

Załącznik
do zarządzenia nr 822/2024
Prezydenta m.st. Warszawy
z 8 maja 2024 r.

Standardy równego traktowania w Urzędzie m.st. Warszawy

Warszawa, kwiecień 2024

Spis treści

I.	Słowniczek.....	3
II.	Wstęp.....	5
1.	Czym są standardy?	5
2.	Dla kogo są standardy?	6
III.	Standardy równego traktowania	6
1.	Obszar: Postawy.....	8
	Standard 1: Dbanie o równe traktowanie jest zadaniem i wspólną odpowiedzialnością wszystkich osób pracujących w miejskiej administracji, na każdym jej szczeblu i w każdym obszarze funkcjonowania Miasta.....	8
	Standard 2: Wszystkie osoby pracujące w urzędzie odnoszą się z szacunkiem do każdej osoby, z którą wchodzi w kontakt – w relacjach z osobami z zewnątrz i wewnątrz organizacji. Traktują każdą osobę i jej potrzeby równo i ze zrozumieniem.....	8
	Standard 3: Realizując dowolne zadanie – zarówno skierowane do osób spoza urzędu, jak i do osób w nim pracujących – pracownicy i pracownice urzędu biorą pod uwagę różnorodne grupy jego potencjalnych odbiorców_czyń. Starają się przyjąć ich perspektywę i odpowiedzieć na ich różnorodne potrzeby, uwzględniając specyfikę prowadzonych przez siebie działań.	9
	Standard 4: Przestrzenie urzędu są miejscami neutralnymi religijnie.....	11
2.	Obszar: Wiedza i umiejętności.....	12
	Standard 5: Wszystkie osoby pracujące w urzędzie, niezależnie od typu stanowiska i wykonywanych zadań, przechodzą obowiązkowe szkolenia z zakresu równego traktowania i poszanowania różnorodności.	12
	Standard 6: Osoby pracujące w urzędzie mają dostęp do materiałów edukacyjnych i szkoleń e-learningowych dotyczących przeciwdziałania równego traktowania i poszanowania różnorodności. Są zachęcane do ciągłego podnoszenia swojej wiedzy i kompetencji, by jak najlepiej dbać o równe traktowanie w swojej pracy na rzecz osób mieszkających w Warszawie i korzystających z usług urzędu.....	12
	Standard 7: W komunikacji z innymi osobami, zarówno pisemnej, jak i ustnej (pismach, mejlach, rozmowach telefonicznych), osoby pracujące w urzędzie używają języka włączającego oraz stosują wytyczne dotyczące prostego języka.....	13
3.	Obszar: Przepisy, procedury i wytyczne.....	15
	Standard 8: Dbanie o równe traktowanie jest zasadą horyzontalną ujętą we wszystkich dokumentach programujących rozwój m.st. Warszawy (strategii, politykach i programach) oraz wszystkich innych standardach i wytycznych obowiązujących w urzędzie.	15

Standard 9: Urząd posiada szczegółowe standardy i wytyczne dotyczące zapewniania dostępności, w tym dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, które są stosowane przez osoby pracujące na rzecz urzędu.	15
Standard 10: W urzędzie funkcjonują stanowiska i komórki odpowiedzialne za wdrażanie rozwiązań związanych z równym traktowaniem i poszanowaniem różnorodności, w tym za wsparcie osób pracujących w urzędzie w realizacji działań w tych obszarach oraz za zajmowanie się sytuacjami naruszeń standardów w tym zakresie.	16
Standard 11: Każda osoba pracująca w urzędzie zna i stosuje zapisy obowiązujących w urzędzie dokumentów dotyczących przeciwdziałania dyskryminacji, równego traktowania i poszanowania różnorodności.	16
Standard 12: W zamówieniach publicznych oraz otwartych konkursach ofert na realizację zadań publicznych m.st. Warszawa stosuje zapisy o przeciwdziałaniu dyskryminacji.....	17
Standard 13: Każda osoba mieszkająca w Warszawie oraz każda osoba pracująca w urzędzie ma dostęp do informacji o obowiązujących w urzędzie procedurach związanych z równym traktowaniem. Może zgłosić naruszenie standardów, którego była świadkiem_nią lub które dotknęło ją bezpośrednio ze strony przedstawicieli lub przedstawicielek miejskich instytucji. Może także uzyskać stosowne wsparcie w takiej sytuacji.	17
4. Obszar: Projektowanie włączające.....	19
Standard 14: Miejskie usługi są opracowywane, wdrażane i ewaluowane z uwzględnieniem zasad projektowania włączającego.....	19
5. Obszar: Monitoring i ewaluacja	21
Standard 15: W urzędzie funkcjonuje system monitorowania realizacji standardów równego traktowania. Pełnomocnik ds. równego traktowania przygotowuje raport z wyników monitoringu i koordynuje wdrażanie niezbędnych zmian w urzędzie.	21
Standard 16: Działania na rzecz równego traktowania opierają się o systematyczną aktualizację obowiązujących w urzędzie procedur i wytycznych, zgodnie z niniejszymi standardami.	21
IV. Czynniki różnicujące korzystanie z usług publicznych.....	22
1. Stopień sprawności – fizycznej i intelektualnej – oraz neuroróżnorodność.....	22
2. Sytuacja ekonomiczna.....	22
3. Sytuacja rodzinna.....	23
4. Sytuacja zdrowotna.....	23
5. Tożsamość płciowa i orientacja psychoseksualna	23
6. Znajomość języka polskiego	24

I. Słowniczek

Dyskryminacja w rozumieniu relacji urzędu z osobami korzystającymi z jego usług oznacza nierówne, a zarazem niesprawiedliwe traktowanie osoby lub osób z powodu jej/ich rzeczywistej lub domniemanej przynależności do określonej grupy (społecznej, demograficznej itp.) lub ze względu na jej/ich osobiste cechy, takie jak np. płeć, wiek, stopień sprawności, narodowość, orientacja psychoseksualna. Przez dyskryminujące rozumiemy najczęściej takie zachowanie, w wyniku którego dana osoba zostaje potraktowana w sposób odmienny (z reguły niekorzystny, krzywdzący) niż inni w porównywalnej sytuacji. Dyskryminacją może być też sytuacja, w której pozornie neutralna praktyka, postanowienie prawne lub przyjęte kryterium w rzeczywistości stawia niektóre osoby lub grupy w gorszej sytuacji.

Ilekrót w niniejszym dokumencie piszemy o **dyskryminacji w kontekście relacji pracodawcy (Urzędu m.st. Warszawy) z pracownikami oraz między pracownikami**, mamy na myśli szczególne rozumienie dyskryminacji zgodne z definicją zamieszczoną w Kodeksie pracy¹. tj. pracownicy powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Grupy mniejszościowe to grupy społeczne, do których przynależność wyznacza jakiś czynnik lub cecha danej osoby (np. pochodzenie etniczne lub narodowe, wyznanie, status społeczno-ekonomiczny, stopień sprawności czy orientacja psychoseksualna) i które charakteryzują się mniejszą liczbą osób w porównaniu z grupami większościowymi w danej społeczności czy populacji. Osoby z grup mniejszościowych mają często ograniczony dostęp do władzy (np. politycznej czy ekonomicznej) w porównaniu z grupami większościowymi i mogą przez to doświadczać wykluczenia lub dyskryminacji.

LGBTQIA (lub LGBT+) to skrótowiec pochodzący z języka angielskiego i odnoszący się do lesbijek, gejów, osób biseksualnych, transpłciowych, queer, interpłciowych i aseksualnych (ang. *Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer, Intersexual, Asexual*). W polskim kontekście często używana jest również forma LGBT+, w której „+” oznacza otwarty katalog różnych orientacji psychoseksualnych i tożsamości płciowych. Coraz popularniejsze stają się również w tym kontekście określenia „queer” i „osoby queerowe”.

