# Załącznik nr 5 do Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami Urzędu m.st. Warszawy – zdiagnozowane działania niezbędne do realizacji do 2030 roku dla dostępności informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej – biura i dzielnice

## Dostępność informacyjno-komunikacyjna

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Element planu | **Katalog niezbędnych działań do realizacji elementu planu** | **Odpowiedzialność** |
| Zakup systemów wspomagających słyszenie | * zakup i instalacja pętli indukcyjnych w:   + punktach obsługi, salach konferencyjnych biur urzędu   + wydziałach obsługi mieszkańców, salach konferencyjnych urzędów dzielnic | biura/ urzędy dzielnic |
| Wsparcie/ obsługa osób słabosłyszących poprzez instalację/ zapewnienie dostępu do pętli indukcyjnych | * zakup i montaż pętli w wybranych miejscach * podstawowe przeszkolenie pracowników z obsługi   oznaczenie stanowisk | UD Bemowo , Białołęka , Bielany, Mokotów, Praga Północ, Rembertów, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Włochy, Żoliborz |
| Zapewnienie dostępności treści kart informacyjnych na stronie Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 | * przygotowanie treści w prostym języku * opracowanie informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia * opracowanie informacji w Polskim Języku Migowym | biura/ urzędy dzielnic |
| Standard Obsługi Klienta | * aktualizacja Standardów Obsługi Klienta w zakresie m.in. zapewniania dostępności | Koordynacja: Biuro Organizacji Urzędu Współpraca: Biuro Administracji i Spraw Obywatelskich; Biuro Pomocy i Projektów Społecznych. |
| Szkolenia | * szkolenie w zakresie obsługi tłumacz PJM online oraz pętli indukcyjnych * szkolenia i instruktaże dla pracowników obsługi * Przygotowanie i szkolenie pracowników obsługi bezpośredniej do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami | Koordynacja: Biuro Pomocy i Projektów Społecznych |
| Zapewnienie w przestrzeni do obsługi mieszkańców miejsca wyciszonego | * Analiza możliwości przebudowy dostępnych przestrzeni * Postępowanie przetargowe do wykonania przestrzeni spełniającej niezbędne warunki | UD Bemowo |
| Zapewnienie komunikacja audiowizualnej z mieszkańcami, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych. | Analiza możliwych rozwiązań do wdrożenia   * Zakup / uruchomienie przyjętego rozwiązania * przygotowanie kadrowe i organizacyjne do stałej obsługi z wykorzystaniem komunikatora | UD Bemowo, Mokotów, Wawer |
| Zmiany w systemie kolejkowym | Analiza i wdrożenie rozwiązań podnoszących dostępność w korzystaniu przez mieszkańców | UD Bemowo, UD Mokotów |
| Zakup telebimu do wyświetlania (informacji) | Zakup telebimu i okablowania | UD Bielany |
| Doposażenie | Zakup Lup powiększających, powiększalniki dla niedowidzących, ramek dla osób niewidomych, podłokietnik | UD Wawer |

## Dostępność cyfrowa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Element planu | **Katalog niezbędnych działań do realizacji** | **Odpowiedzialność** |
| Zapewnienie dostępności nowo tworzonych stron internetowych i aplikacji mobilnych | 1. Stawianie w umowach wdrożeniowych wymagań w zakresie zapewnienia dostępności (zgodnie ze standardami dostępności cyfrowej UM) 2. Planowanie i realizacja audytów dostępności cyfrowej w toku realizacji projektów (w szczególności w ramach procedury odbiorowej)   Samokształcenie personelu (m.in. analityków programistów, architektów) w obszarze stosowania standardów dostępności. | Wszystkie komórki organizacyjne |
