

**ZARZĄDZENIE NR 13/2022**  
**BURMISTRZA ZABŁUDOWA**  
**z dnia 28 lutego 2022 r.**

**w sprawie ustalenia Procedury obsługi interesantów  
ze szczególnymi potrzebami przez pocztę  
elektroniczną.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. Dz.U.2021.1372 z późn. zm.) oraz art. 4 ust. 2 i art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm. ) zarządzam, co następuje:

§ 1 . 1 . Ustala się Procedurę obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną w Urzędzie Miejskim w Zabłudowie, zwaną dalej „Procedurą”.

2. Procedura, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Zabłudowie do zapoznania się z Procedurą i stosowaniem postanowień w niej zawartych.

§3. Wykonanie Zarządzenia powierzam koordynatorowi do spraw dostępności w Urzędzie.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz  
Adam Tomanek

## **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 Zabłudowie z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Miejski w Zabłudowie 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 13/2022 Burmistrza Zabłudowa 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 stronie <http://bip.um.zabludow.wrotapodlasia.pl/> oraz <http://um.zabludow.wrotapodlasia.pl/> w formie dostępnego dokumentu.

### **§ 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 niepełnoprawnościami.
3. Osoby oddelegowane do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami, tj. imię, nazwisko, bezpośredni adres mailowy oraz zakres obowiązków zostanie upubliczniona na stronie internetowej: [www. /adres strony www/](http://www./adres strony www/).
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi załącznik do niniejszej procedury.

5. Urzędnicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnościami 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 niepełnoprawnością:
  - 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:

Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).

Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.

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 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 Miejskim w Zabłudowie obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.