

ZARZĄDZENIE NR 447/22
BURMISTRZA MIASTA SIEMIATYCZE

z dnia 21 kwietnia 2022 r.

**w sprawie ustalenia procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Urzędzie Miasta Siemiatycze**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 poz. 559), art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 z późn. zm.), zarządza się co następuje:

§ 1. Ustala się Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Siemiatycze, stanowiące załączniki do niniejszego zarządzenia w zakresie:

- 1) obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami – załącznik nr 1;
- 2) umieszczania informacji w BIP – załącznik nr 2;
- 3) zamieszczania informacji na stronie internetowej – załącznik nr 3;
- 4) obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon - załącznik nr 4;
- 5) obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną załącznik nr 5.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz

Piotr Siniakowicz

PROCEDURA OBSŁUGI KLIENTA (OSOBY ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI)

§ 1. Wstęp

1. Niniejszy dokument określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Siemiatycze i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną oraz informacyjno-komunikacyjną.

2. Urząd Miasta Siemiatycze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze wprowadzającego niniejszy dokument.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem niniejszego dokumentu jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określenia wymogów związanych z dostępnością architektoniczną, przestrzenną oraz informacyjno-komunikacyjną.

2. Dokument określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie www.siemiatycze.eu w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane są od strony wejścia do budynku Urzędu Miasta Siemiatycze przy ul. Pałacowej oraz od strony wejścia do budynku przy Placu Jana Pawła II.

2. Wejście do budynków Urzędu od strony Placu Jana Pawła II jest z poziomu chodnika do platformy przyschodowej, do wejście od strony ul. Pałacowej prowadzą schody bez podjazdu.

§ 4. PUNKT KONTAKTOWY/OBSŁUGI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI W URZĘDZIE

Biuro Rady – pokój nr 4, wejście do Urzędu od strony Placu Jana Pawła II.

§ 5. ETAPY OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Urzędu w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w punkcie kontaktowym, o którym mowa w § 4 i obsługiwane są poza kolejnością.

2. Pracownicy Urzędu są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.

3. W zakresie obsługi osób z niepełno sprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:

- 1) pracownik punktu kontaktowego przeprowadza wstępną rozmowę w celu ustalenia charakteru załatwianej sprawy, jeżeli charakter sprawy wymaga obecności pracownika merytorycznego, wówczas zostaje on o tym powiadomiony i schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami;
- 2) w zależności od potrzeb, pracownik udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi z uwzględnieniem możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kule, balkonik), stanowiącym integralną część przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:

- 1) Urząd zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 z późn. zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu (w tym celu należy umożliwić obsługę na terenie budynku wraz z psem asystującym, któremu należy zapewnić miejsce do odpoczynku wraz z miską na wodę);
- 2) Urząd zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio-kontrastowo oznakowane;
- 3) pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formach dostępnych dla programów udźwiękawiających, np. pliki z rozszerzeniem doc.);
- 4) pracownik merytoryczny pomaga za zgodą Klienta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.

5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- 1) pracownik merytoryczny zapewnia dogodne miejsce obsługi klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego – bez zakłóceń, hałasu z zewnątrz itp;
- 2) pracownik merytoryczny pyta klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany

z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. powiększona czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym);

- 3) osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Urzędzie przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę z niepełnosprawnością;
- 4) zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Urzędzie, osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN;
- 5) z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie z niepełnosprawnością;
- 6) Urząd zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza:
 - a) polskiego języka migowego PJM;
 - b) systemu językowo-migowego SJM;
 - c) sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN;
- 7) powyższe świadczenie może być realizowane również z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się;
- 8) świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej, będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych.

6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych oraz z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Urząd zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta;
- 2) pracownik merytoryczny w trakcie obsługi klienta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek zapoznania się z zasadami obsługi klienta (osoby ze szczególnymi potrzebami).

2. Niezależnie od zapisów niniejszego dokumentu, każdy pracownik Urzędu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie Miasta Siemiatycze obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 447/22
Burmistrza Miasta Siemiatycze
z dnia 21 kwietnia 2022 r.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

§ 1. Wstęp

1. Procedura określa podstawowe standardy dostępności informacji publikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Siemiatycze.

2. Urząd Miasta Siemiatycze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze wprowadzającego niniejszą procedurę.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, zgodnie z Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.siemiatycze.eu w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ.

1. Rekomendacje dotyczą sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w BIP:

- 1) nie należy justować tekstu w dokumentach, należy wyrównać go do lewej strony, w trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje);
- 2) należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe czcionki np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać takich krojów, które mają cyfry nautyczne (mediewalne) (różna wielkość i różne wydłużenia),

przykładowe czcionki szeryfami: Times New Roman, Georgia,

przykładowe czcionki Bezseryfowe: Verdana, Arial, Tahoma,

przykładowy Krój pism z cyframi nautycznymi: Georgia 1234567890;

- 3) powinno się unikać stosowania podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem, wyróżnienie przez podkreślenia w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony;
- 4) odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1, współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer;
- 5) należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów;
- 6) każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych;
- 7) zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO, generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”, jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej, z pomocą darmowych narzędzi freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę;
- 8) istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:

Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)

Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).

