

Jak korzystać z elementów rozwiązania opracowanego w ramach projektu: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny”.

Rekomendacje i instrukcje dla Jednostek Samorządu Terytorialnego

Dokument przygotował Lider Projektu QS Zurich Sp. z o.o. wspólnie z partnerem Associació Lectura Fàcil, Urzędem Miasta Sopotu i Urzędem Miasta Warszawy.

Warszawa, kwiecień 2022



Associació Lectura Fàcil



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

Spis treści

Opis modelu	3
Opis innowacji	4
Geneza powstania modelu	4
Elementy modelu	9
WYTYCZNE JAK PRZYGOTOWAĆ DOKUMENTY W PROSTYM JĘZYKU I TEKŚCIE ŁATWYM DO CZYTANIA I ZROZUMIENIA WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA.....	9
OPIS STANDARDU JASNO WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA	10
OPIS PROGRAMU SZKOLEŃ STACJONARNYCH WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA	12
OPIS SZKOLEŃ E-LEARNINGOWYCH WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA	13
Podsumowanie	14
Lista załączników do dokumentu	15



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

Opis modelu

QS Zurich sp. z o.o. w partnerstwie z Gminą Miasta Sopot i Miastem Stołecznym Warszawa oraz partnerem ponadnarodowym ALF - Asociacion Lectura Facil otrzymało dofinansowanie na stworzenie nowatorskiego rozwiązania w zakresie usług publicznych.

W ramach realizowanego projektu „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” opracowane zostały nowe rozwiązania w zakresie poprawy funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego w obszarze dostępności.

Obejmują one dwa aspekty:

1. Opracowanie sposobu świadczenia usług publicznych, który będzie dostosowany do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. Wytyczne przygotowywania tekstów prawnych, informacyjnych i administracyjnych w prostym języku, których stosowanie ma pomóc czytelnikowi zrozumieć komunikat. Celem dokumentu jest:

- opisanie sposobu i potrzeb przygotowywania publikacji w sposób łatwy do zrozumienia,
- zidentyfikowanie głównych grup docelowych tej publikacji,
- przygotowanie sugestii przyszłym użytkownikom przygotowującym dokumenty dla osób ze specjalnymi potrzebami.

2. Opracowanie standardów obsługi klientów dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach - w zakresie przygotowywania tekstów prawnych, informacyjnych i administracyjnych w prostym języku.

Dokument ten wskazuje sposób wdrożenia i nadzorowania systemu zarządzania dokumentacją dostępną dla osób mających problemy ze zrozumieniem tekstu. Standard ten jest opisem niezbędnych kompleksowych procedur (Zarządzanie, Zasoby Ludzkie, Realizacja Usługi, Ciągłe doskonalenie) do wdrożenia w urzędzie, bądź jego jednostkach, gwarantującym właściwe wykorzystanie wytycznych. Zawiera opisy tego, co należy zrobić w urzędzie, bądź jednostce, aby



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

przygotowane wytyczne były jak najefektywniej wykorzystane. Standard będzie wpływał na poprawę funkcjonowania danego urzędu w kontekście dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Standard zawiera między innymi informacje o niezbędnych kwalifikacjach osób pracujących w JST, badaniu satysfakcji klientów, audytach wewnętrznych, przeglądach zarządzania standardem, identyfikacji procesów, danych wejściowych i wyjściowych do procesu wdrożenia wytycznych.

Opis innowacji

Nowatorskie rozwiązanie zakłada zapewnienie dostępności do usług publicznych poprzez opracowanie sposobu świadczenia i standardów usług publicznych dostosowanych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Standard i wytyczne stanowią uniwersalne rozwiązanie, które można wdrażać również w innych organach administracji publicznej. Dzięki zastosowaniu wskazanych w dokumentach regulacjom nastąpi poprawa funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego. Będzie ona polegać na usprawnieniu obsługi klientów poprzez przekazywanie informacji pisemnej w sposób dostępny.

Inspiracją do zastosowania modelu zwiększenia dostępności są doświadczenia partnera hiszpańskiego ALF - Asociacion Lectura Facil. Uwzględniając diagnozę potrzeb i preferencji odbiorców opracowany jest standard świadczenia usług włączający osoby o szczególnych potrzebach do życia publicznego, a także sposób przygotowania pracowników urzędu do obsługi osób wymagających szczególnego traktowania.

