

STANDARD JASNO¹

dotyczy wprowadzenia, utrzymania i doskonalenia obsługi klienta (zwłaszcza ze szczególnymi potrzebami, w tym osób starszych i osób z niepełnosprawnościami) w zakresie uproszczenia tekstów prawnych i informacyjnych tworzonych przez pracowników jednostek samorządu terytorialnego (dalej: JST) zgodnie z **Wytycznymi**².

Produkt opracowany przez QS Zurich sp. z o.o. wspólnie z partnerem Asociación Lectura Fácil na (podstawie wytycznych IFLA) w ramach projektu „Opracowanie i wdrożenie sposobu i Standard obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny metodą Easy-to-Read”.

Standard wprowadzony jest Zarządzeniem [*numer/data, wersja*]
wydanym przez [*osoba upoważniona*]

[WERSJA NR 10] z [30.09.2021].

¹ **JASNO** – Język Administracyjny Skuteczny, Nieskomplikowany i Otwarty

² **Wytyczne** – dotyczy dokumentu Wytyczne przygotowania tekstów urzędowych w sposób dostępny, wspomagająca klientów o szczególnych potrzebach w zrozumieniu komunikatu

Spis treści

1. Zakres Standardu JASNO.....	3
1.1 Cel i założenia Standardu JASNO.....	3
1.2 Struktura i obowiązywanie Standardu JASNO.....	7
1.3 Dokumentacja JASNO.....	7
1.4 Nadzór nad dokumentacją JASNO.....	7
1.5 Mapa procesów w ramach Standardu JASNO.....	8
1.6 Mapa procesu głównego.....	11
2. Zarządzanie Standardem JASNO (procesy zarządcze).....	13
3. Zasoby ludzkie (procesy zarządcze) – pracownicy i kierownictwo.....	13
3.1 Kierownictwo urzędu.....	13
3.2 Wiedza w jednostce samorządu terytorialnego.....	14
3.3 Kompetencje pracowników.....	14
3.4 Adaptacja nowego pracownika.....	15
3.5 Szkolenia dotyczące Standardu JASNO.....	15
3.6 Nadzór nad pracownikami zaangażowanymi w funkcjonowanie Standardu JASNO.....	16
3.7 Ocena pracownicza.....	16
3.8 Spotkania pracownicze.....	16
4. Realizacja usługi zgodnie ze Standardem JASNO (procesy zarządcze).....	17
4.1 Odpowiedzialność za realizację usługi.....	17
4.2 Realizacja usługi.....	17
4.3 Zasady i procedury tworzenia oraz zmiany dokumentów urzędowych.....	19
4.4 Terminy zmiany/wprowadzenia nowych dokumentów.....	20
5. Doskonalenie Usługi zgodnie ze Standardem JASNO (procesy zarządcze).....	20
5.1 Narzędzia ciągłego doskonalenia.....	20
5.2 Monitorowanie jakości.....	21
5.3 Badanie satysfakcji klienta.....	21
5.4 Kontrole wewnętrzne.....	22
5.5 Niezgodności.....	23
5.6 Informacja zwrotna od klienta.....	23

1. Zakres Standardu JASNO

1.1 Cel i założenia Standardu JASNO

Głównym celem wprowadzenia, utrzymania i doskonalenia **STANDARDU JASNO**³ jest poprawa funkcjonowania jednostki samorządu terytorialnego (JST) w zakresie dostępności tworzonych treści.

Usprawnienie procesu obsługi klientów urzędu nastąpi poprzez tworzenie dokumentów w prostym języku oraz za pomocą tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.

Zasady przygotowania treści zgodnych z obiema metodami opisują **Wytyczne**, które są nieodłączną częścią Standardu.

Pozostałe cele w ramach wprowadzenia Standardu powinny:

- zostać połączone z celami danej JST,
- uwzględniać regulacje prawne obowiązujące w JST,
- zostać przekazane stronom zainteresowanym,
- służyć poprawie zadowolenia klienta,
- podlegać monitorowaniu i aktualizowaniu,
- uwzględniać specyfikę i wielkość JST.

Podstawowym założeniem Standardu JASNO jest wprowadzenie dopasowanego do potrzeb JST podejścia do upraszczania tworzonych dokumentów. Efektem tych działań będzie dostarczanie usług, które spełnią wymagania klienta (zwłaszcza klienta ze szczególnymi potrzebami).

Zadania w ramach Standardu JASNO:

- a) przeprowadzenie analizy i wybór ścieżki postępowania,

³ Standard wpisuje się w **Program Dostępność Plus 2018-2025**³, którego celem jest zapewnienie swobodnego dostępu do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu społecznym i publicznym osób o szczególnych potrzebach. Program koncentruje się na dostosowaniu przestrzeni publicznej, architektury, transportu i produktów do wymagań wszystkich obywateli. Współdziała także z **Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**³. Ustawa ta określa środki służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz obowiązki podmiotów publicznych w tym zakresie.

- b) przydział kompetencji, zadań i odpowiedzialności za dane obszary w JST,
- c) dostosowanie Standardu do potrzeb JST,
- d) doskonalenie sposobu obsługi klienta przez działania dodatkowe takie jak:
 - szkolenia pracowników,
 - zbieranie informacji zwrotnej od klienta oraz pracowników,
 - kontrolę wewnętrzną,
 - inne działania uznane za właściwe i konieczne przez daną JST.

Standard nie powinien stać w sprzeczności z ogólnymi przepisami prawa. Zawarte rozwiązania odpowiadają na wymagania dotyczące poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Jego zapisy powinny także uwzględniać regulacje zawarte w dokumentach organizacyjnych obowiązujących w danej JST.

Przedstawione rozwiązania (Standardu, Wytycznych) należy wdrożyć zarządzeniem wójta/burmistrza/prezydenta dotyczącym wprowadzenia zasad języka prostego oraz tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia w JST.

