych przesłanek wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia,
 - określenia oznakowania w opisie przedmiotu zamówienia lub w kryteriach oceny ofert, lub w warunkach realizacji zamówienia.
2. Po dokonaniu pogłębionej analizy komórka wnioskująca uznała, że w zakresie:
- 1) klauzula o charakterze bezwzględny - art. 29 ust. 3a ustawy Pzp:
 - niezasadne jest*** wprowadzenie do opisu przedmiotu zamówienia klauzul o charakterze bezwzględny z uwagi na (wskazać przyczyny).....,
 - należy*** wprowadzić do opisu przedmiotu zamówienia klauzule o charakterze bezwzględny, dlatego też(wskazać zapis/ zakres czynności).....
 - 2) klauzule o charakterze dobrowolnym, tzw. „zatrudnieniowe” – art. 29 ust. 4 ustawy Pzp:
 - niezasadne jest*** wprowadzenie do opisu przedmiotu zamówienia wymagań w zakresie realizacji zamówienia związanych z aspektami (wskazać aspekt/y)..... z uwagi na (wskazać przyczynę/y).....,
 - zasadne jest*** wprowadzenie w opisie przedmiotu zamówienia wymagań w zakresie realizacji zamówienia związanych z innowacyjnością*, zatrudnieniem*, aspektami* (wskazać, innowacyjność, informacje dotyczące zatrudnienia, aspekt/y)..... w związku z tym(wskazać zapis).....
 - 3) zamówienia zastrzeżone – art. 22 ust. 2 i 2a ustawy Pzp:
 - niezasadne jest*** zastrzeżenie możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia przez zakłady pracy chronionej i wykonawców, których **działalność** obejmuje społeczną i zawodową integrację osób z grup społecznie marginalizowanych z uwagi na (wskazać przyczyny).....,
 - zasadne jest*** zastrzeżenie możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia przez zakłady pracy chronionej i wykonawców, których **działalność** obejmuje społeczną i zawodową integrację osób z grup społecznie marginalizowanych(wskazać grupę i wskaźnik %, oraz propozycję zapisu).....
 - 4) kryteria oceny ofert oparte na aspektach społecznych – art. 91 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp:
 - niezasadne jest*** określenie kryteriów oceny ofert opartych na klauzulach społecznych z uwagi na (wskazać przyczyny).....,
 - zasadne jest** określenie kryteriów oceny ofert opartych na klauzulach **społecznych** uwzględniających potrzeby użytkowników*/ związanych z integracją zawodową i społeczną osób*/ dostępnością dla osób z niepełnosprawnościami* obejmujących.....(wskazać, grupę osób/potrzeby użytkowników/propozycję zapisu).....
 - 5) fakultatywne przesłanki wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia – art. 24 ust. 5 pkt 5- 8 ustawy Pzp:
 - niezasadne jest*** wprowadzenie fakultatywnych przesłanek wykluczenia **wykonawcy** z postępowania o udzielenie zamówienia z uwagi na (wskazać przyczyny).....,

- zasadne jest** wprowadzenie fakultatywnych przesłanek wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia:(*wskazać wybrane przesłanki wykluczenia wykonawcy*).....
- 6) wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników – art. 29 ust. 5 i 6 ustawy Pzp:
- niezasadne jest*** wprowadzenie do opisu przedmiotu zamówienia wymagań w **zakresie** dostępności dla osób z niepełnosprawnościami * i/lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników* z uwagi na (*wskazać przyczyny*).....,
 - należy*** wprowadzić do opisu przedmiotu zamówienia wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami* i/lub **projektowania z przeznaczeniem** dla wszystkich użytkowników*, dlatego też(*wskazać zapis/ zakres czynności*).....
- 7) oznakowanie - art. 30a ustawy Pzp:
- niezasadne jest*** określanie w opisie przedmiotu zamówienia* i/lub **kryteriach** oceny ofert* i/lub warunkach realizacji zamówienia* oznakowania z uwagi na (*wskazać przyczynę/y*).....,
 - zasadne jest*** określanie w opisie przedmiotu zamówienia* i/lub kryteriach oceny **ofert*** i/lub warunkach realizacji zamówienia* następującego oznakowania:(*wskazać wybrane oznakowanie*).....

