



Praktyczne aspekty dostępności w administracji

Marcin Jerzynek

Zagadnienia

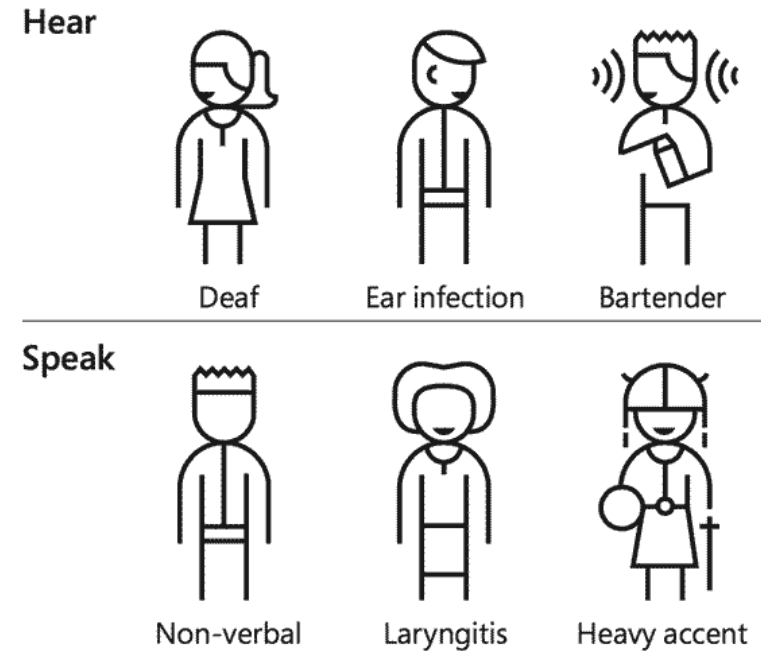
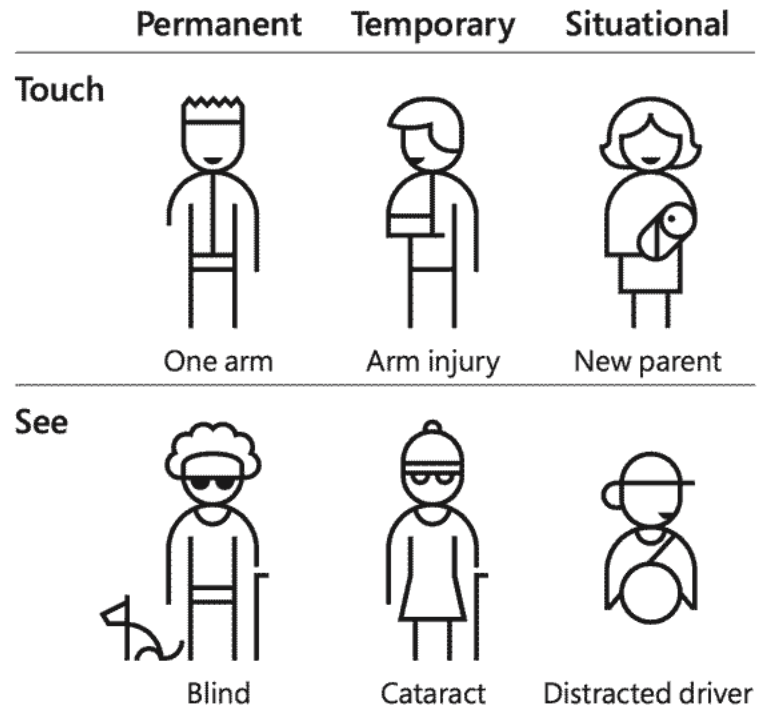
- Savoir-vivre podczas obsługi klientów z niepełnosprawnościami.
- Praktyczne aspekty dostępności cyfrowej wg standardów WCAG 2.1.
- Dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna w urzędzie.



