

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Choroszczy z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Urząd Miejski w Choroszczy zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnością.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 365/2022 Burmistrza Choroszczy wprowadzającego niniejszą procedurę

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie bip.choroszcz.pl oraz <https://www.choroszcz.pl> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnością.
2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Choroszczy są zobowiązani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z zakresem wykonywanych zadań.
3. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Choroszczy obsługujący poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZECZ POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:

- a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z netykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.
- b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.
- c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi.
- d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila.
- e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej;
- f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.
- g) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:

- a) Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).
- b) Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.
- c) Zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.

3. Standardy dostępności przesyłanym zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- a) Opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu.
- b) Nie należy wysłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.

4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:

- a) Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację stronami tekstu.
- b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.
- c) Używanie funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora).
- d) Nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony.
- e) Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową
- f) Należy używać czcionek bezszeryfowych.

- a) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
- 5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:
 - b) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako ”DRUKUJ JAKO PDF”.
 - c) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat.
 - d) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.
 - e) W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Choroszczy jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.