

BILBOKO UDALA IRAKURKETA ERRAZAREN ETA ARRETA IRISGARRIAREN II. PLANA GARATU DU, HERRITARREI EMATEN ZAIEN ZERBITZUA HOBETZEARREN GUZTIENTZAKO IRISGARRITASUNAREN IKUSPEGITIK

- **II. Planak 7 ardatz eta 19 ekintza dauzka, Udalean irakurketa errazaren kultura finkatzeko eta mailaz maila erabiltzaileen beharrianak eta espektatibak kontuan izango dituen arreta mota baterantz joateko.**
- **Ekintzen artean, nabarmentzekoak dira arretaren inguruko eta irisgarritasunerako oztopoen inguruko oharmena eragitea, udalaren langileen formazioa eta guztientzako irisgarritasunaren zabalkundea egitea.**
- **II. plan honetan, honako helburu hauek jasotzen dira: herritarrei eta lehen arretako guneei zuzenean eragiten dieten dokumentuen arteko % 70 irakurketa errazeko formatuan eskaintzea, eta irisgarritasunari buruzko UNE 170001 arauaren arabera ziurtatutako lehen arretako guneak eskaintzea.**
- **Printzipio gidari horiek guztiak bat datoz Garapen Jasangarrirako 2030 Agendarekin, zehazki garapen jasangarriaren 10. helburuarekin: berdintasun eza murriztea.**
- **I. Planari dagokionez, 2017an hasi baitzen, xedea da aurrera egitea eta irakurketa errazetik arretaren, informazioaren, komunikazioaren eta zerbitzuen irisgarritasunerako bilakaera eragitea.**

(Bilbo, 2021ko uztailaren 8an).- Bilboko Udala **Irakurketa Errazaren eta Arreta Irisgarriaren II. Plana** garatzen ari da (2023ra artekoa da). Udalaren estrategia, arlo honetan, hau da: udalean irakurketa erraza finkatzea eta apurka-apurka arreta irisgarri baterako bilakaera eragitea, erabiltzaileen beharrianak eta espektatibak aintzat hartuko dituen arreta baterako bidea egitea, alegia.

Hala, bada, Irakurketa Errazaren eta Arreta Irisgarriaren II. Planaren xede nagusia da **herritarrentzako informazioa eta arreta hobetzea irisgarritasun unibertsalaren eta guztientzako diseinuaren ikuspegitik.**

Helburu zehatzak, beraz, herritarrak eurak dira, lortu nahi baita guztiz pozik egon daitezela **Udalaren informazioa eta agiriak ulergarri** aurkitzen dituztelako, eta orobat **Udalaren arretaren irisgarritasun mailari** dagokionez.

Bestalde, II. Plan honetan, erronka hau dago jasota: 2023rako, Bilboko Udalak **irakurketa errazeko formatuan eskaini behar ditu herritarrei zuzenean eragiten dieten dokumentuen arteko % 70**, eta irisgarritasunari buruzko UNE 170001 arauaren arabera ziurtatutako **lehen arretako guneak** eduki behar ditu.

7 ARDATZ ETA 19 EKINTZA

Irakurketa Errazaren eta Arreta Irisgarriaren II. Planak **17 ardatz eta 19 ekintza dauzka.**

1. **Diagnostikoa**: ardatz honen helburua da informazio eta arreta irisgarriaren arloko beharrianak eta lehentasunezko ekintzak identifikatzea. Horretarako aurreikusten diren ekintzak edo estrategiak 2 dira:
 - Arreta irisgarriago baterako diagnostikoak eta jarduketa-planak egitea.
 - Udal dokumentazioan irakurketa errazaren beharren behatoki iraunkor bat izatea

2. **Formazioa**: Udaleko langileei arreta irisgarria eskaintzeko behar diren ezagutzak eta estrategiak ematea. Ardatz honetan, 4 ekintza proposatzen dira:
 - Arretan eta irisgarritasun-oztopoetan sentsibilitatea sortzea.
 - Irakurketa errazari buruzko oinarrizko prestakuntza eskaintzea.
 - Prestakuntza espezializatua eskaintzea irakurketa errazari buruz eta irisgarritasun kognitiboari buruz.
 - Prestakuntza eskaintzea, orobat, dibertsitate funtzionala duten pertsoneri arreta emateari eta haiekin komunikatzeari buruz.

3. **Estandarizazioa**: kasu honetan, Udalean informazio eta arreta irisgarriaren kultura finkarazi nahi da, eta, horretarako, honako hauek gauzatu nahi dira:
 - Udalaren testuak irakurketa errazeko testu bihurtzeko eta Udalak sortzen dituen testuak irakurketa errazekoak izateko dinamika sendotzea.
 - Irakurketa erraza bultzatzea herritarrei gehien eragiten dieten sailetan.
 - Irakurketa erraza dinamizatzea hizkera argiko dokumentu gutxien dituzten sailetan.
 - Arreta irisgarriaren kulturaren zabalkundea egitea.

4. **Komunikazioa**: Irakurketa errazaren eta arreta irisgarriaren ezagutza gizarteratzea, bai Udalaren barruan, bai jendartearen. Horretarako, ekintza hauek aurreikusten dira:
 - Udalaren barruan komunikatzea eta Udaleko pertsonen artean zabaltzea irakurketa erraza eta arreta irisgarria.
 - Udalak informazio eta komunikazio irisgarrien alde egiten duen lana kanpoan ezagutzera ematea, noranzko biko kanalen bidez.

5. **Balidazioa**: ardatz honetan, Udalaren informazio- eta arreta-sistema irisgarria solaskide eta tresna adierazgarri eta onartuekin egiaztatu eta balidatu nahi da

- Erabiltzaileek informazio eta arreta sistema irisgarriak balidatzea.
- Kanpoko entitate espezializatu eta onartuek ematea balidazioa.

6. **Gardentsauna/Gobernu irekia:** eginkizuna da udal gardentasunerako bidea eskaintzea gobernu elementuetan, informazio irisgarriaren bidez.

- Udal gobernuko organoetan eskura dagoen informazioaren ulermena erraztea.
- Administrazio publikoan irakurketa erraza sartzea.

7. **Berrikuntza:** Administrazioan informazio eta arreta irisgarrien eremuan lan egiteko modu berriak diseinatzea eta ezartzea, honako ekintza hauen bidez:

- Mailaka irisgarritasun kognitiboko irizpideak definitu eta gauzatzea, udal informazioaren formatu idatzizkoetarako eta ikus-entzunezkoetarako.
- Udal baliabide eta zerbitzuen erabileraren gaineko materialak garatzea irisgarritasun unibertsalaren eta guztientzako diseinuaren ikuspegitik

Planaren printzipio gidariak dira informazioa eskuratzeko eskubidea, aukera-berdintasunerako eskubidea, diskriminaziorik eza eta gizarte inklusioa, irisgarritasun unibertsala eta udal gardentasuna. Printzipio gidari horiek guztiak bat datoz Garapen Jasangarrirako 2030 Agendarekin, zehazki garapen jasangarriaren 10. helburuarekin: berdintasun eza murriztea.

IRAKURKETA ERRAZAREN I. PLANAREN BALANTZEA

I. Planari dagokionez, 2017an hasi baitzen, xedea da aurrera egitea eta irakurketa errazetik arretaren, informazioaren, komunikazioaren eta zerbitzuen irisgarritasunerako bilakaera eragitea.

Bilboko Udalak Irakurketa Errazaren I. Plana jarri zuen abian, hizkera argia eta irisgarria gauzatearren udalaren informazioetan, honako hauek faboratzearren: pertsona guztiek informazioa eskuratzeko duten eskubidea, irisgarritasun unibertsala, aukera-berdintasuna, diskriminaziorik eza eta gizarte inklusioa, eta are erakundearen gardentasuna ere.

Bilboko Udalak, gaur den egunean, baditu **381 dokumentu** irakurketa errazeko formatuan idatziak: eskabideak, eskaerak, zerbitzuen agiriak, esku-orriak, deialdien oinarriak, araudiak eta ordenantzak, besteak beste.

Udalak aurrera egin du, halaber, langileei formazioa emateko eginkizunean: 2017tik, Udalaren 164 langileri eman zaie formazioa eta/edo eragin zaie gaiaren inguruko oharmena, irakurketa errazeko tresnen arloan; ostera, dibertsitate funtzionalaren arretaren arloan, 412 pertsonari eman zaie formazioa, eta, azkenik, irisgarritasun unibertsalaren arloan, 13 pertsonari.

Bilboko Udalaren Irakurketa Errazeko I. Planari, tokiko administrazio baten praktika bikainaren ezagutza eman zion 2017an FEMP entitateak (Espainiako Udallerrien eta Probintzien Federazioa) eta Irakurketa Errazaren Institutuak.

EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO DESARROLLA SU II PLAN DE LECTURA FÁCIL Y ATENCIÓN ACCESIBLE PARA MEJORAR LA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

- El Plan contiene 7 ejes y 19 acciones con el fin de consolidar la cultura de la lectura fácil a nivel municipal y evolucionar progresivamente a una atención que tenga más en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de las personas usuarias.
- Entre las acciones destacan la sensibilización en atención y barreras de accesibilidad, la formación del personal municipal y la difusión de accesibilidad universal.
- Este II Plan asume el reto de ofrecer en formato lectura fácil el 70% de los documentos de impacto directo en la ciudadanía y espacios de primera atención certificados según norma de accesibilidad UNE 170001.
- Los principios rectores del Plan están alineados con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en concreto con el ODS 10: Reducción de las desigualdades.
- Con respecto al I Plan, iniciado en 2017, se trata de avanzar y evolucionar de la lectura fácil a la accesibilidad en la atención, la información, la comunicación y los servicios.

(Bilbao, 8 de julio de 2022).- El Ayuntamiento de Bilbao se encuentra inmerso en el desarrollo del **II Plan de Lectura Fácil y Atención Accesible**, hasta 2023. La estrategia municipal en este ámbito se centra en **consolidar la cultura de la lectura fácil a nivel municipal y evolucionar progresivamente a una atención accesible que tenga más en cuenta las diferentes necesidades y expectativas de las personas usuarias.**

Así, el reto principal del II Plan de Lectura Fácil y Atención Accesible **es mejorar la información y atención a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos y todas.**

Los objetivos concretos están centrados en las y los ciudadanos y encaminados a conseguir que se sientan altamente satisfechos con respecto a la **comprensibilidad de la información y documentación municipal** y también en lo que se refiere al **nivel de accesibilidad de la atención municipal.**

Además, este II Plan también asume el reto de que para 2023, el Ayuntamiento de Bilbao ofrezca en formato **lectura fácil el 70% de los documentos de impacto directo en la ciudadanía** y que cuente con **espacios de primera atención certificados** según norma de accesibilidad UNE 170001.

7 EJES Y 19 ACCIONES

El II Plan de Lectura Fácil y Atención Accesible se estructura en **7 ejes y 19 acciones**.

1. **Diagnóstico**: el objetivo de este eje es identificar las necesidades y actuaciones prioritarias en el ámbito de la información y atención accesible. Las acciones o estrategias que se contemplan para ello son 2:
 - desarrollar diagnósticos y planes de actuación para una atención accesible
 - y mantener un observatorio permanente de necesidades de lectura fácil en documentación municipal.

2. **Formación**: se trata de facilitar al personal del Ayuntamiento los conocimientos y estrategias necesarias para ofrecer una atención accesible. Este eje plantea 4 acciones diferentes:
 - sensibilizar en atención y barreras de accesibilidad,
 - ofrecer formación básica en lectura fácil,
 - proponer formación especializada en lectura fácil/accesibilidad cognitiva
 - y también en atención y comunicación con personas con diversidad funcional.

3. **Estandarización**: el objetivo en este caso es consolidar en el Ayuntamiento la cultura de la información y atención accesibles, para ello se pretende:
 - afianzar la dinámica municipal de transformación y elaboración de textos en lectura fácil,
 - consolidar la lectura fácil en las áreas con mayor impacto ciudadano,
 - dinamizar la lectura fácil en las áreas con menor presencia de documentos en lenguaje claro
 - y difundir la cultura de una atención accesible.

4. **Comunicación**: pretende socializar el conocimiento en lectura fácil y atención accesible, tanto a nivel interno municipal como de cara a la sociedad. Para ello las acciones previstas son.
 - comunicar internamente y difundir la lectura fácil y la atención accesible entre el personal del Ayuntamiento,
 - comunicar externamente, disponiendo de canales bidireccionales de comunicación con la ciudadanía en relación a la actuación municipal en información y comunicación accesible.

5. **Validación**: este eje quiere contrastar y validar el sistema de información y atención municipal accesible con interlocutores/as y herramientas representativas y reconocidas:

- obtener la validación de las personas usuarias de los sistemas de información y atención accesibles
- y obtener validación emitidas por entidades externas especializadas y reconocidas.

6. **Transparencia/Gobierno Abierto:** el reto es facilitar la transparencia municipal en elementos de gobierno a través de la información accesible:

- facilitar la comprensión de la información disponible de los órganos de gobierno municipales,
- incorporar la lectura fácil en la administración electrónica.

7. **Innovación:** se trata de diseñar e implementar nuevas formas de trabajo en el ámbito de la información y atención accesible en una administración, con acciones como:

- definir e implementar progresivamente criterios de accesibilidad cognitiva para formatos escritos y audiovisuales de información municipal,
- desarrollar materiales desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos sobre el uso de recursos y servicios municipales.

Los principios rectores del Plan son el derecho de acceso a la información, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión social, la accesibilidad universal y la transparencia municipal. Todo ellos están alineados con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en concreto con el ODS 10: Reducción de las desigualdades.

BALANCE I PLAN DE LECTURA FÁCIL

Con respecto al I Plan iniciado en 2017, se trata de avanzar y evolucionar de la lectura fácil a la accesibilidad en la atención, la información, la comunicación y los servicios.

El Ayuntamiento de Bilbao puso en marcha el I Plan de Lectura Fácil con el objetivo de implementar un lenguaje claro y accesible en las informaciones municipales para favorecer el derecho de acceso a la información de todas las personas, la accesibilidad universal, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión social, así como la transparencia de la institución.

A día de hoy el Ayuntamiento de Bilbao cuenta con **381 documentos** redactados en formato de Lectura Fácil, se trata de instancias, solicitudes, cartas de servicio, folletos, bases de convocatorias, reglamentos y ordenanzas, entre otros.

El Consistorio ha avanzado también en lo que a formación del personal se refiere, desde 2017 se han formado y/o sensibilizado a 164 trabajadores y trabajadoras municipales en herramientas de Lectura Fácil; en materia de atención a la diversidad funcional a 412 personas y por último, en accesibilidad universal, a 13 personas en accesibilidad universal.

El I Plan de Lectura Fácil del Ayuntamiento de Bilbao fue reconocido como práctica excelente 2017 de una administración local por la FEMP y el Instituto de Lectura Fácil.