Neuroróżnorodność oznacza zróżnicowanie funkcjonowania połączeń neuronalnych w mózgu, które przekłada się na różnice pod względem funkcjonowania psychologicznego ludzi. W stosunku do osób, które pod względem konstrukcji neuronalnej są w mniejszości, używa się pojęcia „neuroatypowi”. Należą do nich np. osoby z dysleksją, ADHD (zespołem nadpobudliwości

¹ Patrz: Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy, Dz. U. z 2023 r. poz. 1465, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu19740240141>.

psychoruchowej z deficytem uwagi) czy różnymi formami spektrum autyzmu. Wobec osób, które pod tym względem stanowią większość, używa się określenia „neurotypowi”.

Orientacja psychoseksualna oznacza kierunek zaangażowania emocjonalnego i potencjału seksualnego jednostki. Określa, kim (osobami jakiej płci) jesteśmy zainteresowani i z jakimi możemy tworzyć relacje romantyczne i seksualne.

Pochodzenie etniczne określa związek jednostki z określoną grupą etniczną, tj. zbiorowością odznaczającą się własną, przekazywaną generacyjnie wspólnotą kultury (opartą np. na języku, religii czy wierze w pochodzenie wspólnego przodka), która najczęściej związana jest z określonym terytorium.

Równe traktowanie to traktowanie wolne od wszelkich form dyskryminacji, czyli nietraktowanie żadnej osoby w porównywalnej sytuacji w sposób odmienny od innych i niesprawiedliwy (krzywdzący) z powodu jej rzeczywistej lub domniemanej przynależności do określonej grupy (społecznej, demograficznej itp.) lub ze względu na jej osobiste cechy, takie jak np. płeć, wiek, stopień sprawności, narodowość, orientacja psychoseksualna.

Różnorodność to zjawisko charakterystyczne dla wszystkich zbiorowości ludzkich, które tworzą osoby o różnych zestawach cech. Są wśród nich takie, na które członkowie i członkinie zbiorowości mają wpływ i takie, które są od nich niezależne. Takie, które dotyczą ich wyłącznie jako jednostek i takie, które wiążą się z przynależnością do pewnych grup społecznych. Cechy wpływają na wiele rozmaitych obszarów, m.in. na funkcjonowanie w relacjach z innymi, życie społeczne i zawodowe, dostęp do usług i zasobów. Co za tym idzie, mogą być dla kogoś źródłem przywilejów lub odwrotnie – mechanizmów dyskryminacji i wykluczenia (świadomych i podświadomych). Mogą wpływać na tożsamość osób oraz całych grup. Różnorodność, która przejawia się w naszych podobieństwach i różnicach – widocznych i niewidocznych, wrodzonych i nabytych – przekłada się zatem na fakt, że każdy i każda z nas ma bardzo różne doświadczenia związane z życiem w tym samym mieście.

Standardy, jeśli nie jest to zaznaczone wyraźnie, oznaczają standardy równego traktowania.

Stereotypy to uogólnione i mocno uproszczone przekonania na temat określonej grupy ludzi. Łączą one cechy psychologiczne lub fizyczne członków i członkiń danej grupy z przeświadczeniami dotyczącymi ich domniemanych zachowań i postaw.

Tożsamość płciowa to poczucie własnej płci społeczno-kulturowej, tzn. to, jak dana jednostka postrzega i określa siebie. Tożsamość płciowa może być taka sama lub inna niż płeć przypisana przy urodzeniu. U większości ludzi tożsamość płciowa jest zgodna z płcią przypisaną przy urodzeniu i takie osoby określane są jako cispłciowe. Osoby, u których taka zgodność nie występuje lub występuje w mniejszym zakresie, określa się jako transpłciowe.

II. Wstęp

1. Czym są standardy?

Standardy równego traktowania to **zbiór zasad i wytycznych, które dzięki uwzględnieniu różnic między ludźmi przyczyniają się do poprawy jakości życia osób mieszkających w Warszawie i korzystających z usług Urzędu m.st. Warszawy oraz osób w nim zatrudnionych.**

Standardy **wzmacniają równe szanse oraz równy dostęp do miejskich usług i zasobów dla wszystkich osób mieszkających w Warszawie i ją odwiedzających. Dotyczy to szczególnie osób narażonych na nierówne traktowanie** z uwagi na wiek, stopień sprawności, płeć, pochodzenie narodowe i etniczne, wyznanie, światopogląd, orientację psychoseksualną i tożsamość płciową oraz inne cechy.

Standardy odwołują się też do **szerokiego rozumienia dostępności, obejmującego znoszenie barier o charakterze m.in. psychologicznym, kulturowym czy ekonomicznym.** Dostępność w rozumieniu art. 9 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych i Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami opisujemy w Standardzie 9. W dokumencie pojawia się też słowo „dostęp” w powszechnym rozumieniu.

Standardy to wewnętrzny dokument urzędu, skierowany do pracujących w nim osób. Dotyczy on warunków, jakie powinny być spełnione, by w realizacji miejskich zadań zachowana była zasada równego traktowania. Standardy nie ograniczają się jednak tylko do relacji z osobami korzystającymi z usług urzędu. Obejmują również relacje wewnątrz urzędu, ponieważ zapewnienie ich wdrożenia w ramach instytucji stwarza warunki dla równego traktowania osób z korzystających z jej usług. Z tego powodu w standardach znalazły się m.in. odnośniki do procedury przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji, która ma zastosowanie wewnątrz urzędu, stanowiąc podstawę zabezpieczenia pracujących w nim osób.

Zgodnie ze Strategią #Warszawa2030, Warszawa ma być miastem dbającym o prawa wszystkich osób, otwartym i konsekwentnie redukującym obszary wykluczenia i nierównego traktowania. Standardy mają zapewnić wdrożenie tych zapisów. Ich realizacja jest horyzontalna i odbywa się poprzez całość miejskich polityk, programów, projektów i usług, a zatem z zaangażowaniem wszystkich osób pracujących na rzecz Miasta.

Standardy równego traktowania opierają się na zasadzie **włączania, czyli takiego planowania polityk, programów i usług, które pozwala na wspólny udział różnych mieszkańców_nek, z uwzględnieniem ich różnorodnych potrzeb, możliwości i aspiracji.** Stosowanie standardów ma prowadzić do świadczenia miejskich usług w sposób jak najbardziej włączający, dostępny i przyjazny, niezależnie od tego, kim są osoby, które z nich korzystają i jakie mają cechy. Tam, gdzie to niezbędne, mogą być podejmowane działania skierowane do wybranych grup odbiorców i odbiorczyń.

2. Dla kogo są standardy?

Standardy **powinny być stosowane przez wszystkie osoby pracujące w Urzędzie m.st. Warszawy** na stanowiskach urzędniczych, pomocniczych i obsługi.

