

ZARZĄDZENIE NR OR/48/2022
WÓJTA GMINY ŚWIDWIN
z dnia 30 czerwca 2022 r.

w sprawie ustalenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Świdwin

Na podstawie, art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2022 poz. 559 z późn. zm.), 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.), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r., poz. 1824 z późn. zm.), zarządza się co następuje:

§ 1. Ustala się Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy Świdwin, zwaną dalej „Procedurami” stanowiącymi załączniki do niniejszego zarządzenia w zakresie:

- a) obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami/komunikacja alternatywna – załącznik nr 1;
- b) zamieszczania informacji na stronie internetowej – załącznik nr 2;
- c) obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez telefon - załącznik nr 3;
- d) obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną załącznik nr 4.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



WÓJT
mgr Kazimierz Lechocki

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI/KOMUNIKACJA ALTERNATYWNA

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady zapewnienie możliwości dostępu do komunikacji alternatywnej osobom ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Gminy w Świdwinie z siedzibą przy Placu Konstytucji 3 Maja 1 zwanym dalej Urzędem. Urząd zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie <http://ug.swidwin.ibip.pl/public/> w zakładce Deklaracja dostępności oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Gminy w Świdwinie www.swidwin.gmina.pl w zakładce Deklaracja dostępności.

§ 2. UDOGODNIENIA ARCHITEKTONICZNE

1. Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami zlokalizowane są od strony Placu Konstytucji 3 Maja 1.
2. Wejście główne do budynku Urzędu posiada podjazd dla wózków oraz drzwi automatyczne. Dostęp do pomieszczenia do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest zapewniony przez wejście główne do budynku. -

§ 3. PUNKT KONTAKTOWY OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W URZĘDZIE

1. Punkt informacyjny – na parterze budynku przy wejściu głównym do budynku.
2. Brak dostępu do pomieszczeń biurowych na wyższych kondygnacjach.

§ 4. ETAPY OBSŁUGI OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Osoby uprawnione, tj. osoby mające trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się potrzebujące wsparcia w kontaktach z Urzędem mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego na wniosek.
2. O zamiarze skorzystania z tłumacza, należy poinformować Urząd co najmniej trzy dni przed planowaną wizytą oraz wskazać metodę komunikowania się:
 - polski język migowy (PJM),
 - system językowo – migowy (SJM),

- komunikowanie się z osobami głuchoniewidomymi (SKOGN).

3. Zgłoszenia można dokonać wypełniając formularz zgłoszeniowy, stanowiący załącznik do niniejszych procedur i przesać go:

- 1) na adres siedziby Urzędu Gminy w Świdwinie, Plac Konstytucji 3 Maja 1, 78-300 Świdwin,
- 2) na adres e-mail: poczta@swidwin.gmina.pl za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 3) faksem na nr (94) 3653568,
- 4) oraz telefonicznie (94) 3652015 lub 16 za pośrednictwem osoby trzeciej, sprawnej komunikacyjnie;

§ 5. DOSTĘP ALTERNATYWNY

1. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej stron internetowych Urzędu www.swidwin.gmina.pl, <http://ug.swidwin.ibip.pl/public/> zapewnia się alternatywny sposób dostępu, który polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

- 1) strona internetowa Urzędu – kontakt e-mail: poczta@swidwin.gmina.pl nr telefonu (94) 3652015 lub 16,
- 2) Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu – kontakt e-mail: poczta@swidwin.gmina.pl nr telefonu (94) 3652015 lub 16,
- 3) adres siedziby Urzędu: Plac Konstytucji 3 Maja 1, 78-300 Świdwin,
- 4) adres e-mail poczta@swidwin.gmina.pl celem ustalenia terminu spotkania,.

§ 6. 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 niniejszej procedury, 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.

