

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy Korycin z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.
2. Urząd Gminy Korycin, zwany dalej Urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie Zarządzenia nr 31/2022 Wójta Gminy Korycin 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 niepełnosprawnościami
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawnościami.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.korycin.pl i w Biuletynie Informacji Publicznej <http://bip.ug.korycin.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osobę zatrudnioną w sekretariacie i osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach pracy do obsługi poprzez pocztę elektroniczną klientów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnościami, którego treść stanowi § 4 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.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

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

- 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 przesyłanych 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) 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 ze szczególnymi potrzebami 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 niepełnosprawnościami wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami w Urzędzie Gminy Korycin obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.


Mirosław Lech