§ 4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do informacji przygotowywanych do zamieszczenia i zamieszczanych w biuletynie informacji publicznej zgodnie ze Międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, Ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Niezależnie od zapisów procedury, każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością przez np. odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.

3. Pracownik zlecający publikację odpowiada za prawidłową treść publikacji, oraz za aktualność treści informacji opublikowanych w BIP. Każda publikowana treść na stronach BIP zawiera informację o osobie, która wytworzyła informację oraz o osobie, która jest odpowiedzialna za treść informacji, a także o osobie, która opublikowała informację.

PROCEDURA DOTYCZĄCA INFORMACJI ZAMIESZCZANYCH NA STRONIE INTERNETOWEJ MIASTA SIEMIATYCZE

§ 1. WSTĘP

1. Procedura określa podstawowe standardy dostępności informacji publikowanych na stronie internetowej Miasta Siemiatycze/Urzędu Miasta Siemiatycze dostępnej pod adresem: www.siemiatycze.eu, zwanej dalej stroną.

2. Urząd Miasta Siemiatycze, zwany dalej urzędem, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

3. Procedura ma zastosowanie od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze wprowadzającego niniejsze standardy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem wprowadzenia niniejszej procedury jest wdrożenie standardów opartych na WCAG 2.1 (WCAG to skrótowiec od Web Content Accessibility Guidelines czyli wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych, obecnie obowiązuje wersja 2.1 tych wytycznych, wyjaśniają one, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi) w odniesieniu do informacji na stronie internetowej, zgodnie z ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Procedura zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.siemiatycze.eu w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ

1. Rekomendacje dotyczą m.in. sposobu przygotowywania, edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania strony internetowej:

- 1) nie należy justować tekstu na stronie, należy wyrównać go do lewej strony, w trakcie justowania tekstu na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje);

- 2) należy stosować łatwe w czytaniu, bezszeryfowe czcionki np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikać takich krojów, które mają cyfry nautyczne (mediewalne) (różna wielkość i różne wydłużenia),
przykładowe czcionki szeryfowe: Times New Roman, Georgia,
przykładowe czcionki bezszeryfowe: Verdana, Arial, Tahoma,
przykładowy krój pisma z cyframi nautycznymi: Georgia 1234567890;
- 3) powinno się unikać podkreślania tekstu, który nie jest hiperłączem, Wyróżnienie przez podkreślenie w tekście ciągłym sugeruje, że mamy do czynienia z linkiem do kolejnej podstrony;
- 4) odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić 3:1, a w przypadku małego tekstu 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem narzędzia Contrast Colour Analyzer;
- 5) należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów;
- 6) każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść i kontekst, pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych;
- 7) należy pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom lub odsyłaczom obrazkowym, by uniknąć nadmiarowości nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego;
- 8) na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-;
- 9) przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie, użytkownik strony nie powinien przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo;
- 10) rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujących interakcje użytkownika;
- 11) deklarowany język na każdym elemencie strony powinien być językiem polskim;
- 12) by ułatwić nawigację, istotne elementy strony powinny być przyporządkowane pod nagłówki h1, h2, h3 etc;
- 13) obsługa strony powinna być możliwa wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych, ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła;
- 14) każda strona powinna zawierać mapę strony i/lub wyszukiwarkę;

- 15) informacje przygotowywane na stronę internetową powinny być napisane językiem łatwym do czytania i zrozumienia, zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi takich jak np. Jasnopis (www.jasnopis.pl) i Logios (www.logios.dev);
- 16) zagnieżdżanie plików PDF: eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO, generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”, jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o nadanie przeszukiwalnej warstwy tekstowej (z pomocą darmowych narzędzi m.in. freeOCR, meOCR czy OCR detection tool można wyeksportować taką warstwę);
- 17) istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc wg następującego wzoru:
- Uchwała Rady Gminy (PDF 2,5 MB)*
- Wzór wniosku o przyznanie zasiłku celowego (DOC 26 KB).*
- 18) zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy, np. „siemiatycze.eu Urząd Miasta”;
- 19) u góry strony powinno znajdować się menu z piktogramami dostępności, takimi jak np. powiększanie tekstu, wysoki kontrast (tryb żółto-czarno, czarno-żółty), rekomenduje się zastosowanie uniwersalnych piktogramów (symboli) dostępności, które są znane w środowisku osób słabowidzących oraz głuchych.