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 8 Wykaz szkoleń obowiązkowych

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
Tworzenie dostępnych dokumentów cyfrowych	<ol style="list-style-type: none"> Microsoft Word: <ul style="list-style-type: none"> tytuł dokumentu, akapity, ramki tekstowe, nagłówki i stopka dokumentu, listy elementów (punktory i numeracja), znaki niedrukowane, teksty alternatywne dla zdjęć/ilustracji, animacja tekstów, nagłówki tabel i wykorzystanie tabel, odpowiedni kontrast pomiędzy tłem a tekstem, zakładki, hiperłącza/linki, ustawienia języka dla zwrotów w językach innych niż język główny, eksport do pliku PDF. Adobe Acrobat Pro: <ul style="list-style-type: none"> ustawianie obszaru roboczego programu pod kątem dostępności, automatyczne sprawdzenie dostępności dokumentu, raport dostępności, przykład reguł dla całkowicie niedostępnego dokumentu PDF, ustawianie tytułu dokumentu, sprawdzenie poprawności języka głównego dokumentu, ustawienia tekstu alternatywnego dla ilustracji/zdjęć, ustawienie znacznika jako Tło, <ul style="list-style-type: none"> zmiana typu znacznika za pomocą: narzędzia Korygowanie kolejności odczytu, panelu Znaczniki, okno Właściwości obiektu, tworzenie znacznika z zaznaczenia. 	Wszyscy pracownicy tworzący dokumenty cyfrowe	Co 3 lata, a w przypadku nowych pracowników – w ramach szkolenia organizowanego dla nowo przyjmowanych pracowników

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
Audyt dokumentów cyfrowych	<p>Jak rozpoznać dostępny dokument PDF:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ główne zasady tworzenia dostępnych dokumentów, ▪ czcionka, ▪ bloki tekstu, ▪ zrozumiały tekst, ▪ wyróżnienie treści, ▪ obrazy tekstu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naczelnicy wydziałów. 2. Osoby odpowiedzialne za zamówienia publiczne w zakresie opracowań cyfrowych (dokumentów, raportów, badań, analiz) opracowywanych na potrzeby klientów zewnętrznych, jak również pracowników UKE. 	Co 3 lata
Redagowanie treści dostępnej strony www	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zrozumiały tekst, ▪ formatowanie tekstu, ▪ użycie nagłówków, ▪ użycie list, ▪ odnośniki, ▪ odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych, ▪ formularze, ▪ kontrast, ▪ wideo, ▪ audio, ▪ dokumenty do pobrania (DOC, PDF). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redaktorzy stron www. 2. Koordynatorzy ds. dostępności. 3. Kierownicy komórek organizacyjnych UKE. 4. Naczelnicy wydziałów. 	Co 3 lata
Tworzenie dostępnych multimediiów	<ol style="list-style-type: none"> 1. Charakterystyka usług dostępnościowych: <ul style="list-style-type: none"> ▪ napisy dialogowe, ▪ napisy dla niesłyszących, ▪ napisy na żywo, ▪ tłumaczenie na język migowy, ▪ transkrypcja, ▪ audiodeskrypcja, ▪ audiotekst, ▪ udźwiękowienie napisów. 2. Napisy dla niesłyszących: 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redaktorzy stron www, 2. Wydział Komunikacji Biura Dyrektora Generalnego. 	Co 3 lata