Savoir-vivre podczas obsługi klientów z niepełnosprawnościami

MODUŁ I

Persona Spectrum



Katalog klientów ze szczególnymi potrzebami

- Klienci korzystający z wózka lub z niepełnosprawnością narządów ruchu.
- Klienci niewidomi lub niedowidzący.
- Klienci niesłyszący lub niedosłyszący.
- Klienci z zaburzeniami mowy.
- Klienci niskiego wzrostu.
- Klienci z porażeniem mózgowym.
- Klienci z Zespołem Tourette'a
- Klienci o odmiennym wyglądzie.
- Klienci z ukrytą niepełnosprawnością.
- Klienci z epilepsją.
- Klienci z wieloczynnikową nadwrażliwością chemiczną oraz zaburzeniami układu oddechowego.
- Klienci w kryzysie zdrowia psychicznego.
- Klienci z zaburzeniami poznawczymi.
- Klienci z zespołem Aspergera
- ...

Praktyczne aspekty dostępności cyfrowej wg standardów WCAG 2.1

MODUŁ II

Co może być wyzwaniem dla klientów?

WZROK

- Osoby niedowidzące
- Osoby niewidome
- Zaburzenia pola widzenia

MOTORYKA

- Niemożność użycia myszki
- Praca wyłącznie z klawiaturą

SŁUCH

- Osoby głuche
- Osoby niedosłyszające
- Praca w głośnym otoczeniu

TRUDNOŚCI POZNAWCZE

- Dyskalkulia
- Dysgrafia
- Dysleksja

UDC – Ustawa o dostępności cyfrowej (2)

Data wejścia w życie ustawy

2019-05-23

Data wejście w życie nowelizacji z dnia 9 marca 2023

2023-04-17

Najważniejsze zmiany w ustawie (1)

Zmiana w art. 3 ust. 2 pkt 5 lit. a)

Wskazanie odpowiedzialności podmiotu publicznego za dostępność treści zamówionych (**wytworzonych, sfinansowanych lub nabytych**) przez ten podmiot. Wyeliminuje to proceder uchylenia się podmiotu przed zapewnieniem dostępności dla treści, które zostały zakupione od podmiotu trzeciego, który tej dostępności nie zapewnił.

Zmiana w art. 3 ust. 2 pkt 9

Do elementów wyłączonych z obowiązku zapewnienia dostępności dodano **złożone schematy i dokumentację techniczną w formie nietekstowej**. Jest to odpowiedź na postulaty środowiska architektów, którzy nie byli w stanie poprawnie przygotować rysunków technicznych lub schematów konstruktorskich w sposób zgodny z ustawą.

Najważniejsze zmiany w ustawie (2)

Zmiana w art. 5 ust. 1

Wyraźne wskazanie, że podmiot publiczny odpowiada za dostępność treści publikowanych na innych platformach jak np. media społecznościowe. Pełna treść otrzymuje brzmienie: „*Podmiot publiczny zapewnia dostępność cyfrową przez spełnienie przez jego stronę internetową, **zarządzane elementy strony internetowej, jego aplikację mobilną lub zarządzane elementy aplikacji mobilnej** wymagań określonych w załączniku do ustawy*”. Jeżeli urząd zarządza kontem na Facebooku, czy Twitterze, to musi zapewnić dostępność opublikowanych tam materiałów.

Nowy art. 5a ust. 1

W przypadku, gdy podmiot publiczny publikuje na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej zarejestrowane wcześniej multimedia nadawane na żywo, musi dostosować je **w terminie 14 dni od dnia zakończenia nadawania** do wymagań określonych w załączniku do ustawy.

Najważniejsze zmiany w ustawie (3)

Uchylenie art. 8 ust 2

Zmieniono przepisy odnośnie powoływania się na nadmierne koszty. Po pierwsze, uchylić się można od zapewnienia dostępności tylko konkretnych elementów, a nie całej strony internetowej. Po drugie, do szacowania kosztów dodano szacowanie korzyści dla osób niepełnosprawnych wynikających z zapewnienia dostępności.