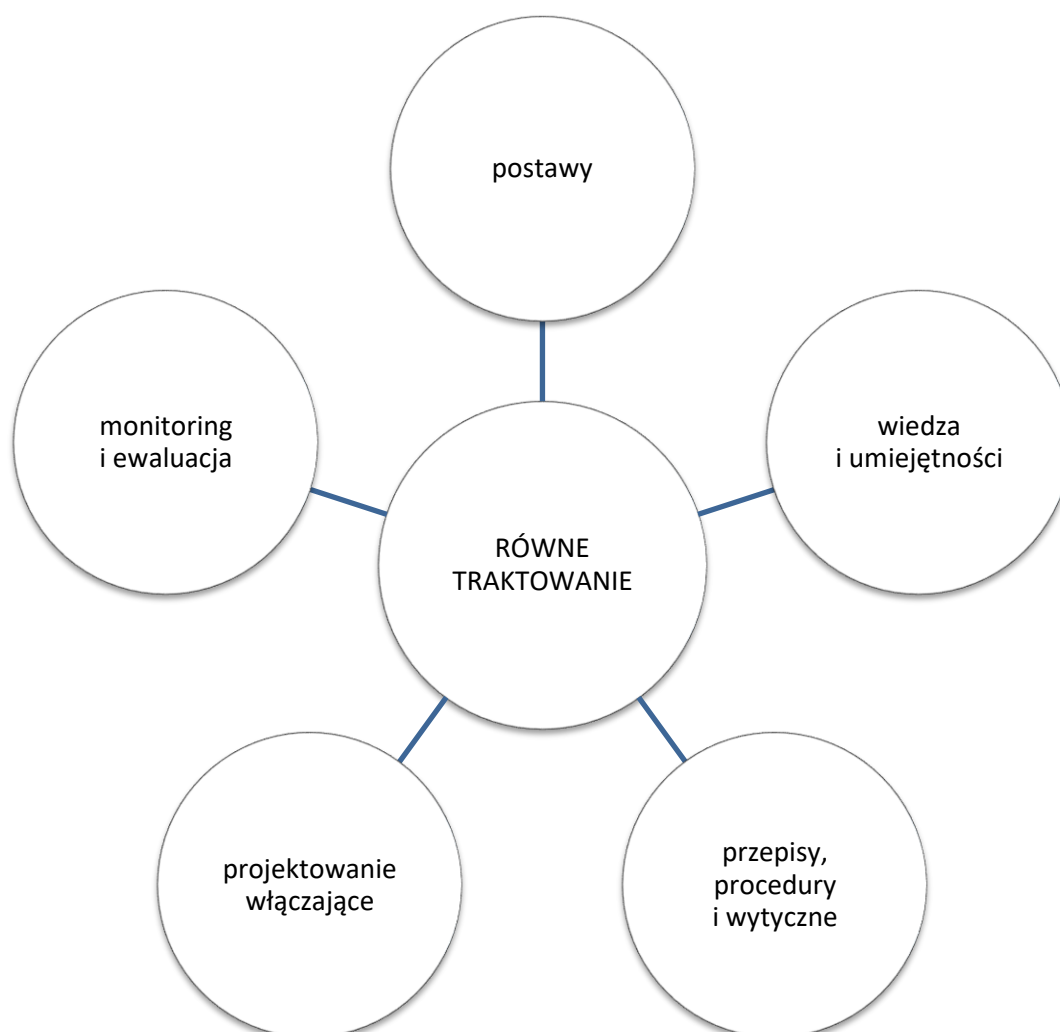
Standardy równego traktowania **mają zastosowanie zarówno w bezpośrednich kontaktach z osobami korzystającymi z usług urzędu, jak i w relacjach z osobami pracującymi w urzędzie.**

Obowiązują w działaniach realizowanych na rzecz osób mieszkających w Warszawie, odwiedzających ją i korzystających z usług świadczonych przez urząd.

III. Standardy równego traktowania

Standardy równego traktowania dotyczą pięciu obszarów:

1. postaw,
2. wiedzy i umiejętności,
3. przepisów, procedur i wytycznych,
4. projektowania włączającego,
5. monitoringu i ewaluacji.



Rys. 1.

Postawy – odwołują się do naszego sposobu myślenia i zachowania wobec innych osób. Równe traktowanie opiera się na postawach, których podstawą są szacunek i zrozumienie dla różnorodności ludzi i ich doświadczeń życiowych. Kluczowym aspektem standardów w tym zakresie jest równe traktowanie oraz promowanie otwartości i empatii w relacjach międzyludzkich.

Wiedza i umiejętności – określają wiedzę i umiejętności osób pracujących w urzędzie w zakresie rozpoznawania, przeciwdziałania i reagowania na różne formy nierównego traktowania. Są to również kompetencje, dzięki którym osoby pracujące w urzędzie mogą aktywnie uwzględniać w swoich działaniach różnorodne potrzeby odbiorców i odbiorczyń.

Przepisy, procedury i wytyczne – odnoszą się do istnienia przepisów oraz jasnych procedur i wytycznych, które zapobiegają nierównemu traktowaniu oraz promują równość szans i dostępność, m.in. poprzez stosowanie określonych sposobów postępowania, nastawionych na włączanie wszystkich osób i grup.

Projektowanie włączające – obejmuje wytyczne do planowania, wdrażania i ewaluacji miejskich usług. Standardy projektowania włączającego opierają się na uwzględnianiu różnorodności potrzeb poszczególnych grup. Chodzi o to, aby świadczone usługi były dostępne dla wszystkich użytkowników i użytkowniczek, niezależnie od ich indywidualnych cech. Istotne jest również włączanie ich samych w proces projektowania.

Monitoring i ewaluacja – dotyczą konieczności systematycznego monitorowania postępów w realizacji celów związanych z równym traktowaniem i poszanowaniem różnorodności. Oznaczają również, w razie potrzeby, podejmowanie niezbędnych działań naprawczych, aby zapewnić skuteczność działań na rzecz równego traktowania.

W dalszej części dokumentu opisano poszczególne standardy w każdym z obszarów w formie zasad oraz przedstawiono szczegółowe wytyczne związane z ich realizacją w codziennej pracy osób zatrudnionych w Urzędzie m.st. Warszawy.

1. Obszar: Postawy

Standard 1:

Dbanie o równe traktowanie jest zadaniem i wspólną odpowiedzialnością wszystkich osób pracujących w miejskiej administracji, na każdym jej szczeblu i w każdym obszarze funkcjonowania Miasta.

Wytyczne do tego standardu:

- Każda osoba pracująca w urzędzie ma do odegrania ważną rolę w uczynieniu Miasta jak najbardziej dostępnym i przyjaznym dla osób mieszkających w Warszawie lub odwiedzających ją na równych zasadach i z uwzględnieniem ich różnorodnych potrzeb. Konkretnie zadania związane z realizacją tego celu mogą się różnić w zależności od obszaru pracy i zakresu obowiązków każdej osoby.
- Wszystkie osoby pracujące w urzędzie, bez względu na zajmowane stanowisko i obszar odpowiedzialności, znają przepisy dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i przestrzegają ich. Stosują obowiązujące w urzędzie standardy i wytyczne związane z zachowaniem zasad równego traktowania w obsłudze klientów i klientek (w tym osób o różnorodnych potrzebach) oraz w informowaniu i komunikacji, w tym zasady prostego języka i języka włączającego (patrz: standard dotyczący stosowania języka włączającego).
- Osoby pełniące funkcje kierownicze w urzędzie są odpowiedzialne za to, jak standardy równego traktowania są wdrażane i przestrzegane w komórkach, którymi zarządzają. Odpowiadają za to zarówno od strony monitorowania sposobu i jakości realizacji zadań danej komórki, jak i od strony obowiązków pracodawcy związanych z przeciwdziałaniem dyskryminacji i poszanowaniem różnorodności w miejscu pracy.

Standard 2:

Wszystkie osoby pracujące w urzędzie odnoszą się z szacunkiem do każdej osoby, z którą wchodzi w kontakt – w relacjach z osobami z zewnątrz i wewnątrz organizacji. Traktują każdą osobę i jej potrzeby równo i ze zrozumieniem.

Wytyczne do tego standardu:

- Bądź otwarty_a na innych i traktuj z szacunkiem każdą osobę, z którą się kontaktujesz.
- Bądź uważny_a na to, by nie działać w sposób, który może kogoś dyskryminować i reaguj na dostrzeżone sytuacje nierównego traktowania lub ryzyka ich wystąpienia. Pamiętaj zwłaszcza o grupach mniejszościowych, które są na nią szczególnie narażone.
- Unikaj stereotypów i uprzedzeń, zwłaszcza w kontakcie z osobami znacząco różniącymi się od Ciebie czy należącymi do grup, z którymi nie masz na co dzień styczności. Podchodź do każdej osoby indywidualnie, z otwartością i zrozumieniem dla jej osobistych doświadczeń.

- Jeśli czegoś nie wiesz, np. jak się do kogoś zwracać albo jak się zachować w danej sytuacji – pytaj. Nie bój się, że popełnisz błąd – najważniejsze, byś miał_a świadomość, że osoba, z którą się kontaktujesz, może potrzebować jakiegoś wsparcia i być_a gotów_owa je zaoferować.
- Nie podważaj doświadczeń dyskryminacji, o których mówią Ci inne osoby. Postaraj się zrozumieć istotę sytuacji z ich perspektywy (co się wydarzyło, jak się czuły i dlaczego).
- Staraj się, aby każda osoba, z którą masz kontakt, niezależnie od jej cech czy poglądów, otrzymała jednakowo wysoki standard obsługi i czuła się komfortowo podczas załatwiania swoich spraw i korzystania z miejskich usług.