WÓJT
mgr Kazimierz Lechocki

**Załącznik do Procedury komunikacji alternatywnej
w Urzędzie Gminy Świdwin**

.....
(Miejscowość, data)

.....
Imię i Nazwisko

.....
Nr telefonu

.....
kontakt za pośrednictwem e-maila

**Urząd Gminy Świdwin
Plac Konstytucji 3 Maja 1
78-300 Świdwin**

**Wniosek
o bezpłatne zapewnienie tłumacza języka migowego**

Na podstawie art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się wnioskuję o udzielenie świadczenia:

1. Informacja dotycząca wybranej metody komunikowania się:

	PJM (polski język migowy)
	SJM (system językowo-migowy)
	SKGON (sposoby komunikowania się osób głuchoniewidomych)

2. Proponowany termin udzielenia świadczenia (po upływie co najmniej 3 dni roboczych od złożenia wniosku, z wyłączeniem sytuacji nagłych):

.....

3. Rodzaj sprawy (krótki opis)

.....

.....

.....

.....

.....

5. Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do bezpłatnego korzystania z usług tłumacza języka migowego z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania.
6. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. A Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, przekazanych w związku z zapewnieniem bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego.

.....

Podpis Wnioskodawcy

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zapewnieniem dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Wójt Gminy Świdwin siedzibą w Świdwinie, Plac Konstytucji 3 Maja 1, 78-300 Świdwin.

2. W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych został powołany Inspektor Ochrony Danych, z którym możliwy jest kontakt pod adres poczty elektronicznej e-mail: iod.poczta@swidwin.gmina.pl.

3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno – komunikacyjnej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w związku z art. 30 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz.1062 z późn.zm.), Kodeks postępowania administracyjnego oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, a w przypadku danych wrażliwych udostępnionych we wniosku na podstawie art. 9 ust. 2 lit. a) RODO.

4. Pani/Pana dane nie będą udostępniane podmiotom innym, niż uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez 25 lat, po tym okresie zostaną przekazane do Archiwum Państwowego.

6. Przysługuje Pani/Panu prawo do:

a) dostępu do danych, na zasadach określonych w art. 15 RODO;

b) sprostowania danych, na zasadach określonych w art. 16 RODO;

c) usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), na zasadach określonych w art. 17 RODO;

d) ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w art. 18 RODO.

7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

8. Podanie danych jest warunkiem zapewnienia bezpłatnej usługi tłumacza języka migowego.

9. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji lub profilowaniu.

PROCEDURA ZAMIESZCZANIA INFORMACJI NA STRONACH INTERNETOWYCH

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady zamieszczania informacji na stronach internetowych Urzędu Gminy w Świdwinie.
2. Celem procedury jest wdrożenie zasad opartych na WCAG 2.1 podczas zamieszczania informacji na stronach internetowych, zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
3. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu na stronie <http://ug.swidwin.ibip.pl/public/> w zakładce Deklaracja dostępności oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Gminy w Świdwinie www.swidwin.gmina.pl w zakładce Deklaracja dostępności.

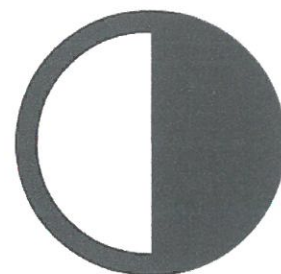
§ 2. ZAMIESZCZANIE INFORMACJI NA STRONIE INTERNETOWEJ

1. Procedura dotyczy zarówno sposobu edytowania, eksportowania i zamieszczania dokumentów w sieci jak i funkcjonowania stron www.
2. Nie należy justować tekstu na stronie. Tekst należy wyrównać do lewej strony. W trakcie powiększania/zmniejszania liter na stronie pojawiają się nieproporcjonalnie duże światła (spacje).
3. Zaleca się stosowanie łatwe w czytaniu czcionki bezszeryfowe np. Verdana, Arial czy Tahoma i unikanie krojów czcionki, które mają cyfry tak zaprojektowane by nie odróżniały się od czcionki, np. czcionki z szeryfami to Times New Roman, Georgia a bezszeryfowe to Verdana, Arial, Tahoma oraz krój czcionki z cyframi arabskimi to Calibri 1234567890, Georgia 1234567890.
4. 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.

