



Załączniki do Polityki dostępności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

| | |
|---|----|
| Załącznik nr 1 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM | 3 |
| 1. Obsługa telefoniczna | 4 |
| 2. Obsługa w UKE..... | 5 |
| Załącznik nr 2 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem-przewodnikiem posługującym się SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych) | 12 |
| Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem | 12 |
| W trakcie rozmowy z klientem | 13 |
| Załącznik nr 3 Skrypt obsługi klienta z niepełnosprawnością wzroku..... | 16 |
| Załącznik nr 4 Skrypt obsługi klienta słabosłyszącego | 18 |
| PRZENOŚNA PĘTLA INDUKCYJNA..... | 18 |
| RECEPCYJNA PĘTLA INDUKCYJNA | 21 |
| POWIERZCHNIOWA PĘTLA INDUKCYJNA..... | 22 |
| Załącznik nr 5 Oznaczenia budynków UKE | 24 |
| Załącznik nr 6 Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, na poziomie A/AA) dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami..... | 25 |
| Załącznik nr 7 Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów | 28 |
| 1. Język komunikatu | 28 |
| 2. Kompozycja komunikatu | 28 |
| 3. Niewłaściwe słowa, zwroty i schematy | 29 |
| 4. Przykłady dobrze i źle napisanych leadów | 30 |
| Załącznik nr 8 Karta dostępności dokumentu cyfrowego | 32 |
| 1. WORD | 32 |
| 2. PDF..... | 37 |
| Załącznik nr 9 Wykaz organizacji działających na rzecz osób o szczególnych potrzebach ... | 38 |
| Załącznik nr 10 Wzór analizy możliwości uwzględnienia aspektów społecznych..... | 40 |
| Załącznik nr 11 Wykaz szkoleń obowiązkowych | 43 |
| Załącznik nr 12 Karta monitoringu dostępności UKE | 49 |
| Załącznik nr 13 Wnioski o zapewnienie dostępności | 57 |

| | |
|--|----|
| Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej..... | 57 |
| Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej UKE | 61 |
| Załącznik nr 14 Koordynatorzy do spraw dostępności..... | 65 |
| Załącznik nr 15 Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami | 66 |
| Wstęp..... | 66 |
| 1. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością intelektualną | 67 |
| 2. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością wzroku | 68 |
| 3. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością słuchu | 70 |
| 4. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu | 71 |
| 5. Indywidualny plan ewakuacji | 75 |
| 6. Listy kontrolne dla asystentów | 79 |

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.

Obie możliwości obsługi Głuchego klienta dotyczą zarówno Centrali UKE, jak również wszystkich zamiejscowych jednostkach organizacyjnych UKE (dalej „delegatury UKE”). Tłumaczenie odbywa się w czasie rzeczywistym. UKE nie wymaga od klientów wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z usługi.

Informacje dotyczące świadczenia przez UKE usługi tłumacza SJM/PJM oraz innych środków komunikowania się wskazanych w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się, w tym nowych rozwiązaniach lub usługach świadczonych przez Urząd, udostępniane są organizacjom działającym na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Tłumacz języka migowego (dalej „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 potrzebował 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 usłyszy,
- 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 przekazu 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 zgłaszania 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,
- zadbaj 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. stawiania 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>.

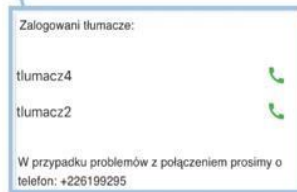
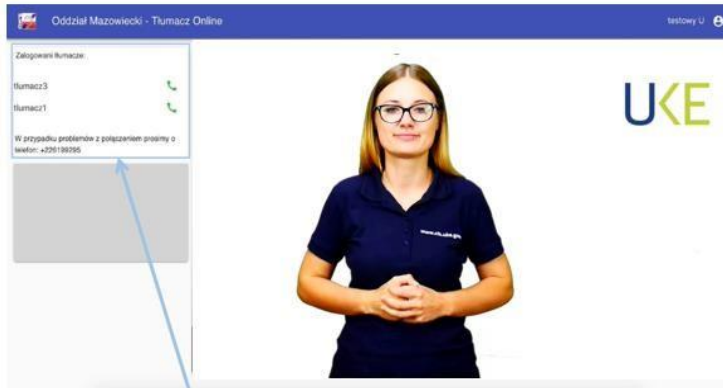
Uwaga: upewnij się, że używasz adresu z protokołem szyfrowanym https://



Po wpisaniu adresu powinno wyświetlić się okno logowania:

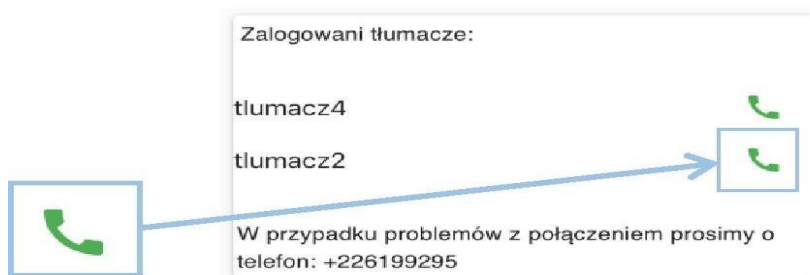
A screenshot of a web application login page. The page has a blue header with the text "Oddział Mazowiecki - Tłumacz Online" and a small logo. Below the header is a white login form with two input fields: "Nazwa użytkownika" and "Hasło". Below the "Hasło" field is a blue button labeled "ZALOGUJ".

Po zalogowaniu ukaze się okno aplikacji:

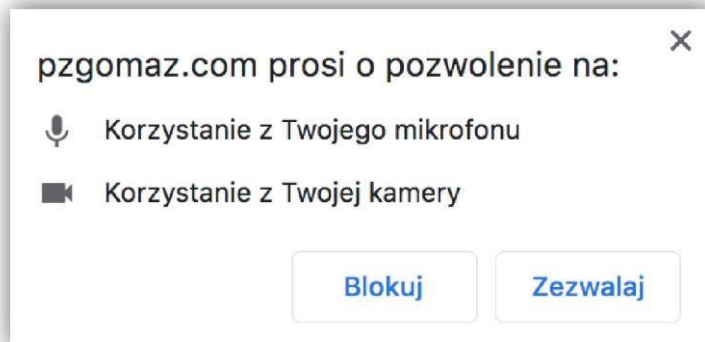


Nawiązywanie połączenia

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

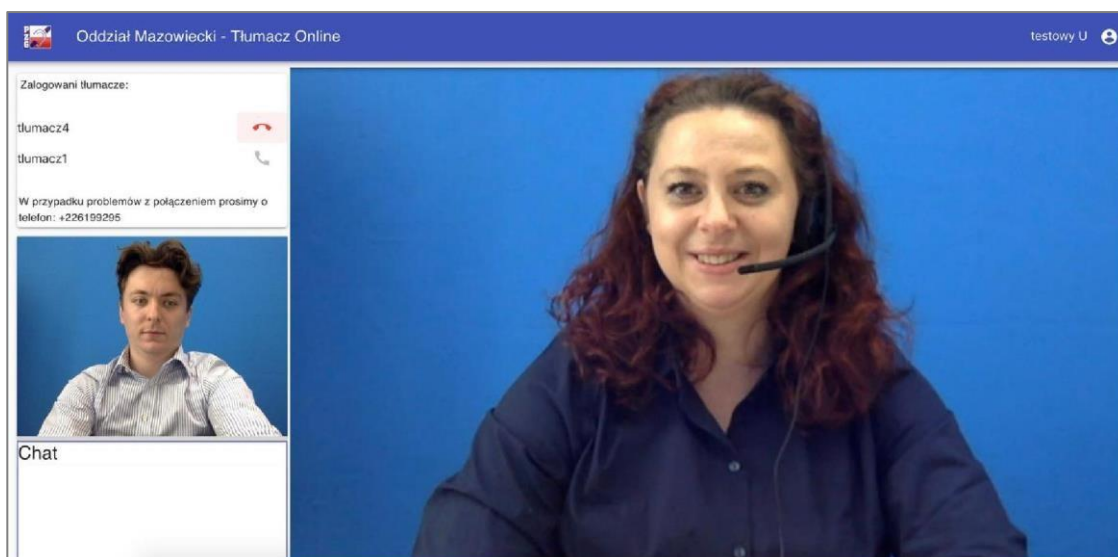


Po naciśnięciu zielonej słuchawki może pojawić się komunikat:



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:

Oddział Mazowiecki - Tłumacz Online

Zalogowani tłumacze:

tłumacz2

W przypadku problemów z połączeniem prosimy o telefon: +226199295

Jeżeli chcesz się połączyć z Tłumaczem on-line, kliknij na zieloną słuchawkę.

- Tłumacz
- Wylogowanie
- Ustawienia
- Informacje

Jeżeli nie posiadamy dostępu do dedykowanego linku 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 ukaze 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 połączenia wideo należy ponowić próbę kontaktu z tłumaczem.

W przypadku braku możliwości nawiązania połączenia lub awarii należy skontaktować się z Polskim Związkiem Głuchych pod numerem telefonu 22 619 92 95.

Dodatkowego wsparcia przy obsłudze osób Głuchych w Centrali UKE (w przypadku braku usługi) mogą udzielić:

- Magdalena Dydyszko – tel. 668 470 945 (zaawansowana znajomość PJM)
- Maciej Wielechowski – tel. 22 5349501 (podstawowa znajomość PJM)
- Magdalena Michoń-Kraszewska – tel. 22 5349222 (podstawowa znajomość PJM)

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 cały czas trwania wypowiedzi,
- 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 z za pleców osoby mówiącej.

Załącznik nr 2

Skrypt obsługi klienta z tłumaczem-przewodnikiem posługującym się SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych)

Z usługi tłumacza-przewodnika posługującego się Systemem Komunikacji Osób Głuchoniewidomych (dalej „SKOGN”) klienci mogą skorzystać w siedzibie Centrali UKE zgłaszając taką potrzebę co najmniej na 3 dni robocze przed wizytą w Urzędzie.

Zgłoszenia można dokonać za pośrednictwem formularza kontaktowego UKE.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- nazwisko i imię osoby potrzebującej tłumacza,
- propozycję terminu,
- informację na temat sprawy, którą klient chce załatwić w Urzędzie; w przypadku sprawy, która jest w toku, należy podać sygnaturę sprawy,
- kontakt zwrotny, na który zostanie nadesłana informacja z potwierdzeniem spotkania (e-mail, telefon, SMS).

