

PRO-07

Procedura dostępności informacyjno-komunikacyjnej (komunikacja i obsługa)

Kod	CV/BDU/PRO-07
Wersja	1.0
Właściciel	Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)
Zatwierdza	Rektor
Data wejścia w życie	31 marca 2026
Zakres obowiązywania	Wszystkie punkty obsługi i kanały kontaktu Collegium Verum (stacjonarne i zdalne) – w szczególności dziekanat, biura administracyjne, recepcja/portiernia (jeśli dotyczy), sekretariaty oraz obsługa wydarzeń

1. Cel procedury

1. Zapewnienie jednolitego standardu obsługi i kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami (OzSP), zgodnie z zasadą poszanowania godności i autonomii.
2. Ustanowienie alternatywnych form komunikacji oraz zasady realizowania prośby o komunikowanie się w sposób wskazany przez osobę.
3. Określenie zasad planowania, instalacji i utrzymania urządzeń wspomagających słyszenie (w szczególności pętli indukcyjnych) w punktach obsługi.
4. Ustanowienie monitoringu jakości obsługi oraz działań korygujących w przypadku niezgodności (PRO-03).

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje:

- standard obsługi bezpośredniej (stacjonarnej) i zdalnej,
- kanały kontaktu (telefon, e-mail, formularze, spotkanie),
- alternatywne formy komunikacji (np. PJM/SJM, tekst, czat, napisy, notatka pisemna),

- zasady przyjmowania i realizacji wniosku o komunikowanie się w określony sposób,
- zasady wyposażenia punktów obsługi w urządzenia wspomagające słyszenie (pętle indukcyjne, rozwiązania przenośne) oraz ich utrzymania,
- szkolenia personelu obsługowego i utrzymanie kompetencji,
- dokumentowanie racjonalnych usprawnień i monitoring KPI.

Procedura dotyczy wszystkich kontaktów związanych z: rekrutacją, studiami, sprawami administracyjnymi, udziałem w wydarzeniach i życiu akademickim – w zakresie obsługi i komunikacji (nie dotyczy strictly treści cyfrowych WWW/BIP/e-usług).

Powiązania / wyłączenia:

- Wnioski o racjonalne usprawnienia oraz plan wsparcia (w tym wsparcie edukacyjne): PRO-02.
- Usługi wspierające edukację (tłumacz PJM/SJM, asysta itp.) – zlecenie i rozliczanie: PRO-04.
- Dostępność cyfrowa stron WWW/BIP, dokumentów i e-usług: PRO-08.
- Komunikacja i informacja (materiały, publikacje, ETR, prosty język, napisy rozszerzone, audiodeskrypcja AD): PRO-12.
- Informacje/wnioski/żądania/skargi i działania CAPA: PRO-03.
- Standard stanowiska obsługi (aspekt architektoniczny): PRO-06 (Załącznik 5).

3. Definicje

- Dostępność informacyjno-komunikacyjna (IK) – możliwość skutecznego uzyskania informacji oraz komunikowania się z uczelnią, niezależnie od trudności sensorycznych, komunikacyjnych lub poznawczych.
- Punkt obsługi – miejsce (fizyczne lub wirtualne) kontaktu z uczelnią, gdzie załatwiane są sprawy użytkowników (np. dziekanat, sekretariat).
- środki wspierające komunikowanie się - rozwiązania techniczne i organizacyjne, które umożliwiają lub ułatwiają porozumiewanie się osobom z trudnościami w słyszeniu, mówieniu lub widzeniu (np. PJM, tekst, wideopojęcie z napisami, strona internetowa).
- Urządzenia wspomagające słyszenie – rozwiązania ułatwiające odbiór mowy werbalnej (np. pętla indukcyjna, system FM, rozwiązania stacjonarne i przenośne).
- Preferowana forma kontaktu – sposób kontaktu wskazany przez osobę (np. e-mail zamiast telefonu,).

4. Role i odpowiedzialności

4.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- ustanawia i aktualizuje standard obsługi (Załącznik 1) oraz narzędzia (Załączniki 2–6);
- wspiera merytorycznie jednostki obsługi, prowadzi szkolenia i konsultacje;
- koordynuje wdrażanie i utrzymanie urządzeń wspomagających słyszenie we współpracy z Kanclerzem;
- prowadzi rejestr usprawnień IK i urządzeń (Załącznik 5) oraz plan działań/szkoleń (Załącznik 6);
- analizuje informacje/wnioski/żądania/skargi/dotyczące komunikacji i uruchamia CAPA (PRO-03).