5. Odpowiedni kontrast liter do tła: między tłem a dużym tekstem (większym niż 150% wielkości podstawowej tekstu na stronie) współczynnik kontrastu powinien wynosić co najmniej 3:1, a w przypadku małego tekstu co najmniej 4,5:1. Współczynnik kontrastu można zbadać z użyciem dostępnych narzędzi, np. Contrast Colour Analyser.
6. Należy unikać zamieszczania napisów na zdjęciu lub grafice, zwłaszcza gdy zawiera ona sporą ilość elementów.
7. Każda grafika powinna być opatrzona tekstem alternatywnym, opisującym zawartość, treść, kontekst. Tekst powinien być pozbawionym skomplikowanych struktur gramatycznych.
8. W mediach społecznościowych dopuszczalne jest, by w tekstach dodawać zwięzły opis na końcu postu w nawiasach kwadratowych. Można równie dobrze przed tekstem alternatywnym umieścić hashtag #opisujemy.
9. Należy pamiętać o tym, by nie nadawać dwóch takich samych tekstów alternatywnych znajdującym się obok siebie grafikom, buttonom lub odsyłaczom obrazkowym. By uniknąć redundancji, czyli nadmiarowości, nie dubluje się nazwy linku do tekstu alternatywnego.
10. Na stronie poprawnie powinno działać powiększanie/zmniejszanie tekstu przez użycie skrótu klawiaturowego ctrl+/ctrl-.
11. Przy powiększaniu strony do 200% nie powinno być utraty treści i funkcjonalności na stronie tak by użytkownik strony nie musiał przewijać strony w poziomie na prawo lub lewo.
12. Rekomendowane jest wyłączenie wszelkich animacji wywołujących interakcje użytkownika, chyba że animacja ma istotne znaczenie dla funkcjonalności lub przekazywania informacji. Raz wyświetlona strona bez ingerencji użytkownika powinna być przez cały czas czytania statyczna i nieruchoma. Dopuszczalne jest ustawianie czasu animacji tak, by był nie mniejszy niż 6 sekund pomiędzy slajdami, wolny przepływ zdjęć, ograniczenie tekstu na bannerach do 5-10 słów w wyraźnej, dużej, bezszeryfowej czcionce.
13. Deklarowany język w każdym elemencie strony powinien być jako język polski.
14. By ułatwić nawigację, istotne elementy strony powinny być przyporządkowane pod nagłówki h1, h2, h3 etc.

15. Strona powinna być możliwa do obsłużenia wyłącznie przy pomocy klawiatury, bez użycia myszki lub innych zewnętrznych urządzeń nawigacyjnych. Ramka fokus powinna być wyraźna i kontrastowa w stosunku do tła.
16. Każda strona powinna zawierać mapę strony oraz wyszukiwarkę.
17. Zamieszczone treści powinny być dostępne również na podstronie z wersją ETR (Easy to read) łatwą do czytania i zrozumienia. Zrozumiałość tekstu można sprawdzić przy użyciu narzędzi Jasnopis (www.jasnopis.pl, maksymalnie 3600 znaków) i Logios (www.logios.dev, maksymalnie 3000 znaków).
18. Zagnieżdżanie plików PDF: Eksportowany plik PDF z edytora tekstu powinien być otagowany oraz zgodny ze standardem ISO. Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się za pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”. Jeśli plik PDF jest skanem, należy zadbać o alternatywę przeszukiwanej warstwy tekstowej.
19. Istotne jest właściwe opisywanie zamieszczonego na stronie pliku pdf lub doc z podaniem możliwie krótkiej i treściwej nazwy pliku, oznaczenie formatu pliku i jego wielkości.
20. Zakładki strony powinny zawierać krótki tekst, wskazujący na jakiej podstronie się znajdujemy, np. „Stawiski.pl Placówki oświatowe”.
21. W przypadku treści, które mają być dostępne dla osób z dysfunkcją narządu słuchu rekomendowanym standardem jest, by od razu po kliknięciu w ikonkę przekreślonego ucha, użytkownik był przekierowany do wyboru filmów z tłumaczem PJM.
22. 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 z dysfunkcją narządu słuchu.