§ 4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do informacji przygotowywanych do zamieszczenia i zamieszczanych na stronie internetowej Miasta Siemiatycze zgodnie z międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami standardami WCAG 2.1, ustawą dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.

2. Niezależnie od zapisów procedury pracownicy jednostki samorządu terytorialnego są zobowiązani udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami np. przez odczytanie tekstu lub zapewnienie usługi tłumacza PJM.

3. Pracownicy urzędu przygotowujący projekty informacji do zamieszczenia na stronie i/lub zlecający ich zamieszczenie na stronie internetowej Miasta Siemiatycze odpowiadają za aktualność treści oraz dostępność przekazywanych informacji.

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. WSTĘP

1. Niniejszy dokument określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Miasta Siemiatycze z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością.

2. Urząd Miasta Siemiatycze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze wprowadzającego niniejszy dokument.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Celem niniejszego dokumentu jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.

2. Dokument określa zasady postępowania pracowników Urzędu w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie www.siemiatycze.eu w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.

2. Każdy pracownik Urzędu ma obowiązek zapoznania się z przedmiotowym dokumentem.

§ 4. STANDARDY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnoprawnością:

- 1) telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
- 2) w trakcie obsługi klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę;
- 3) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając nazwisko oraz nazwę Urzędu;

- 4) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
- 5) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
- 6) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold;
- 7) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- 8) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni klient;
- 9) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- 10) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- 11) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- 12) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- 13) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, w związku z tym należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące klienta;
- 14) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 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 niepełnosprawnością wszelką pomoc.

3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Urzędzie obsługiwane są poza kolejnością, bez zbędnej zwłoki.

Załącznik Nr 5 do zarządzenia Nr 447/22
Burmistrza Miasta Siemiatycze
z dnia 21 kwietnia 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 Miasta Siemiatycze z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnoprawnością, w zakresie realizacji prawa do informacji publicznej na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

2. Urząd Miasta Siemiatycze zwany dalej Urzędem zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

3. Procedura stosowana jest od dnia wejścia w życie zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze 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, w zakresie realizacji prawa do informacji publicznej.

2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Urzędu w procesie komunikacji poprzez pocztę elektroniczną z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie internetowej miasta Siemiatycze **www.siemiatycze.eu** w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

1. Wprowadza się obsługę interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami poprzez pocztę elektroniczną w zakresie realizacji prawa do informacji publicznej na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

2. Obsługa elektroniczna, o której mowa w ust. 1 realizowana jest poprzez adres: urząd@siemiatycze.eu.

3. Każdy pracownik Urzędu ma 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:

- 1) pracownicy powinni mieć stały dostęp do służbowej poczty elektronicznej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość;
- 2) pracownicy powinni odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 3) pracownicy powinni odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila;
- 4) teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej;
- 5) w wiadomościach e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity;
- 6) w przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.

2. Standardy dostępności tekstu pisanego:

- 1) należy stosować zasadę kompozycji polegającej m.in. na dzieleniu tekstu na logiczne części, na umieszczaniu najważniejszych informacji w pierwszym akapicie;
- 2) należy stosować zasadę zrozumiałości polegającej m.in. na stosowaniu prostego języka, krótkich zdań; poziom zrozumiałości napisanego tekstu można sprawdzić poprzez narzędzie takie jak Jasnopis lub Logios;
- 3) należy stosować zrozumiałe odniesienia do innych treści oraz przyjazne i zrozumiałe linki.

3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych:

- 1) należy zapewnić opis alternatywny, tekst opisujący, co znajduje się na zdjęciu;
- 2) należy dołączać je do wiadomości e-mail jako załączniki.

4. Standardy dostępności dokumentów w postaci sformatowanego tekstu (.rtf, .odt, .doc, .docx):

- 1) należy stosować nagłówki, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu;
- 2) należy opatrzyć grafiki opisami alternatywnymi;
- 3) należy używać funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora);
- 4) nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony;
- 5) nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową;
- 6) należy używać czcionek bezszeryfowych np. Arial, Tahoma, Helvetica, Calibri.

5. Standardy dostępności dokumentów tekstowo-graficznych typu PDF:

- 1) należy zapewnić prawidłowość generowania dostępnych plików za pomocą odpowiednich programów np. Libre Office Writer, MS Word od wersji 2007;
- 2) pliki PDF zawsze należy generować na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”;
- 3) poziom dostępności pliku PDF można badać odpowiednimi programami np. PDF Accessibility Checker;
- 4) nie wskazane jest skanowanie dokumentu do PDF, gdyż wówczas plik jest zestawem obrazów, które nie są odczytywane przez czytniki ekranu;
- 5) w przypadku konieczności zamieszczania skanów dokumentu, należy również wygenerować i udostępnić wersję tekstową dokumentu PDF.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikającymi 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 wszelkiej pomocy.