Geneza powstania modelu

Lider i partnerzy projektu postawili sobie za cel stworzenie poszczególnych produktów rozwiązania, które będą mogły egzystować samodzielnie – każdy oddzielnie, a także jako całość – komplet produktów dotyczący języka prostego i metody ETR.



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



W okresie programowania 2007-2013 roku powstała kampania edukacyjna "Prosto i kropka", której celem było usprawnienie komunikacji pisemnej Funduszy Europejskich, tak by więcej osób mogło sięgać po Fundusze Europejskie, a realizacja projektów była sprawniejsza.

W ramach kampanii przygotowano między innymi 10 odcinków edukacyjnych w formie vloga i poradnik jak pisać teksty konkursowe (zwłaszcza ogłoszenia i instrukcje, które towarzyszyły kolejnym naborom wniosków o pieniądze z Funduszy Europejskich).

Był to jeden z pierwszych kamieni milowych w Polsce związanych z używaniem języka prostego w komunikacji urzędowej.

Jednocześnie istnieje szereg aktów prawnych, rozwiązań prawnych wskazujących na powinność używania prostego języka i tekstu łatwego do czytania i zrozumienia w komunikacji stosowanej przez jednostki samorządu terytorialnego.

Jakie są podstawy prawne i inne dokumenty dotyczące stosowania języka prostego w Polsce?

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej,

art. 32 ust. 2 „**Nikt nie może być dyskryminowany** w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny.”

2. Kodeks postępowania administracyjnego,

art. 11 Organy administracji publicznej **powinny wyjaśniać** stronom **zasadność przesłanek**, którymi kierują się przy załatwieniu sprawy, aby w ten sposób w miarę możliwości doprowadzić do wykonania przez strony decyzji bez potrzeby stosowania środków przymusu.

3. Ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim,

Art. 2. „Do ochrony języka polskiego **są obowiązane wszystkie organy** władzy publicznej oraz instytucje i organizacje uczestniczące w życiu publicznym.”



MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Art. 3 ust. 1. „Ochrona języka polskiego polega w szczególności na dbaniu o poprawne używanie języka i doskonaleniu sprawności językowej jego użytkowników oraz na **stwarzaniu warunków do właściwego rozwoju języka jako narzędzia międzyludzkiej komunikacji**;

4. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Art. 4 „Podmiot publiczny **zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami** przez stosowanie **uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień**.

2. Podmiot publiczny w ramach zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami podejmuje także działania mające na celu:

- 1)uwzględnianie ich potrzeb w planowanej i prowadzonej przez ten podmiot działalności;
- 2)usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstawaniu.”

„zapewnienie **na stronie internetowej** danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji **w tekście łatwym do czytania**”

5. Program rządowy **Dostępność Plus** na lata 2018 – 2025,

„Warunkiem poprawy dostępności podmiotów realizujących zadania publiczne jest **wyposażenie pracowników administracji publicznej** w kompetencje z zakresu dostępności cyfrowej w tworzeniu i udostępnianiu treści elektronicznych oraz **w tworzeniu dokumentów w języku prostym**, przyjaznym dla obywatela.”

6. Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021-2030.

Jakie są korzyści z upraszczania tekstów urzędowych?

Dla klientów urzędów



MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



- krótszy czas na załatwienie sprawy,
- mniejsza liczba pytań oraz błędów, przy wypełnianiu dokumentów,
- skuteczne załatwianie spraw,
- zadowolenie z obsługi,
- świadome podejmowanie decyzji, rozumienie tekstów

Dla pracowników urzędów

- zmiana wizerunku,
- większa skuteczność pism,
- mniejsza liczba poprawek,
- oszczędność papieru,
- oszczędność czasu,
- łatwość opracowania pism

Dla urzędów

- większe zaufanie obywateli,
- poprawa wizerunku urzędu,
- wyższa jakość usług,
- dotarcie do szerokiego grona odbiorców,
- przeciwdziałanie-wykluczeniu,
- skuteczniejsze ściąganie należności.

Co to jest język łatwy do czytania i zrozumienia (ETR)?



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

ETR to metoda adaptacji przekazywanych treści (dokumentów, informacji i komunikatów)

do potrzeb i możliwości osób, które mają trudności w czytaniu i zrozumieniu informacji. Odbiorcami ETR są osoby, u których występują trudności takie jak:

- wolne czytanie,
- trudności w rozumieniu tekstu, jako całości,
- problemy z określaniem ważności informacji,
- ograniczona znajomość słownictwa.