4.2 Jednostki obsługi (dziekanat, sekretariaty, biura administracyjne, organizator wydarzeń)

- stosują standard obsługi i zapewniają realizowanie preferowanej formy kontaktu wskazanej przez osobę;
- zapewniają dostępność kanałów kontaktu (w tym możliwość kontaktu tekstowego);
- prowadzą bieżącą komunikację z BDU w sprawie potrzeb, barier i wniosków;
- dbają o utrzymanie gotowości punktu obsługi (oznaczenia, instrukcje, dostępność urządzeń).

4.3 Kanclerz / administracja / infrastruktura

- zapewnia zakup/instalację i utrzymanie urządzeń wspomagających słyszenie oraz oznakowanie w budynkach;
- współpracuje z BDU przy planowaniu lokalizacji urządzeń oraz harmonogramie przeglądów;
- uwzględnia wymagania IK w zakupach i usługach (w powiązaniu z PRO-13).

4.4 IT (jeżeli dotyczy)

- wspiera rozwiązania kontaktu zdalnego (np. wideospotkania, czat, systemy kolejkowe/zgłoszeniowe),
- zapewnia, by narzędzia komunikacji wykorzystywane w obsłudze były możliwie dostępne (w powiązaniu z PRO-08).

5. Zasady ogólne standardu obsługi

1. Zasada równego traktowania: każdy ma prawo do skutecznej komunikacji z uczelnią.
2. Preferowana forma kontaktu: jeżeli osoba wskaże formę kontaktu (np. e-mail zamiast telefonu), jednostka obsługi stosuje ją w pierwszej kolejności
3. Minimalizacja danych: przekazujemy i przetwarzamy wyłącznie informacje niezbędne do obsługi sprawy.
4. Przejrzystość i prostota: komunikaty formułujemy jasno; gdy sprawa jest złożona, oferujemy podsumowanie na piśmie i/lub przesłanie w formie elektronicznej).
5. Gotowość punktu obsługi: oznaczenia, instrukcje i urządzenia wspomagające słyszenie muszą być sprawne, aktywne i dostępne.
6. Współpraca z BDU: w sytuacjach nietypowych jednostka obsługi konsultuje się z BDU (zwłaszcza gdy potrzebny jest tłumacz PJM/SJM – PRO-04).

6. Kanały kontaktu i alternatywne formy komunikacji

6.1 Minimalne kanały kontaktu

Uczelnia zapewnia co najmniej:

- kontakt e-mail (preferowany kanał tekstowy),
- możliwość kontaktu telefonicznego,
- możliwość umówienia spotkania stacjonarnego lub zdalnego,
- możliwość przekazania sprawy w formie pisemnej w punkcie obsługi.

Jednostki obsługi publikują informacje o kanałach kontaktu i godzinach przyjęć w sposób zrozumiały (powiązanie z PRO-12).

6.2 Środki wspierające komunikowanie się

Środki wspierające komunikowanie się uruchamia się w szczególności, gdy osoba:

- nie może korzystać z telefonu lub mowy werbalnej,
- potrzebuje wsparcia w rozumieniu komunikatu,
- komunikuje się w PJM/SJM,
- wymaga wsparcia w odbiorze mowy werbalnej (np. pętla indukcyjna, program typu text-to-speech).

Katalog form oraz sposób ich uruchomienia opisuje Załącznik 2. Jeżeli konieczne jest zlecenie usługi (np. tłumacz PJM/SJM), stosuje się PRO-04.

7. Realizacja prośby o komunikowanie się w preferowany sposób

1. Jednostka obsługi, przyjmując sprawę, pyta (jeżeli jest to zasadne) o preferowaną formę kontaktu oraz zapisuje ją w notatce sprawy.
2. Jeżeli osoba wskazuje formę kontaktu, która jest możliwa do zapewnienia bez dodatkowych zakupów/usług (np. e-mail, spotkanie, notatka), jednostka obsługi realizuje sprawę w tej formie.
3. Jeżeli wskazana forma wymaga uruchomienia wsparcia (np. PJM/SJM, napisy na żywo), jednostka obsługi kieruje sprawę do BDU lub konsultuje uruchomienie wsparcia (PRO-02/PRO-04).
4. W przypadku odmowy zapewnienia wskazanej formy (np. brak możliwości technicznej), należy:
 - a. zaproponować rozwiązanie alternatywne równoważne,
 - b. uzasadnić decyzję,
 - c. wskazać możliwość złożenia wniosku o zapewnienie dostępności (PRO-03).