UKE zapewnia możliwość skorzystania przez osoby głuchoniewidome z pomocy tłumaczy wpisanych do Rejestru tłumaczy dla osób niesłyszących i głuchoniewidomych (dalej „rejestr”).

Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem

W celu zapewnienia usługi tłumacza-przewodnika należy wejść na stronę internetową Urzędu Wojewódzkiego i znaleźć rejestr.

Z rejestru należy wybrać tłumacza posługującego się SKOGN (kolumna - Informacje o zakresie świadczonych usług PJM, SJM, SKOGN (rodzaj i poziom)) oraz ustalić termin i godzinę wykonania tłumaczenia.

Z tłumaczem należy umówić się na 10-15 minut przed przyjściem klienta.

W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w postaci zapewnienia usługi tłumacza-przewodnika we wskazanym w zgłoszeniu terminie, pracownik UKE obowiązany jest do poinformowania klienta o zaistniałym fakcie (wraz z podaniem uzasadnienia), z równoczesnym wskazaniem propozycji innych możliwych terminów wizyty lub spotkania, bądź innej metody lub sposobu kontaktu.

W trakcie rozmowy z klientem

Tłumacz-przewodnik osoby głuchoniewidomej (dalej „tłumacz”) nie pełni roli asystenta ani opiekuna. Jego zadaniem jest umożliwienie komunikacji pomiędzy osobą, która nie zna systemu SKOGON a osobą głuchoniewidomą. 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.

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 pomiędzy pracownikiem obsługującym klienta, tłumaczem a osobą głuchoniewidomą.

Kontakt z osobą z dominującym uszkodzeniem wzroku

Z osobami tymi najczęściej porozumiewał będziesz się używając po prostu **mowy ustnej**, którą będą one odbierały przy pomocy aparatu słuchowego. Musisz wtedy pamiętać przede wszystkim o tym, by mówić wyraźnie. Rozmawiając z niewidomym, tak jak podczas każdej innej rozmowy, trzymaj twarz zwróconą w jego kierunku – pęd powietrza i jego ciepło będą dla niej dużą podpowiedzią, gdzie jesteś.

Dobre zasady:

- Gdy chcesz nawiązać kontakt, nie dotykaj osoby niewidomej znieacka – niech pierwszy będzie głos.
- Rozpoczynając rozmowę przedstaw się – nie każ zgadywać po głosie, kim jesteś.
- W trakcie rozmowy nie odchodź bez uprzedzenia. Podobnie, gdy wracasz lub dołączasz do rozmawiających osób – daj znać, że jesteś.

Kontakt z osobą z dominującym uszkodzeniem słuchu

Część tych osób odczytuje **mowę ustną z ruchu warg**. Jest to bardzo trudna sztuka. Warto zadbać o to, by jej dodatkowo nie komplikować – czasem wystarczy, że podczas rozmowy ustawisz się w odpowiedni sposób. Postaraj się zająć taką pozycję, by światło oświetlało Twoją twarz i zawsze kiedy mówisz, trzymaj ją zwróconą w stronę osoby niesłyszącej. Wybór odpowiedniej odległości między Wami pozostaw rozmówcy. Poza tym mów wyraźnie i w naturalnym tempie.

Dobre zasady:

- Mów tylko wtedy, gdy masz pewność, że rozmówca na Ciebie patrzy.
- Dbaj o przejrzystość wypowiedzi – unikaj dygresji, zbędnych wtrąceń, zagmatwanej konstrukcji zdań.
- Przekazując informacje nadawaj im formę myśli skończonych, konkretnych i jednoznacznych.

Po zakończonej rozmowie tłumacz przekazuje pracownikowi UKE rachunek lub fakturę VAT za zrealizowaną usługę oraz podpisuje „Potwierdzenie wykonania tłumaczenia ustnego” zgodnie z poniższym wzorem.

Wzór Potwierdzenia wykonania
tłumaczenia ustnego

Urząd Komunikacji Elektronicznej
ul. Giełdowa 7/9
01-211 Warszawa

Warszawa, dnia

Potwierdzenie wykonania tłumaczenia ustnego

Do zamówienia z dnia wysłanego na adres e-mail

Wyszczególnienie:

w dniu:

w godzinach:

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Pani/Pan

Pani/Pan

Wykonywał/ła/li tłumaczenie w czasie godzin..... minut.

Uwagi Zamawiającego:

.....
.....

Wynagrodzenie za tłumaczenie wynosi:

..... zł netto (słownie złotych: netto)

..... zł brutto (słownie złotych: brutto)

ZAMAWIAJĄCY

TŁUMACZ/CZE

.....

.....

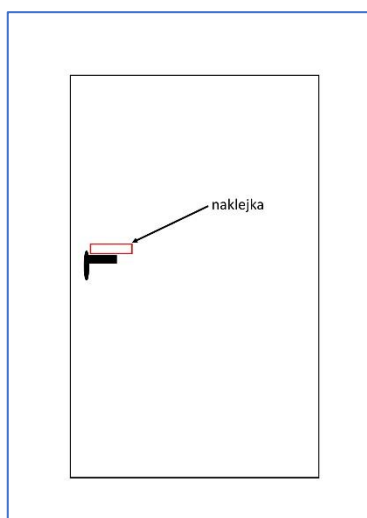
Załącznik nr 3

Skrypt obsługi klienta z niepełnosprawnością wzroku

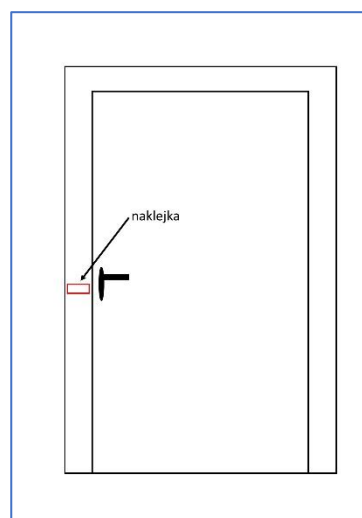
Zarówno w Centrali UKE, jak i w delegaturach UKE na drzwiach głównych pomieszczeń użytkowych zostały zamieszczone naklejki z oznaczeniami w alfabecie Braille'a.

Oznaczenia w systemie Braille'a są umieszczone na wysokości ok. 120 cm od podłogi, tuż nad klamką. Alternatywą jest umieszczenie oznaczenia na listwie prowadzącej przed drzwiami od strony klamki.

Niezależnie od sposobu zamieszczenia oznaczenia, powinno ono być spójne w całym budynku.



przykład nr 1

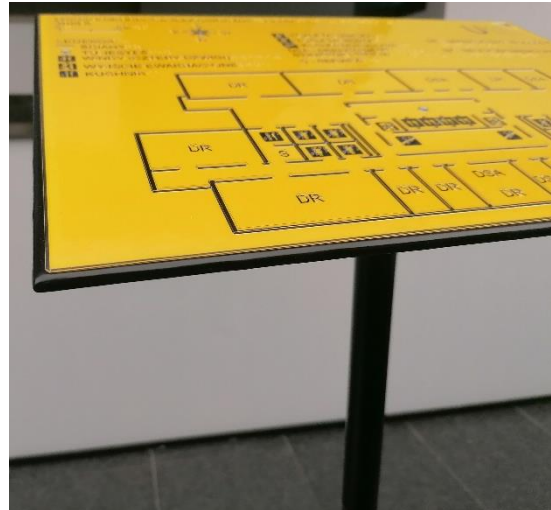


przykład nr 2

W Centrali UKE na każdym piętrze zajmowanym przez Urząd w holu windowym oraz na parterze przy recepcji znajdują się plany/mapy dotykowo-barwne danej kondygnacji. Dodatkowo w recepcji można wypożyczyć mobilny plan/mapę danej kondygnacji.



plan/mapa w holu windowym



plan/mapa w holu windowym - zbliżenie



plan/mapa przy recepcji na parterze

Załącznik nr 4

Skrypt obsługi klienta słabosłyszącego

Pętla indukcyjna służy do przesyłania sygnału mowy lub innych sygnałów audio bezpośrednio ze źródła dźwięku do aparatów słuchowych odbiorców (osób słabosłyszących znajdujących się przy stanowisku obsługi).

Uzasadnieniem zastosowania systemu jest poprawa zrozumiałości mowy przez osoby korzystające z aparatów słuchowych przy możliwym ewentualnym hałasie panującym w pomieszczeniu wywołanym np. przez innych słuchaczy, pogłos itp.

Z pętli będą mogli korzystać konsumenci przychodzący do Urzędu w celu załatwienia sprawy oraz klienci zewnętrzni i wewnętrzni Urzędu.

PRZENOŚNA PĘTLA INDUKCYJNA

Aby klient mógł skorzystać z przenośnej pętli indukcyjnej, powinien poinformować pracownika o takiej potrzebie.

Ustawienie pętli powinno zapewniać klientowi komfortową obsługę. Pętlę należy ustawić pomiędzy pracownikiem UKE a klientem, w taki sposób aby symbol narysowany na urządzeniu był ustawiony frontem do klienta. Odległość pętli od osoby mówiącej i klienta powinna wynosić pomiędzy 0,5 m a 1 m.

Warunkiem korzystania z takiej pętli przez osobę słabosłyszącą jest posiadanie odpowiedniego aparatu słuchowego. Zdecydowana większość aparatów dostępnych obecnie na rynku odbiera sygnał pętli indukcyjnej.

Jak to działa?

Osoba niedosłysząca przetacza odpowiedni guzik w swoim aparacie słuchowym, który łączy się bezpośrednio z pętlą. Dzięki temu odbiera ona sygnał bezpośrednio, odpowiednio wzmocniony, bez zakłóceń czy głosów wokół. Pracownik urzędu mówi do mikrofonu zamontowanego w urządzeniu.



Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem

W delegaturach UKE pętla może stać w Punkcie Obsługi Klienta/Sekretariacie, np. na biurku w widocznym miejscu, albo może być używana tylko w miarę potrzeby.

W Centrali UKE przenośne pętle indukcyjne znajdują się:

1. W Sekretariacie Departamentu Polityki Konsumenckiej (dalej „DPK”) – do obsługi konsumenta, do przeprowadzania rozmów rekrutacyjnych, czy podczas szkoleń.
2. Na 12 piętrze – dla Kierownictwa UKE.