Terminy i definicje

Ciągłe doskonalenie – powtarzające się działanie, którego celem jest dostosowanie pism tworzonych w urzędzie do wymagań dostępności oraz podnoszenie wiedzy, umiejętności i kompetencji pracowników. Prowadzone działania powinny być zgodne z Wytycznymi oraz uwzględniać potrzeby wszystkich klientów urzędu.

JST (urząd) – jednostka samorządu terytorialnego (gmina, powiat, województwo samorządowe). Jednostki samorządu terytorialnego wykonują swoje zadania za pośrednictwem organów stanowiących (rada gminy, rada powiatu, sejmik województwa i wykonawczych (wójt, burmistrz, prezydent, zarząd powiatu, zarząd województwa)⁴. Termin JST stosowany zamiennie z „urząd”.

Kierownictwo urzędu – osoba lub grupa osób, które kierują JST i ją nadzorują.

⁴ Ustawa z dnia 24 lipca 1998 r. o wprowadzeniu zasadniczego trójstopniowego podziału terytorialnego państwa (Dz.U. 1998 nr 96 poz. 603). Każda ze struktur jest jednostką samorządu terytorialnego posiadającą osobowość prawną, prawa majątkowe i samodzielność podlegającą ochronie sądowej.

Kadra kierownicza – rozumie się przez to przełożonych, tj. wszystkie osoby kierujące pracą innych pracowników w urzędzie.

Klient – wszystkie osoby korzystające z usług urzędu, w tym osoby ze szczególnymi potrzebami.

Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na:

- swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne,
- okoliczności, w których się znajduje,

musi podjąć dodatkowe działania (np. napisać na kartce, użyć dzwonka w celu wezwania pomocy, uzgodnić termin wizyty w celu skorzystania z pomocy tłumacza, poprosić o sporządzenie dokumentu z użyciem większej czcionki) lub zastosować dodatkowe środki (np. pętla indukcyjna, czytnik, tłumacz języka migowego, podnośnik), żeby przezwyciężyć bariery i skorzystać z usług JST na zasadzie równości z innymi osobami.

Zespół/osoba wyznaczona do nadzorowania Standardu – wyznaczony/wyznaczona przez kierownictwo urzędu, który/która odpowiada za:

- nadzór nad wprowadzeniem, utrzymaniem i doskonaleniem Standardu,
- stosowanie oraz opracowywanie w razie konieczności dodatkowych procedur i mechanizmów wewnątrz JST,
- kontrolę przygotowanej w JST dokumentacji,
- organizację i nadzór szkoleń dla pracowników.

Pracownik JST (klient wewnętrzny) – każda osoba fizyczna, która pozostaje w stosunku pracy z jednostką samorządową. Pracownicy JST objęci Standardem JASNO to osoby, które:

- zajmują się przyjmowaniem lub wydawaniem dokumentów,
- są zaangażowane w prace nad przygotowaniem dokumentacji urzędowej w języku prostym zgodnie z zasadami dostępności oraz Wytycznymi,
- są zaangażowane w prace nad przygotowaniem dokumentacji urzędowej w sposób łatwy do czytania i zrozumienia zgodnie z zasadami dostępności oraz Wytycznymi.

Standard JASNO:

- określa role, zadania i kompetencje kierownictwa urzędu,
- określa role, zadania i kompetencje pracowników urzędu,

- to, wraz z Wytycznymi, uporządkowany zbiór wskazówek, które powinny być wykorzystywane w JST do doskonalenia sposobu obsługi klienta.

Teksty informacyjne – dokumenty, które nie mają określonej w przepisach prawa struktury. Wydawane są m.in. w formie komunikatów, ogłoszeń, zawiadomień, ostrzeżeń, broszur, ulotek, plakatów, informacji o wydarzeniach, imprezach, czy ogólnej działalności JST.

Teksty prawne – dokumenty, które posiadają określoną strukturę i/lub elementy obowiązkowe. Wydawane są m.in. w formie uchwał, zarządzeń, decyzji administracyjnych, pism do klientów i pracowników, postanowień, upomnień, zaświadczeń, protokołów, spisów czy notatek służbowych.

Usługa – działanie pracowników JST, którego wynikiem jest dokument, zapis lub informacja. Usługa, o której mowa w Standardzie JASNO dotyczy:

- uproszczenia tekstów informacyjnych i prawnych zgodnie z Wytycznymi,
- opracowania dokumentów zgodnie z zasadami języka prostego,
- opracowania dokumentów łatwych do czytania i zrozumienia w przypadku kierowania ich do osób ze szczególnymi potrzebami.

Wytyczne – dokument, który jest integralną częścią Standardu JASNO. Wytyczne opisują:

- jak tworzyć dokumenty w prostym języku,
- jak tworzyć dokumenty dla klientów ze szczególnymi potrzebami w tekście łatwym do czytania i zrozumienia,
- jak upraszczać teksty prawne i informacyjne.

Wytyczne mają pomóc w upraszczaniu języka dotychczas używanego w dokumentach oraz przełamaniu barier komunikacyjnych w pracy z klientami.

Podstawowe założenia Wytycznych to:

- odpowiedź na potrzeby wszystkich klientów urzędu – maksymalne uproszczenie dokumentów (opis zasad języka prostego),
- odpowiedź na potrzeby klientów ze szczególnymi potrzebami, mogących mieć trudności ze zrozumieniem tekstu czytanego (opis zasad tekstu łatwego do czytania i zrozumienia – Easy to Read),

- pozbycie się wszelkich barier, które ograniczałyby swobodne korzystanie z usług urzędu (poziom trudności tekstów pisanych),
- ujednolicenie dokumentów – kompozycja, budowa zdań, dobór słów.

1.2 Struktura i obowiązywanie Standardu JASNO

Standard JASNO ma charakter uniwersalny i nie odnosi się do konkretnej JST. Każda jednostka może dostosować jego zapisy do indywidualnych potrzeb. Kierownictwo danej JST podejmie decyzję, które komórki będą objęte Standardem i w tym celu dokona odpowiednich zapisów.

Niektóre wymagania Standardu można pominąć ze względu na indywidualny charakter danej JST i jej potrzeby.

