

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Orla z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Urząd Gminy Orla 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 ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu, a także osób z niepełnosprawnościami.
3. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik JST jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Gminy Orla obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Obsługa interesantów, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, może odbywać się za pośrednictwem poczty elektronicznej Urzędu pod adresem ugorla@orla.pl, elektronicznej skrzynki podawczej /2003062/domyslna lub bezpośrednio przez pracowników, których wykaz wraz z adresem poczty znajduje się na stronie BIP.
2. Lista spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną zostanie upubliczniona na stronie internetowej: www.orla.pl, bip.ug.orla.wrotapodlasia.pl.
3. Obsługę interesantów poprzez pocztę elektroniczną, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, wykonują pracownicy w ramach realizacji powierzonych obowiązków.

4. Urzędnicy obsługujący poprzez pocztę elektroniczną interesantów, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnosćmi, mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą i stosowania standardów obsługi określonych w § 4,

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. Wprowadza się następujące standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnosćmi:
 - 1) każdy z pracowników powinien zapoznać się i stosować etykietę, czyli reguły i zasady komunikacji poprzez pocztę internetową;
 - 2) pracownicy mają stały dostęp do służbowej poczty elektronicznej w godzinach pracy i regularnie sprawdzają jej zawartość;
 - 3) odpowiedzi na wiadomości należy udzielić w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informację dotyczącą terminu odpowiedzi;
 - 4) należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila;
 - 5) teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej;
 - 6) w wiadomości e-mail należy stosować zasady obowiązujące w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.;
 - 7) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści e-maila.
2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:
 - 1) kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje umieścić w pierwszym akapicie);
 - 2) zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios;
 - 3) zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.
3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:
 - 1) opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu;
 - 2) dołączanie zdjęć jako załączników - nie należy wysłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst.
4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC:
 - 1) należy stosować nagłówki, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu;
 - 2) grafiki powinny być opatrzone opisami alternatywnymi;
 - 3) używać należy funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, style zamiast tabulatora);
 - 4) tekst powinien być wyrównany do lewej strony, nie należy justować tekstu;
 - 5) kolorystyka tekstu powinna zachowywać odpowiedni kontrast;

- 6) należy używać czcionek bezszeryfowych;
5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:
 - 1) należy zapewnić prawidłowość generowania pliku (program, który gwarantuje generowanie dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007);
 - 2) generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”;
 - 3) dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe Acrobat;
 - 4) nie jest wskazane skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu;
 - 5) w przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, dodatkowe wygenerowanie dla użytkownika wersję tekstową PDF.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.orka.pl oraz bip.ug.orka.wrotapodlasia.pl w formie dostępnego dokumentu.
2. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie.

WÓJT
mgr Leon Pawluczuk