W Centrali UKE do przenośnej pętli indukcyjnej, dostępnej w Sekretariacie DPK, dołączony jest mikrofon na gęsiej szyjce na biurko. Mikrofon należy podłączyć do wyjścia mikrofonowego (2).

Drugi mikrofon jest dedykowany do przenośnej pętli indukcyjnej znajdującej się na 12 piętrze – dla Kierownictwa UKE.

W przypadku korzystania z przenośnej pętli indukcyjnej w Centrali UKE na 12 piętrze w sali konferencyjnej, pętla jest podłączona kaskadowo do mikrofonów powierzchniowych konferencyjnych, które są rozlokowane na stole konferencyjnym w optymalnych odległościach.

Mikrofony te automatycznie zbierają dźwięk w promieniu 80 cm i przekazują za pośrednictwem pętli bezpośrednio do aparatu słuchowego czy implantu ślimakowego osoby słabosłyszącej.

Należy pamiętać i sprawdzać, aby urządzenie przenośne było naładowane.



Aby uzyskać optymalną wydajność, umieść urządzenie w odległości 0,5 - 1 m między klientem a osobą mówiącą.

Ustaw przełącznik zasilania (6) na „ON”, aby włączyć zasilanie urządzenia. Dioda LED zasilania (5) zaświeci się na niebiesko. Urządzenie może być zasilane przez wbudowany akumulator lub zewnętrzny zasilacz prądu stałego podłączony do gniazda zasilania (8).

SmartLoop ma wbudowany mikrofon elektretowy.

Ustaw poziom dźwięku za pomocą przełącznika regulacji poziomu (4). Dostępne są cztery ustawienia poziomu w zakresie od Min do Max. Ustaw przełącznik na „Max”.

Jeżeli klient zasygnalizuje, że dźwięk jest za głośny - dostosuj poziom dźwięku, jeżeli to konieczne.

Zapytaj klienta, czy ustawienie pętli przenośnej jest odpowiednie, czy dobrze słyszy, czy jest potrzeba zmiany ustawienia urządzenia lub głośności.

Ładowanie baterii

Urządzenie posiada wbudowany akumulator litowo-polimerowy. Przed pierwszym użyciem urządzenia naładuj akumulator przez minimum 3 godziny. Aby rozpocząć ładowanie, podłącz dostarczony zasilacz do odpowiedniego wejścia (8). W pełni naładowana bateria pozwala na użytkowanie urządzenia przez około 14 godzin.

Dioda LED stanu akumulatora (7) świeci się na czerwono, gdy wymagane jest ładowanie. Aby osiągnąć pełne naładowanie podłącz urządzenie do zasilania na minimum 3 godziny.

Zasilacz powinien być podłączony, kiedykolwiek jest to możliwe, aby zapewnić pełną pojemność akumulatora i optymalną wydajność.

Jeżeli jest to możliwe, przenośna pętla indukcyjna powinna być na stałe podłączona do prądu.

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).

Często osoby słabosłyszące, aby lepiej zrozumieć wypowiedź rozmówcy, korzystają z czytania z ruchu warg. Dlatego:

- 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.

RECEPCYJNA PĘTLA INDUKCYJNA

Pętle recepcyjne znajdują się w Centrali UKE w recepcji na parterze oraz w Kancelarii na 1 piętrze.

Skorzystanie z tego rodzaju pętli nie wymaga wcześniejszego zgłoszenia takiej potrzeby.

Przeznaczone są do miejsc obsługi bezpośredniej.

Składają się z:

- miniaturowego mikrofonu (1),
- miniaturowego wzmacniacza pętli indukcyjnej (2),
- przewodu nadawczego pętli indukcyjnej (3),
- oznakowania zgodnego z normą PN EN 60118-4.

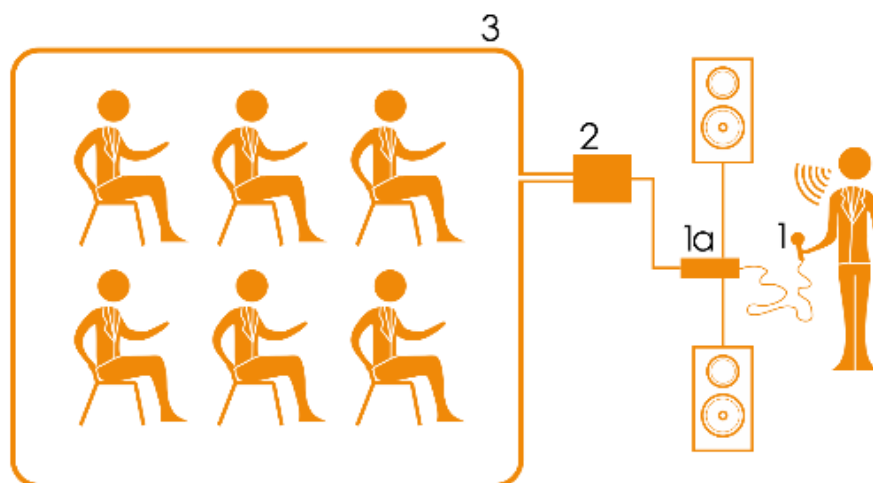


Użytkownik podchodząc do okienka włącza w aparacie słuchowym program do odbioru sygnału z pętli.

Ze strony obsługi nie jest wymagane żadne działanie - system jest bezobsługowy i automatycznie wysyła sygnał do aparatu słuchowego.

POWIERZCHNIOWA PĘTLA INDUKCYJNA

Pętla znajduje się w Centrali UKE na 10 piętrze w edukacyjnej sali konferencyjnej oraz na obszarze Muzeum Telekomunikacji i Poczty.



Składa się z:

- źródła dźwięku – np. mikrofonu (1)/nagłośnienia (1a),
- wzmacniacza pętli indukcyjnej (2),
- przewodu pętli indukcyjnej (3).

Po kalibracji do normy PN EN 60118-4 system jest bezobsługowy.

W celu przeprowadzenia zajęć edukacyjnych/konferencji możemy skorzystać z nagłośnienia sali, wówczas włączamy mikrofon, który jest już automatycznie skonfigurowany z pętlą.

Jeżeli nie chcemy korzystać z systemu nagłośnienia należy pobrać z Sekretariatu DPK mikrofony krawatowe wraz ze wzmacniaczami, wówczas włączamy mikrofon, który jest już automatycznie skonfigurowany z pętlą.

Wszystkie miejsca, gdzie dostępna jest pętla indukcyjna oznaczone są poniższym piktogramem.









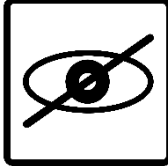



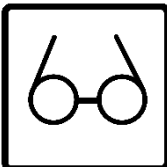





Załącznik nr 5

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 14x14 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 świadczonych w budynku udogodnień.

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

Załącznik nr 6

Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, na poziomie 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 – Dostępność mediów zmiennych w czasie | 1.2.1 - Tylko audio oraz tylko wideo (nagranie) | A |
| | | 1.2.2 - Napisy rozszerzone (nagranie) | A |
| | | 1.2.3 - Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) | A |
| | | 1.2.4 - Napisy rozszerzone (na żywo) | AA |
| | | 1.2.5 - Audiodeskrypcja (nagranie) | AA |
| | 1.3 – Możliwość adaptacji - odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości | 1.3.1 - Informacje i relacje | A |
| | | 1.3.2 - Zrozumiała kolejność | A |
| | | 1.3.3 - Właściwości zmysłowe | A |
| | | 1.3.4 - Orientacja | AA |
| | | 1.3.5 - Określenie pożądanej wartości | AA |
| | 1.4 – Możliwość rozróżnienia - ułatwienie percepcji treści | 1.4.1 - Użycie koloru | A |
| | | 1.4.2 - Kontrola odtwarzania dźwięku | A |

| Zasada | Wytyczne | Kryterium sukcesu | Poziom |
|---------------------------|----------------------------------|---|--------|
| | | 1.4.3 - Kontrast (minimalny) | AA |
| | | 1.4.4 - Zmiana rozmiaru tekstu | AA |
| | | 1.4.5 - Tekst w postaci grafiki | AA |
| | | 1.4.10 - Dopasowanie do ekranu | AA |
| | | 1.4.11 - Kontrast elementów nietekstowych | AA |
| | | 1.4.12 - Odstępy w tekście | AA |
| | | 1.4.13 - Treść spod kursora lub fokusa | AA |
| 2 – Funkcjonalność | 2.1 – Dostępność z klawiatury | 2.1.1 - Klawiatura | A |
| | | 2.1.2 - Brak pułapki na klawiaturę | A |
| | | 2.1.4 - Skróty klawiaturowe | 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 |
| | | 2.4.5 - Wiele dróg | AA |
| | | 2.4.6 - Nagłówki i etykiety | AA |
| | | 2.4.7 - Widoczny fokus | AA |
| | 2.5 – Metody obsługi | 2.5.1 - Gesty dotykowe | A |
| | | 2.5.2 - Rezygnacja ze wskazania | A |
| 2.5.3 - Etykieta w nazwie | | A | |

| Zasada | Wytyczne | Kryterium sukcesu | Poziom |
|--------------------|--|--|--------|
| | | 2.5.4 - Aktywowanie ruchem | A |
| | | 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 |
| | | 3.3.5 Pomoc | AA |
| 4 – Kompatybilność | 4.1 – Kompatybilność | 4.1.1 - Parsowanie | A |
| | | 4.1.2 - Nazwa, rola, wartość | A |
| | | 4.1.3 - Komunikaty o stanie | AA |

Załącznik nr 7

Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów

1. Język komunikatu

Przy tworzeniu komunikatu używamy prostego, zrozumiałego języka, według standardów prostego języka (plain language¹):

- 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 art. ..., zgodnie z rozporządzeniem ... itd.) wstawiamy w przypisy dolne. Nie rozpoczynamy artykułu od cytowania dziennika urzędowego.
- 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 i ma być podsumowaniem tekstu. Powinien zawierać najważniejszą informację lub konkluzję artykułu w max. 300 znakach.

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.