8. Urządzenia wspomagające słyszenie (pętle indukcyjne i inne)

8.1 Zasady doboru i lokalizacji

1. BDU wraz z Kanclerzem określa punkty priorytetowe instalacji urządzeń: w szczególności dziekanat / miejsce pierwszego kontaktu oraz inne punkty obsługi o dużym natężeniu ruchu.
2. Preferuje się rozwiązania zapewniające rzeczywistą użyteczność (testy i serwis), a nie tylko formalną instalację.
3. Każde miejsce wyposażone w urządzenie musi mieć czytelne oznaczenie (piktogram) oraz krótką instrukcję dla pracownika i użytkownika (Załącznik 3 i 4).

8.2 Utrzymanie i przeglądy

1. Urządzenia wspomagające słyszenie podlegają okresowym testom sprawności (rekomendacja: co najmniej raz na kwartał) i przeglądowi po każdej zmianie stanowiska/instalacji.
2. Wyniki testów i ewentualne usterki wpisuje się do rejestru (Załącznik 5).
3. Stwierdzone niezgodności krytyczne (brak działania w punkcie obsługi) uruchamiają działania korygujące (PRO-03 / CAPA).

9. Szkolenia personelu obsługi

1. BDU prowadzi lub koordynuje szkolenia z zakresu:

- standardu obsługi OzSP,
 - komunikacji dostępnej (w tym zasady krótkich, jasnych komunikatów),
 - obsługi pętli indukcyjnej i innych rozwiązań przenośnych i stacjonarnych,
 - zasad kierowania spraw do BDU i uruchamiania wsparcia.
2. Minimalny cykl: szkolenie wdrożeniowe dla nowych pracowników + odświeżenie co 12–24 miesiące.
 3. Plan i rejestr szkoleń prowadzi BDU (Załącznik 6).

10. Dokumentowanie i archiwizacja

1. Jednostki obsługi dokumentują przyjęte preferencje kontaktu w sposób minimalny i adekwatny.
2. BDU prowadzi rejestr usprawnień IK i urządzeń (Załącznik 5) oraz plan działań/szkoleń (Załącznik 6).
3. Informacje, wnioski i skargi dotyczące komunikacji są rejestrowane i obsługiwane zgodnie z PRO-03.
4. Dokumenty przechowuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01.

11. Monitoring / KPI

- % pracowników punktów obsługi przeszkolonych w ostatnich 24 miesiącach
- satysfakcja z obsługi (ankieta krótką po kontakcie lub okresowa)
- liczba informacji/wniosków/skarg dotyczących komunikacji i obsługi (PRO-03)
- liczba punktów obsługi wyposażonych w urządzenia wspomagające słyszenie (oraz % sprawnych w testach kwartalnych)
- czas odpowiedzi na zapytanie w kanale tekstowym (mediana; % w terminie – zgodnie z lokalnym SLA)

12. Załączniki

Załącznik 1 – Standard obsługi i kontaktu (instrukcja)

Załącznik 2 – Katalog alternatywnych form komunikacji + zasady uruchamiania

Załącznik 3 – Instrukcja stanowiska z pętlą indukcyjną (lub innym urządzeniem wspomagającym słyszenie) + checklista testu

Załącznik 4 – Piktogramy i oznaczenia dostępności IK (wzór/wykaz)

Załącznik 5 – Rejestr usprawnień IK i urządzeń wspomagających słyszenie (wzór)

Załącznik 6 – Plan działań na rzecz dostępności IK + plan/rejestr szkoleń (wzór)

13. Powiązania z innymi procedurami (Pakiet 14)

- PRO-01 – nadzór systemowy, repozytorium dokumentów, raportowanie KPI
- PRO-02 – wnioski i racjonalne usprawnienia (gdy wsparcie dotyczy konkretnej osoby)
- PRO-03 – Informacje/wnioski/żądania/skargi i CAPA
- PRO-04 – usługi wspierające edukację (np. PJM/SJM)
- PRO-06 – standard architektoniczny (stanowiska obsługi)
- PRO-08 – dostępność cyfrowa narzędzi obsługi
- PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie
- PRO-12 – komunikacja i informacja (ETR, prosty język, napisy rozszerzone, audiodeskrypcja-AD)
- PRO-13 – zamówienia publiczne i zakupy

Załącznik 1. Standard obsługi i kontaktu (instrukcja)

1. Postawa i język:
 - zwracaj się bezpośrednio do osoby, nie do osoby towarzyszącej;
 - pytaj: „W jaki sposób najwygodniej się z Panią/Panem skontaktować?”;
 - unikaj założeń – pozwól osobie wskazać potrzeby;
 - stosuj krótkie zdania, podsumowuj ustalenia.
2. Organizacja obsługi:
 - zapewnij możliwość obsługi w spokojniejszym miejscu, gdy rozmowa wymaga prywatności;
 - gdy kolejka jest długa – zaproponuj obsługę poza kolejnością w uzasadnionej sytuacji;
 - jeśli sprawa jest złożona – zaoferuj podsumowanie na piśmie i/lub przesłanie w formie elektronicznej.
3. Preferowana forma kontaktu:
 - jeżeli osoba prosi o kontakt e-mail/tekst – nie odsyłaj do telefonu;
 - jeśli potrzebne jest wsparcie (PJM/SJM, napisy na żywo) – skontaktuj się z BDU.
4. Eskalacja:
 - w sytuacjach spornych/odmowy zapewnienia preferowanej formy – odmowę uzasadnij oraz poinformuj o PRO-03 (wniosek/skarga).