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ podstawowe zasady tworzenia napisów, ▪ zawartość napisów dla niesłyszących, ▪ zasady dokonywania skrótów, ▪ podział i prezentacja tekstu, ▪ synchronizacja tekstu z obrazem, ▪ oznaczanie wideo z napisami. 		
Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi i oprogramowania dla pracowników	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zasady WCAG 2.0: <ul style="list-style-type: none"> ▪ postrzegalność, ▪ funkcjonalność, ▪ zrozumiałość, ▪ rzetelność. 2. Dobre praktyki w tworzeniu stron www dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami: <ul style="list-style-type: none"> ▪ odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych, ▪ etykiety pól formularzy, ▪ użycie nagłówków, ▪ użycie list, ▪ kontrast, ▪ jednoznaczne tytuły stron, ▪ zasady tworzenia linków, ▪ obsługa serwisu za pomocą klawiatury, ▪ zaznaczenie aktywnych elementów, ▪ kolejność informacji, ▪ bezpośredni dostęp, ▪ dostęp do informacji na różne sposoby, ▪ dodatkowe ułatwienia, ▪ semantyczny kod HTML, ▪ rzetelny kod HTML i CSS, ▪ prawidłowe ukrywanie treści. 3. WCAG w oprogramowaniu użytkowym przeznaczonych do pracy. 4. Oprogramowanie asystujące. 	Osoby odpowiedzialne za zamówienia publiczne związane: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ze stroną www, ▪ z aplikacjami, ▪ z narzędziami i oprogramowaniem dla pracowników UKE. 	Co 3 lata
Rekrutacja i zatrudnienie osób	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metody rekrutacji i selekcji pracowników z niepełnosprawnościami. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych UKE. 	Co 5 lat

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
z niepełnosprawnościami	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ocena możliwości psychofizycznych kandydatów z niepełnosprawnościami w celu ich optymalnego zatrudnienia. 3. Dostosowanie narzędzi rekrutacyjnych do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami. 4. Savoir-vivre w pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności. 5. Promocja zatrudnienia, sposoby i możliwości zwiększenia zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. 6. Możliwości tworzenia zespołów pracowniczych zintegrowanych ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami. 7. Budowanie relacji z osobami z niepełnosprawnościami wolnej od uprzedzeń i obaw. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pracownicy Wydziału Kadr i Rozwoju Biura Administracji. 3. Pracownicy zespołów pracowniczych, w których pracuje lub będzie pracować osoba z niepełnosprawnością; 4. Pracownicy odpowiedzialni za proces adaptacji nowych pracowników z niepełnosprawnością 5. Koordynatorzy ds. dostępności. 	
Aspekty społeczne i dostępność w zamówieniach publicznych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulacje prawne i dokumenty: <ul style="list-style-type: none"> ▪ aspekty społeczne, ▪ klauzule społeczne. 2. Cele stosowania klauzul społecznych: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zasady łączenia/dzielenia zamówień, ▪ tożsamość przedmiotowa zamówienia publicznego. 3. Klauzule społeczne: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zamówienia zastrzeżone: <ul style="list-style-type: none"> – definicja zamówień zastrzeżonych, – wymagania związane z realizacją zamówienia zastrzeżonego, – szczególne regulacje dot. wymagań zatrudnienia na umowę o pracę, ▪ warunki udziału w postępowaniu – ustawy o zakresie stosowania klauzul społecznych: <ul style="list-style-type: none"> – preferowane grupy, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych UKE. 2. Wydział Zamówień Publicznych Biura Administracji. 	Co 5 lat

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<ul style="list-style-type: none"> – zasada równego traktowania, – wykonawcy z krajów innych niż RP, – wykonawcy spoza UE, – podwykonawcy, a spełnienie wymagań dla uzyskania preferencji społecznej, – zabezpieczenie spełnienia wymogów dostępności i użyteczności przedmiotu zamówienia przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego, w tym w szczególności opis warunków odbioru przedmiotu zamówienia, ▪ klauzule społeczne w OPZ: <ul style="list-style-type: none"> – uwzględnienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami jako obowiązek ustawowy, – klauzule społeczne a zasada uczciwej konkurencji, – wybór usytuowania klauzuli OPZ czy Kryterium, – regulacje prawne dotyczące zapewnienia dostępności w zamówieniach publicznych, w tym w szczególności wymagania w zakresie dostępności: <ul style="list-style-type: none"> • ogłoszenia i publikowanych w ogłoszeniu dokumentów, • przedmiotu zamówienia dla osób z niepełnosprawnościami i projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, – rodzaju przedmiotu zamówienia, w których należy 		

