**Załącznik nr 2**

do Zarządzenia Nr 91/22

Prezydenta Miasta Łomża

z dnia 22 marca 2022 r.

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 Łomży z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.
2. Urząd Miejski w Łomży, 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 określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu na stronie <http://www.lomza.pl/bip/> w zakładce „Deklaracja dostępności” w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Ustala się listę spraw urzędowych możliwych do realizacji poprzez pocztę elektroniczną. Lista spraw zostanie upubliczniona na stronie internetowej: [www.lomza.pl](http://www.lomza.pl) .
3. W każdej merytorycznej komórce organizacyjnej Urzędu wyznacza się pracowników do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnościami.
4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością zgodnie z zapisem w § 4 niniejszej procedury.
5. Pracownicy wyznaczeni do obsługi poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnoprawnościami mają obowiązek zapoznania się z niniejszą procedurą.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

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

a) Należy wdrożyć i przeszkolić pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.

b) Należy mieć stały dostęp do internetowej poczty służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.

c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać 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 nawigacje pomiędzy stronami tekstu.

b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.

c) Używanie 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:

1. Prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który zapewnia 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 wskazane jest 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, 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 o szczególnych potrzebach 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 niepełnosprawnością, wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miejskim w Łomży obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.