

**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 Stawiskach z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Urząd Miejski w Stawiskach zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Stawisk 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. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
4. Procedura zostanie zamieszczona na stronie [www.stawiski.pl](http://www.stawiski.pl) w formie dostępnego dokumentu.
5. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
  - 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Interesancie - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.
  - 2) Podmiocie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Stawiskach.
  - 3) Pracownikowi - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Stawiskach Pracownika merytorycznym - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Urzędzie Miejskim w Stawiskach do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest podmiot.

### **§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA**

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.
4. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą oraz ze standardem obsługi osób z niepełnosprawnością, stanowiącym załącznik nr 1.

### **§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZECZ POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
  - 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 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.
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 wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST 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 Stawiskach obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.