| Podnoszenie dostępności cyfrowej dokumentów wytwarzanych w komórce organizacyjnej | 1. Inwentaryzacja niedostępnych dokumentów. 2. Zapewnienie dostępności niedostępnym dokumentom. 3. Monitoring nowych dokumentów. 4. Samokształcenie wskazanych przez Dyrekcję pracowników w obszarze umiejętności tworzenia dostępnych dokumentów. 5. Zapewnienie dostępności cyfrowej w zadaniach realizowanych w ramach konkursów otwartych dla organizacji pozarządowych. | 1. BAIPP 2. BCM 3. BKiS 4. BPiPS 5. BPZ 6. BRW 7. BRG 8. BSiA 9. BSiR 10. BSKZ 11. CSD 12. UD Białołęka 13. UD Mokotów 14. UD Wawer 15. UD Wesoła |
| Podnoszenie dostępności cyfrowej stron:   1. warszawa19115.pl 2. nagroda-architektoniczna.pl 3. omw.um.warszawa.pl 4. obsługiwanych przez BGiK 5. odpadybip.um.warszawa.pl 6. infoulice.um.warszawa.pl 7. eroboty.um.warszawa.pl 8. erekrutacje-bip.um.warszawa.pl 9. eszkolenia.um.warszawa.pl 10. strony oceny okresowej i oceny uproszczonej (strona wewnętrzna) 11. sprawykadrowe.um.warszawa.pl 12. 10latprezydentury.um.warszawa.pl 13. dzielnicawisla.um.warszawa.pl 14. segregujna5.um.warszawa.pl 15. warszawadlawszystkich.pl 16. samizobaczcie.pl 17. dotacje.um.warszawa.pl 18. eto.um.warszawa.pl 19. portum.um.warszawa.pl 20. wyprawka.um.warszawa.pl 21. nieodplatnapomocprawna.um.warszawa.pl 22. radawarszawy.um.warszawa.pl 23. przetargi.um.warszawa.pl 24. karta.um.warszawa.pl 25. karta-aplikacja.um.warszawa.pl 26. ochotnicy.waw.pl 27. wolontariat.um.warszawa.pl 28. helpdesk.um.warszawa.pl 29. bip.warszawa.pl 30. noweinwestycje.bialoleka.waw.pl 31. biegprzezmost.pl 32. biegwolnosci.waw.pl | 1. Zapewnienie dostępności cyfrowej strony zgodnie z wytycznymi. 2. Usuwanie zbędnych i niedostępnych treści ze strony. 3. Zapewnianie dostępności niedostępnym treściom na stronie. 4. Przeniesienie strony do portalu PIUW. 5. Zakup i wdrożenie nowej strony. 6. Archiwizacja i wygaszenie strony. 7. Audyt dostępności strony i wprowadzenie poprawek. | 1. BAIPP 2. BAISO 3. BCM 4. BFE 5. BGiK 6. BGO 7. BIN 8. BKiS 9. BMM 10. BOPiPK 11. BOU 12. BPiPS 13. BRW 14. BZP 15. CKS 16. CSD 17. GP 18. UD Białołęka |
| Podnoszenie dostępności cyfrowej treści na stronie:   1. warszawa19115.pl 2. architektura.um.warszawa.pl 3. mapanaprawa.pl 4. nagroda-architektoniczna.pl 5. bezpieczna.um.warszawa.pl 6. strony będące w utrzymaniu BCM 7. edukacja.um.warszawa.pl 8. omw.um.warszawa.pl 9. um.warszawa.pl/waw/europa 10. adresy.um.warszawa.pl 11. mapa.um.warszawa.pl 12. ulice.um.warszawa.pl 13. treści publikowanych na stronie BGiK na portalu PIUW 14. warszawa19115.pl/wszystko-o-odpadach 15. deklaracje2020.um.warszawa.pl/ odpady-komunalne/ 16. infoulice.um.warszawa.pl 17. eroboty.um.warszawa.pl 18. treści publikowanych na stronie BIP i PortUM przez BKiK 19. eszkolenia.um.warszawa.pl 20. kulturalna.um.warszawa.pl 21. kulturalna.warszawa.pl 22. um.warszawa.pl 23. en.um.warszawa.pl 24. ru.um.warszawa.pl 25. ua.um.warszawa.pl 26. um.warszawa.pl/powstaniewarszawskie 27. segregujna5.um.warszawa.pl 28. warszawadlawszystkich.pl 29. samizobaczcie.pl 30. dotacje.um.warszawa.pl 31. eko.um.warszawa.pl/kopciuchy 32. eko.um.warszawa.pl/-/instalacje-oze 33. eko.um.warszawa.pl/klimat 34. eko.um.warszawa.pl/powietrze 35. eko.um.warszawa.pl/edukacja-ekologiczna 36. eko.um.warszawa.pl/panel-klimatyczny 37. eko.um.warszawa.pl/-/plastik 38. bip.warszawa.pl/Menu\_przedmiotowe/ ogloszenia/OS/postepowania/ 39. bip.warszawa.pl/Menu\_podmiotowe/ biura\_urzedu/OS/ 40. eko.um.warszawa.pl/pos 41. eko.um.warszawa.pl/-/halas 