Standard 3:

Realizując dowolne zadanie – zarówno skierowane do osób spoza urzędu, jak i do osób w nim pracujących – pracownicy i pracownice urzędu biorą pod uwagę różnorodne grupy jego potencjalnych odbiorców_czyń. Starają się przyjąć ich perspektywę i odpowiedzieć na ich różnorodne potrzeby, uwzględniając specyfikę prowadzonych przez siebie działań.

Wytyczne do tego standardu:

- Zastanów się, kto stanowi grupę docelową działań, które realizujesz: do kogo kierowana jest usługa, np. dla jakiej grupy wiekowej czy osób o konkretnych cechach (rodziców z dziećmi, osób z doświadczeniem migracji, osób z niepełnosprawnością).

Przyjrzyj się posiadanym danym na temat osób, które korzystają z usługi, za którą odpowiadasz lub efektom prowadzonych przez Ciebie działań: czy na tej podstawie możesz stwierdzić, jakie osoby przeważają wśród odbiorców i odbiorczyń, a kogo wśród nich brakuje?

- Pomyśl, jakie cechy, doświadczenia lub jaka sytuacja życiowa mogą wpływać na to, jak korzysta się z usługi, za które odpowiadasz. Co może utrudniać lub zmniejszać ich dostępność – także jeśli chodzi o miejsca ich świadczenia czy sposób, w jaki załatwia się daną sprawę? Niech punktem wyjścia do tego namysłu będzie specyfika danej usługi – np.:
 - Czy wymaga ona osobistego stawiennictwa w urzędzie? Jeśli tak – czy można z niej skorzystać w miejscach dostosowanych architektonicznie do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej?
 - Czy można skorzystać z tej usługi, jeśli ktoś nie posługuje się biegle językiem polskim? Czy jest ono dostępne dla osób głuchych, słabosłyszących lub niewidomych? Czy wymaga wypełniania formularzy, które mogą być niezrozumiałe dla osób słabiej wykształconych lub nieposiadających doświadczenia w procedurach urzędowych?
 - Gdzie można znaleźć informacje na temat danej usługi? Czy jest ktoś, kto odpowiada za komunikowanie o tej usłudze i jak to robi, np. gdzie zamieszcza informacje? Czy komunikaty na ten temat są dostępne w językach innych niż polski lub w alternatywnych formatach, np. polskim języku migowym, tekście łatwym do czytania i rozumienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – ETR (ang. *easy to read*)?

- Postaraj się zdobyć wiedzę na temat potrzeb różnych grup odbiorców i odbiorczyń swoich działań, zwłaszcza tych, którzy są wśród nich niedoreprezentowani_e. Zacznij od obowiązujących w urzędzie standardów i wytycznych oraz innych dostępnych źródeł wiedzy: opracowań eksperckich, wyników badań itd. W miarę możliwości sięgaj też po informacje bezpośrednio od osób reprezentujących te grupy, np. za pośrednictwem organizacji pozarządowych, które je zrzeszają i/lub pracują na ich rzecz lub instytucji wyspecjalizowanych w ich wspieraniu². Planując usługę lub wprowadzając zmiany w sposobie jej realizacji, postaraj się wziąć pod uwagę jak najwięcej z tych potrzeb.
- Staraj się być elastyczny_a. Przestrzegaj obowiązujących przepisów i procedur, ale nie działaj rutynowo i o ile to możliwe – postaraj się dostosować do różnorodnych potrzeb i sytuacji osób, które się z Tobą kontaktują. Np. jeżeli osoba, która przychodzi do Ciebie ze sprawą do załatwienia, ma jakieś konkretne potrzeby związane z dostępnością architektoniczną przestrzeni, ustal możliwość spotkania w miejscu, które ją zapewnia. Możesz np.:
 - zejść na parter do osoby, która nie może dostać się na piętro i usiąść z nią w miejscu, gdzie można spokojnie porozmawiać o sprawie, z którą przyszła;
 - sprawdzić, gdzie w najbliższej okolicy znajduje się inna, dostępna architektonicznie przestrzeń należąca do miasta, z której można skorzystać, np. inne biuro urzędu, Miejsce Aktywności Lokalnej.
- Zastanawiając się nad tym, jak realizowana przez Ciebie usługa odpowiada na potrzeby różnych osób, weź pod uwagę różne czynniki, które mogą na to wpływać. Mogą to być m.in.:
 - stopień sprawności – fizycznej, intelektualnej;
 - neuroróżnorodność;
 - sytuacja ekonomiczna;
 - sytuacja rodzinna;
 - sytuacja zdrowotna;
 - tożsamość płciowa i orientacja psychoseksualna;
 - znajomość języka polskiego.

W rozdziale IV znajdziesz przykłady wpływu tych czynników na dostępność poszczególnych usług dla osób z różnych grup.

- Dawaj sygnały otwartości, informując aktywnie o dostępności usługi dla różnych osób. Np. umieść w zaproszeniu na wydarzenie lub w widocznym miejscu w przestrzeni, w której się odbywa, informację, że jest bezpłatne, dostępne w językach innych niż polski lub przy wsparciu tłumacza_ki. Warto zaznaczyć np. że odbywa się w przestrzeni dostępnej architektonicznie, miejscu przyjaznym dla rodziców z dziećmi czy osób LGBT+. To może pomóc zachęcić osoby,

² Wiele takich organizacji działa w miejskich Branżowych Komisjach Dialogu Społecznego, które funkcjonują przy różnych biurach Urzędu m.st. Warszawy. Ich listę znajdziesz na stronie: <https://um.warszawa.pl/waw/ngo/komisje-dialogu-spolecznego>.

które nie są pewne, czy będą mile widziane w danym miejscu lub czy będą w stanie skorzystać z danej usługi, by przewyciężyły swoje wątpliwości.

Standard 4:

Przestrzenie urzędu są miejscami neutralnymi religijnie.

Wytyczne do tego standardu:

- W budynkach urzędu dostępnych dla osób z zewnątrz oraz podczas wydarzeń organizowanych przez urząd nie eksponuje się w przestrzeni (np. na ścianach, na biurkach) żadnych symboli związanych z określoną religią czy wyznaniem. Nie dotyczy to symboli religijnych noszonych przez osoby pracujące w urzędzie na użytek osobisty, np. w formie medalika, tatuażu, opaski na rękę.
- Wydarzenia organizowane przez urząd mają charakter świecki, tzn. nie zawierają elementów religijnych, np. modlitwy, nabożeństwa, święcenia.

2. Obszar: Wiedza i umiejętności

Standard 5:

Wszystkie osoby pracujące w urzędzie, niezależnie od typu stanowiska i wykonywanych zadań, przechodzą obowiązkowe szkolenia z zakresu równego traktowania i poszanowania różnorodności.

Szkolenie z zakresu zasad równego traktowania jest obowiązkowym elementem szkolenia wprowadzającego do podjęcia pracy dla każdej osoby zatrudnianej w urzędzie. Jest także obowiązkowe dla wszystkich osób już w nim pracujących.

Szkolenie dotyczy m.in. poszanowania różnorodności w miejscu pracy, przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w środowisku pracy oraz kontaktów z osobami spoza urzędu, w tym z odbiorcami i odbiorczyniami miejskich usług.

Standard 6:

Osoby pracujące w urzędzie mają dostęp do materiałów edukacyjnych i szkoleń e-learningowych dotyczących równego traktowania i poszanowania różnorodności. Są zachęcane do ciągłego podnoszenia swojej wiedzy i kompetencji, by jak najlepiej dbać o równe traktowanie w swojej pracy na rzecz osób mieszkających w Warszawie i korzystających z usług urzędu.

