



**Magiczny
Kraków**

Wideofon miga niepełnosprawnym

2012-06-26

Od maja w budynku Urzędu Miasta Krakowa przy al. Powstania Warszawskiego 10 działa wideofon obsługujący System Komunikacji Niewerbalnej. Polega on na połączeniu się klienta z tłumaczem języka migowego, który na zasadzie call-center tłumaczy rozmowę między klientem a urzędnikiem. To kolejny krok służący poprawie komfortu obsługi osób niepełnosprawnych.

Urząd Miasta Krakowa od lat ma wypracowane ścieżki komunikacji z osobami głuchoniemymi. Dzięki podjętej współpracy z Polskim Związkiem Głuchych, oddział w Krakowie, od 8 lat grupa urzędników jest cyklicznie szkolona z języka migowego. Ponadto praktyka wskazuje, że osoby głuchonieme najczęściej przychodzą z własnym tłumaczem, który pośredniczy przy załatwianiu sprawy, tłumacząc rozmowę między osobą głuchoniemą a danym urzędnikiem.

Magistrat od wielu lat podejmuje inicjatywy mające na celu poprawę komfortu obsługi osób niepełnosprawnych. Z jednej strony obligują nas do tego przepisy prawa, z drugiej zaś sami podejmujemy działania celem wyjścia naprzeciw potrzebom niepełnosprawnych mieszkańców. Koordynacją działań zajmuje się Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Osób Niepełnosprawnych. Budynki Urzędu, w których odbywa się obsługa stron, zostały dostosowane, w miarę możliwości, do potrzeb osób niepełnosprawnych. W szczególności zbudowano podjazdy, windy dla wózków, przystosowano toalety. Przyjazny niepełnosprawnym jest Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa. Na stronie głównej BIP u góry są dwie ikonki „z uchem” i „z wózeckiem” odsyłające do stron informujących o możliwościach komunikacji Urzędu z osobami niepełnosprawnymi.

Zrealizowano dostosowanie warstwy prezentacyjnej – BIP Miasta Krakowa - dla osób niedowidzących poprawiając czytelność poprzez dostosowanie kolorów, wielkości czcionek, a także możliwość zmiany kontrastu stron. Warstwa prezentacji Biuletynu Informacji Publicznej posiada dwie predefiniowane wersje (ciemne tło z żółtymi czcionkami i jasne tło z czarnymi czcionkami) oraz mechanizm pozwalający na zmianę wielkości czcionek i ustawienie dowolnej wersji kolorystycznej serwisu. Mechanizm jest wzorowany na mechanizmie działającym na stronie Polskiego Związku Niewidomych.

Istnieje również mechanizm odtwarzania głosowego treści wybranych informacji.

Uruchomiono też moduł filmowy, udostępniający przetłumaczone na język migowy zasady i zakres pracy najważniejszych komórek Urzędu Miasta Krakowa z jednoczesnym wytłumaczeniem poszczególnych procedur, dokumentów potrzebnych do załatwienia wybranej sprawy, informacji na temat opłat, formy załatwienia sprawy oraz objaśnienie, jak wypełnić odpowiedni załącznik. Procedury urzędowe są również dostępne w wersji dźwiękowej. Po kliknięciu w odpowiedni znaczek treść procedury odczytuje lektor – co jest ułatwieniem dla osób niewidomych.