Standard obejmuje cztery główne procesy:

- I. Zarządzanie,
- II. Zasoby ludzkie,
- III. Realizację usługi,
- IV. Ciągłe doskonalenie.

1.3 Dokumentacja JASNO

Dokumentacja Standardu JASNO składa się z:

- 1) Standardu JASNO,
- 2) Wytycznych przygotowania tekstów urzędowych w sposób dostępny,
- 3) Dwóch list kontrolnych (tworzenia dokumentów zgodnie z zasadami języka prostego oraz tworzenia dokumentów w tekście łatwym do czytania i zrozumienia).

1.4 Nadzór nad dokumentacją JASNO

Kierownictwo urzędu ustala i przekazuje zasady wprowadzania dokumentacji JASNO (Standard, Wytyczne i Listy kontrolne) w danej JST oraz określa:

- a) tryb zatwierdzania zmian i uzupełnień oraz osoby upoważnione do ich dokonywania (zespół/osoba),

- b) zasady powiadamiania pracowników JST o zmianach i uzupełnieniach (za pośrednictwem kadry kierowniczej, mailowo, ogłoszenie w BIP, komunikat na stronie JST),
- c) zasady i częstotliwość weryfikacji dokumentów tworzonych przez pracowników JST w zakresie zgodności z dokumentacją JASNO,
- d) zasady i częstotliwość przeglądów pod kątem poprawności i aktualności treści zapisów dokumentacji ze zmianami prawa w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej,
- e) sposób identyfikacji zmian i opis dokumentacji (minimalny zakres: tytuł dokumentu, data jego powstania, autor dokumentu i numeracja stron dokumentu).

1.5 Mapa procesów w ramach Standardu JASNO

W Standardzie zawarto cztery obszary z zakresu procesu zarządzania:

- zarządzanie,
- zasoby ludzkie,
- realizacja usług,
- ciągłe doskonalenie.

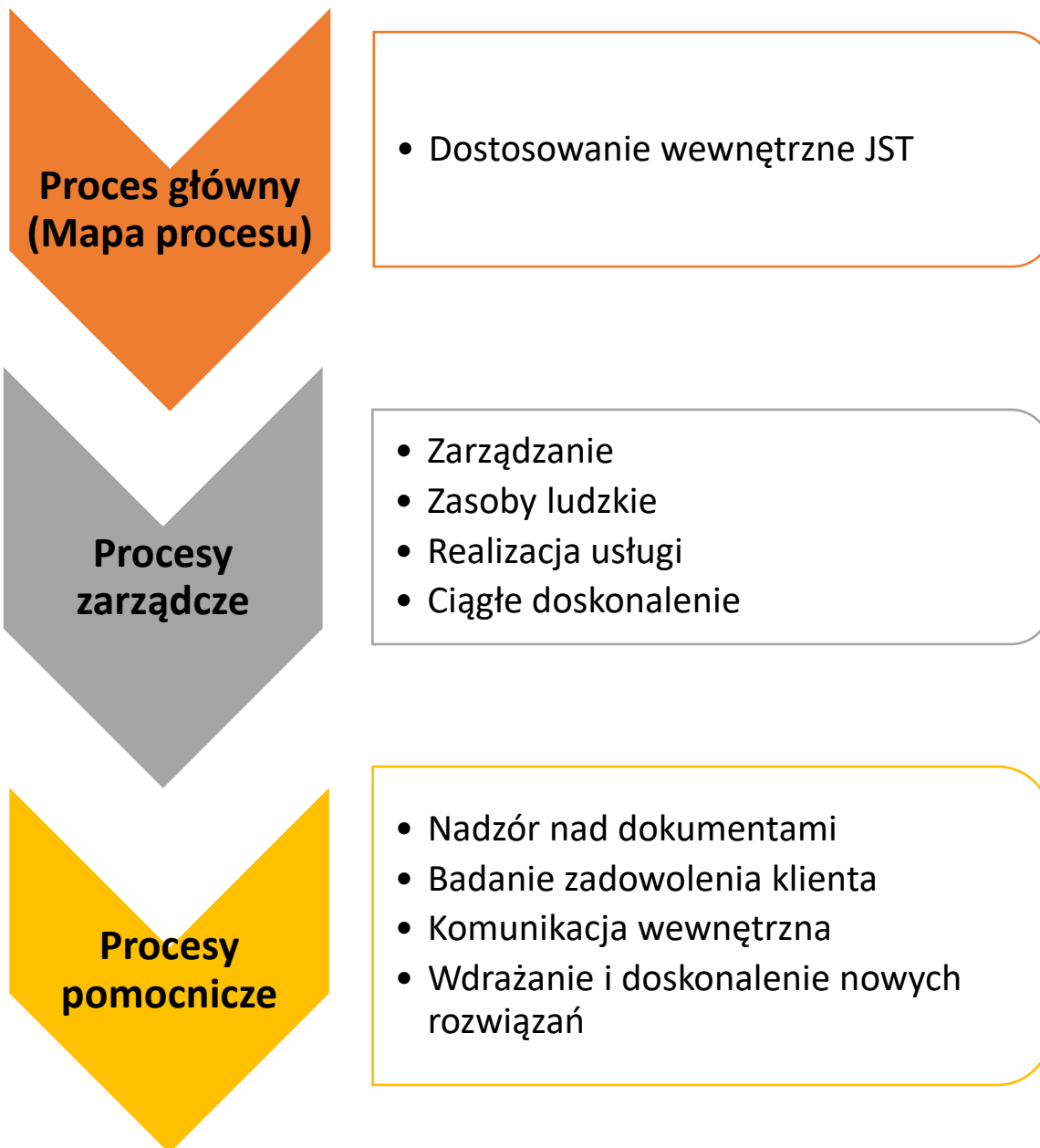
Procesy główne oparte są o mapę procesu. Mają one charakter uniwersalny i ogólny. Należy je dostosować do konkretnej JST.