A⁺⁺ AAA



§ 3. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do zamieszczania informacji na stronie internetowej 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 (Dz. U. z 2022 r. poz. 902) oraz Konwencją Praw Osób Niepełnosprawnych Organizacji Narodów Zjednoczonych.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Urzędu Gminy w Świdwinie jest zobowiązany udostępnić treści, które okazałyby się niedostępne osobie ze szczególnymi potrzebami poprzez np. odczytanie tekstu.

WÓJT
mgr Kazimierz Lechocki

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ TELEFON

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy w Świdwinie w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie <http://ug.swidwin.ibip.pl/public/> w zakładce Deklaracja dostępności oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Gminy w Świdwinie www.swidwin.gmina.pl w zakładce Deklaracja dostępności.
3. Celem procedury jest wdrożenie zasad i możliwości komunikacji przez telefon dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. OBSŁUGA TELEFONICZNA

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną interesantów ze szczególnymi potrzebami.
2. Pracownicy Urzędu Gminy w Świdwinie są zobowiązani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z zakresem wykonywanych zadań.
3. Pracownicy Urzędu Gminy w Świdwinie obsługujący przez telefon interesantów ze szczególnymi potrzebami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

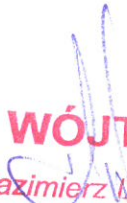
§ 3. ZASADY OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

1. Telefon powinien być odbierany najpóźniej po 3 sygnale.
2. W trakcie bezpośredniej obsługi interesanta, telefon powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie to możliwe lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę.
3. Na nieodebrane połączenia należy oddzwonić, a w przypadku dłuższej nieobecności zalecane jest przekierowanie połączeń do osoby zastępującej.
4. Po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając pełną nazwę Urzędu, imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę departamentu lub biura.
5. Rozmawiając przez telefon należy skupić się na prowadzeniu rozmowy z klientem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy.

6. Należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie.
7. Należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników.
8. Gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold.
9. Zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.).
10. Rozpoczynając rozmowę należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni interesant.
11. W trakcie rozmowy należy przekazać wszystkie niezbędne informacje i upewnić się, że interesant zrozumiał przekazaną wiadomość.
12. Po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca jako pierwszy się rozłączy.
13. Należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie.
14. W przypadku zamiaru prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę.
15. W razie potrzeby należy przełączyć interesanta do innego merytorycznego pracownika i dlatego należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników, a przed przełączeniem rozmowy należy przekazać wszystkie najważniejsze informacje dotyczące interesanta i sprawy z jaką dzwoni.
16. Nie należy dopuszczać, aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 4. 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 Gminy w Świdwinie jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc w procesie załatwiania spraw właściwych dla Urzędu.


WÓJT
mgr Kazimierz Lechocki

PROCEDURA OBSŁUGI INTERESANTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura określa zasady komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników Urzędu Gminy w Świdwinie z osobami ze szczególnymi potrzebami.
2. Procedura zostanie zamieszczona, w formie dostępnego dokumentu, na stronie <http://ug.swidwin.ibip.pl/public/> w zakładce Deklaracja dostępności oraz wewnętrznej stronie internetowej Urzędu Gminy w Świdwinie www.swidwin.gmina.pl w zakładce Deklaracja dostępności.
3. Celem procedury jest wdrożenie zasad i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA

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

§ 3. 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 wysyłać informacje 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.

§ 4. 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.

§ 5. 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.

§ 6. 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 email/hipertącze.
11. Należy zachować pojedyncze spacje w tekście.

§ 7. 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.

§ 8. 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 Gminy w Świdwinie jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami wszelką pomoc w procesie załatwiania spraw właściwych dla Urzędu.

WÓJT
mgr Kazimierz Lechocki