Wytyczne do tego standardu:

- W zasobach [intranetu](#) znajdziesz materiały edukacyjne i szkolenia e-learningowe dotyczące zagadnień związanych z równym traktowaniem i różnorodnością. Korzystaj z nich – podnoś swoje kompetencje i staraj się włączać jak najwięcej wiedzy i umiejętności praktycznych, które z nich wyniesiesz, do swojej codziennej pracy. Jeśli brakuje materiałów lub szkoleń na jakiś temat związany z równym traktowaniem, zgłoś to do komórki odpowiedzialnej za organizację szkoleń i komórki wspierającej Pełnomocnika Prezydenta m.st. Warszawy ds. równego traktowania w realizacji jego zadań.
- Śledź informacje na temat szkoleń i warsztatów z zakresu różnorodności i równego traktowania, np. organizowanych przez komórkę wspierającą Pełnomocnika Prezydenta m.st. Warszawy ds. równego traktowania w realizacji jego zadań, komórkę odpowiedzialną za organizację szkoleń czy organizacje pozarządowe, także w ramach miejskich dotacji. Bierz w nich udział, poszerzaj swoją wiedzę i podnoś kompetencje, by jak najlepiej dbać w swoich działaniach o równe traktowanie osób korzystających z usług urzędu, a także w kontaktach z innymi pracującymi w nim osobami.

Standard 7:

W komunikacji z innymi osobami, zarówno pisemnej, jak i ustnej (pismach, mejlach, rozmowach telefonicznych), osoby pracujące w urzędzie używają języka włączającego oraz stosują wytyczne dotyczące prostego języka.

Język włączający, zwany inaczej równościowym, to język, który nie wyklucza, uznaje i bierze pod uwagę różnorodność społeczną i promuje równe szanse. Uwzględnia on perspektywę osób z grup dotychczas niezauważanych czy marginalizowanych. Jednocześnie jest jak najbardziej zrozumiały dla szerokiego grona odbiorców_czyń, bez względu na ich wiek czy poziom wykształcenia.

Wytyczne do tego standardu:

- Przygotowując pisma i inne komunikaty, stosuj zasady prostego języka, opisane w [intranecie](#), opracowane przez Biuro Organizacji Urzędu.
- Jeśli osoba, z którą rozmawiasz, zwróci się do Ciebie o stosowanie w rozmowie z nią jakiejś konkretnej formy językowej – uwzględnij to. Oczywiście stosuj oficjalne formy tam, gdzie wymagają tego np. przepisy czy formularze.

Np. w przypadku osoby transpłciowej, której wygląd zewnętrzny może odbiegać od stereotypowych wyobrażeń związanych z płcią zapisaną w oficjalnych dokumentach, zwracaj się do niej taką formą imienia czy zaimków określających płeć, jakie sama zasygnalizuje. Jeśli nie jesteś pewny_a, jak się do niej zwracać, najlepiej wprost grzecznie zapytaj o to na początku rozmowy, np. „Jak mogę się do Pani/Pana zwracać?”.

- Unikaj stereotypowych określeń. Stosuj przykłady, które nie przypisują stereotypowych cech i ról określonym grupom i nie odwołują się do związanych z nimi stereotypów.

Np. nie wszyscy Polacy i Polki są „jacyś”, nie dzielą dokładnie tych samych cech i mało kto chce, by patrzeć na niego czy na nią wyłącznie przez pryzmat tego, skąd pochodzi. Podobnie jest z osobami narodowości innej niż polska czy wychowanymi w innej niż polska kulturze. Nie sięgaj po argument, że „zawsze się tak mówiło” albo „wszyscy tak mówią” o jakiejś grupie. Język ulega zmianom, a jednym z trendów w jego współczesnych przemianach jest rezygnacja z określeń odbieranych jako krzywdzące przez osoby, które kiedyś nie mogły skutecznie przeciwstawić się takim praktykom.

- Używaj sformułowań, które nie uwydatniają pojedynczych cech i nie określają danej osoby tylko przez ich pryzmat (np. „osoba doświadczająca przemocy” zamiast „ofiara przemocy”, „osoba z niepełnosprawnością”, a nie „osoba niepełnosprawna”, „osoba w kryzysie zdrowia psychicznego” zamiast „chory psychicznie”). Więcej przykładów znajdziesz w e-szkoleniu z przeciwdziałania dyskryminacji i języka równościowego na miejskiej platformie e-learningowej.
- Nie ograniczaj się wyłącznie do form męskich: Warszawę tworzą nie tylko „mieszkańcy”, ale też „mieszkanek”. O ile osoba, której te słowa dotyczą, życzy sobie tego – używaj feminatywów, czyli form żeńskich np. w nazwach zawodów czy stanowisk (np. „dyrektorka”).
- W miarę możliwości staraj się stosować określenia neutralne płciowo, np. „osoby mieszkające w Warszawie”, a nie tylko „mieszkańcy i mieszkanki” czy „osoba pracująca w urzędzie”, a nie

tylko „urzędnik” czy „urzędniczka” – takie określenia obejmują wszystkich, niezależnie od ich indywidualnych identyfikacji³.

Formy neutralne płciowo są szczególnie ważne dla osób niebinarnych, czyli nieidentyfikujących się jedynie z płcią męską lub żeńską. Mogą one, mówiąc czy pisząc o sobie, używać np. zaimków lub czasowników w liczbie mnogiej lub formie bezosobowej, np. „przyszłom”, „przyszliśmy”, a na piśmie także z iksem – „przyszłxm”⁴. Choć w oficjalnych formularzach muszą one podawać dane zgodnie z dokumentami, którymi się posługują, nie ma powodu dla którego w bezpośredniej komunikacji z nimi nie możemy stosować form, z którymi czują się komfortowo, nawet jeśli są one niestandardowe.

- Mówiąc o tym, że potrzeby określonej grupy ludzi różnią się od siebie, używaj do ich opisu słowa „różnorodne”. Ludzie, charakteryzując się odmiennymi cechami, mogą różnić się także tym, czego potrzebują, by wygodnie korzystać z danej usługi. Nie wyróżniaj tych potrzeb, nazywając je „innymi” czy „szczególnymi”, są one po prostu różnorodne. Weź je pod uwagę i postaraj się na nie odpowiedzieć.

³ Więcej informacji o języku równościowym, w tym o feminatywach i określeniach neutralnych płciowo, znajdziesz m.in. w poradniku dla nauczycielek i nauczycieli „(Nie)równość płci w języku”, wydanym przez Warszawską Radę Kobiet we współpracy z Biurem Edukacji Urzędu m.st. Warszawy, Pełnomocniczką Prezydenta m.st. Warszawy ds. Kobiet i Warszawskim Centrum Innowacji Edukacyjno-Społecznych i Szkoleń.

⁴ W takiej formie znak „x” zastępuje literę lub litery, które w innych formach danego wyrazu definiują płeć osoby, do której się odnosi.

3. Obszar: Przepisy, procedury i wytyczne

Standard 8:

Dbanie o równe traktowanie jest zasadą horyzontalną ujętą we wszystkich dokumentach programujących rozwój m.st. Warszawy (strategii, politykach i programach) oraz wszystkich innych standardach i wytycznych obowiązujących w urzędzie.

Standardy dotyczące równego traktowania są wprowadzane podczas ewaluacji starych dokumentów oraz tworzenia nowych. Jest to ważne, aby kolejne działania podejmowane w Mieście, a zwłaszcza programujące jego długotrwały rozwój, uwzględniały różnorodność mieszkańców i mieszkańek.

Za wprowadzenie standardów równego traktowania do dokumentów miejskich odpowiedzialne są osoby tworzące te dokumenty lub je aktualizujące.

Standard 9:

Urząd posiada szczegółowe standardy i wytyczne dotyczące zapewniania dostępności, w tym dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, które są stosowane przez osoby pracujące na rzecz urzędu.