Zmiana w art. 10 ust. 1

Doprecyzowanie kwestii języka deklaracji dostępności. Nowy zapis: „*Podmiot publiczny sporządza w sposób dostępny cyfrowo **deklarację dostępności dla każdej wersji językowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej**, w języku wersji strony internetowej lub aplikacji mobilnej, do której się odnosi*”.

Zmiana w art. 10 ust. 4 pkt 4

Nowa treść: „*(...) dane teleadresowe siedziby podmiotu publicznego wraz ze wskazaniem **danych kontaktowych osoby lub komórki organizacyjnej wyznaczonej do realizacji spraw w zakresie dostępności cyfrowej** w tym podmiocie publicznym*”. Możliwość wskazania komórki organizacyjnej, zamiast konkretnej osoby do kontaktu, jest dużym ułatwieniem.

Najważniejsze zmiany w ustawie (4)

Zmiana w art. 10, ust. 4 pkt 4

Nowa treść: „(...) informacje na temat utworzonych na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej **niestandardowych skrótów klawiszowych** służących przemieszczaniu się po elementach strony internetowej lub elementach aplikacji mobilnej i uruchamianiu funkcji dostępnych na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej”. Wcześniej wystarczył zapis mówiący iż na stronie internetowej można korzystać ze standardowych skrótów przeglądarki internetowej.

Zmiana w art. 10 ust. 4 pkt 6

Nowa treść: „(...) informację **lub link** do informacji o dostępności architektonicznej siedziby podmiotu publicznego dla osób niepełnosprawnych”. Znaczy to, że opis dostępności architektonicznej można już publikować gdzieś indziej, a w deklaracji dostępności publikować tylko łącze do niego.

Zmiana w art. 10 ust. 4 pkt 7

Doprecyzowano zapisy, **gdzie dokładnie** należy umieszczać deklarację dostępności aplikacji mobilnej. Podmiot publiczny publikuje deklarację dostępności posiadanej:

- **strony internetowej** – na tej stronie internetowej albo innej odpowiedniej stronie internetowej,
- **aplikacji mobilnej** – na stronie internetowej wybranej spośród stron internetowych posiadanych przez ten podmiot lub wraz z innymi informacjami, które są udostępniane podczas pobierania aplikacji.

Dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno- komunikacyjna w urzędzie.

MODUŁ III

Minimalne wymagania w zakresie dostępności
architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej
oraz cyfrowej

Dostępność architektoniczna (1)

Dostępność architektoniczna obejmuje:

- Zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków.
- Instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych.
- Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy.

Dostępność architektoniczna (2)

- Zapewnienie wstępu do budynku osobie z psem asystującym.
- Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna (1)

Dostępność informacyjno-komunikacyjna obejmuje:

- Obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
- Instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna (2)

- Zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym (PJM) oraz informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

Dostępność cyfrowa (1)

Dostępność cyfrowa w Polsce regulowana jest przez Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych i obejmuje:

- Zapewnienie dostępności stron internetowych oraz aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 (szczegółowe wytyczne zawarte są w Ustawie).
- Dostosowanie układu, struktury i treści strony tak, aby była czytelna, np. dla osób niedowidzących.

Dostępność cyfrowa (2)

- Udostępnianie multimediiów, opracowanych zgodnie ze standardem WCAG 2.1.
- Zagwarantowanie alternatywnego dostępu do treści publikowanych na stronie.

Polecane tematy szkoleń

- Zarządzanie zespołem i budowanie relacji w zespole.
- Efektywna komunikacja.
- Trudne sytuacje w procesie obsługi klienta.
- Stres i wypalenie zawodowe.
- Zarządzanie zmianą w organizacji.
- Savoir-vivre podczas obsługi klientów z niepełnosprawnościami.
- Praktyczne aspekty dostępności cyfrowej wg standardów WCAG 2.1.



Dziękuję za wspólny czas

CONTENTUM Marcin Jerzynek

Tel. 605 571 462

mail: info@contentum.com.pl;
marcin@jerzynek.pl

