



J a k o ś ć   m a   z n a c z e n i e



Inventum Sp. z o.o.  
ul. Siemiradzkiego 11A/2  
33-300 Nowy Sącz  
tel.18 521 10 18

## **Metodyka przeprowadzania audytu dostępności informacyjno – komunikacyjnej**

### **1. Przedmiot i cel przeprowadzenia oceny dostępności informacyjno – komunikacyjnej**

Wskażemy jak zlikwidować bariery komunikacyjne, które choć niewidoczne dla przeciętnego klienta stanowią prawdziwe wyzwanie dla osób ze szczególnymi potrzebami.

- a) Nazwa podmiot oraz cel audytu
- b) Miejsce audytu
- c) Podstawy prawne

### **2. Dostępność informacyjno – komunikacyjna:**

#### **a) Komunikacja z klientem**

Czy podmiot zapewnia możliwość komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) się, w szczególności za pomocą:

- poczty elektronicznej, lub
- SMS lub MMS, lub
- komunikacji audiowizualnej, lub
- komunikatorów internetowych, lub
- formularza na stronie internetowej, lub
- zapewnienia dostępu do usługi tłumacza na miejscu lub przez strony internetowe (komunikatory) lub aplikacji do tłumaczenia Polskiego Języka Migowego

Czy podmiot posiada procedury zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami (np. w alfabecie Braille'a lub z osobą głuchoniewidomą)

Czy personel potrafi zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze) i obsłużyć klienta za pośrednictwem tłumacza

Czy miejsce/a w obiekcie, gdzie zainstalowano pętlę indukcyjną lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących jest/są oznaczone znakiem graficznym

Forma komunikacji (język Easy – To – Read )

#### **b) Obiekt**

Czy w obiekcie jest wyznaczony punkt informacyjny, informacja lub recepcja

Czy informacja/recepcja/punkt informacyjny posiada pętlę indukcyjną

Czy miejsce, gdzie dostępny jest wideotłumacz jest oznaczone znakiem graficznym?

#### **c) Strona WWW**

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się plik elektroniczny, zawierający tekst odczytywalny maszynowo, opisujący zakres działalności danego podmiotu

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się nagranie w Polskim Języku Migowym opisujące zakres działalności danego podmiotu

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się informacja w tekście łatwym do czytania, opisująca zakres działalności danego podmiotu

**3. Podsumowanie i Wytyczne**

**4. Raport audytu**

Inventum Sp. z o.o.  
ul. Siemiradzkiego 11A/2  
33-300 Nowy Sącz  
tel.18 521 10 18

## **Metodyka przeprowadzania audytu dostępności informacyjno – komunikacyjnej dla podmiotów którym już wydano certyfikat dostępności**

### **5. Przedmiot i cel przeprowadzenia oceny dostępności informacyjno – komunikacyjnej – ponowny**

- d) Nazwa podmiot oraz cel audytu
- e) Miejsce audytu
- f) Podstawy prawne
- g) Zapoznanie się z poprzednim audytem
- h) Weryfikacja dostępności

### **6. Dostępność informacyjno – komunikacyjna:**

- d) Komunikacja z klientem

Czy podmiot zapewnia możliwość komunikacji z klientem z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) się, w szczególności za pomocą:

- poczty elektronicznej, lub
- SMS lub MMS, lub
- komunikacji audiowizualnej, lub
- komunikatorów internetowych, lub
- formularza na stronie internetowej, lub
- zapewnienia dostępu do usługi tłumacza na miejscu lub przez strony internetowe (komunikatory) lub aplikacji do tłumaczenia Polskiego Języka Migowego

Czy podmiot posiada procedury zapewnienia komunikacji zgodnej z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami (np. w alfabecie Braille'a lub z osobą głuchoniewidomą)

Czy personel potrafi zainicjować usługę zdalnego tłumaczenia (np. odnaleźć i włączyć program na komputerze) i obsłużyć klienta za pośrednictwem tłumacza

Czy miejsce/a w obiekcie, gdzie zainstalowano pętlę indukcyjną lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących jest/są oznaczone znakiem graficznym

Forma komunikacji (język Easy – To – Read )

- e) Obiekt  
Czy w obiekcie jest wyznaczony punkt informacyjny, informacja lub recepcja  
Czy informacja/recepcja/punkt informacyjny posiada pętlę indukcyjną

Czy miejsce, gdzie dostępny jest wideotłumacz jest oznaczone znakiem graficznym?

f) Strona WWW

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się plik elektroniczny, zawierający tekst odczytywalny maszynowo, opisujący zakres działalności danego podmiotu

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się nagranie w Polskim Języku Migowym opisujące zakres działalności danego podmiotu

Czy na stronie internetowej podmiotu znajduje się informacja w tekście łatwym do czytania, opisująca zakres działalności danego podmiotu

**7. Podsumowanie i Wytyczne**

**8. Raport audytu**