Doświadczenie z zakresu zarządzania systemami Lidera Projektu – jednostki certyfikującej QS Zurich pozwoliło nie tylko opracować luźne dokumenty informujące jak należy pisać, ale co najważniejsze przygotować cały standard, który krok po kroku opisuje co należy zrobić, aby całe JST zostało objęte systemem dotyczącym prostego języka.



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

Elementy modelu

WYTYCZNE JAK PRZYGOTOWAĆ DOKUMENTY W PROSTYM JĘZYKU I TEKŚCIE ŁATWYM DO CZYTANIA I ZROZUMIENIA WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA

Podstawowym dokumentem nowego rozwiązania są Wytyczne mające za zadanie pomóc każdemu urzędnikowi przygotować pisma urzędowe w języku prostym lub tworzyć tekst łatwy do czytania i zrozumienia.

Wytyczne zalecają, jak:

- maksymalnie uprościć język urzędowy,
- dostosować język urzędowy do szerokiego grona odbiorców – tak, aby dokumenty urzędowe były dostępne dla wszystkich użytkowników,
- ujednolicić pisma urzędowe – podpowiadają, jaka powinna być kompozycja pisma, jak zbudować zdanie, dobrać słowa,
- zadbać o osoby ze szczególnymi potrzebami, które mogą mieć trudności ze zrozumieniem tekstu.

Jak JST mogą skorzystać z Wytycznych?

Po ich przeczytaniu każdy urzędnik będzie wiedział jak napisać pismo w języku prostym. Dokument zawiera szereg przykładów, jest praktycznym przewodnikiem przygotowywania tekstów na co dzień używanych przez użytkowników. Zawiera instrukcje dotyczące pisania materiałów informacyjno - komunikacyjnych, decyzji administracyjnych. Dokument jest przygotowany w języku prostym, stanowi ściągę dla każdego, kto chciałby zacząć pisać w języku prostym i być bardziej zrozumianym przez odbiorców swoich tekstów.

Wytyczne jak przygotować dokumenty w prostym języku i tekście łatwym do czytania i zrozumienia stanowią Załącznik numer 1 do niniejszego dokumentu.



MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



OPIS STANDARDU JASNO WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA

Standard 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 zgodnie z Wytycznymi.

Standard wpisuje się w **Program Dostępność Plus 2018-2025**, 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**. Ustawa ta określa środki służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz obowiązki podmiotów publicznych w tym zakresie.

Głównym celem wprowadzenia, utrzymania i doskonalenia STANDARDU JASNO 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,



MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



- 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,
- 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 stoi w sprzeczności z ogólnymi przepisami prawa. Zawarte rozwiązania odpowiadają na wymagania dotyczące poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Jego zapisy uwzględniają 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.

Standard JASNO stanowi Załącznik numer 2 do niniejszego dokumentu.

Instrukcja dotyczące wdrożenia standardu stanowią Załącznik numer 3 do niniejszego dokumentu

OPIS PROGRAMU SZKOLEŃ STACJONARNYCH WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA

Program szkoleń stacjonarnych został przygotowany na 3 dni szkoleniowe. Każdy dzień szkoleniowy stanowi oddzielny temat:

- Kurs prostego języka
- Opracowywanie decyzji administracyjnych i tekstów prawnych w języku prostym
- Kurs ETR: Easy to read

Szkolenia można realizować w następujących konfiguracjach:

1. Samodzielnie Kurs prostego języka,
2. Samodzielnie Kurs ETR: Easy to read,
3. Kurs prostego języka i Opracowywanie decyzji administracyjnych i tekstów prawnych w języku prostym jako 2 dni szkoleniowe.
4. Wszystkie 3 dni szkoleniowe po kolei – wersja najbardziej pełna.

Każde szkolenie zawiera prezentację i zeszyt ćwiczeń do praktycznego wykorzystania wiedzy zdobywanej podczas szkolenia.

Rekomendowane jest aby szkoleniowcy prowadzący szkolenie ukończyli minimum 5 dniowe szkolenie dotyczące prostego języka i 2 dniowe szkolenie dotyczące przygotowywania tekstów w języku ETR.

Program szkoleń stacjonarnych wraz Zeszytem Ćwiczeń stanowią Załącznik numer 4 do niniejszego dokumentu.

OPIS SZKOLEŃ E-LEARNINGOWYCH WRAZ Z INFORMACJĄ DOTYCZĄCĄ WDROŻENIA

W ramach projektu zostały przygotowane 3 szkolenia e-learningowe. Dostępne są one na platformie e-jasnostandard.com.pl. Każdy pracownik JST będzie miał możliwość skorzystania z przygotowanych szkoleń logując się na platformę i przechodząc w dowolnym czasie wszystkie 3 kursy łącznie, albo wybrany kurs z dostępnych na platformie.

