

## **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 Krynkach z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnością.
2. Urząd Miejski w Krynkach zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami Ow tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia wewnętrznego nr 6/2022 Burmistrza Krynki z dnia 30 marca 2022 r. 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 niepełnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.krynki.pl](http://www.krynki.pl) i w Biuletynie Informacji Publicznej <https://ug-krynki.pbip.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

### **§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA**

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się pracownika zatrudnionego w kancelarii do obsługi poczty elektronicznej interesantów ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4 niniejszej procedury.
4. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

### **§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ**

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnością:
  - a) wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową,
  - b) należy posiadać 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 wysyłać 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 pomiędzy stronami tekstu,
  - b) grafiki opatrzone opisami alternatywnymi,
  - c) używaj 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 (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:
- a) generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”,
  - b) dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat,
  - c) nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu,
  - d) 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 wynikającymi z posiadanych dysfunkcji

psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Krynkach jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miejskim w Krynkach obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

  
Z up. BURMISTRZA  
Jerzy Cicho  
SEKRETARZ