

**PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ**

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników w Urzędzie Gminy Brańsk z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Gminy Brańsk zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Wójta Gminy Brańsk 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. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie <https://samorząd.gov.pl/web/gmina-bransk> w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Lista spraw zależnych do realizacji jest uzależniona od posiadanych możliwości złożenia podpisu kwalifikowalnego albo profilu zaufanego przez klienta urzędu.
3. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi **§ 4 do niniejszej procedury.**

5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprównościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZECZ POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprównością:
 - a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, 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 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 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 gminy Brańsk obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.