- 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).
- 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” (np. „Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej wskazał, iż...”).
- Nie używamy słów i sformułowań: niniejszym, mniemac, pragnac, wzywac, w trosce o, wychodzac naprzeciw, uprzemie i wszelkie.
- Nie używamy imiesłowów na początku zdań (np. „Prowadzac postepowanie, Prezes UKE ...”, „Zajmujac stanowisko, Urzad Komunikacji Elektronicznej ...”).
- Nie stosujemy imiesłowów przysłówkowych uprzednich (np. „Prezes UKE, orzeklszy o ...”).
- Staramy się w ogóle ograniczyć stosowanie imiesłowów - bardzo często prowadzą do powstawania błędów składniowych i logicznych (np. „Przekraczajac granice, operator musi nas poinformowac o wysokosci stawek”).
- Staramy się zredukowac ilosc rzeczownikow oczasownikowych np. podjecie, uchwalenie, przyjecie i stosowac nazwanie czynnosci podjetych przez Urzad lub jego pracownikow, czyli zamiast „przyjecie przez Urzad przepisow”, piszemy „Przepisy, ktore przyjal Urzad”.
- Uzywamy jezyka spersonalizowanego. Konkretna czynnosć musi posiadac konkretny podmiot, czyli zamiast „w Urzedzie przyjeto”, uzyjemy „Urzad przyjal”. Zamiast „w UKE zbadano”, „UKE zbadal”, itd. Kiedy tworzymy lzejszy komunikat odnoszacy sie do bardziej miekkich zagadnien (np. na Facebook), uzywamy formy „my” („podjelimy” zamiast „podjeto”, „zrobilimy” zamiast „zrobiono”, „ustalilimy” zamiast „ustalono”, „wykonalimy” zamiast „wykonano” itd.).

4. Przykłady dobrze i źle napisanych leadów

| Prawidłowo | Nieprawidłowo |
|--|---|
| <p>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 telekomunikacyjne. O tych oraz innych tematach związanych z prawami konsumenta mówiliśmy podczas spotkania 23 lutego w Warszawie.</p> | <p>W dniu 23 lutego br. w Warszawie odbyło się spotkanie konsumentkie poświęcone zasadom bezpiecznego zawierania umów poza lokalem dostawców usług telekomunikacyjnych i nieuczciwym praktykom stosowanym przez przedstawicieli handlowych niektórych przedsiębiorstw. Mówiono także o usługach Premium Rate i przedstawiono działalność CIK.</p> |
| Prawidłowo | Nieprawidłowo |
| <p>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.</p> | <p>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.</p> |

| Prawidłowo | Nieprawidłowo |
|---|--|
| 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 8

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: | | | |

| Wymaganie | Opis | SPEŁNIONY | NIESPEŁNIONY | Uwagi |
|--|--|-----------|--------------|-------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ numeracja stron – programy czytające i tak automatycznie anonsują użytkownikowi o przejściu do nowej strony dokumentu, | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ dane teleadresowe – pod warunkiem, że zostały powtórzone w części 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, | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | | | |

| Wymaganie | Opis | SPEŁNIONY | NIESPEŁNIONY | Uwagi |
|--|---|-----------|--------------|-------|
| | 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 itd. | | | |
| Nagłówki tabel i wykorzystanie tabel | Komórki nagłówkowe mają przypisaną we właściwościach tabeli funkcję Powtórz jako wiersz nagłówka na początku każdej strony. | | | |
| | 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. | | | |

| Wymaganie | Opis | SPEŁNIONY | NIESPEŁNIONY | Uwagi |
|--|--|-----------|--------------|-------|
| | Linki i hipertącza 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 nagłówek (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 odtwarzana jest przez program czytający (np. NVDA) | | | |

Załącznik nr 9

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 Intelektualną | ul. Głogowa 2B, 02-639 Warszawa, tel. 22 848 82 60, 22 646 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. kom. 600 069 128, e-mail: kontakt@migam.org |
| 10. | Fundacja Rodzic w mieście | ul. Modra 92b, 02-661 Warszawa, tel. kom. 663 763 952, e-mail: agnieszka.krzyzak@rodzicwmiescie.pl |
| 11. | Fundacja Aktywny Senior | ul. Legnicka 65, 54-206 Wrocław, tel. 71 359 75 10, tel. kom. 605 257 600, e-mail: biuro@f-as.pl |

| LP | Nazwa | Kontakt |
|-----|--|--|
| 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. kom. 663 883 600, e-mail: michal.dziwisz@utilitia.pl 2. Aleksander Waszkielewicz, tel. kom. 508 213 322, e-mail: aleksander.waszkielewicz@utilitia.pl |
| 14. | Jacek Zadrożny - konsultant ds. dostępności | e-mail: jacek.zadrozny@post.pl |
| 15. | Fundacja Polska Bez Barrier | ul. Kickiego 11/54, 04-397 Warszawa, tel. kom. 793 147 001, e-mail: fundacja@polskabezbarier.org |

Załącznik nr 10

Wzór analizy możliwości uwzględnienia aspektów społecznych

POGŁĘBIONA ANALIZA UWZGLĘDNIENIA ASPEKTÓW SPOŁECZNYCH dotycząca 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. 95 ust. 1 i 2 ustawy Pzp.
2. klauzule o charakterze dobrowolnym, tzw. „zatrudnieniowe” – art. 96 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp.
3. zamówienia zastrzeżone – art. 94 ust. 1 i 2 ustawy Pzp.
4. kryteria oceny ofert oparte na aspektach społecznych – art. 242 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp.
5. fakultatywne przesłanki wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia – art. 109 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy Pzp.
6. wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników – art. 100 ust. 1 i 2 ustawy Pzp.
7. oznakowanie - art. 104 ustawy Pzp:
 - 1) Na podstawie wstępnej analizy, biorąc pod uwagę charakter zamówienia:
 - a) należy uwzględnić w opisie przedmiotu zamówienia (zaznaczyć właściwe):
 - zgodnie z art. 95 ust. 1 i 2 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. 100 ust. 1 i 2 ustawy Pzp - wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników,
 - b) 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:
- a) klauzula o charakterze bezwzględny - art. 95 ust. 1 i 2 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),
- b) klauzule o charakterze dobrowolny, tzw. „zatrudnieniowe” – art. 96 ust. 2 pkt 2 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)
8. zamówienia zastrzeżone – art. 94 ust. 1 i 2 ustawy Pzp:
- 1) 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)
- 2) 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)
9. kryteria oceny ofert oparte na aspektach społecznych – art. 242 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp:
- 1) niezasadne jest* określenie kryteriów oceny ofert opartych na klauzulach społecznych z uwagi na (wskazać przyczyny)
- 2) 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)

10. fakultatywne przesłanki wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia – art. 109 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy Pzp:
 - 1) niezasadne jest* wprowadzenie fakultatywnych przesłanek wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia z uwagi na (wskazać przyczyny)
 - 2) zasadne jest wprowadzenie fakultatywnych przesłanek wykluczenia wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia (wskazać wybrane przesłanki wykluczenia wykonawcy)
11. wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników – art. 100 ust. 1 i 2 ustawy Pzp:
 - 1) niezasadne jest* wprowadzenie do opisu przedmiotu zamówienia wymagań w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami* lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników* z uwagi na (wskazać przyczyny)
 - 2) należy* wprowadzić do opisu przedmiotu zamówienia wymagania w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami* lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników*, dlatego też (wskazać zapis/ zakres czynności)
12. oznakowanie - art. 104 ustawy Pzp:
 - 1) niezasadne jest* określanie w opisie przedmiotu zamówienia* lub kryteriach oceny ofert* lub warunkach realizacji zamówienia* oznakowania z uwagi na (wskazać przyczynę/y)
 - 2) zasadne jest* określanie w opisie przedmiotu zamówienia* lub kryteriach oceny ofert* lub warunkach realizacji zamówienia* następującego oznakowania (wskazać wybrane oznakowanie)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 11

Wykaz szkoleń obowiązkowych

| Nazwa szkolenia | Minimalny zakres szkolenia | Uczestnicy | Cykl |
|---|--|---|--|
| Tworzenie dostępnych dokumentów cyfrowych | <p>1. Microsoft Word:</p> <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, ▪ hipertącza/linki, ▪ ustawienia języka dla zwrotów w językach innych niż język główny, eksport do pliku PDF. <p>2. Adobe Acrobat Pro:</p> <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, ▪ zmiana typu znacznika za pomocą: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 |
| Audyt dokumentów cyfrowych | <p>Jak rozpoznać dostępny dokument PDF:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. główne zasady tworzenia dostępnych dokumentów, 2. czcionka, 3. bloki tekstu, | <ol style="list-style-type: none"> 1. Naczelnicy wydziałów. 2. Osoby odpowiedzialne za zamówienia | Co 3 lata |

| Nazwa szkolenia | Minimalny zakres szkolenia | Uczestnicy | Cykl |
|--|---|--|-----------|
| | 4. zrozumiąły tekst, wyróżnienie treści, obrazy tekstu. | publiczne w zakresie opracowań cyfrowych (dokumentów, raportów, badań, analiz) opracowywanych na potrzeby klientów zewnętrznych, jak również pracowników UKE. | |
| Redagowanie treści dostępnej strony www | 1. zrozumiąły tekst, 2. formatowanie tekstu, 3. użycie nagłówków, 4. użycie list, odnośniki, 5. odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych, 6. formularze, 7. kontrast, 8. wideo, 9. audio, 10. dokumenty do pobrania (DOC, PDF). | 1. Redaktorzy stron www. 2. Koordynatorzy do spraw dostępności. 3. Kierownicy komórek organizacyjnych UKE. 4. Naczelnicy wydziałów. | Co 3 lata |
| Tworzenie dostępnych multimediiów | 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: <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. | 1. Redaktorzy stron www. 2. Wydział Komunikacji Biura Prezesa UKE. | Co 3 lata |
| Dostępność stron www, aplikacji mobilnych oraz narzędzi i oprogramowania dla pracowników | 1. Zasady WCAG 2.1: <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, | Osoby odpowiedzialne za zamówienia publiczne związane z: <ul style="list-style-type: none"> ▪ stroną www, ▪ aplikacjami, ▪ narzędziami i oprogramowaniem dla pracowników UKE. | Co 3 lata |

