

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 Łomży z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Miejski w Łomży, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

§ 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 z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu na stronie <http://www.lomza.pl/bip/> w zakładce „Deklaracja dostępności” w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.lomza.pl.
3. W każdej merytorycznej komórce organizacyjnej Urzędu wyznacza się pracowników do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością zgodnie z zapisem w § 4 niniejszej procedury.
5. Pracownicy wyznaczeni do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:
 - a) Należy wdrożyć i przeszkolić pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.
 - b) Należy mieć stały dostęp do internetowej poczty 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 przesyłanych 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.
5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:
 - a) Prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
 - 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 o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu 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 Łomży obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