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<p>zapewnić dostępność, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • raporty, opracowania, analizy, • oprogramowanie, • multimedia, • strony www i aplikacje, • architektura, w tym prace budowlane, wykończeniowe, aranżacyjne, • stanowiska pracy, w tym zakup mebli biurowych, <ul style="list-style-type: none"> ▪ tworzenie opisu przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wymagań w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników ze szczególnym uwzględnieniem zamówień przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego. <p>4. Kryteria oceny ofert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ miejsce wytworzenia, ▪ zatrudnianie grup marginalizowanych, ▪ sposób wykonywania, ▪ efekty po wykonaniu jako wpływające na społeczny odbiór zamówienia publicznego ▪ umowy, ▪ sankcje za nie stosowanie deklarowanych rozwiązań prospołecznych, ▪ zasady egzekwowania deklarowanych rozwiązań prospołecznych, ▪ rozwiązanie umowy. <p>5. Zalecenia Rady Ministrów w sprawie uwzględniania przez administrację rządową aspektów społecznych w zamówieniach publicznych</p>		

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ obowiązek uwzględniania aspektów społecznych, w tym klauzul społecznych, ▪ wstępna analiza stosowania aspektów społecznych – plan zamówień publicznych, ▪ pogłębiona analiza stosowania aspektów społecznych, ▪ umowa: <ul style="list-style-type: none"> – postanowienia dot. uprawnień kontrolnych, – postanowienia dot. sankcji, – na etapie przygotowania i prowadzenia procedury, – obowiązek edukacji, – gwarancja zapewnia dostępności przedmiotu zamówienia przed jego odbiorem, – audyt przedmiotu zamówienia. 		
Obsługa klienta z niepełnosprawnością	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sposób komunikowania się z osobami niepełnosprawnymi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji, ▪ komunikacja z osobami o różnych rodzajach niepełnosprawności: <ul style="list-style-type: none"> – wzroku, – słuchu, – mowy, – ruchu, – umysłowej, – choroby psychicznej, – choroby neurologicznej, – epilepsji, – inne, np. zaburzenia ze spektrum autyzmu, Zespół Aspergera, ▪ sposoby ułatwienia komunikacji mimo np. braku znajomości języka migowego. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pracownicy realizujący zadania związane z rekrutacją i zatrudnieniem. 2. Pracownicy zajmujący się obsługą klientów w UKE. 3. Pracownicy realizujący warsztaty i zajęcia informacyjno-edukacyjne. 4. Pracownicy recepcji i kancelarii. 	Co 3 lata

Nazwa szkolenia	Minimalny zakres szkolenia	Uczestnicy	Cykl
	<p>2. Obsługa osoby niepełnosprawnościami, będącej klientem Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ standardy obowiązujące w UKE, ▪ rozwiązania organizacyjne w urzędzie, ▪ prawa osoby z niepełnosprawnościami, ▪ nawiązanie kontaktu i rozmowa wstępna, ▪ identyfikacja i weryfikacja charakteru sprawy do załatwienia, ▪ rola stanowisk informacyjnych i recepcyjnych w Urzędzie, ▪ dostosowanie sposobu obsługi do konkretnego klienta z niepełnosprawnościami, ▪ Właściwe zakończenie obsługi osoby niepełnosprawnościami. <p>3. Savoir-vivre wobec klientów z niepełnosprawnościami.</p> <p>4. Niepełnosprawność u osób dorosłych, a niepełnosprawność u dzieci:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obsługa dorosłej osoby z niepełnosprawnościami, ▪ obsługa dorosłego z niepełnosprawnościami będącego wraz z opiekunem, ▪ obsługa osoby dorosłej przychodzącej z dzieckiem/dziećmi z niepełnosprawnościami. <p>5. Asertywność w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami klientem Urzędu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sposób tworzenia komunikatu asertywnego. ▪ rozpoznawanie manipulacji ze strony osoby z niepełnosprawnościami, ▪ sposoby jak poradzić sobie z manipulacją. 		

Załącznik nr 9 Karta monitoringu dostępności UKE

Obszary zaznaczone na czerwono, w przypadku ich niespełnienia – powinny zostać ujęte w planie dostępności w pierwszej kolejności.