42. eko.um.warszawa.pl/woda 43. eko.um.warszawa.pl/-/ziemia 44. eko.um.warszawa.pl/zielen 45. eko.um.warszawa.pl/dotacje 46. eko.um.warszawa.pl/zwierzęta 47. wsparcie.um.warszawa.pl 48. wyprawka.um.warszawa.pl 49. mieszkania.um.warszawa.pl 50. zdrowie.um.warszawa.pl 51. um.warszawa.pl/waw/radawarszawy 52. firma.um.warszawa.pl 53. targowiska.um.warszawa.pl 54. kalkulatoralkoholi.um.warszawa.pl 55. dekrety.um.warszawa.pl 56. um.warszawa.pl/waw/strategia 57. edukacja.um.warszawa.pl/naukowa-warszawa 58. sport.um.warszawa.pl 59. plebiscyt.um.warszawa.pl 60. um.warszawa.pl/waw/zabytki i w mediach społecznościowych BSKZ 61. ogloszeniabzp.um.warszawa.pl 62. bo.um.warszawa.pl 63. um.warszawa.pl/waw/bo 64. um.warszawa.pl/waw/wiemcojem 65. karta.um.warszawa.pl 66. karta-aplikacja.um.warszawa.pl 67. wsparcie.um.warszawa.pl/miejski-informator-rodzinny 68. ochotnicy.waw.pl 69. wolontariat.um.warszawa.pl 70. um.warszawa.pl/waw/sasiedzka 71. um.warszawa.pl/waw/ngo 72. konsultacje.um.warszawa.pl 73. dzialam.um.warszawa.pl 74. treści publikowanych na stronie BIP i PortUM przez COP 75. helpdesk.um.warszawa.pl 76. bip.warszawa.pl 77. bemowo.um.warszawa.pl 78. bialoleka.um.warszawa.pl 79. noweinwestycje.bialoleka.waw.pl 80. biegprzezmost.pl 81. biegwolnosci.waw.pl 82. bielany.um.warszawa.pl 83. mokotow.um.warszawa.pl 84. ochota.um.warszawa.pl 85. treści publikowanych na stronie BIP przez UD Ochota 86. pragapld.um.warszawa.pl 87. rembertow.um.warszawa.pl 88. srodmiescie.um.warszawa.pl 89. targowek.um.warszawa.pl 90. ursus.um.warszawa.pl 91. wawer.um.warszawa.pl 92. wesola.um.warszawa.pl 93. wilanow.um.warszawa.pl i wilanow.pl 94. zoliborz.um.warszawa.pl i w mediach społecznościowych UD Żoliborz 95. um.warszawa.pl/waw/usc | 1. Inwentaryzacja treści na stronie pod kątem dostępności. 2. Usuwanie zbędnych i niedostępnych treści ze strony. 3. Zapewnianie dostępności niedostępnym treściom na stronie. 4. Oznaczanie niedostępnych treści pochodzących ze źródeł zewnętrznych. 5. Monitoring dostępności w toku rozwoju strony i dodawania nowych treści/widgetów. 6. Zapewnienie dostępności szkoleniom e-learningowym. 7. Zamawianie audiodeskrypcji/napisów rozszerzonych do już zrealizowanych materiałów. 8. Zamawianie usług wideo wraz z audiodeskrypcją/napisami rozszerzonymi. | 1. BAIPP 2. BAISO 3. BCM 4. BBZK 5. BE 6. BFE 7. BGiK 8. BGO 9. BIN 10. BKiK 11. BKiS 12. BKU 13. BMM 14. BOPiPK 15. BOŚ 16. BPiPS 17. BPL 18. BPZ 19. BRW 20. BRG 21. BSD 22. BSiA 23. BSiR 24. BSKZ 25. BZP 26. CKS 27. COP 28. CSD 29. GP 30. UD Bemowo 31. UD Białołęka 32. UD Bielany 33. UD Mokotów 34. UD Ochota 35. UD Praga-Południe 36. UD Rembertów 37. UD Śródmieście 38. UD Targówek 39. UD Ursus 40. UD Wawer 41. UD Wesoła 42. UD Wilanów 43. UD Żoliborz 44. USC |
| Podnoszenie dostępności cyfrowej w aplikacjach mobilnych:   1. Warszawa 19115 dla Android   Warszawa 19115 dla iOS | 1. Inwentaryzacja strony pod kątem niedostępnych treści, multimediów, dokumentów. 2. Usuwanie zbędnych i niedostępnych treści ze strony. 3. Zapewnianie dostępności niedostępnym treściom, multimediom, dokumentom na stronie. 4. Oznaczanie niedostępnych treści pochodzących ze źródeł zewnętrznych. | 1. BAISO 2. BCM |
| Zwiększanie świadomości wśród pracowników Urzędu na zagadnienia dostępności cyfrowej | 1. Opracowanie programów szkoleń i prowadzenie szkoleń z zakresu dostępności cyfrowej treści publikowanych na stronach i dokumentów cyfrowych. 2. Opracowanie programów szkoleń e-learningowych. | 1. BPiPS, Wydział Dostępności |