Procesy pomocnicze zostają powierzone pracownikom, którzy:

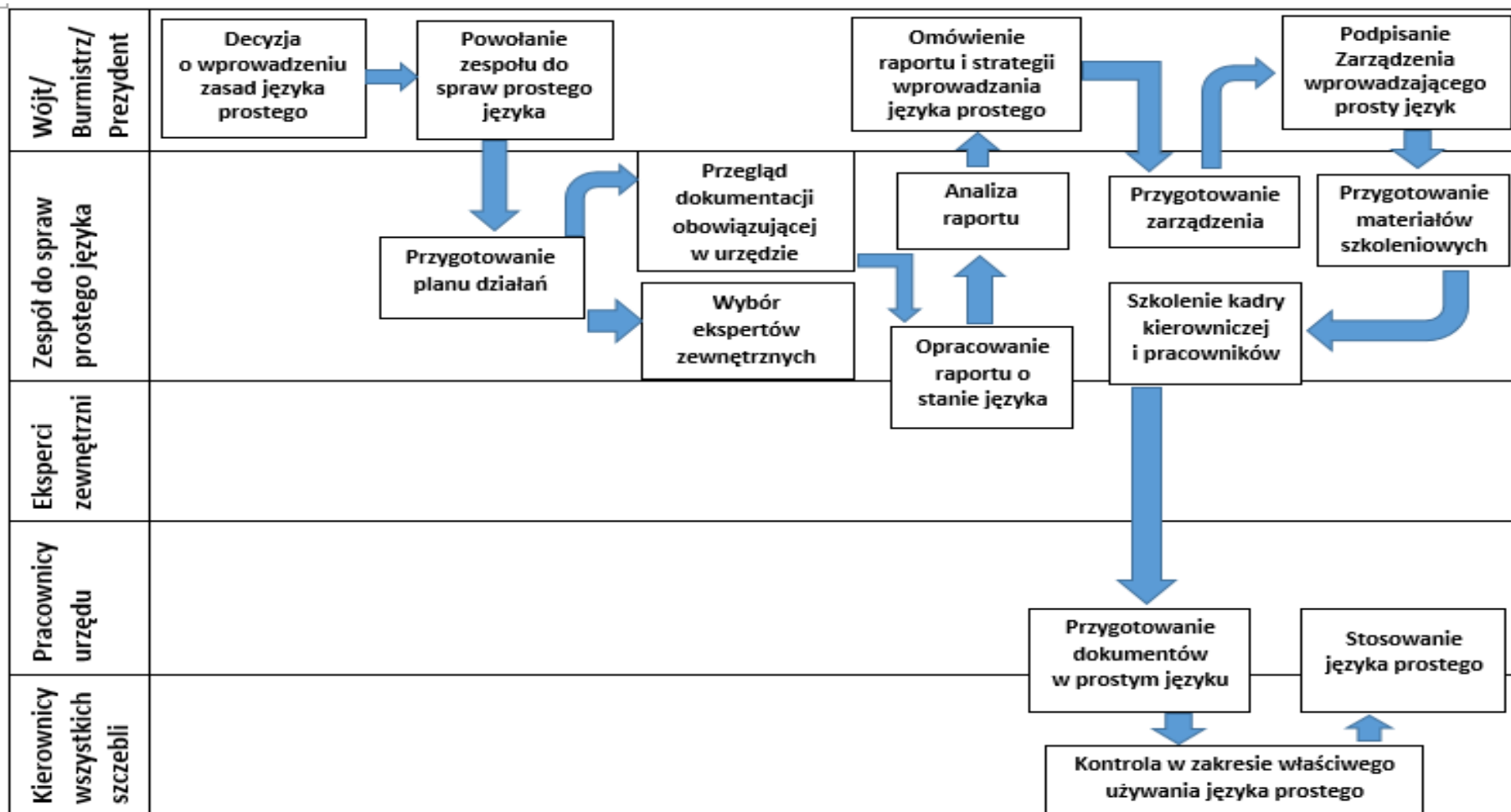
- sprawują nadzór nad dokumentami,
- monitorują poziom satysfakcji klienta,
- odpowiadają za proces komunikowania się z innymi pracownikami,
- odpowiadają za wprowadzenie i doskonalenie nowych rozwiązań.

Schemat ten przedstawia poniższa mapa procesów (schemat nr 1).

Schemat nr 1 Mapa procesów



Schemat nr 2 Mapa procesu głównego tj. dostosowania wewnętrznego JST



1.6 Mapa procesu głównego

Kierownictwo urzędu korzysta z mapy procesu głównego, która przedstawia uczestników procesu i etapy działania.

Po podjęciu decyzji o rozpoczęciu procedury upraszczania dokumentów urzędowych, wójt/burmistrz/prezydent powołuje zespół do spraw języka prostego. Na podstawie przygotowanego planu działania wybierany jest wykonawca zewnętrzny lub wskazuje się ekspertów z grona pracowników JST.

Ekspert zewnętrzny, zespół lub wyznaczona osoba dokonuje przeglądu dotychczasowych dokumentów. Osoby te z przeprowadzonych prac przygotowują raport. Dokument ten jest podstawą do:

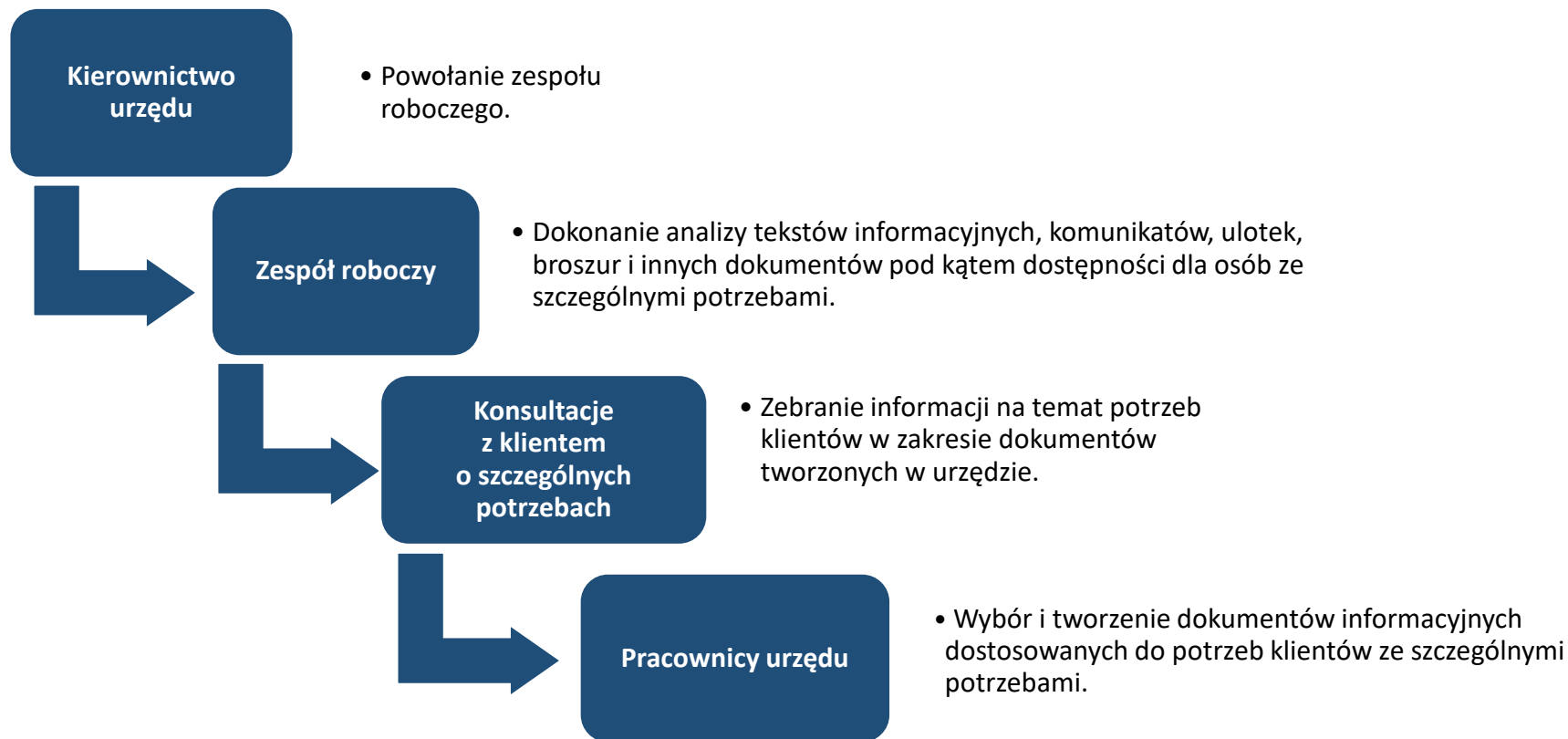
- ewaluacji (zmian i modyfikacji),
- wprowadzenia zarządzenia,
- przygotowania i przeprowadzenia szkoleń dla kadry kierowniczej i pracowników JST.

Działania związane z tworzeniem informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia podejmowane są przez wydziały, które w wyniku przeprowadzonej diagnozy dostrzegą potrzebę utworzenia dokumentu dla klienta ze szczególnymi potrzebami. Taka potrzeba może być też wyrażona wprost przez klienta urzędu. Proces ten obrazuje schemat nr 3.

Kierownictwo urzędu może powołać zespół roboczy, który będzie odpowiedzialny za analizę tekstów informacyjnych, komunikatów, ulotek, broszur i innych dokumentów. Informacje dla osób ze szczególnymi potrzebami powinny być przygotowane zgodnie z zasadami ETR (opis w Wytycznych).

Bardzo ważnym etapem tworzenia dokumentów w tekście łatwym do czytania i zrozumienia jest przeprowadzenie konsultacji z odbiorcą docelowym. Informacje na temat potrzeb klienta ze szczególnymi potrzebami mogą również usprawnić postęp prac w tym zakresie.

Schemat nr 3 Praca nad dokumentami dla klientów ze szczególnymi potrzebami



2. Zarządzanie Standardem JASNO (procesy zarządcze)

Zarządzanie Standardem JASNO dotyczy:

- organizowania pracy osób zaangażowanych w procesy,
- motywowania pracowników,
- decydowania,
- monitorowania.

Zaleca się, aby kierownictwo urzędu powołało zespoły lub osoby (zespoły te wskazano w mapie procesu głównego i schemacie dotyczącym ETR). Będą one jednocześnie upoważnione do działania w zakresie wskazanym powyżej. Wybrani przez kierownictwo pracownicy odpowiadają ponadto za przygotowanie harmonogramów prac, wykonanie analiz oraz planu szkoleń. Wspólnie z kierownikami poszczególnych komórek organizacyjnych podejmują decyzje na temat delegowania pracowników do udziału w szkoleniach.

3. Zasoby ludzkie (procesy zarządcze) – pracownicy i kierownictwo

3.1 Kierownictwo urzędu

Kierownictwo urzędu jest odpowiedzialne za to, aby:

- wyznaczyć osoby odpowiedzialne za procesy opisane w Standardzie (zarządcze, główny i pomocnicze - str. 11),
- akceptować cele i działania związane ze Standardem lub innymi obszarami ważnymi dla danej JST,
- wspierać pracowników w dążeniu do spełnienia założonych celów,
- kształtować kulturę organizacyjną, która prowadzi do doskonalenia jakości usług świadczonych zgodnie ze Standardem JASNO,
- poszukiwać dobrych praktyk i korzystać z nich,
- budować atmosferę zaangażowania, pracy zespołowej i dzielenia się wiedzą.

Kierownictwo urzędu ma świadomość jak ważną rolę odgrywają:

- wiedza i kompetencje pracowników,
- adaptacja nowych pracowników i szkolenia,
- właściwy nadzór,

- spotkania z pracownikami.

3.2 Wiedza w jednostce samorządu terytorialnego

Kierownictwo JST powinno zadbać o:

- a) zapewnienie pracownikom dostępu do aktualnej wiedzy o dostępności pism urzędowych (język prosty oraz tekst łatwy do czytania i zrozumienia),
- b) poinformowanie klientów o możliwości skorzystania z dokumentów dostosowanych do ich potrzeb,
- c) przełamanie lęku i niechęci pracowników do zmian,
- d) traktowanie klientów jako potencjalnego źródła wiedzy (konsultacje w zakresie potrzeb – szczególnie w zakresie ETR).

Działania te są niezbędne aby skutecznie wprowadzić, utrzymać i doskonalić Standard JASNO.

3.3 Kompetencje pracowników

Kierownictwo urzędu powinno określić zakres wiedzy i umiejętności u pracowników i ich przełożonych. Następnie umożliwić im rozwój kompetencji, które pozwolą na prawidłowe funkcjonowanie procesów w ramach Standardu JASNO (proces główny – dostosowanie wewnętrzne JST, procesy zarządcze – zarządzanie, zasoby ludzkie, realizacja usługi, ciągłe doskonalenie oraz procesy pomocnicze – nadzór nad dokumentami, badanie zadowolenia klientów, komunikację wewnętrzną oraz wprowadzanie i doskonalenie nowych rozwiązań).

Kopie dowodów uzyskania tych kompetencji (np. zaświadczenia o ukończonych szkoleniach, kursach, warsztatach, webinarjach czy konferencjach) powinny być przechowywane w sposób przewidziany dla pozostałych dokumentów pracownika.

Należy określić jak często powinno się sprawdzać kwalifikacje, wiedzę i umiejętności wszystkich pracowników. Ważne jest, aby zweryfikować, czy mają oni aktualną wiedzę o dostępności oraz czy są w stanie sprostać oczekiwaniom klientów.

W działaniach związanych z zasobami ludzkimi, Standard JASNO nie wprowadza dodatkowych procedur dotyczących:

- rekrutacji pracowników,

- zastępstw w ramach stanowiska,
- oceny pracownika,
- zwolnień pracowniczych.

Standard JASNO opisuje tylko czynności dotyczące szkoleń i rozwoju pracownika (w tym pracownika nowo przyjętego) do pracy w urzędzie, tak aby wykonywał on swoje zadania zgodnie z założeniami dokumentu.

3.4 Adaptacja nowego pracownika

W przypadku nowych pracowników kierownictwo urzędu wyznacza pracowników odpowiedzialnych za adaptację zatrudnionej osoby – w tym za zapoznanie z dokumentami obowiązującymi w ramach Standardu.

Kierownictwo JST zapewnia również niezbędne szkolenia związane z przygotowaniem dokumentów urzędowych w języku prostym oraz tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Udział w nich jest dokumentowany w aktach osobowych pracownika.

3.5 Szkolenia dotyczące Standardu JASNO

Kierownictwo urzędu powinno identyfikować potrzeby rozwojowe i szkoleniowe pracowników oraz zapewnić im odpowiednie szkolenia.

Plany działań szkoleniowych powinny być weryfikowane i dostosowywane do wymaganych od pracowników kompetencji, przepisów prawa oraz zmieniających się potrzeb klientów.

Wyniki skuteczności szkolenia (zaświadczenia, certyfikaty, dyplomy) należy przechowywać w aktach pracownika. Pracownicy JST powinni być przeszkoleni z umiejętności świadczenia usług osobom ze szczególnymi potrzebami.

Zakłada się, że szkolenia będą dopasowane do potrzeb pracowników i powinny obejmować m.in:

1. Przegląd zapisów ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Komunikowanie się z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Wchodzenie w interakcje z osobami, które korzystają z urządzeń wspomagających.

4. Informacje o dostępnych rozwiązaniach dla osoby ze szczególnymi potrzebami, która ma trudności z dostępem do informacji lub materiałów.
5. Zapoznanie z treścią Standardu, Wytycznych oraz dokumentów powiązanych.
6. Zasady tworzenia dokumentów zgodnie z zasadami języka prostego.
7. Zasady tworzenia tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.

3.6 Nadzór nad pracownikami zaangażowanymi w funkcjonowanie Standardu JASNO

Kierownictwo urzędu sprawuje nadzór nad pracownikami. Nadzór powinien służyć przede wszystkim temu, by każdy pracownik JST stosował zapisy dokumentacji Jasno, doskonalił swoją wiedzę i umiejętności oraz zwiększał skuteczność swoich działań.

Każdy pracownik JST powinien otrzymywać informacje zwrotne od swojego przełożonego. Informacje powinny być sformułowane w konstruktywny i motywujący sposób – tak, aby pracownik wiedział, jakich działań się od niego wymaga.

Celem nadzoru prowadzonego przez przełożonego jest:

- dokonanie przeglądu pracy podległego personelu w zakresie używania języka prostego oraz tekstu łatwego do czytania i zrozumienia,
- upewnienie się, że pracownicy są świadomi swoich obowiązków i odpowiedzialności,
- oferowanie wskazówek i wsparcia,
- monitorowanie postępów w upraszczaniu dokumentów.

3.7 Ocena pracownicza

Stopień znajomości zasad określonych w Wytycznych oraz umiejętność ich stosowania mogą być uwzględniane przy dokonywaniu okresowej oceny pracowników (na zasadach określonych w JST).

3.8 Spotkania pracownicze

Kierownictwo urzędu powinno zapewnić skuteczną metodę komunikacji z pracownikami. Szczególnie istotne jest zapewnienie możliwości wyrażania opinii na temat Standardu JASNO oraz przekazywanie sugestii dotyczących jego doskonalenia.

Kierownictwo JST powinno określać częstotliwość spotkań zespołów/osób powołanych do spraw języka prostego i tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Na spotkaniach ważna jest atmosfera dzielenia się wiedzą.

4. Realizacja usługi zgodnie ze Standardem JASNO (procesy zarządcze)

4.1 Odpowiedzialność za realizację usługi

Odpowiedzialność za realizację usługi w JST ponosi Kierownictwo urzędu.

Kierownictwo urzędu:

- deleguje uprawnienia decyzyjne dla wybranych osób, kierowników/dyrektorów/naczelników komórek organizacyjnych lub zespołów,
- monitoruje ich pracę,
- tworzy sprzyjającą atmosferę,
- rozlicza wyniki pracy pracowników realizujących zapisy Standardu JASNO.

Kierownictwo urzędu określa obszary/komórki /wydziały/zespoły, które będą objęte zapisami Standardu. Jednostki te dokonują przeglądu dokumentacji w celu wyboru, w jakim zakresie zostanie dostosowana do zapisów Wytycznych.

W ramach prac powołanego zespołu do spraw języka prostego opracowywany jest plan wdrożenia Standardu i zakres zakładanych do realizacji prac. Powinien on być przygotowany w formie udokumentowanej (np. sprawozdanie, harmonogram) zgodnie z zapisami Standardu (mapa procesu).

4.2 Realizacja usługi

Kierownictwo urzędu dba o dostosowanie wszystkich tworzonych dokumentów do zasad języka prostego. Ponadto pracownicy na żądanie klienta lub po przeprowadzonej analizie zapewnią lub zorganizują możliwość korzystania z dostępnych dokumentów dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- a) w odpowiednim czasie i przy uwzględnieniu potrzeb w zakresie dostępności,
- b) bezpłatnie.

Klienci powinni uzyskać informację o możliwości otrzymania dokumentu w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Alternatywna forma tj. dokument w tekście łatwym do czytania i zrozumienia, który tworzony jest do standardowego dokumentu stanowi dostępny format. Pracownik odpowiedzialny za obsługę klienta powinien ustalić, czy przygotowany dokument jest dla niego odpowiedni.

Mogą wystąpić sytuacje, w których pracownik urzędu nie będzie w stanie zamienić dokumentu. Na przykład, jeśli:

- otrzymał na zmianę za mało czasu (praca nad tekstem łatwym do czytania i zrozumienia jest czasochłonna),
- informacje nie mogą być przekazane w adekwatny sposób – dotyczy to między innymi map, czy niektórych formularzy (dokumenty mające określoną przepisami prawa strukturę i formę).

Jeżeli osoba odpowiedzialna za przygotowanie dokumentów i proces obsługi klienta stwierdzi, że informacji lub komunikatu nie można dostosować zgodnie z zasadami wskazanymi w Wytycznych, należy osobie żądającej informacji:

- a) wyjaśnić dlaczego nie jest możliwe przygotowanie dostępnych informacji,
- b) stworzyć podsumowanie najważniejszych informacji lub instrukcję w tekście łatwym do czytania i zrozumienia – w formie załącznika do głównego dokumentu.

Aby podnosić świadomość w zakresie dostępności dokumentów kierownictwo urzędu i pracownicy mogą (nie ma obowiązku w tym zakresie) zastosować wybrane z poniżej przedstawionych rozwiązań:

- a. przygotować zmiany w formularzach, tak by zawierały one pytanie lub sekcję dotyczącą możliwości określenia potrzeby stworzenia dla klienta dokumentu zgodnie z zasadami ETR,
- b. dołączać do dokumentów oświadczenie w którym JST będzie zachęcać klientów do informowania pracowników urzędu o szczególnych potrzebach,
- c. przygotować plakaty i informacje, które będą zachęcać klientów do informowania o szczególnych potrzebach,
- d. przygotować kampanię informacyjną dotyczącą dostępnych możliwości z zakresu dostępności dla klientów ze szczególnymi potrzebami,
- e. kontaktować się z osobami ze szczególnymi potrzebami, aby uzyskać ich wsparcie i porady w zakresie upraszczania dokumentów,

- f. kontaktować się z ekspertami i instytucjami specjalizującymi się w zakresie języka prostego i ETR,
- g. kontaktować się z lokalnymi instytucjami non profit, które posiadają odpowiednią wiedzę specjalistyczną (np. grupy zrzeszające osoby ze szczególnymi potrzebami),
- h. dokonać przeglądu istniejących praktyk dotyczących komunikacji z klientami i dokonać ich modernizacji.

4.3 Zasady i procedury tworzenia oraz zmiany dokumentów urzędowych

Każda JST, która wdrożyła Standard JASNO, tworzy teksty urzędowe zgodnie z Wytycznymi w języku prostym oraz w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Zmiany w dokumentacji mogą wynikać z:

- a. wprowadzenia nowego dokumentu, formularza, instrukcji;
- b. modyfikacji (zmiany) bieżącego dokumentu – wprowadzanie kolejnej wersji dokumentu;
- c. wycofania dokumentu i wprowadzenia na jego miejsce całkowicie nowego dokumentu.

Podstawowe dokumenty urzędowe takie jak uchwały oraz zarządzenia tworzone lub zmieniane są zgodnie z zasadami techniki prawodawczej w oparciu o podstawę prawną (akt wyższego rzędu – np. ustawa, rozporządzenie).

Pozostałe dokumenty urzędowe tworzone lub zmieniane są przez pracowników w związku ze zmianami wynikającymi z aktów prawa lub w celu usprawnienia procesu obsługi klienta.

Kierownictwo urzędu nadaje pracownikom uprawnienia do tworzenia dokumentów oraz dokonywania zmian i uzupełnień. Odpowiedzialność za tworzoną dokumentację może wynikać również z podziału zadań, który zawarty jest w regulaminie organizacyjnym danej JST. Każda JST określa samodzielnie kompetencje poszczególnych pracowników w tym zakresie.

W zależności od rangi dokumentu upoważnieni do zatwierdzania wzorów nowych dokumentów mogą być pracownicy, kierownicy wydziałów lub kierownictwo urzędu.

Wzory części dokumentów powinny być dodatkowo weryfikowane i opiniowane pod względem formalno-prawnym przez radcę prawnego.

Każda JST, która wdrożyła Standard JASNO, zobowiązana jest do tworzenia wszystkich tekstów urzędowych zgodnie z Wytycznymi (w języku prostym oraz tekście łatwym do czytania i zrozumienia).

Dotyczy to również:

- 1) informacji na stronie internetowej JST/Biuletynu Informacji Publicznej (aktualności, informacje dla klientów),
- 2) portali społecznościowych,
- 3) komunikacji mailowej,
- 4) pism (odpowiedzi na zapytania klientów).