Wytyczne do tego standardu:

- Urząd powinien działać w taki sposób, by umożliwić korzystanie z miejskich zasobów i usług wszystkim zainteresowanym, dla których są one przeznaczone. Taka dostępność oznacza, że każda osoba może w miarę możliwości skorzystać z danej usługi samodzielnie.
- Zapoznaj się z obowiązującymi w urzędzie standardami i wytycznymi związanymi z zapewnianiem dostępności architektonicznej i cyfrowej, dostępności wydarzeń oraz dostępnej informacji i komunikacji. Korzystaj także z poradników przygotowanych na potrzeby osób pracujących w urzędzie i wdrażaj ich zalecenia w swoim codziennym działaniu.
 - [Standardy dostępności \(architektonicznej\) dla m.st. Warszawy⁵](#) – określają parametry elementów architektonicznych wymaganych dla przestrzeni zewnętrznych, pomieszczeń i informacji (wizualnej, głosowej i dotykowej);
 - [Standard dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy](#) – określa zasady zapewniania dostępności stron internetowych, multimediów i dokumentów publikowanych na stronach internetowych, a także wytyczne dotyczące zamawiania, realizacji, audytowania i odbioru stron internetowych i aplikacji mobilnych;
 - [Wytyczne zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej dla Urzędu m.st. Warszawy](#) – zawierają wymagania prawne, rekomendacje oraz dobre praktyki

⁵ Standardy dotyczą nowych obiektów i obiektów, w których dokonywane są przebudowy, rozbudowy oraz gdzie prowadzone są remonty.

w zakresie obsługi osób z różnorodnymi potrzebami oraz m.in. zasad zapewniania usługi tłumacza języka migowego czy stosowania pętli indukcyjnych;

- [Zasady przygotowywania dokumentów w sposób dostępny](#),
- [Dostępne media społecznościowe](#).
- W biurach urzędu i urzędach dzielnic znajdziesz osoby pełniące funkcje koordynatorów ds. dostępności. Informacje o koordynatorach znajdziesz na stronie: <https://wsparcie.um.warszawa.pl/koordynatorzy-dostepnosci>.
- Za określanie wytycznych i standardów zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz monitorowanie ich wdrażania odpowiada [Pełnomocnik Prezydenta ds. dostępności](#) na podstawie odrębnych przepisów. Pełnomocnik realizuje zadania za pomocą Wydziału Dostępności w Biurze Pomocy i Projektów Społecznych.

Standard 10:

W urzędzie funkcjonują stanowiska i komórki odpowiedzialne za wdrażanie rozwiązań związanych z równym traktowaniem i poszanowaniem różnorodności, w tym za wsparcie osób pracujących w urzędzie w realizacji działań w tych obszarach oraz za zajmowanie się sytuacjami naruszeń standardów w tym zakresie.

Wytyczne do tego standardu:

- Najważniejsze stanowiska i komórki w urzędzie, do których przypisane są zadania związane z równym traktowaniem to:
 - [Pełnomocnik Prezydenta m.st. Warszawy ds. równego traktowania](#),
 - [Pełnomocniczka Prezydenta m.st. Warszawy ds. kobiet](#),
 - [Wydział Równego Traktowania w Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy](#),
 - Biuro Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Jednym z zadań osób pełniących powyższe funkcje i pracujących w tych miejscach jest wspieranie osób pracujących w urzędzie we wprowadzaniu rozwiązań wspierających równe traktowanie. Możesz zwracać się do nich ze swoimi pytaniami i wątpliwościami w tym obszarze.

Standard 11:

Każda osoba pracująca w urzędzie zna i stosuje zapisy obowiązujących w urzędzie dokumentów dotyczących przeciwdziałania dyskryminacji, równego traktowania i poszanowania różnorodności.

Wytyczne do tego standardu:

- Stosuj wytyczne zawarte w [Standardach obsługi klienta Urzędu m.st. Warszawy](#), w tym w [Zasadach obsługi osób ze szczególnymi potrzebami](#). Zawierają one praktyczne wskazówki, które pomogą Ci m.in. zadbać o potrzeby i komfort osób z niepełnosprawnościami czy osób

z innych grup mniejszościowych, które mogą być Twoimi klientami i klientkami, ale też osobami, z którymi będziesz kontaktować się wewnątrz urzędu.

- Zapoznaj się z:
 - [Polityką różnorodności społecznej m.st. Warszawy](#),
 - [Europejską Kartą Równości Kobiet i Mężczyzn w Życiu Lokalnym](#),
 - [Kartą Różnorodności](#),
 - [Planem równości płci w Urzędzie m.st. Warszawy](#).

Dokumenty te powinny być stosowane przez wszystkie osoby pracujące w urzędzie. Czytając je, pomyśl, jak ich zapisy odnoszą się do Twojej pracy i zadań, które w niej wykonujesz. Zastanów się, co możesz zrobić/zmienić w swoich działaniach, by lepiej realizować zawarte w nich wytyczne. Wprowadzaj te zmiany krok po kroku, ale konsekwentnie.

- Mechanizmy związane z przeciwdziałaniem mobbingowi i dyskryminacji w urzędzie jako miejscu pracy oraz reagowaniem na jej przypadki, określa [Procedura przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w Urzędzie m.st. Warszawy](#).

Standard 12:

W zamówieniach publicznych oraz otwartych konkursach ofert na realizację zadań publicznych m.st. Warszawa stosuje zapisy o przeciwdziałaniu dyskryminacji.

Osoby odpowiedzialne po stronie urzędu za nadzór nad realizacją usługi/zadania objętego daną umową reagują na sytuacje, gdy zapisy o przeciwdziałaniu dyskryminacji nie są przestrzegane.

Standard 13:

Każda osoba mieszkająca w Warszawie oraz każda osoba pracująca w urzędzie ma dostęp do informacji o obowiązujących w urzędzie procedurach związanych z równym traktowaniem. Może zgłosić naruszenie standardów, którego była świadkiem_nią lub które dotknęło ją bezpośrednio ze strony przedstawicieli lub przedstawicielek miejskich instytucji. Może także uzyskać stosowne wsparcie w takiej sytuacji.

Wytyczne do tego standardu:

- Informacje na temat obowiązujących w urzędzie procedur i wytycznych związanych z zapewnianiem równego traktowania, a także na temat dostępnych form wsparcia dla osób doświadczających lub zagrożonych dyskryminacją, znajdziesz na stronie internetowej: <https://wsparcie.um.warszawa.pl/rowne-traktowanie>.
- Wszystkie osoby, które doświadczyły dyskryminacji lub nierównego traktowania ze strony osób pracujących w urzędzie lub jednostkach miejskich jako osoby korzystające z ich usług, mogą skorzystać z procedury skargowej. Szczegółowa instrukcja, jak złożyć skargę, znajduje się na [portalu 19115](#).

- Osoby pracujące w urzędzie, które doświadczyły dyskryminacji⁶ lub mobbingu w miejscu pracy, mogą zgłosić taką sytuację zgodnie z wewnętrzną procedurą, której opis znajdziesz w [intranecie](#), w tym mogą zwrócić się o wsparcie do jednego z [Rzeczników Zaufania](#) lub za pośrednictwem Biura Zarządzania Zasobami Ludzkimi skorzystać z mediacji.

⁶ Dyskryminację w tym standardzie rozumiemy zgodnie z definicjami opisanymi w Słowniczku.

4. Obszar: Projektowanie włączające

Standard 14: Miejskie usługi są opracowywane, wdrażane i ewaluowane z uwzględnieniem zasad projektowania włączającego.

Projektowanie włączające (inkluzywne) to planowanie powszechnych produktów i usług tak, by były dostępne i użyteczne dla tak wielu osób, jak to możliwe, bez potrzeby ich specjalnej adaptacji czy specjalistycznego projektowania, prowadzone w sposób, który angażuje od samego początku w proces projektowania różnorodne grupy interesariuszy_ek, w tym ostatecznych odbiorców_czynie danego rozwiązania⁷. Celem projektowania włączającego jest eliminacja barier, które mogą utrudniać dostęp lub korzystanie z produktów i usług przez różne grupy użytkowników_czek. Dotyczy to nie tylko barier architektonicznych czy związanych z komunikacją, ale także społecznych, np. o charakterze psychologicznym, kulturowym czy ekonomicznym. Podstawową zasadą w tym podejściu **jest włączanie głosu i różnorodnych perspektyw przyszłych odbiorców i odbiorczyń na różnych etapach procesu planowania, realizacji i oceny sposobu funkcjonowania danej usługi, aby jak najlepiej rozpoznać, zrozumieć i uwzględnić ich potrzeby**. Projektowanie włączające promuje dialog, współpracę i wspólne podejmowanie decyzji, co prowadzi do lepszych efektów projektowych i większego zaangażowania uczestników_czek procesu.