| Nazwa szkolenia | Minimalny zakres szkolenia | Uczestnicy | Cykl |
|---|---|---|----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>3. WCAG w oprogramowaniu użytkowym przeznaczonym do pracy.</p> <p>4. Oprogramowanie asystujące.</p> | | |
| Rekrutacja i zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami | <p>1. Metody rekrutacji i selekcji pracowników z niepełnosprawnościami.</p> <p>2. Ocena możliwości psychofizycznych kandydatów z niepełnosprawnościami w celu ich optymalnego zatrudnienia. Dostosowanie narzędzi rekrutacyjnych do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami. Savoir-vivre w pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.</p> <p>3. Promocja zatrudnienia, sposoby i możliwości zwiększenia zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami. Możliwości tworzenia zespołów pracowniczych zintegrowanych ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>4. Budowanie relacji z osobami z niepełnosprawnościami wolnej od uprzedzeń i obaw.</p> | <p>1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych UKE.</p> <p>2. Pracownicy Wydziału Kadr i Rozwoju Biura Administracji UKE.</p> <p>3. Pracownicy zespołów pracowniczych, w których pracuje lub będzie pracować osoba z niepełnosprawnością.</p> <p>4. Pracownicy odpowiedzialni za proces adaptacji nowych pracowników z niepełnosprawnością.</p> <p>5. Koordynatorzy do spraw dostępności.</p> | Co 5 lat |
| Aspekty społeczne i dostępność w zamówieniach publicznych | <p>1. Regulacje prawne i dokumenty: aspekty społeczne, klauzule społeczne.</p> <p>2. Cele stosowania klauzul społecznych: zasady łączenia/dzielenia zamówień, tożsamość przedmiotowa zamówienia publicznego.</p> <p>3. Klauzule społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zamówienia zastrzeżone: <ul style="list-style-type: none"> ○ definicja zamówień zastrzeżonych, ○ wymagania związane z realizacją zamówienia zastrzeżonego, | <p>1. Dyrektorzy komórek organizacyjnych UKE.</p> <p>2. Wydział Zamówień Publicznych Biura Administracji UKE.</p> | |

| Nazwa szkolenia | Minimalny zakres szkolenia | Uczestnicy | Cykl |
|-----------------|---|------------|------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ szczególne regulacje dotyczące wymagań zatrudnienia na umowę o pracę, ▪ warunki udziału w postępowaniu – ustawowy zakres stosowania klauzul społecznych: ○ preferowane grupy, ○ zapewnienie dostępności, w szczególności: <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, ▪ 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. 4. Kryteria oceny ofert: <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 niestosowanie deklarowanych rozwiązań prospołecznych, ▪ zasady egzekwowania deklarowanych rozwiązań prospołecznych, ▪ rozwiązanie umowy. 5. Zalecenia Rady Ministrów w sprawie uwzględniania przez administrację rządową aspektów społecznych w zamówieniach publicznych: <ul style="list-style-type: none"> ▪ obowiązek uwzględniania aspektów społecznych, w tym klauzul społecznych, ▪ wstępna analiza stosowania aspektów społecznych – plan zamówień publicznych, | | |

| Nazwa szkolenia | Minimalny zakres szkolenia | Uczestnicy | Cykl |
|---------------------------------------|--|---|-----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ pogłębiona analiza stosowania aspektów społecznych, w umowach: <ul style="list-style-type: none"> ○ postanowienia dotyczące uprawnień kontrolnych, ○ postanowienia dotyczące sankcji, ○ na etapie przygotowania i prowadzenia procedury, ○ obowiązek edukacji, ○ gwarancja zapewnienia 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, – innych, np. zaburzeń ze spektrum autyzmu, Zespołu Aspergera, ▪ sposoby ułatwienia komunikacji pomimo np. braku znajomości języka migowego. 2. Obsługa osoby z niepełnosprawnościami będącej klientem Urzędu: <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. | <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 |
|---|--|--|------|
| | 3. Savoir-vivre wobec klientów z niepełnosprawnościami. 4. Niepełnosprawność u osób dorosłych a niepełnosprawność u dzieci: <ul style="list-style-type: none"> ▪ obsługa osoby dorosłej z niepełnosprawnościami, ▪ obsługa osoby dorosłej z niepełnosprawnościami będącej wraz z opiekunem, ▪ obsługa osoby dorosłej przychodzącej z dzieckiem/dziećmi z niepełnosprawnościami. 5. Asertywność w kontakcie z osobą z niepełnosprawnościami będącą klientem Urzędu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sposób tworzenia komunikatu asertywnego, ▪ rozpoznawanie manipulacji ze strony osoby z niepełnosprawnościami, ▪ sposoby radzenia sobie z manipulacją. | | |
| Obsługa narzędzi wspomagających/ułatwiających komunikację z osobami z niepełnosprawnościami | Obsługa klienta i rozmowa za pośrednictwem: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zdalnego tłumacza online PJM/SJM, ▪ przenośnej pętli recepcyjnej SmartLoop, ▪ stanowiskowej pętli recepcyjnej, ▪ powierzchniowej pętli indukcyjnej, ▪ tłumacza-przewodnika. | 1. Pracownicy obsługujący klientów zewnętrznych UKE. 2. Pracownicy sekretariatów Centrali UKE i delegatur UKE. 3. Pracownik recepcji reprezentujący administratora budynku zajmowanego przez UKE. 4. Pracownicy prowadzący działania informacyjno-edukacyjne. | |

Załącznik nr 12

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 UKE |
|---|--------------|----------------|
| 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: | | |
| ▪ 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). | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|--|--------------|----------------|
| 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 z wypukłościami, maty z wyżłobieniami). | | |
| Budynek jest wyraźnie oznakowany tablicą informacyjną. | | |
| Schody wyposażone są w poręcze, również po stronie ściany. | | |
| 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 szerokość min. 90 cm i wysokość min. 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. | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|--|--------------|----------------|
| 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 cmx150 cm. | | |
| W ramach jednej kondygnacji budynku brak zmian poziomów (szczególnie pojedynczych stopni). | | |
| Minimalna szerokość biegu schodów to 120 cm. | | |
| 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 (np. kafelki z wypukłościami, maty z wyżłobieniami). | | |
| Schody wyposażone są w poręcze. | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|---|--------------|----------------|
| 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. | | |
| 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 | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|---|--------------|----------------|
| umożliwiająca 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 cmx150 cm oraz 90 cm wolnej przestrzeni przynajmniej z jednej strony miski ustępowej. | | |
| Toaleta wyposażona jest w: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ uchwyty po obu stronach toalety i umywalki, | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ umywalkę niskosyfonową, | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 80-120 cm od posadzki. | | |
| Winda dysponuje sygnalizacją: | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|---|--------------|----------------|
| <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), | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ dźwiękową, która informuje o zamykaniu i otwieraniu drzwi, | | |
| <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 jakkolwiek przedmiot/osoba przeszkodzi w ich zamknięciu. | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ mają szerokość minimum 90 cm. | | |
| Winda ma szerokość minimum 110 m i długość minimum 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) | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|--|--------------|----------------|
| Informacje umieszczone na stronie internetowej są zgodne ze standardem dostępności WCAG 2.1, 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. | | |
| 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 (minimalne 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. | | |

| Budynek | Centrala UKE | Delegatura UKE |
|---|--------------|----------------|
| 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). Jakich 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. | | |
| W budynku znajduje się plan dotykowy. | | |

Załącznik nr 13

Wnioski o zapewnienie dostępności

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej
lub informacyjno-komunikacyjnej**Instrukcja wypełniania**

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. UKE ustali Twoje prawo do wnioskowania o zapewnienie dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny.

1. Wypełnij WIELKIMI LITERAMI wyraźnym pismem.
2. Pola wyboru zaznacz znakiem X.
3. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie.
4. Wypełnij pola obowiązkowe zaznaczone *.
5. Potrzebujesz wsparcia? Zadzwoń na infolinię: 22 581 84 10.

Podmiot objęty wnioskiem

Wpisz dane w polach poniżej.

Nazwa

Ulica, numer domu i lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Podmiot objęty wnioskiem

Wpisz dane w polach poniżej.

Państwo

Dane wnioskodawcy

Wpisz dane w polach poniżej.

Imię*

Nazwisko*

Ulica, numer domu i lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Państwo

Numer telefonu

Adres e-mail

Zakres wniosku**1. Jako barierę w dostępności wskazuję:***

Napisz, dlaczego jest Ci trudno skorzystać z usług lub budynku UKE. Możesz wskazać kilka barier. Jeżeli w polu jest zbyt mało miejsca, dodaj opis jako załącznik wniosku.

2. Potrzebuję zapewnienia dostępności, żeby:*

Napisz, dlaczego potrzebujesz zapewnienia przez UKE dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

3. Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby UKE zapewnił dostępność w określony sposób.

Oświadczenie

W polu wyboru obok Twojego statusu wstaw znak X.

Jeśli posiadasz, załącz do wniosku dokument potwierdzający Twój status.

| Wybór | Mój status |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Osoba ze szczególnymi potrzebami |
| <input type="checkbox"/> | Przedstawiciel ustawowy osoby ze szczególnymi potrzebami |

Sposób kontaktu*

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku.

| Wybór | Sposób kontaktu |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Listownie na adres wskazany we wniosku |
| <input type="checkbox"/> | Elektronicznie, poprzez konto ePUAP |
| <input type="checkbox"/> | Elektronicznie, na adres e-mail |
| <input type="checkbox"/> | Inny, napisz jaki: |

Załączniki

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

Data i podpis

Data

Podpis

Format dd-mm-rrrr

Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej UKE

Instrukcja wypełniania

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej. UKE ustali Twoje prawo do żądania zapewnienia dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny.

1. Wypełnij WIELKIMI LITERAMI wyraźnym pismem.
2. Pola wyboru zaznacz znakiem X.
3. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie.
4. Wypełnij pola obowiązkowe zaznaczone *.

Podmiot objęty wnioskiem

Wpisz dane w polach poniżej.

Nazwa

Ulica, numer domu i lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Państwo

**Dane osoby występującej
z żądaniem**

Wpisz dane w polach poniżej.

Imię*

Nazwisko*

Ulica, numer domu i lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Państwo

Numer telefonu

Adres e-mail

Zakres wniosku**1. Jako barierę w dostępności wskazuję:***

Opisz czego dotyczy żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Jeżeli jakieś informacje nie są dla Ciebie dostępne, napisz którą informację udostępnić i w jakiej formie, na przykład odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp. Żądanie powinno zawierać wskazanie, o którą stronę internetową lub aplikację mobilną chodzi.

2. Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby UKE zapewnił dostępność w określony sposób.

Sposób kontaktu*

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku.

| Wybór | Sposób kontaktu |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Listownie na adres wskazany we wniosku |
| <input type="checkbox"/> | Elektronicznie, poprzez konto ePUAP |
| <input type="checkbox"/> | Elektronicznie, na adres e-mail |
| <input type="checkbox"/> | Inny, napisz jaki: |

Załączniki

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

Data i podpis

Data

Podpis

Format dd-mm-rrrr

Załącznik nr 14

Koordynatorzy do spraw dostępności

Koordinatorami do spraw dostępności w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej są:

Magdalena Dydyszko

magdalena.dydyszko@uke.gov.pl

t: +48 668 470 945

t: +48 22 5349392

Tomasz Hupało

tomasz.hupalo@uke.gov.pl

t: +48 22 5349307

Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą skontaktować się z Magdaleną Dydyszko za pośrednictwem:

- SMS,
- MMS,
- WhatsApp,
- aplikacji MS Teams (w tym przypadku prosimy o wcześniejszy kontakt w celu ustalenia terminu spotkania).

Magdalena Dydyszko posługuje się polskim językiem migowym.

Wyżej wymienione środki wspierające komunikowanie się są dostępne w godzinach pracy UKE.

Załącznik nr 15

Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami

Wstęp

Wg danych EUROSTAT nawet 20% społeczeństwa to osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Nie każdą widać na pierwszy rzut oka, nie wszystkie utrudniają w znacznym stopniu ewakuację, ale każdą z nich należy uwzględnić podczas ćwiczeń i przygotowania indywidualnych planów ewakuacji.

W przypadku wystąpienia zagrożenia wymagającego ewakuacji z budynku osób z różnymi niepełnosprawnościami, możemy wyróżnić główne problemy, których mogą doświadczyć przedstawiciele poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami.

1. Niepełnosprawność wzroku:
 - użytkownik nie może zobaczyć bezpośredniego zagrożenia w postaci dymu, płomieni,
 - brak możliwości zobaczenia świetlnych oznaczeń alarmowych,
 - brak możliwości samodzielnej reakcji na zagrożenie, którego nie słychać np. zwisające kable, spadające elementy wyposażenia/konstrukcji,
 - brak przeszkolenia w zakresie ewakuacji i BHP,
 - brak możliwości poruszania z użyciem dotyku lub echolokacji.
2. Niepełnosprawność słuchu:
 - brak możliwości usłyszenia sygnału alarmowego, wołania,
 - utrudnienia w komunikacji z osobą ewakuującą (najczęściej ratownicy nie posługują się Polskim Językiem Migowym),
 - utrudniony kontakt w wypadku zadymienia lub zaciemnienia.
3. Niepełnosprawności intelektualne:
 - kłopoty ze zrozumieniem poleceń wydawanych przez osoby kierujące ewakuacją,
 - strach przed nieznanymi osobami,
 - ukrywanie się w sytuacji zagrożenia,
 - ciekawość nowej sytuacji mogąca prowadzić do chęci jej poznania.
4. Niepełnosprawność ruchu:
 - brak możliwości/utrudnienia w samodzielnym poruszaniu się i opuszczeniu budynku,
 - konieczność używania specjalistycznego sprzętu lub oczekiwania na ratowników (Straż Pożarną),

- konieczność wyboru odpowiedniej drogi ewakuacji,
- spastyka (mimowolny, niekontrolowany skurcz mięśni mogący stanowić zagrożenie dla ratowników).
- częściowy lub całkowity brak stabilizacji mogący znacznie utrudnić transfer i zachowanie bezpiecznej pozycji podczas ewakuacji np. na wózku ewakuacyjnym.

Formy wsparcia, jakich mogą potrzebować osoby z niepełnosprawnościami:

- powiadomienie o wystąpieniu zagrożenia,
- pomoc w odnalezieniu drogi ewakuacyjnej,
- pomoc w samodzielnym opuszczeniu budynku (wyprowadzenie),
- opuszczenie budynku z użyciem specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego.

1. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością intelektualną

1.1. Systemy powiadamiania

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną są w stanie usłyszeć standardowe alarmy i zapowiedzi głosowe oraz zobaczyć aktywowane wizualne urządzenia powiadamiające, które ostrzegają o niebezpieczeństwie i konieczności ewakuacji. Jednak wszystkie standardowe systemy informowania o konieczności ewakuacji z budynku wymagają od użytkownika zdolności zrozumienia i przetwarzania informacji. Niepełnosprawność intelektualna znacznie lub całkowicie ogranicza możliwość samodzielnego opuszczenia strefy zagrożenia. Jeżeli osoba nie rozumie i nie rozpoznaje zagrożenia, konieczne jest opracowanie indywidualnego planu pomocy.

Możliwymi ułatwieniami dla samodzielnej ewakuacji osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi są:

1. Stworzenie obrazkowej instrukcji ewakuacyjnej.
2. Wyznaczenie asystenta/ów.
3. Wprowadzenie kolorowych oznaczeń dróg ewakuacyjnych.

Obrazkowa instrukcja ewakuacyjna powinna być jak najprostsza, należy pamiętać, że to od jej zrozumienia zależy bezpieczeństwo osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi. Dokument powinien mieścić się na maksymalnie jednej stronie A4 (nadmiar informacji utrudnia ich zrozumienie i przyswojenie) oraz zawierać graficzne objaśnienia kolejnych kroków, które należy podjąć, aby zapewnić sobie bezpieczeństwo.

Wszelkie teksty zamieszczone w instrukcji powinny zostać stworzone w ETR (Easy to Read and Understand), czyli prostym języku.

Wzór graficznej instrukcji ewakuacji:

1. Jeśli usłyszysz alarm (piktogram dzwonka)
2. zostaw wszystko i kieruj się za strzałkami (piktogram zielonej strzałki kierunkowej)
3. do wyjścia (piktogram wyjścia)
4. nie korzystaj z windy (przekreślony piktogram windy)
5. idź po schodach (piktogram schodów)
6. nie czekaj na pomoc/poczekaj na pomoc (piktogram samodzielnie uciekającego człowieka/przekreślony piktogram samodzielnie uciekającego człowieka)
7. gdy wyjdiesz z budynku odszukaj znajomego pracownika i powiedz mu, że jesteś bezpieczny (piktogram miejsca zbiórki).

Powyższy wzór jest tylko przykładem, instrukcja graficzna powinna zostać dostosowana do indywidualnych możliwości intelektualnych/percepcyjnych osoby, przez którą będzie wykorzystywana oraz korespondować z Indywidualnym Planem Ewakuacji (dalej „IPE”) danej osoby.

Wyznaczając asystenta/ów osoby z niepełnosprawnością intelektualną należy kierować się przede wszystkim jedną zasadą. Osoba, której trzeba udzielić pomocy musi dobrze znać swojego asystenta/ów i darzyć ich zaufaniem. Nie ma znaczenia, czy do tej funkcji zostanie wyznaczony współpracownik, przełożony czy inny pracownik. Zaufanie do asystenta to podstawa szybkiej, skutecznej i bezpiecznej ewakuacji osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

1.2. Droga ewakuacji

W przypadku osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie istnieją specjalne wymagania dotyczące technicznego dostosowania drogi ewakuacji. Konieczne jest jednak zweryfikowanie zdolności tej osoby w odnajdywaniu i korzystaniu z drogi ewakuacyjnej.

2. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością wzroku

2.1 System powiadamiania alarmowego

W przypadku użytkowników z niepełnosprawnością wzroku nie występuje potrzeba wprowadzania dodatkowego systemu powiadamiania o zagrożeniu. Użytkownik jest w stanie

usłyszeć standardowy alarm, komunikaty głosowe nadawane przez systemy ostrzegające o zagrożeniu i wydające polecenia ewakuacji z budynku.

2.2. Droga ewakuacji

Wyznaczona droga ewakuacji spełnia wymagania dotyczące ewakuacji osób z niepełnosprawnością wzroku w wypadku gdy:

- istnieje możliwość samodzielnego poruszania się po niej i opuszczenia budynku,
- istnieje możliwość samodzielnego przemieszczenia się w bezpieczne miejsce i opuszczenia budynku z pomocą osób trzecich.

Drogi ewakuacyjne powinny zostać oznaczone dotykowymi oznaczeniami, wskazującymi kierunek opuszczenia budynku. Znaki powinny zostać umieszczone na wysokości umożliwiającej ich łatwe odnalezienie (wysokość montażu 1,40-1,60 m nad powierzchnią podłogi dla znaków naściennych, bezpośrednio nad klamką w przypadku znaków umieszczanych na drzwiach oraz na poręczach schodów w przypadku budynków wielokondygnacyjnych).

Zalecanym rozwiązaniem ułatwiającym ewakuację osób z niepełnosprawnościami wzroku jest wyposażenie placówki w dotykowe plany ewakuacyjne.

2.3 Indywidualny plan ewakuacji

W wypadku gdy główny ciąg komunikacyjny nie spełnia powyższych wymagań, na podstawie ankiety indywidualnego planu ewakuacji (rozdz. 5) należy wyznaczyć alternatywną drogę ewakuacyjną i metody przeprowadzania ewakuacji.

Indywidualny plan ewakuacji powinien zostać przygotowany w formacie umożliwiającym jego przeczytanie (alfabet Braille'a lub dostępny dla programów odczytu ekranu dokument elektroniczny).

Przy opracowywaniu indywidualnego planu ewakuacyjnego należy pamiętać, że nie każda osoba z niepełnosprawnością wzroku jest w stanie samodzielnie poruszać się po budynku w wypadku wystąpienia zagrożenia. Po zdiagnozowaniu potrzeb konkretnej osoby, koniecznym może okazać się wyznaczenie asystenta/pomocnika/pracownika funkcyjnego, odpowiedzialnego za pomoc w ewakuacji tej osoby. W każdym przypadku zaleca się wyznaczenie/przypisanie minimum 2-3 asystentów dla każdej osoby z niepełnosprawnością. Ma to na celu uniknięcie sytuacji, w której podczas wystąpienia zagrożenia osoba funkcyjna przebywa na urlopie/zwolnieniu lekarskim/znajduje się poza budynkiem.

3. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością słuchu

3.1 Systemy powiadamiania alarmowego

Osoby Głuche lub niedosłyszące nie zareagują na standardowy, dźwiękowy alarm pożarowy. O ile w przypadku osób niedosłyszących dobrym rozwiązaniem może być wykorzystanie do powiadamiania systemu pętli indukcyjnych (jeżeli zostały zamontowane w budynku), tak w przypadku osób Głuchych należy zastosować alternatywny system powiadamiania.

Najpopularniejszym rozwiązaniem jest świetlny system powiadamiania o zagrożeniu. Niezwykle ważne jest, aby osoby niesłyszące i niedosłyszące miały świadomość, że w budynku, w którym przebywają istnieje wizualny system powiadamiania alarmowego i w jakich sytuacjach jest on uruchamiany, a w jakich nie.

Ciekawym rozwiązaniem, ułatwiającym powiadamianie o zagrożeniu osób Głuchych lub niedosłyszących, jest zastosowanie wyświetlaczy, na których pojawiają się informację/komunikaty o możliwym zagrożeniu. Wyświetlacz powinien być zlokalizowany w miejscu zapewniającym dobrą widoczność tekstu (dla pracowników – z miejsc ich pracy, dla klientów Urzędu – z miejsc obsługi klienta).

W przypadku montażu systemów informacji dynamicznej konieczny jest dobór wyświetlacza zapewniającego odpowiednią wielkość czcionki, zależną od wysokości montażu wyświetlacza oraz odległości od niego osoby patrzącej.

Kontrast wyświetlacza powinien wynosić co najmniej 40:1. Każda podawana informacja powinna być wyświetlana nie krócej niż 2 sekundy. W przypadku używania wyświetlaczy z tekstem przesuwanym się w poziomie lub w pionie, wymaga się, aby każdy pełen wyraz był pokazywany przez co najmniej 2 sekundy, a prędkość przesuwu nie przekraczała 6 znaków na sekundę.

3.2 Droga ewakuacji

W przypadku osób z niepełnosprawnościami słuchu nie występują specjalne wymagania dotyczące drogi ewakuacyjnej. Po powiadomieniu za pomocą systemu wizualnego, osoby z tym rodzajem niepełnosprawności mogą korzystać ze wszystkich standardowych dróg i wyjść ewakuacyjnych.

4. Wytyczne do ewakuacji osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

4.1 Systemy powiadamiania alarmowego.

Nie występuje konieczność specjalnego dostosowania systemów powiadamiania alarmowego. Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą usłyszeć standardowe alarmy i zapowiedzi głosowe oraz zobaczyć aktywowane wizualne urządzenia powiadamiające, które ostrzegają o niebezpieczeństwie i konieczności ewakuacji.

4.2 Droga ewakuacji

4.2.1 Poziome drogi ewakuacji

Wyznaczona droga ewakuacji spełnia wymagania dotyczące ewakuacji osób z niepełnosprawnością ruchową w wypadku gdy:

- istnieje możliwość samodzielnego poruszania się po niej i opuszczenia budynku,
- istnieje możliwość samodzielnego przemieszczenia się w bezpieczne miejsce i opuszczenia budynku z pomocą osób trzecich i specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego.

Drogi ewakuacyjne powinny zostać oznaczone dotykowymi oznaczeniami wskazującymi kierunek opuszczenia budynku. Znaki powinny znajdować się na wysokości umożliwiającej ich łatwe odnalezienie (wysokość montażu 1,40-1,60 m nad powierzchnią podłogi dla znaków ściennych – il. 01).



01.

Jako dodatkowe ułatwienie zaleca się montaż wypukłych oznaczeń kierunkowych (strzałki), pokazujących kierunek ewakuacji. Rekomendowana wysokość montażu oznaczeń to 0,40-0,70 m od powierzchni podłogi.

W przypadku gdy główny ciąg komunikacyjny nie spełnia powyższych wymagań, na podstawie ankiety indywidualnego planu ewakuacji należy wyznaczyć alternatywną drogę ewakuacyjną i metody przeprowadzania ewakuacji.

4.2.2 Pionowe drogi ewakuacji

Głównym wyzwaniem w wypadku ewakuacji osób z niepełnosprawnościami jest ich bezpieczne przetransportowanie z wyższych kondygnacji (każda kondygnacja poza parterem) do punktu zbiórki. Podczas pożaru windy w budynkach przestają działać i pozostają do wyłącznej dyspozycji służb ratunkowych (il. 02).



02.

Ewakuację osób z niepełnosprawnością ruchu (a także wszystkich osób, które nie mogą samodzielnie i szybko poruszać się po schodach) należy prowadzić z użyciem specjalistycznego sprzętu. Niedopuszczalna jest próba transportu osoby poruszającej się na wózku z jego pomocą. Istnieje zbyt duże ryzyko zarówno dla ratownika niezawodowego, jak i dla osoby niezdolnej do ruchu (uraz pleców, utrata kontroli nad wózkiem i osobą na nim, potknięcie się, upadek itp.). Wózki mają wiele ruchomych lub słabych części, które nie są skonstruowane w taki sposób, by mogły wytrzymać obciążenia związane z podnoszeniem (np. pałąk ochronny, płyty podnóżka, koła, ruchome podłokietniki itp.).

Należy pamiętać, że w każdym przypadku najważniejsza jest komunikacja, będąca postawą skutecznego działania.

4.2.3 Transfer osoby z niepełnosprawnością na wózek ewakuacyjny

W przypadku transferu z wózka (aktywnego, ortopedycznego, elektrycznego) na wózek ewakuacyjny, konieczna jest efektywna współpraca wszystkich zaangażowanych osób. Zaleca się, by w procesie transferu uczestniczyły minimum dwie osoby (nie licząc osoby ewakuowanej).

W przypadku osób sprawniejszych (np. paraplegia, rdzeń kręgowy uszkodzony w odcinku piersiowym lub lędźwiowym), wysoce prawdopodobne jest, że rola asysty w procesie transferu ograniczy się do ustabilizowania sprzętu ewakuacyjnego, by osoba ewakuowana mogła samodzielnie się przesiąść. Nie jesteśmy w stanie tego ustalić bez porozumienia się z daną osobą celem omówienia techniki transferu i określenia poziomu jej sprawności.

W przypadku osób mniej sprawnych (np. tetraplegia, zanik mięśni, uszkodzenie rdzenia kręgowego na poziomie szyjnym), zalecany jest transfer techniką przód/tył. Jedna osoba ustawia się z przodu i chwyta osobę ewakuowaną pod kolanami (obiema rękami) – il. 03-05, druga osoba ustawia się z tyłu, za plecami osoby ewakuowanej i chwyta ją za nadgarstki przekładając swoje ręce pod jej pachami – il. 06-07. Na umówiony sygnał następuje podniesienie do góry i przeniesienie na ustawiony obok wózek ewakuacyjny.

Ważne! Zaleca się upewnienie się (poprzez rozmowę i wywiad), czy osoba transferowana nie jest spastyczna, tzn. czy nie występuje ryzyko mimowolnego kopnięcia osoby chwytającej pod kolana. Jeśli występuje ryzyko spastyki, zaleca się unieruchomienie nóg za pomocą pasa, lub zastosowanie mniej wygodnej techniki bok/bok, gdzie osoby transferujące stoją po prawej i lewej stronie osoby ewakuowanej i transfer następuje do przodu lub do tyłu. W tym przypadku osoby transferujące powinny być bardzo podobnego wzrostu.

Wózek ewakuacyjny powinien posiadać funkcję usztywnienia głowy/odcinka szyjnego. Należy ją bezwzględnie zastosować w przypadku osób ze słabszą stabilizacją.

Każdy dopuszczony do obrotu na terenie UE sprzęt ewakuacyjny powinien mieć certyfikat CE. Do sprzętu powinna być dołączona czytelna instrukcja obsługi. Koniecznie należy się z nią zapoznać, by wiedzieć, jakie kolejne kroki należy podjąć od momentu zdjęcia sprzętu

ze ściany/wyjęcia z szafki, poprzez rozłożenie, przygotowanie do przyjęcia osoby ewakuowanej, aż do chwili pokonania korytarza, schodów i opuszczenia budynku.



5. Indywidualny plan ewakuacji

W celu jak najdokładniejszego zdiagnozowania potrzeb osoby, której należy udzielić pomocy w ewakuacji z budynku koniecznym jest przygotowanie personalnego planu ewakuacyjnego. Załączoną tabelę wypełnia osoba wymagająca asysty wraz ze swoim asystentem.

Dane osobowe

| | | | |
|-------------------------|--|---------------------------------|--|
| Imię i nazwisko: | | Adres budynku: | |
| Piętro: | | Najczęstsza lokalizacja: | |
| Telefon: | | Adres e-mail: | |

Systemy alarmowe

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|---|-----|-----|--------|
| Czy w budynku istnieje system powiadamiania: | | | |
| dźwiękowy? | | | |
| z użyciem systemu pętli indukcyjnej? | | | |
| światlny? | | | |
| wibracyjny? | | | |
| inny? | | | |
| Czy jest on odpowiedni dla użytkownika? | | | |
| Czy użytkownik zna rodzaje systemów alarmowych i rozumie ich znaczenie? | | | |

Wyjścia ewakuacyjne

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|--|-----|-----|--------|
| Czy w budynku znajdują się wyjście ewakuacyjne, z którego można samodzielnie skorzystać? | | | |
| Ile takich wyjść ma budynek? | | | |
| Gdzie one się znajdują? | | | |
| Gdzie znajduje się punkt zbiórki? | | | |
| Czy osoba z niepełnosprawnością może sama się do niego dostać? | | | |
| Czy droga ewakuacyjna jest wyraźnie oznaczona: | | | |
| dla osoby z niepełnosprawnością wzroku? | | | |
| dla osoby z niepełnosprawnością słuchu? | | | |
| dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną? | | | |
| dla osoby z niepełnosprawnością ruchową? | | | |
| Jeżeli schody ewakuacyjne prowadzą bezpośrednio poza budynek, to czy: | | | |
| są oznaczone kontrastowo? | | | |
| są oznaczone dotykowo? | | | |
| są oznaczone dźwiękowo? | | | |
| Czy występują zewnętrzne schody ewakuacyjne? | | | |