Platforma e-learningowa i szkolenia e-learningowe opracowane zostały w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. Spełniają standardy dostępności cyfrowej.

Na platformie dostępne są następujące szkolenia:

- Kurs prostego języka
- Opracowywanie decyzji administracyjnych i tekstów prawnych w języku prostym
- Kurs ETR: Easy to read

Instrukcja korzystania z platformy e-learningowej stanowi Załącznik numer 5 do niniejszego dokumentu.

Zrzuty z ekranów szkoleń e-learningowych przedstawiające całe kursy e-learningowe stanowią Załącznik numer 6 do niniejszego dokumentu i prezentują przygotowane szkolenia w formie nieinteraktywnej.



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Podsumowanie

1. Wdrożenie nowego rozwiązania STANDARDU JASNO mającego na celu wdrożenia w JST języka prostego może zostać przeprowadzone w ramach obecnych warunków krajowych, bez wymogu dokonania zmian legislacyjnych.
2. Nakłady finansowe - wdrożenie nowego rozwiązania STANDARDU JASNO mającego na celu wdrożenia w JST języka prostego nie wymaga specjalnych, dodatkowych nakładów finansowych.
3. Wymagania kadrowe – wdrożenie nowego rozwiązania STANDARDU JASNO mającego na celu wdrożenia w JST języka prostego nie wymaga dodatkowych zasobów kompetencyjno-kadrowych. Zespół wdrożeniowy może zostać stworzony z wybranych przez JST Pracowników. Podział kompetencji i odpowiedzialności w procesie wdrażania STANDARDU JASNO leży w gestii Kierownictwa.
4. Nakład czasu i pracy – wdrożenie STANDARDU JASNO, wymaga zaangażowania, szczególnie w pierwszym okresie: zapoznanie się z dokumentacją, przeprowadzenie audytu wewnętrznego, zidentyfikowanie szans i zagrożeń oraz kontekstu organizacji. Warto zatem stworzyć zaangażowany i odpowiedzialny zespół pracujący nad wdrożeniem.
5. Poziom skomplikowania dokumentów – dokumenty zostały bardzo uproszczone względem wersji testowej, tak aby umożliwić użycie rozwiązania jak największej liczbie pracowników JST.
6. Dostęp on-line do platformy umożliwia zapoznanie się z zasadami pisania w sposób prosty (ze szczególnym uwzględnieniem decyzji administracyjnych) każdego dnia, z dowolnego miejsca. Jednocześnie scenariusz szkoleń został przygotowany tak aby uczyć bawić.



MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot

Lista załączników do dokumentu

Załącznik numer 1: Jak przygotować dokumenty w prostym języku i tekście łatwym do czytania i zrozumienia – Wytyczne;

Załącznik numer 2: Standard JASNO;

Załącznik numer 3 : Jak wdrożyć Standard JASNO?;

Załącznik numer 4: Materiały szkoleniowe (prezentacja i zeszyt ćwiczeń) do prowadzenia szkoleń stacjonarnych;

Załącznik numer 5: Jak korzystać z platformy <https://e-jasnostandard.com.pl/>?

Załącznik numer 6: Slajdy ze szkoleń e-learningowych;



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZÜRICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.

Sopot



Załącznik numer 1: Jak przygotować dokumenty w prostym języku i tekście łatwym do czytania i zrozumienia – Wytyczne



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18



Załącznik numer 2: Standard JASNO



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18



Załącznik numer 3 : Jak wdrożyć Standard JASNO?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18



Załącznik numer 4: Materiały szkoleniowe (prezentacja i zeszyt ćwiczeń) do prowadzenia szkoleń stacjonarnych



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18



Załącznik numer 5: Jak korzystać z platformy <https://e-jasnostandard.com.pl/>?



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18



Załącznik numer 6: Slajdy ze szkoleń e-learningowych



MIASTO
STOŁECZNE
WARSZAWA



QS ZURICH
CERTYFIKACJA. EDUKACJA.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Opracowanie i wdrożenie sposobu i standardu obsługi klienta z zakresu przygotowywania dokumentów w sposób dostępny” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, IV Oś Priorytetowa Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3 Współpraca ponadnarodowa, POWR.04.03.00-00-0140-18