4.4 Terminy zmiany/wprowadzenia nowych dokumentów

Dokumenty są tworzone i zmieniane na podstawie aktów prawnych w terminach wskazanych w tych aktach.

Jeżeli zmiany nie wynikają z przepisów prawa, a termin nie został konkretnie wskazany zmian dokonuje się niezwłocznie po zidentyfikowaniu takiej potrzeby.

5. Doskonalenie Usługi zgodnie ze Standardem JASNO (procesy zarządcze)

5.1 Narzędzia ciągłego doskonalenia

Kierownictwo urzędu powinno wdrożyć wszelkie niezbędne działania mające na celu spełnienie wymagań klienta oraz zwiększenie jego zadowolenia z dostępności dokumentów urzędowych.

Takie działania powinny obejmować:

- doskonalenie dostępności pism urzędowych w celu spełnienia wymagań klienta, jak również uwzględnienie jego przyszłych potrzeb i oczekiwań,
- korygowanie, zapobieganie lub ograniczenie niepożądanych zdarzeń i sytuacji oraz ich skutków,
- doskonalenie funkcjonowania i skuteczności działań według Standardu,
- analizę danych i doświadczeń komunikowanych przez pracowników.

Nadzór nad funkcjonowaniem Standardu oraz ciągłym doskonaleniem JST sprawuje powołany zespół lub osoba wyznaczona przez kierownictwo urzędu.

Narzędziami ciągłego doskonalenia zgodnie ze Standardem są:

- badanie satysfakcji klienta,
- kontrole wewnętrzne.

5.2 Monitorowanie jakości

Kierownictwo urzędu powinno monitorować jakość działań w obszarze dostępności dokumentów urzędowych.

Kierownictwo urzędu powinno:

- 1) ustalić zasady i częstotliwość monitorowania,
- 2) zbierać opinie klientów (w celu uzyskania informacji zwrotnych na temat jakości świadczonych usług).

Kierownicy wraz z zespołami gromadzą informacje poprzez między innymi:

- a. analizę pomiaru satysfakcji klientów (ankiety w formie papierowej, sondaże na stronie internetowej, rozmowy z klientami);
- b. analizę zażaleń, uwag oraz sugestii klientów;
- c. uzyskiwanie propozycji zmian w dokumentacji i Standardzie, w tym zmian i propozycji poprawy skuteczności dostarczanych usług,
- d. analizę liczby i wyników szkoleń pracowników JST,
- e. analizę wyników kontroli wewnętrznych.

W wyniku tych działań kierownictwo urzędu powinno ustalić priorytety w zakresie poprawy jakości tworzonych dokumentów.

5.3 Badanie satysfakcji klienta

Kierownictwo urzędu powinno określić metody uzyskiwania, monitorowania i przeglądu informacji zwrotnych od klientów (ankiety, sondaże, rozmowy)

Kierownictwo urzędu powinno zachęcać pracowników do zbierania takich informacji oraz klientów do ich udzielania.

Badanie satysfakcji pozwala:

- rozpoznać oczekiwania klientów,
- poprawić jakość świadczonych usług,
- zwiększyć zadowolenie klientów urzędu,
- poprawić wizerunek JST.

5.4 Kontrole wewnętrzne

Dla zapewnienia stałej przydatności Standardu (w tym zgodności dokumentacji ze stosowanymi praktykami i procedurami) planowane i przeprowadzane są kontrole wewnętrzne. Należy przeprowadzać je w ustalonych odstępach czasu (raz na pół roku, raz do roku, raz na dwa lata).

Kontrola wewnętrzna ma na celu uzyskanie informacji o tym, czy podjęte działania odpowiadają na potrzeby klientów oraz czy są zgodne z wymaganiami Standardu JASNO.

Zespół lub osoba wyznaczona do nadzorowania Standardu odpowiada za planowanie, obsadę i nadzór nad realizacją kontroli wewnętrznej.

Zespół lub osoba powinni jasno ustalić i zakomunikować w JST informacje odnośnie:

- składu zespołu kontroli,
- zakresu oraz częstotliwości kontroli,
- dokumentacji powstającej w wyniku realizacji kontroli.

Kontrole wewnętrzne przeprowadzane są przez pracowników:

- którzy mają stosowne kwalifikacje,
- którzy nie ponoszą bezpośredniej odpowiedzialności za badane obszary.

Celem takich kontroli powinny być ustalenia dotyczące obszarów do doskonalenia oraz podejmowanie adekwatnych działań korygujących. Wyniki kontroli są dokumentowane i przekazywane zespołowi lub osobie wyznaczonej do nadzorowania Standardu oraz kierownikowi kontrolowanej komórki organizacyjnej.

Jeżeli zachodzi taka potrzeba mogą być przeprowadzane kontrole pozaplanowe.

5.5 Niezgodności

Niewłaściwie przygotowane dokumenty (niezgodnie z zasadami określonymi w Wytycznych) przełożony przekazuje do poprawy lub uzupełnienia. Pracownik dokonuje korekty, po czym są one ponownie sprawdzane przez przełożonego, a następnie przekazywane klientowi.

Każdy pracownik, w ramach swoich kompetencji, jest odpowiedzialny za usunięcie braków, pomyłek lub niedociągnięć.

5.6 Informacja zwrotna od klienta

Kierownictwo urzędu powinno na bieżąco monitorować wszelkie informacje zgłaszane przez klientów.

Kierownictwo urzędu i kadra kierownicza powinni:

- zareagować na otrzymane uwagi i podjąć odpowiednie działania,
- zająć się konsekwencjami – określić przyczynę problemu, wyeliminować ją a następnie wprowadzić działania doskonalące (tak aby uniknąć problemu w przyszłości).

Kadra kierownicza zapewnia by udzielanie informacji zwrotnych i odpowiadanie na nie, były dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (przez zastosowanie dostępnych formatów). Informacja o dostępności procesu otrzymywania informacji zwrotnej powinna być przekazana klientom urzędu.