

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

A/A

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Miejskiego w Białymstoku z osobami ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie www.bip.bialystok.pl w zakładce Dostępność oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Białymstoku INTRANET w zakładce PORADNIK PRACOWNIKA.
3. Celem procedury jest wdrożenie zasad i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami.

II OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Białymstoku, zgodnie z posiadanym zakresem zadań uprawnieni są do obsługi, interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną.
2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Białymstoku obsługujący przez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

III ZASADY OBSŁUGI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1. W godzinach pracy należy mieć stały dostęp do służbowej poczty internetowej i regularnie sprawdzać jej zawartość.
2. Na wiadomości należy odpowiadać w możliwie najszybszym terminie lub wysłać informację dotyczące terminu udzielenia odpowiedzi.
3. Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby ich nazwy bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego informacji.
4. Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny oraz podpis osoby sporządzającej informację.
5. W wiadomości e-mail należy stosować zasady takie same jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.
6. W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym fakcie odbiorcę w treści wiadomości e-mail.

IV DOSTĘPNOŚĆ TEKSTU PISANEGO

1. Kompozycja (logiczny podział tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).
2. Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez dostępne narzędzia, np. Jasnopis/Logios.
3. Zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.

V DOSTĘPNOŚĆ ZAMIESZCZANYCH/PRZESYŁANYCH ZDJĘĆ I PLIKÓW GRAFICZNYCH

1. Opis alternatywny (tekst opisujący co widać na zdjęciu powinien być czytelny, zwięzły, bez określeń subiektywnych).
2. Nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączniki.

VI DOSTĘPNOŚĆ DOKUMENTU W FORMIE DOC .

1. Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu.
2. Grafiki i zdjęcia opatrzone opisami alternatywnymi.
3. Używanie funkcji edytora tekstu, tj. automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora.
4. Nie należy justować tekstu, a tekst powinien być wyrównany do lewej strony.
5. Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową
6. Należy używać czcionek bezszeryfowych.
7. Prawidłowe generowanie pliku (rekomenduje się korzystanie z dostępnych plików, np. Libre Office Writer lub MS Word od 2007).
8. Nie należy używać kursywy, dużych liter oraz nadmiernej ilości skrótów.
9. Nie należy używać podkreśleń – podkreślenia są stosowane tylko w linkach.
10. Każde zdanie należy zakończyć kropką – także jak na końcu jest adres e-mail/hipertącze.
11. Należy zachować pojedyncze spacje w tekście.

VII DOSTĘPNOŚĆ DOKUMENTU W FORMIE PDF:

1. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się za pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”.
2. Dostępność pliku PDF należy weryfikować dostępnym programem np. Adobe Acrobat.
3. Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.

4. W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.

VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Białymstoku jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc w procesie załatwiania spraw właściwych dla Urzędu.

AKCEPTUJĘ
ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA
Zbigniew Nektorowicz

Z-Ca DYREKTORA
Departamentu Spraw Społecznych

Małgorzata Andrzejewska

nr. 04, dod.