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
Planowane prace remontowe/modernizacyjne itp. (w przypadku odpowiedzi twierdzącej - proszę o wskazanie daty).		
Wymagania - proszę wpisać TAK/NIE/UWAGI/NIE DOTYCZY		
OTOCZENIE PRZED BUDYNKIEM		
Na przejściach dla pieszych prowadzących do budynku zastosowano:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ sygnalizację świetlną, ▪ sygnalizację dźwiękową, ▪ rampy krawężnikowe. 		
Na granicy pomiędzy chodnikiem a jezdnią jest zmiana faktury nawierzchni.		
Wyznaczone są miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami.		
Nawierzchnia w obrębie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami jest równa i zapewnia dojście do budynku.		
Miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnościami znajdują się blisko wejścia do budynku.		
WEJŚCIE DO BUDYNKU		
Przynajmniej jedno z wejść zapewnia dostęp do budynku osobie z niepełnosprawnościami (np. brak różnicy poziomów/podjazd/winda/platforma/ podnośnik).		
Dojście do budynku jest równe, gładkie i ma szerokość min. 180 cm.		
Minimalna szerokość pochylni to 120 cm, max. długość pojedynczego biegu nie przekracza 900 cm, pochylnia posiada krawężniki o wysokości min. 7 cm.		
Początek i koniec biegu pochylni jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru oraz zmiany w fakturze.		
Przy wejściu do budynku znajdują się oznaczenia o zmiennej fakturze w podłożu (np. kafelki, maty z wyżłobieniami).		
Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną.		
Schody wyposażone są w poręcze, również po stronie ściany.		

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
Poręcze przy schodach, przed ich początkiem i na końcu są przedłużone o 30 cm.		
W przypadku stosowania bramek dostępu – zapewniona jest przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu z możliwością otwarcia (bez tzw. kołowrotka) o szerokości przejścia min. 90 cm.		
Schody oznaczone są kontrastowo (kontrast barwny powinien być na krawędzi pierwszego i ostatniego stopnia).		
Drzwi wejściowe mają w świetle ościeżnicy minimum: szerokość 90 cm i wysokość 200 cm; (max. wysokość progu to 2 cm).		
Drzwi wejściowe otwierają się automatycznie.		
Szklane drzwi wejściowe są oznaczone kontrastowo, tzn. zawierają elementy kolorystyczne naklejone na szyby.		
CIĄGI KOMUNIKACYJNE W BUDYNKU – RECEPCJA/PUNKT INFORMACYJNY/BOK UKE		
W budynku znajduje się recepcja/punkt informacyjny/BOK.		
Recepcja/punkt informacyjny/ BOK jest zlokalizowany w pobliżu wejścia.		
Recepcja/punkt informacyjny/BOK są wyróżnione przez elementy architektury, różne materiały i wizualny kontrast.		
Dojście do recepcji/punktu informacyjnego/BOK jest oznaczone zmienną fakturą w podłodze.		
Lada recepcji/punktu informacyjnego/BOK na odcinku przynajmniej 90 cm jest obniżona do wysokości max. 80 cm.		
Osoba w recepcji/informacji/BOK jest widoczna.		
Recepcja/punkt informacyjny/BOK/sala konferencyjna są wyposażone w stanowiskową pętlę indukcyjną.		
W recepcji/punkcie informacyjnym/BOK zastosowano bezpośredni lub zdalny dostęp do tłumacza języka migowego.		
W bliskiej okolicy recepcji/punktu informacyjnego lub BOK UKE został umiejscowiony „kącik malucha” (np. stolik z krzeselkami).		
CIĄGI KOMUNIKACYJNE W BUDYNKU – ANALOGICZNA OCENA KAŻDEJ KONDYGNACJI (PARTER, POSZCZEGÓLNE PIĘTRA)		
Korytarze mają szerokość min. 120 cm (nie dotyczy przewężeń do min. 90 cm na maksymalnej długości 50 cm).		
Korytarze przed toaletami dla osób z niepełnosprawnościami zapewniają przestrzeń manewrową o wymiarach 150 cm x 150 cm.		
W ramach jednej kondygnacji budynku brak zmian poziomów (szczególnie pojedynczych stopni).		
Minimalna szerokość biegu schodów to 120 cm.		