Załącznik 2. Katalog alternatywnych form komunikacji + zasady uruchamiania

Forma komunikacji	Kiedy stosować	Jak uruchomić	Kto odpowiada	SLA / termin	Uwagi
E-mail / formularz tekstowy	gdy osoba preferuje kontakt pisemny; w miejsce telefonu	przyjąć sprawę i prowadzić korespondencję	jednostka obsługi	wg lokalnego SLA	
Notatka pisemna w punkcie obsługi (również na ekranie smartfonu lub tabletu)	gdy kontakt ustny jest utrudniony	zapewnić papier/druk; potwierdzić ustalenia	jednostka obsługi	od ręki	
Spotkanie zdalne z napisami (transkrypcją)	gdy potrzebne wsparcie w odbiorze mowy	uzgodnić narzędzie; zapewnić napisy/alternatywę	IT + jednostka obsługi + BDU (gdy potrzeba)	ustalić termin	powiązanie z PRO-08/PRO-12
Tłumacz PJM/SJM (również w formie zdalnej)	gdy osoba komunikuje się w PJM/SJM	zgłoszenie do BDU; zlecenie usługi	BDU	wg dostępności; priorytet przy sprawach pilnych	PRO-04
Pętla indukcyjna / inne urządzenie wspomagające słyszenie	gdy osoba korzysta z aparatu/implantu	uruchomić urządzenie; wykonać krótki test	jednostka obsługi + Kanclerz (utrzymanie)	od ręki	Zał.3 i Zał.5

Załącznik 3. Instrukcja stanowiska z pętlą indukcyjną + checklista testu

Instrukcja dla pracownika:

1. Sprawdź oznaczenie stanowiska (piktogram pętli) i dostęp do instrukcji.
2. Włącz urządzenie zgodnie z instrukcją producenta.
3. Zapytaj użytkownika, czy słyszy wyraźniej po przełączeniu aparatu/implantu na tryb „T”.
4. Jeżeli urządzenie nie działa – zanotuj usterkę w rejestrze (Zał.5) i zgłoś do Kanclerza; zapewnij alternatywną formę komunikacji (Zał.2).

Data testu	Punkt obsługi	Urządzenie	Wynik (OK/NOK)	Opis usterki	Podpis / zgłoszenie do utrzymania
------------	---------------	------------	-------------------	--------------	---

Załącznik 4. Piktogramy i oznaczenia dostępności IK (wzór/wykaz)

Wykaz piktogramów rekomendowanych do stosowania w punktach obsługi (obok standardowych znaków dostępności):

1. Pętla indukcyjna (miejsce wyposażone w urządzenie)
2. Obsługa w PJM/SJM (po wcześniejszym zgłoszeniu / z BDU)
3. Kontakt tekstowy (e-mail / formularz)
4. Dostępne stanowisko obsługi (komunikacja + obsługa w spokojnym miejscu)

Zasady: piktogramy umieszcza się w polu widzenia przy stanowisku, a w razie potrzeby również na stronie informacyjnej jednostki (PRO-12).

Załącznik 5. Rejestr usprawnień IK i urządzeń wspomagających słyszenie (wzór)

ID	Punkt obsługi	Rodzaj usprawnienia/urządzenia	Lokalizacja	Data instalacji	Odpowiedzialny	Test kwartalny (data)	Wynik	Uwagi/ustępki	Status
----	---------------	--------------------------------	-------------	-----------------	----------------	-----------------------	-------	---------------	--------

Załącznik 6. Plan działań na rzecz dostępności IK + plan/rejestr szkoleń (wzór)

A. Plan działań na rzecz zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Rok	Działanie	Obszar (kontakt/obsługa/urządzenia)	Jednostka odpowiedzialna	Termin	Miernik/KPI	Status
-----	-----------	--	-----------------------------	--------	-------------	--------

B. Plan/rejestr szkoleń personelu obsługi

Data	Szkolenie	Grupa docelowa	Prowadzący	Liczba uczestników	Lista obecności (T/N)	Uwagi/wnioski
------	-----------	-------------------	------------	-----------------------	-----------------------------	---------------