Wytyczne do tego standardu:

- Miejskie usługi są planowane i realizowane w oparciu o diagnozę potrzeb różnych osób i grup tworzących społeczność osób mieszkających w Warszawie.
- Elementem planowania miejskich usług jest zbieranie i analiza danych nt. sposobów świadczenia usług oraz ich oceny przez dotychczasowych odbiorców i odbiorczynie. Należy przy tym uwzględnić dane na temat różnorodności grup odbiorczych i dostępności usługi dla osób z grup narażonych na wykluczenie.
- Usługi kierowane bezpośrednio do osób mieszkających w Warszawie i odwiedzających ją podlegają analizie ich wpływu równościowego. Polega ona na odniesieniu danej usługi do sytuacji poszczególnych społeczności narażonych na wykluczenie i próbie zrozumienia, jaki wpływ dana usługa ma lub może mieć na jakość ich życia.

⁷ Niniejsza definicja projektowania włączającego łączy podejścia definiowane czasem osobno jako „projektowanie uniwersalne” (zdefiniowane w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r., Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20120001169> i powtórzone w Ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz. U. z 2022 r. poz. 2240, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190001696>) oraz „projektowanie partycypacyjne” (za: Muller, M. J., Kuhn, S., *Participatory design*, Communications of the ACM, 1993, Volume 36, Issue 6, s. 24-28). Patrz też: *BS 7000-6:2005: Design management systems - Managing inclusive design. Guide*, British Standards Institution, 4 Feb 2005, <https://www.inclusivedesigntoolkit.com/whatis/whatis.html>.

- Proces projektowania usług miejskich uwzględnia rolę i współudział osób mieszkających w Warszawie.
- Plany działania dla wdrażania usług, z uwzględnieniem priorytetów w obszarze równego traktowania, są przygotowywane z udziałem przyszłych odbiorców i odbiorczyń.
- Informowanie o miejskich usługach uwzględnia zróżnicowanie osób mieszkających w Warszawie oraz ich potrzeby komunikacyjne.
- Sposób świadczenia usług miejskich podlega monitoringowi i ewaluacji pod kątem ich wymiaru równościowego, w tym docierania do różnych grup i angażowania ich.
- Wdrażanie zasad projektowania włączającego na poszczególnych etapach planowania, realizacji miejskich usług jest w pierwszej kolejności zadaniem osób odpowiedzialnych za planowanie i wdrażanie usług w poszczególnych biurach i urzędach dzielnic.

Standard ten wchodzi w życie po opracowaniu niezbędnych do jego realizacji narzędzi, w tym w szczególności:

- poradnika języka włączającego;
- poradnika cyklu projektowania włączającego;
- wytycznych do zbierania danych na potrzeby analizy różnorodności grup odbiorczych i na potrzeby analizy wpływu równościowego, w tym formularza analizy wpływu równościowego;
- scenariuszy i wytycznych do prowadzenia spotkań z grupami mniejszościowymi na różnych etapach cyklu projektowania włączającego.

Za opracowanie narzędzi odpowiedzialne są biura, które w swoich kompetencjach mają:

- analizy i badania społeczne;
- działania wspierające grupy narażone na wykluczenie;
- komunikowanie się z osobami mieszkającymi w Warszawie,
- organizację pracy urzędu,
- równe traktowanie;

i inne zadania, o ile będzie taka potrzeba.

5. Obszar: Monitoring i ewaluacja

Standard 15:

W urzędzie funkcjonuje system monitorowania realizacji standardów równego traktowania. Pełnomocnik ds. równego traktowania przygotowuje raport z wyników monitoringu i koordynuje wdrażanie niezbędnych zmian w urzędzie.

Wytyczne do tego standardu:

- Monitoring ma służyć weryfikacji postępów we wdrażaniu standardów równego traktowania. Równe traktowanie powinno być ujęte w konkretne mierniki/wskaźniki dla różnorodnych miejskich usług.
- Monitoring realizacji standardów równego traktowania obejmuje co najmniej:
 - zgłaszane przez osoby korzystające z usług urzędu przypadki sytuacji nierównego traktowania ze strony osób w nim pracujących oraz sposobów reagowania na te zgłoszenia;
 - stopień realizacji projektowania włączającego w ramach miejskich usług;
 - rozwój kompetencji kadr w zakresie równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji;
 - rozwój narzędzi niezbędnych dla wzmocnienia równego traktowania.
- Skuteczność prowadzonych w urzędzie działań na rzecz równego traktowania jest systematycznie oceniana: identyfikowane są obszary wymagające poprawy oraz najlepsze praktyki, które można upowszechniać, a wnioski z tej oceny są niezwłocznie wdrażane.

Standard ten wchodzi w życie po opracowaniu mierników i wskaźników niezbędnych do jego realizacji. Mierniki i wskaźniki do weryfikacji postępów we wdrażaniu standardów równego traktowania zostaną opracowane we współpracy między biurami odpowiedzialnymi w urzędzie za zarządzanie ryzykiem, roczne plany działań i równe traktowanie.

Standard 16:

Działania na rzecz równego traktowania opierają się o systematyczną aktualizację obowiązujących w urzędzie procedur i wytycznych, zgodnie z niniejszymi standardami.

Komórka urzędu, przy pomocy której Pełnomocnik Prezydenta m.st. Warszawy ds. równego traktowania realizuje swoje zadania, dokonuje co roku przeglądu i niezbędnej aktualizacji niniejszych standardów oraz innych miejskich dokumentów pod kątem zmieniających się wytycznych co do wdrażania zawartych w nich zasad.

IV. Czynniki różnicujące korzystanie z usług publicznych

Poniższa lista zawiera przykładowe czynniki i uwarunkowania (cechy, okoliczności życiowe itd.), które mogą wpływać na to, czy i w jakim stopniu dana usługa odpowiada na potrzeby różnych osób i jest dla nich dostępna. Nie jest ona wyczerpująca i nie stanowi zamkniętego katalogu. Dla każdego realizowanego zadania należy wziąć pod uwagę różne możliwe czynniki rzutujące na jego dostępność.

1. Stopień sprawności – fizycznej i intelektualnej – oraz neuroróżnorodność

Obejmuje on m.in. sprawność i skuteczność wykorzystania ciała i zmysłów, np. wzroku i słuchu, sprawność manualną i precyzję ruchów oraz poziom funkcjonowania intelektualnego i związanych z nim zachowań społecznych, a także sposób funkcjonowania uwarunkowany zróżnicowaniem połączeń neuronalnych w mózgu. Zróżnicowanie pod tymi względami może dotyczyć m.in.:

- osób o ograniczonej mobilności – poruszających się na wózkach, o kulach lub lasce, które mogą potrzebować dodatkowego wsparcia, aby skorzystać z jakiejś przestrzeni;
- osób o ograniczonej percepcji, np. głuchych, słabosłyszących, niewidomych lub słabowidzących czy głuchoniewidomych, które mogą potrzebować np. dostępu do materiałów w alfabecie Braille’a, syntezatorów mowy, pętli indukcyjnych lub tłumacza języka migowego;
- osób z niepełnosprawnością intelektualną, które mogą potrzebować uproszczonych tekstów i komunikatów wyjaśniających działania danej usługi lub asysty innej osoby w skorzystaniu z niej lub w komunikowaniu się z nimi;
- osób neuroróżnorodnych (np. w spektrum autyzmu), które mogą być m.in. szczególnie wrażliwe na cechy przestrzeni, w których realizowane są określone działania, np. natężenie oświetlenia i dźwięków, czy też mogą potrzebować szczególnej uważności w komunikowaniu się z nimi.

Pamiętaj, że nie wszystkie niepełnosprawności są widoczne „na pierwszy rzut oka”, a funkcjonalne konsekwencje określonego rodzaju niepełnosprawności mogą wpływać na życie różnych osób w bardzo różny sposób.

2. Sytuacja ekonomiczna

Posiadanie pracy, wysokość dochodów czy życie w gospodarstwie domowym o niskich dochodach mogą wpływać np. na to, czy ktoś może skorzystać z usługi, która jest płatna (np. z dostępu do instytucji kultury czy ośrodka sportu) albo dotrzeć do miejsca, gdzie jest realizowana (np. gdy konieczne jest pokrycie kosztów dojazdu). Niski status ekonomiczny może powodować rezygnację ze skorzystania z danej usługi, np. kiedy ktoś nie może sobie pozwolić na zakup „odpowiednio” eleganckiego ubrania, żeby wziąć udział w jakimś wydarzeniu czy zapewnić dziecku sprzęt sportowy/materiały plastyczne potrzebne do udziału w zajęciach z rówieśnikami.

Dlatego bardzo ważne jest np. wyraźne informowanie, że określone działania są bezpłatne i/lub że organizator zapewnia dostęp do niezbędnego wyposażenia.

3. Sytuacja rodzinna

Bycie lub niebycie rodzicem albo odgrywanie ról opiekuńczych, np. wobec starzejących się rodziców lub osób z niepełnosprawnością, ma wpływ na to, czy dana osoba może wyjść z domu i przyjść do urzędu, wziąć udział w spotkaniu czy skorzystać z oferty lokalnej instytucji. Osoby te można wesprzeć na wiele sposobów. Rodzicom warto zapewnić możliwość przyjscia z dzieckiem, postawienia wózka w dogodnym miejscu, skorzystania z opieki animacyjnej i z pokoju, w którym nakarmi malucha. Podobnie osoby pełniące funkcje opiekuńcze powinny móc przyjść do urzędu z osobą, którą mają pod opieką. Z kolei tym, którzy potrzebują na chwilę opuścić tłoczne pomieszczenie, warto zapewnić dostęp do osobnej, spokojniejszej przestrzeni.

Warto też pamiętać, że pewne zadania rodzinne nie muszą być realizowane zawsze przez osobę konkretnej płci – równe traktowanie z uwagi na płeć to m.in. zadbanie o to, by zajęcia przeznaczone dla rodziców nie były „z automatu” kierowane tylko dla matek, a pomieszczenia, gdzie można przewinąć niemowlę, były dostępne również dla mężczyzn.

Staraj się też nie czynić założeń na temat czyjejś sytuacji życiowej, jeśli chodzi o bycie w związku, posiadanie partnera/partnerki czy dzieci/rodziny. O ile nie wymaga tego specyfika danej usługi, pozwól danej osobie ewentualnie powiedzieć Ci, jaka jest jego/jej sytuacja, nie pytaj o to, nie przyjmuj, że ktoś „na pewno” ma dziecko lub męża/żonę (np. ze względu na wiek danej osoby).

4. Sytuacja zdrowotna

Stan zdrowia może wiązać się z czasowym lub trwałym uszczerbkiem na zdrowiu, byciem chorym na chorobę, która może być uleczalna lub mieć charakter przewlekły, dotyczyć zarówno zdrowia fizycznego, jak i psychicznego. Różne wymagania związane ze stanem zdrowia mogą wiązać się np. z:

- koniecznością zapewnienia udogodnień architektonicznych, ale też dostępu do miejsca, gdzie można usiąść i odpocząć czy napić się wody;
- potrzebą łatwego dostępu do toalety lub pomieszczenia, gdzie dana osoba może zaaplikować leki lub wykonać niezbędne czynności medyczne lub pielęgnacyjne;
- koniecznością robienia przerw podczas dłuższych czynności czy zjedzenia czegoś, np. w przypadku osób chorych na cukrzycę;
- trudnościami w komunikowaniu się z osobami w kryzysie zdrowia psychicznego lub koniecznością wsparcia innej osoby w takiej komunikacji.

Pamiętaj, że różnice w stanie zdrowia nie zawsze są widoczne „na pierwszy rzut oka”. Jeśli tylko ktoś prosi o jakieś dostosowanie sposobu świadczenia usługi do swoich potrzeb, to o ile jest to wykonalne – spróbuj to zrobić.

5. Tożsamość płciowa i orientacja psychoseksualna

Ludzie mają różne orientacje psychoseksualne oraz tożsamości płciowe. Może to wpływać na wiele aspektów ich życia. Od tego zależy, z kim budują relacje i jakie tworzą rodziny (np. dwie osoby tej samej płci wychowujące dziecko), jak wyrażają siebie poprzez wygląd i zachowanie (np. takie, które nie odpowiadają stereotypowym zachowaniom czy cechom kojarzonym z byciem męskim

lub kobiecym). Wpływa to również na sposób, w jaki chcą być traktowane (np. osoby niebinarne, które preferują używanie neutralnych płciowo form językowych).

W urzędzie bywają sytuacje bardzo formalne, gdzie czynność urzędowa wymaga odniesienia do oficjalnych dokumentów lub jest zarezerwowana wyłącznie dla osób spełniających określone warunki, jeśli chodzi o płeć lub relacje osobiste, np. w stosunkach rodzic-dziecko. Poza takimi sytuacjami jako osoby pracujące w urzędzie możemy i powinniśmy_śmy brać pod uwagę i szanować różnorodność orientacji psychoseksualnej oraz tożsamości i ekspresji płciowej osób, z którymi się kontaktujemy. Np.:

- w różnych wydarzeniach mogą brać udział pary osób tej samej płci, także np. wychowujące wspólnie dzieci – ich uczestnictwo powinno odbywać się na tych samych zasadach, co innych osób;
- osoba może upoważnić osobę partnerską tej samej płci do odebrania w swoim imieniu dokumentów lub do kontaktowania się w sprawie dziecka ze szkołą, poradnią psychologiczno-pedagogiczną lub inną instytucją;
- osoby transpłciowe przed tranzycją, czyli posiadające dokumenty zgodne z płcią przypisaną przy urodzeniu, z którą się nie identyfikują lub których wygląd fizyczny nie odpowiada stereotypowym wyobrażeniom na temat określonej płci, mogą chcieć, by zwracać się do nich w bezpośrednim kontakcie w inny sposób, niż wynikałoby to z dokumentów.

6. Znajomość języka polskiego

W Warszawie mieszka coraz więcej osób, których pierwszym językiem nie jest język polski. Załatwienie spraw urzędowych czy skorzystanie z miejskich usług może być dla nich w związku z tym wyzwaniem. Podobne trudności dotyczą osób głuchych, które posługują się wyłącznie językiem migowym. Obsługa takich osób może być prostsza, jeśli zadbasz na przykład o:

- skorzystanie z usługi tłumacza języka migowego online, kiedy zgłosi się do Ciebie osoba głucha⁸;
- przygotowanie instrukcji skorzystania z usługi, za którą odpowiadasz, w językach innych niż polski, np. po angielsku, ukraińsku i rosyjsku. To języki – obok polskiego – które są zrozumiałe dla największej liczby osób zamieszkujących w Warszawie. Zgłoś taką potrzebę w Biurze Współpracy Międzynarodowej, które realizuje tłumaczenia na potrzeby urzędu;
- uproszczenie komunikatów i instrukcji dla osób chcących skorzystać z oferowanej przez Ciebie usługi. Może Ci w tym pomóc Poradnia prostego języka działająca w ramach Biura Organizacji Urzędu.

⁸ Każda komórka w urzędzie posiada własny dostęp do usługi tłumacza języka migowego online. W skorzystaniu z niej może Ci pomóc osoba pełniąca w Twoim biurze lub urzędzie dzielnicy funkcję koordynatora lub koordynatorki ds. dostępności.