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
Schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm wyposażone są w poręcze.		
Początek i koniec biegu schodów jest wyróżniony przy pomocy kontrastowego koloru.		
Schody oznaczone są za pomocą zmiennej faktury (kafelki z wypukłościami, maty z wypukłościami).		
Schody wyposażone są w poręcze.		
Schody w budynku można ominąć windą/platformą/podnośnikiem.		
Stosowane materiały wykończeniowe nawierzchni podłóg, schodów mają właściwości antypoślizgowe.		
Meble (stoliki, krzesła, elementy wiszące itp.) nie utrudniają poruszania się po korytarzach i nie zawężają wymaganej szerokości korytarza (120 cm).		
Pomieszczenia są zaaranżowane w sposób przewidywalny/uporządkowany, z odpowiednio wydzielonymi kolorystycznie ciągami komunikacyjnymi.		
Drzwi wewnętrzne, mają co najmniej szerokość 90 cm i wysokość 200 cm w świetle ościeżnicy.		
Framugi drzwi oraz drzwi są w kolorze kontrastowym do koloru ściany, w której się znajdują.		
Skrzydła drzwiowe, wykonane z przezroczystych tafli, są oznakowane w widoczny sposób.		
Klamki można obsługiwać jedną ręką, nie wymagają mocnego ściskania i chwytania.		
Drzwi w budynkach nie mają progów.		
Dywany, wykładziny podłogowe są na stałe przymocowane do podłoża.		
Brzeg elementów wiszących, których dolna krawędź znajduje się poniżej 220 cm (np. gabloty), nie znajdują się dalej niż 10 cm od płaszczyzny ściany.		
Oświetlenie sztuczne pomieszczeń równomiernie oświetla całą ich powierzchnię.		
Wszystkie włączniki światła, klimatyzacji, czytniki kart lub inne urządzenia sterujące są umieszczone na wysokości 80-120 cm.		

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
Wszystkie stanowiska obsługujące klientów są dostępne dla osób m.in. poruszających się na wózkach inwalidzkich. Błat stanowiska przynajmniej na odcinku o szerokości 90 cm, znajduje się nie wyżej niż 90 cm od posadzki, optymalna wysokość to 70-80 cm. Pod blatem zapewniona jest przestrzeń umożliwiającą podjechanie pod blat przodem wózka. Jeżeli przy blacie możliwe jest wypełnianie dokumentów, przestrzeń pod blatem powinna zostać zapewniona obligatoryjnie. Przestrzeń pod blatem na głębokości min. 30 cm wynosi min. 67 cm.		
Na każdej kondygnacji, na której przebywają klienci lub pracownicy z niepełnosprawnością znajduje się toaleta przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych.		
Toaleta posiada powierzchnię manewrową o minimalnych wymiarach 150 cm x 150 cm oraz 90 cm wolnej przestrzeni przynajmniej z jednej strony miski ustępowej.		
Toaleta wyposażona jest:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ uchwyty po obu stronach toalety i umywalki, ▪ umywalkę niskosyfonową, ▪ baterię umywalkową automatyczną lub z przedłużonym uchwytem. 		
Toaleta wyposażona jest w instalację alarmową.		
Jedna toaleta wyposażona jest w przewijak dla dzieci. Przewijak nie powinien być zlokalizowany jedynie w toalecie damskiej, preferowana jest toaleta dla osób z niepełnosprawnościami.		
CIAĞI KOMUNIKACYJNE W BUDYNKU – WINDA		
Budynek jest wyposażony w windę.		
Odległość pomiędzy drzwiami przystankowymi dźwigu osobowego, a przeciwległą ścianą lub inną przegrodą nie jest mniejsza niż 160 cm.		
Co najmniej jeden z dźwigów jest przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami.		
Winda zawiera zewnętrzny panel sterujący na wysokości 80 cm – 120 cm od posadzki.		
Winda dysponuje sygnalizacją:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ świetlną przyjazdu windy (wskazując, która winda przyjechała, w którą zmierza stronę oraz informację o nr piętra, na którym się aktualnie zatrzymała), ▪ dźwiękową, która informuje o zamykaniu i otwieraniu drzwi, 		