Drogi ewakuacyjne

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|--|-----|-----|--------|
| Czy ciągi komunikacyjne są zawsze wolne od przeszkód, w tym mebli i wyposażenia, aby każdy mógł bezpiecznie wyjść z budynku w sytuacji awaryjnej? | | | |
| Czy droga ewakuacyjna przebiega przez pomieszczenie/obszar, który można zamknąć? | | | |
| Czy wszystkie drzwi wewnętrzne (poza drzwiami pożarowymi) otwierają się do wewnątrz, nie są zamykane na klucz i nie wymagają użycia znacznej siły do otwarcia? | | | |
| Czy drzwi są dobrze widoczne i prawidłowo oznaczone? | | | |
| Czy na drzwiach nie ma przedmiotów mogących zakrywać oznaczenia ewakuacyjne (szczególnie dotykowe)? | | | |
| Czy żaden przedmiot nie ogranicza drożności ciągu komunikacyjnego, jego szerokości i wysokości (szafki ścienne, wentylatory sufitowe)? | | | |
| Czy ciąg komunikacyjny ma szerokość co najmniej: | | | |
| 120 cm – w przypadku rzadkiego ruchu dwukierunkowego, oraz z zastrzeżeniem, że taka szerokość korytarza jest dopuszczalna tylko w przypadku kiedy stanowi drogę ewakuacyjną przeznaczoną do ewakuacji nie więcej niż 20 osób | | | |

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|---|-----|-----|--------|
| 150 cm – w przypadku częstego ruchu dwukierunkowego | | | |
| 180 cm – w przypadku stałego ruchu dwukierunkowego | | | |
| Czy ciąg komunikacyjny ma co najmniej 220 cm wysokości? | | | |
| Czy każdy użytkowy ciąg komunikacyjny jest także drogą ewakuacyjną? | | | |
| Czy droga ewakuacyjna prowadzi bezpośrednio poza budynek? | | | |
| Czy miejsce do którego prowadzi droga ewakuacyjna jest wystarczająco duże, aby pomieścić wszystkich użytkowników budynku? | | | |

Typ potrzebnej asysty

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|--|-----|-----|--------|
| Jakiego typu asysty potrzebujesz? | | | |
| Czy Twój asystent potrzebuje specjalnego szkolenia (np. szkolenia z transferowania osoby poruszającej na wózku)? | | | |
| Gdzie asystent spotyka się z osobą potrzebującą pomocy? | | | |
| W jaki sposób osoba potrzebująca pomocy powiadamia asystenta? | | | |

Liczba potrzebnych asystentów

| | |
|--|--|
| Ilustrasystentów potrzebujesz? | |
| W jaki sposób skontaktujesz się ze swoim/i asystentem/ami? | |

Lista asystentów

| Imię i nazwisko | numer telefonu | e-mail |
|-----------------|----------------|--------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Zwierzęta asystujące

| | TAK | NIE | UWAGI: |
|--|-----|-----|--------|
| Czy posiadasz zwierzę asystujące? | | | |
| Czy omówiono z asystentami sposób postępowania ze zwierzęciem asystującym? | | | |

6. Listy kontrolne dla asystentów**6.1 Asystent osoby z niepełnosprawnością intelektualną**

1. Upewnij się, że nic nie zagraża Twojemu bezpieczeństwu.
2. Odszukaj osobę, którą masz wspierać w ewakuacji, informuj o swoich działaniach osobę dowodzącą akcją ratowniczą.

3. Po odszukaniu osoby wymagającej wsparcia, skomunikuj się z nią, ustalcie plan działania - w oparciu o IPE i bieżącą sytuację.
4. Jeśli do wsparcia potrzebne są jeszcze inne osoby, skontaktuj się z nimi i włącz je w działania.
5. Jeśli wszystkie osoby wyznaczone do wsparcia pojawiły się zgodnie z planem, realizujcie założony scenariusz zgodny z IPE, bez angażowania dodatkowych osób, jeśli nie jest to konieczne.
6. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może być zagubiona, nie znać bezpiecznej drogi ewakuacji.
7. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może potrzebować wsparcia w sprawnym opuszczeniu obiektu i wskazania bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.
8. Ustal najdogodniejszą formę wsparcia (np. zaproponuj swój łokieć lub ramię) i kieruj się w stronę bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.
9. Bądź w stałym kontakcie dotykowym i fonicznym, komunikuj co się dzieje.
10. Dbaj o jasne, uspokajające komunikaty.

6.2 Asystent osoby z niepełnosprawnością wzroku

1. Upewnij się, że nic nie zagraża Twojemu bezpieczeństwu.
2. Odszukaj osobę, którą masz wspierać w ewakuacji, informuj o swoich działaniach osobę dowodzącą akcją ratowniczą.
3. Po odszukaniu osoby wymagającej wsparcia, skomunikuj się z nią, ustalcie plan działania - w oparciu o IPE i bieżącą sytuację.
4. Jeśli do wsparcia potrzebne są jeszcze inne osoby, skontaktuj się z nimi i włącz je w działania.
5. Jeśli wszystkie osoby wyznaczone do wsparcia pojawiły się zgodnie z planem, realizujcie założony scenariusz zgodny z IPE, bez angażowania dodatkowych osób, jeśli nie jest to konieczne.
6. Osoba z niepełnosprawnością wzroku może być zagubiona, nie znać bezpiecznej drogi ewakuacji.
7. Osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować wsparcia w sprawnym opuszczeniu obiektu i wskazania bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.
8. Ustal najdogodniejszą formę wsparcia (np. zaproponuj swój łokieć lub ramię) i kieruj się w stronę bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.
9. Bądź w stałym kontakcie dotykowym i fonicznym, komunikuj co się dzieje.
10. Dbaj o jasne, uspokajające komunikaty.

3.3 Asystent osoby z niepełnosprawnością słuchu

1. Upewnij się, że nic nie zagraża Twojemu bezpieczeństwu.

2. Odszukaj osobę, którą masz wspierać w ewakuacji, informuj o swoich działaniach osobę dowodzącą akcją ratowniczą.
3. Po odszukaniu osoby wymagającej wsparcia, skomunikuj się z nią, ustalcie plan działania - w oparciu o IPE i bieżącą sytuację.
4. Jeśli do wsparcia potrzebne są jeszcze inne osoby, skontaktuj się z nimi i włącz je w działania.
5. Jeśli wszystkie osoby wyznaczone do wsparcia pojawiły się zgodnie z planem, realizujcie założony scenariusz zgodny z IPE, bez angażowania dodatkowych osób, jeśli nie jest to konieczne.
6. Osoba z niepełnosprawnością słuchu może być zagubiona, nie słyszeć alarmu/komunikatów o konieczności ewakuacji.
7. Osoba z niepełnosprawnością słuchu może potrzebować wsparcia w sprawnym opuszczeniu obiektu i wskazania bezpiecznej drogi ewakuacyjnej.

3.4 Asystent osoby z niepełnosprawnością ruchu

1. Upewnij się, że nic nie zagraża Twojemu bezpieczeństwu.
2. Odszukaj osobę, którą masz wspierać w ewakuacji, informuj o swoich działaniach osobę dowodzącą akcją ratowniczą.
3. Po odszukaniu osoby wymagającej wsparcia, skomunikuj się z nią, ustalcie plan działania - w oparciu o IPE i bieżącą sytuację.
4. Jeśli do wsparcia potrzebne są jeszcze inne osoby, skontaktuj się z nimi i włącz je w działania.
5. Jeśli wszystkie osoby wyznaczone do wsparcia pojawiły się zgodnie z planem, realizujcie założony scenariusz zgodny z IPE, bez angażowania dodatkowych osób, jeśli nie jest to konieczne.
6. Odszukaj wózek/krzesło/materac ewakuacyjny i zrealizuj transfer z wózka na sprzęt ewakuacyjny w miejscu nieblokującym innym osobom ciągu komunikacyjnego.
7. W zależności od IPE i bieżącej sytuacji - asysta w transferze może się odbywać albo wyłącznie poprzez asekurację, przytrzymanie, stabilizację sprzętu ewakuacyjnego albo przez transfer przód/tył (zalecany) albo poprzez transfer bok/bok.
8. W przypadku gdy osoba ewakuowana nie wymaga przeniesienia, a wyłącznie asysty podczas przesiadania:
 - przygotuj do użytku wózek ewakuacyjny postępując zgodnie z instrukcją obsługi i wcześniejszymi szkoleniami,
 - ustaw wózek ewakuacyjny w sposób umożliwiający najdogodniejszą przesiadkę (zazwyczaj jest to ustawienie pod kątem około 45 stopni względem wózka, z którego odbywa się transfer. Osoba przesiadająca się samodzielnie w większości przypadków będzie w stanie określić najdogodniejszą pozycję transferu).

9. W przypadku gdy osoba ewakuowana wymaga przeniesienia:
 - przygotuj do użytku wózek ewakuacyjny postępując zgodnie z instrukcją obsługi i wcześniejszymi szkoleniami,
 - ustaw wózek ewakuacyjny równolegle do wózka, z którego ma nastąpić transfer,
 - komunikując się w obrębie wszystkich osób biorących udział w działaniach, jedna osoba asystująca ustawia się z przodu osoby transferowanej, a druga z tyłu,
 - osoba stojąca z przodu chwytą osobę ewakuowaną pod kolana,
 - osoba stojąca z tyłu chwytą osobę ewakuowaną za nadgarstki, przekładając swoje ręce pod pachami osoby ewakuowanej,
 - na umówiony sygnał, następuje uniesienie i transfer jednym płynnym ruchem.
10. Upewnij się, że osoba ewakuowana zajęła właściwą pozycję na wózku ewakuacyjnym i jest bezpiecznie zapięta pasami (jeśli może zrobić to sama, pozwól jej na to).
11. Rozpocznijcie transfer zgodnie z kierunkiem ewakuacji.
12. Po dotarciu do schodów, osoba wyższa/silniejsza zajmuje pozycję z tyłu wózka, druga osoba asekuje osobę ewakuowaną z przodu.
13. Ewakuacja powinna nastąpić zgodnie z instrukcją sprzętu ewakuacyjnego i wcześniejszymi szkoleniami.

Po dotarciu na poziom zero (parter), należy opuścić obiekt i możliwie szybko umożliwić opuszczenie wózka ewakuacyjnego.

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Departament Polityki Konsumenckiej

T: +48 22 53 49 225

F: +48 22 53 49 175

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl