# 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
 |