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
<ul style="list-style-type: none"> dźwiękową przyjazdu windy (wskazując, która winda przyjechała, w którą zmierza stronę oraz informację o nr piętra, na którym się aktualnie zatrzymała). 		
Wewnętrzny panel sterujący jest umieszczony na wysokości 80-120 cm w odległości nie mniejszej niż 50 cm od narożnika kabiny.		
Panel sterujący jest wyposażony w dodatkowe oznakowania dla osób niewidomych oraz informację głosową mówiącą, na którym piętrze winda się zatrzymała.		
W kabinie windy powyżej panelu sterującego lub nad drzwiami windy umieszczony jest wyświetlacz pokazujący numer piętra, na którym znajduje się winda.		
Przycisk kondygnacji „zero” jest dodatkowo wyróżniony kolorystycznie i dotykowo.		
Drzwi windy:		
<ul style="list-style-type: none"> otwierają się i zamykają automatycznie, 		
<ul style="list-style-type: none"> wyposażone są w system zatrzymujący ich zamykanie jeżeli jakikolwiek przedmiot /osoba przeszkodzi w ich zamknięciu. 		
<ul style="list-style-type: none"> mają szerokość minimum 90 cm. 		
Winda ma szerokość minimum 110 cm i długość 140 cm.		
Winda jest wyposażona w poręcze po obu stronach kabiny.		
Na ścianie windy przeciwnej do drzwi wejściowych umieszczone jest lustro.		
DOSTĘP DO INFORMACJI (W TYM BEZPIECZEŃSTWO – SYSTEM POWIADAMIANIA ALARMOWEGO, DROGA EWAKUACYJNA)		
Informacje umieszczone na stronie internetowej zgodne są ze standardem dostępności WCAG 2.0 na poziomie AA.		
Na poszczególnych kondygnacjach umieszczone są czytelne informacje o numerze piętra widoczne zarówno dla osób poruszających się po budynku schodami jak i windą.		
Informacje umieszczone na panelach elektronicznych, gablotach, tabliczkach itp. znajdujące się w przestrzeni budynku są czytelne (duża i bezszeryfowa czcionka).		
Informacje umieszczone w przestrzeni budynku są widoczne zarówno w pozycji stojącej jak i siedzącej.		
Miejsce umieszczenia informacji jest tak zlokalizowane, aby unikać odbicia światła dziennego jak i sztucznego.		

Budynek	Centrala UKE	Delegatura
W przestrzeni budynku zastosowane zostały piktogramy z podstawowymi funkcjami obiektu i kierunkami dotarcia do najważniejszych pomieszczeń.		
Czcionka i piktogramy kontrastują z tłem.		
Dostępne są informacje pisemne – wyświetlacze/wideotekst/prezentacje.		
Brzeg tablic informacyjnych wiszących, których dolna krawędź znajduje się poniżej 220 cm (np. gabloty), nie odstaje od płaszczyzny ściany więcej niż 10 cm.		
W budynku zastosowano bezpośredni lub zdalny dostęp do tłumacza języka migowego.		
Budynek wyposażony jest w urządzenie niezbędne do obsługi wideotłumacza (min. wymogi: urządzenie z dostępem do Internetu wyposażone w kamerkę, głośnik i mikrofon – np. tablet lub laptop).		
Miejsce, gdzie dostępny jest wideotłumacz jest oznaczone znakiem graficznym.		
Warunki techniczne dla zdalnego tłumaczenia na język migowy są odpowiednie (np. sprzęt jest skonfigurowany, łącze internetowe zapewnia płynność obrazu, kamera przekazuje obraz wystarczającej jakości). Dla zapewnienia jakości usługi – zalecane jest symetryczne łącze o przepustowości min. 2 Mb/s.		
Pracownicy umieją zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze) i obsłużyć klienta za pośrednictwem tłumacza.		
W budynku są pomieszczenia wyposażone w urządzenia wspomagające słuch (np. pętle indukcyjne) Jakże są to pomieszczenia?		
W budynku zastosowano oznaczenia dróg ewakuacji za pomocą pisma Braille'a lub system wypukłych znaków.		
Istnieje czytelna informacja wizualna o drogach ewakuacji w postaci piktogramów.		
W budynku znajduje się dźwiękowy system powiadamiania alarmowego.		
W budynku znajduje się świetlny system powiadamiania alarmowego.		

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Biuro Dyrektora Generalnego

T: +48 22 53 49 270

F: +48 22 53 49 290

sekretariat.bdg@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl