

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El Gobierno establece las condiciones de accesibilidad de sus oficinas de atención al público e impresos

*Se busca una adecuada atención ante todo tipo de discapacidades y limitaciones, incluidas la edad avanzada o el deficiente dominio del idioma*

Lunes, 18 de agosto de 2014

El Gobierno de Navarra ha establecido las condiciones que deben cumplir tanto las oficinas de atención ciudadana como los impresos, presenciales o telemáticos, incluida las páginas web, con objeto de garantizar la accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía por parte de la Administración de la Comunidad Foral.



La movilidad reducida no debe ser impedimento para la relación con la Administración Foral.

Las medidas están establecidas en un [Decreto Foral](#) publicado este lunes 18 de agosto en el Boletín Oficial de Navarra.

En concreto, el Decreto Foral regula las relaciones de la ciudadanía y atiende cuestiones como la organización y diseño de las oficinas; la atención personal y la técnica empleada para ello; la tramitación de procedimientos administrativos y obtención de información; las características de las páginas web de la Administración y de los servicios ofrecidos; los impresos, formularios, escritos y telemáticos; las comunicaciones, tanto escritas como telemáticas o telefónicas, "intentando alcanzar un diseño para todos y una no discriminación que englobe, en lo posible, a todas las discapacidades, físicas, psíquicas y sensoriales y a cualquier limitación funcional, incluidas la edad avanzada o el deficiente dominio del idioma", se indica en la exposición de motivos.

### Diseño de las oficinas

Así, se establecen criterios como la ubicación de oficinas en plantas bajas, la correcta señalización externa, los itinerario accesible para usuarios de sillas de ruedas o para personas que necesiten de perros guía o bastones de movilidad, altura de mostradores adecuada, pavimentación o la reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Igualmente, se obliga a que toda la información relevante disponga al menos de dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille).

Además de potenciar la accesibilidad en todas las oficinas de atención al ciudadano, el Decreto Foral avanza la existencia de un sistema de puntos centralizados de atención, que se fijarán en un orden foral posterior.

### **Documentos y web**

El Decreto Foral establece que la ciudadanía acceda a los documentos e impresos administrativos bien mediante una ubicación accesible o mediante ayuda del personal. Aborda otras cuestiones: tamaño de la letra, tipo de papel, lenguaje simple y directo, etc.

Igualmente, la información disponible en las páginas de Internet de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra deberá ser accesible a personas mayores y personas con discapacidad. También aborda cuestiones como la navegación, formatos, estilo y tamaño de fuentes, etc.

### **Relaciones con personas con discapacidad**

En cualquier caso, todos los ciudadanos con discapacidad tendrán derecho a poner de manifiesto esta circunstancia en sus escritos de iniciación de relaciones con la Administración, para que ésta adapte las comunicaciones.

Además de en sus recursos propios, la Administración incluirá medidas que garanticen la accesibilidad universal en las cláusulas técnicas de los pliegos de los contratos de cuya ejecución se derive la atención directa o prestación de servicios a los ciudadanos.