

Analiza stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obiektów PEC Stargard

(zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami osobom (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062)

Przedsiębiorstwo PEC Stargard Sp. z o.o. wykorzystuje w swojej działalności kilka obiektów na terenie miasta Stargard.

Są to:

1. Budynek administracyjny przy ul. Nasiennej 6,
2. Obiekty ciepłowni przy ul. Nasiennej 6,
3. Budynek socjalno-warsztatowy przy ul. Pocztowej 3,
4. Budynek socjalno-warsztatowy na os. Zachód A19.

Z tych obiektów tylko budynek administracyjny przy ul. Nasiennej 6 pełni funkcję obiektu dostępnego dla klientów zewnętrznych i tylko dla niego sporządzona jest analiza dostępności.

I Opis ogólny budynku administracyjnego przy ul. Nasiennej 6

Budynek administracyjny przy ul. Nasiennej 6 pierwotnie był obiektem tymczasowym, wybudowanym jako zaplecze budowy ciepłowni w latach 80. ubiegłego wieku. Na początku lat 90. adaptowano obiekt na budynek administracyjno-socjalny nowo powstałego samodzielnego przedsiębiorstwa, po wydzieleniu ze struktur Wojewódzkiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej.

Pierwotne przeznaczenie obiektu miało i ma wpływ na możliwości przystosowania do nowych, zmieniających się potrzeb i przepisów prawa.

Budynek administracyjny przy ul. Nasiennej 6 mieści Zarząd firmy wraz z komórkami technicznymi i ekonomicznymi odpowiedzialnymi za funkcjonowanie przedsiębiorstwa.

Jest to budynek dwukondygnacyjny, niepodpiwniczony, wykonany w technologii tradycyjnej.

Konstrukcję nośną budynku stanowią ściany murowane z cegły pełnej oraz stropodach z płyt kanałowych.

II Dostępność architektoniczna

1. Spełniając wymagania ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, przedsiębiorstwo podejmuje działania służące zapewnieniu dostępności architektonicznej, mające bezpośredni wpływ na łatwość kontaktu danej osoby z pracownikami przedsiębiorstwa.
2. Otoczenie budynku
Budynek ustawiony jest frontem do ul. Nasiennej i jest łatwo rozpoznawalny.
Dojście do budynku z ulicy i poprzez chodnik przy budynku.
Brak jest wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością oraz dla rodziny z małymi dziećmi.
Istniejąca tablica informacyjna nie spełnia wymagań tak jeśli chodzi o widoczność jak i zawartość informacyjną.
- 2.1. Możliwości poprawy
Planowane jest wyznaczenie w 2021r. miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnością oraz dla rodziny z małymi dziećmi jak również ustawienie nowej tablicy informacyjnej.
3. Dostępność budynku
Chodnik przy budynku spełnia minimalne wymagania (2,2 m szerokości) i umożliwia swobodne minięcie się dwóch osób na wózku lub dwóch par osób.
Wejście do budynku po schodach.
Brak jest rozwiązań umożliwiających samodzielne dostanie się do budynku osób z niepełnosprawnościami.
- 3.1. Możliwości poprawy
Planowane jest wykonanie pochylni w 2021r. jako docelowego rozwiązania dla osób z niepełnosprawnościami.
4. Wejście do budynku
Oświetlenie wejścia dostateczne i nie wymagające poprawy.
Strefa wejściowa posiada wymaganą przestrzeń wejściową o wym. min. 150x150 cm od strony otworzonych skrzydeł drzwi i min. 120x120 cm od strony przeciwnej.
Do budynku prowadzą podwójne drzwi:
 - zewnętrzne, otwierane ręcznie na zewnątrz, o wym. skrzydeł 80x80 cm, nie spełniające wymagań (szerokość skrzydła min. 90 cm),
 - wewnętrzne automatyczne, rozsuwane i wzbudzone na czujnik ruchu.
- 4.1. Możliwości poprawy
Brak jest możliwości wykonania drzwi zewnętrznych automatycznie rozsuwanych.
Planowane jest wykonanie w 2021r. nowych drzwi wejściowych zewnętrznych, otwieranych ręcznie, dostosowanych dla osób niepełnosprawnych (min. szerokość skrzydła 90 cm).
5. Rozmieszczenie funkcji w budynku
Z uwagi na to, że budynek administracyjny przedsiębiorstwa jest adaptowanym obiektem tymczasowym, wybudowanym jako zaplecze budowy ciepłowni, posiada wiele ograniczeń architektonicznych uniemożliwiających osobom z niepełnosprawnościami samodzielne poruszanie się po obiekcie. Dotyczy to zarówno komunikacji poziomej (wąskie korytarze) jak i w szczególności pionowej z uwagi na schody zabiegowe ze spocznikiem i brak możliwości zamontowania windy. Dlatego, obsługę klienta umiejscowiono na parterze budynku, bez konieczności eksploracji całego obiektu.

5.1. Strefa wejściowa

Hol główny po wejściu do budynku jest miejscem, gdzie zlokalizowane jest Biuro Obsługi Klienta. W miejscu tym klient może uzyskać podstawowe informacje, tj. gdzie się znajduje i jakie sprawy może załatwić. Dla osób z niepełnosprawnościami jest to jedyne miejsce, w którym będą mogły załatwić wszystkie sprawy.

Osoba w punkcie Obsługi Klienta jest przeszkolona i posiada umiejętności obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (osób z niepełnosprawnością czy osób starszych) i wiedzę, w jaki sposób można pomóc takim osobom w załatwieniu danej sprawy. Może to być np. zaproszenie do Biura Obsługi Klienta pracownika merytorycznie prowadzącego daną sprawę. Osoba ta ponadto dba o komfort osób ze szczególnymi potrzebami, dyskrecję i poczucie bycia szanowanym.

Ilość miejsca jest wystarczająca dla swobodnego mijania się osób. W miejscu tym osoby poruszające się na wózkach mają możliwość dojechania do kontuaru frontem i skorzystania z powierzchni blatu recepcji.

Brak jest pętli indukcyjnej dla osób słabosłyszących.

Brak jest tablicy informacyjnej przedstawiającej rozmieszczenie pomieszczeń, toalety etc. Osoba w Biurze Obsługi Klienta jest przeszkolona dla przekazywania wszelkich niezbędnych informacji – nie ma potrzeby montażu tablicy informacyjnej zapisanej w alfabecie Braille'a.

W holu wejściowym znajduje się miejsce do odpoczynku – kanapa i stolik. Meble są tak rozmieszczone, aby mogły z nich korzystać osoby poruszające się na wózku, bez ryzyka, że będą znajdować się w strefie kolizyjnej z osobami poruszającymi się w holu.

Akustyka pomieszczenia posiada dostateczne wytłumienie pogłosu i echa.

Toaleta w holu nie jest przystosowana dla osób poruszających się na wózkach.

Brak jest miejsca (pokoju) zapewniającego rozmowę w cichym środowisku.

5.2. Możliwości poprawy

Planowana jest przebudowa w 2022r. toalety w holu i przystosowanie jej dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym osób poruszających się na wózkach, osób starszych i matek z małymi dziećmi).

W 2021r. dokonana zostanie analiza architektoniczno-budowlana możliwości zaadoptowania istniejących pomieszczeń przy holu wejściowym dla potrzeb miejsca zapewniającego rozmowę w cichym środowisku.

6. Ewakuacja

W holu znajduje się apteczka pierwszej pomocy i gaśnica.

Drzwi wejściowe do budynku (do holu głównego w którym zlokalizowane jest Biuro Obsługi Klienta) są jednocześnie drogą ewakuacyjną.

Osoba w Biurze Obsługi Klienta jest przeszkolona w sposobach ewakuacji jak również z zakresu pierwszej pomocy i technik wnoszenia osoby z niepełnosprawnością.

Brak jest dodatkowych rozwiązań sprzyjających ewakuacji, np. w postaci urządzeń emitujących pulsujący sygnał dźwiękowy oraz świetlny.

Budynek posiada „Instrukcję bezpieczeństwa pożarowego” i właściwe oznaczenia dróg ewakuacji.

III Dostępność cyfrowa

1. Deklaracja dostępności zgodna z WCAG 2.1

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Stargardzie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Stargardzie.

2. Daty publikacji i aktualizacji

Data publikacji strony internetowej: 2021-01-05.

Data ostatniej dużej aktualizacji: 2021-02-22.

3. Status pod względem zgodności z ustawą

Strona internetowa jest zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Wyłączenia:

- mapa jest wyłączona z obowiązku zapewniania dostępności.

4. Data sporządzenia Deklaracji i metoda oceny dostępności cyfrowej

Oświadczenie sporządzono dnia 2021-01-05.

Oświadczenie zmodyfikowano dnia 2021-03-31.

Deklaracja sporządzona została przez firmę, która zbudowała stronę internetową PEC Stargard.

5. Informacja dla użytkowników niepełnosprawnych

Użytkownicy korzystający wyłącznie z klawiatury mogą swobodnie poruszać się po serwisie za pomocą klawisza TAB.

Na stronie internetowej można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki.

Po prawej, przy krawędzi strony umiejscowiona jest ikona Pomocnika, po kliknięciu której wysunie się menu z opcjami:

- zmiana kontrastu,
- skala szarości,
- powiększenie lub pomniejszenie wielkości liter,
- tryb światła,
- podkreślenie linków.

Nawigacja jest też przyjazna dla osób niewidomych dzięki unikalnym tytułom podstron i porządkującej funkcji nagłówków.

W całym serwisie włączony jest tzw. fokus, czyli domyślne oznaczenie aktywnego linka czy pola formularza. Fokus przemieszcza się po wszystkich widocznych elementach aktywnych strony w logicznej kolejności – klawisz TAB.

Linki otwierają się w tym samym oknie, za wyjątkiem tych prowadzących do stron zewnętrznych, które są odpowiednio oznaczone.

Zachowany jest czytelny kontrast tekstu do tła – dzięki temu materiały osadzone na stronie są czytelne także dla osób słabiej widzących.

Artykuły pisane są zrozumiałym tekstem oraz formatowane w sposób zgodny z zasadami dostępności.

Zdjęcia i grafiki w serwisie mają alternatywne opisy, aby ich treść była dostępna dla osób niewidomych oraz osób, które nie wyświetlają grafiki na przykład na urządzeniach mobilnych.

Ostatnio wprowadzone modyfikacje:

- treści są uporządkowane i mają odpowiednią strukturę semantyczną,
- pliki do pobrania są odpowiednio opisane – rozszerzenie i rozmiar,
- zoptymalizowane zostało nawigowanie klawiaturą oraz oznaczenia fokusa na aktywnych elementach, jest on teraz bardziej widoczny i nie ma pułapek,
- struktura tabel została poprawiona,
- zdjęcia i grafiki posiadają tytuły, nazwy alternatywne oraz opisy,
- zmodyfikowane zostały również nagłówki z tytułami stron, są teraz bardziej widoczne,
- udoskonalona została wersja kontrastowa strony internetowej,
- poprawiony został formularz kontaktowy.

6. Zrozumiałość i czytelność treści

Staramy się, aby nasze treści były zrozumiałe, a sposób ich prezentowania wpływał na lepszą czytelność materiałów i pomagał w odbiorze informacji. Długie teksty dzielimy na akapity, stosujemy wyróżnienia. Cytaty i ważne informacje są odpowiednio wyróżnione.

7. Opisy alternatywne grafik i zdjęć

Pamiętamy, aby do grafik i zdjęć, prezentujących istotne informacje, dodać opisy alternatywne. Ponadto przyciski i pola formularzy są właściwie opisane.

8. Powiększanie strony

Przeglądarki internetowe za pomocą skrótów klawiaturowych lub odpowiednich ustawień umożliwiają powiększenie stron. Jest to szczególnie pomocne dla osób z wadą wzroku. Chcąc się dowiedzieć, jak w łatwy sposób powiększyć lub pomniejszyć treść wyświetlaną na ekranie, należy przejść do strony „Powiększanie i pomniejszanie stron w systemie Windows”.

9. Zapewnienie dostępności serwisów to proces

Staramy się zapewnić dostępność naszych serwisów, jednak jeżeli użytkownik znajdzie błędy, ma uwagi lub chce nam pomóc poprawić stronę Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Stargardzie, prosimy o kontakt pod adres e-mail: pec@pec.stargard.pl.

10. Informacje zwrotne i dane kontaktowe

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej prosimy o kontakt kontakt pod adres e-mail: pec@pec.stargard.pl. Tą samą drogą można składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać skargi na brak zapewnienia dostępności.

11. Informacje na temat procedury

Każdy ma prawo do wystąpienia z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Można także zażądać udostępnienia informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, na przykład przez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji, itp. Żądanie powinno zawierać dane osoby zgłaszającej żądanie,

wskazanie, o którą stronę internetową chodzi oraz sposób kontaktu. Jeżeli osoba żądająca zgłasza potrzebę otrzymania informacji za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, powinna także określić dogodny dla niej sposób przedstawienia tej informacji.

Żądanie będzie przez nas zrealizowane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, wnoszący żądanie zostanie niezwłocznie poinformowany, kiedy realizacja żądania będzie możliwa, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej nie jest możliwe, Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Stargardzie może zaproponować alternatywny sposób dostępu do informacji.

W przypadku odmowy realizacji żądania zapewnienia dostępności lub alternatywnego sposobu dostępu do informacji, wnoszący żądanie może złożyć skargę w sprawie zapewniania dostępności cyfrowej strony internetowej lub elementu strony internetowej.

Po wyczerpaniu wskazanej wyżej procedury można także złożyć wniosek do Rzecznika Praw Obywatelskich.

12. Aplikacje mobilne

Obecnie nie udostępniamy żadnych aplikacji mobilnych.

IV Dostępność informacyjno-komunikacyjna

1. Dostępność informacyjno-komunikacyjna to zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zapewnienie komunikacji w czasie wizyty w naszym przedsiębiorstwie, a także dbanie o możliwość przygotowania się do wizyty i komunikacji.

2. Środki komunikacji

Zapewniamy obsługę z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego, przesyłanie faksów i poczty elektronicznej albo pisząc na kartce (przydatne osobom niesłyszącym, które widzą).

Brak obsługi SMS, MMS, zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.

2.1. Możliwość poprawy:

Udostępnienie na stronie internetowej numeru telefonu komórkowego w celu umożliwienia kontaktu SMS, MMS.

Usługa videotłumacza, pozwalająca na połączenie wideo z tłumaczem języka migowego z poziomu przeglądarki internetowej, aplikacji mobilnej oraz dowolnego urządzenia z kamerą, możliwa do zrealizowania we współpracy z Urzędem Miejskim i innymi podmiotami publicznymi w naszym mieście.

Konieczność zakupu do Biura Obsługi Klienta dwustronnego monitora.

3. Obsługa osób słabosłyszących

Brak urządzeń do obsługi takich jak np.: pętle indukcyjne, systemy FM/IR, systemy Bluetooth.

3.1. Możliwość poprawy:

Przewiduje się zamontowanie pętli indukcyjnej – systemu wspomagania słuchu.

4. Strona internetowa

Na stronie internetowej informacje napisane są łatwym i prostym językiem, w większości z zasadami umożliwiającymi wykorzystanie internetowych czytników tekstu do automatycznego czytania na głos.

Brak nagrania opisującego działalność przedsiębiorstwa w polskim języku migowym PJM i tekstem łatwym do czytania i rozumienia (ETR).

4.1. Możliwość poprawy:

Uzupełnienie strony o film w PJM informujący o pracy naszego przedsiębiorstwa, dostępności tłumacza, możliwości złożenia wniosku w formie filmiku PJM, który następnie zostanie przetłumaczony na język polski podobnie jak odpowiedź na wniosek.

5. Komunikacja na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami w formie określonej w tym wniosku

Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami przewiduje się daleko idącą pomoc. Może to być powiększony tekst dla osoby słabowidzącej lub gotowość do komunikacji przy pomocy tablicy z literami dla kogoś, kto nie mówi, albo możliwość przesłania SMS-a lub e-maila.

Jak wspomniano przy okazji dostępności architektonicznej, hol główny po wejściu do budynku jest miejscem, gdzie zlokalizowane jest Biuro Obsługi Klienta. W tym miejscu realizowana jest cała obsługa klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, w każdym możliwym zakresie.

Planowany pokój cichej obsługi umożliwi załatwienie spraw w atmosferze spokoju i skupienia.

Najważniejsze jednak w komunikacji z klientami, w tym przede wszystkim z osobami ze szczególnymi potrzebami, jest i będzie postawa osób kontaktujących się z nimi, które:

- są otwarte i chętne do komunikacji,
- uważnie słuchają o potrzebach osoby zgłaszającej i są gotowe do odpowiedzenia na te potrzeby.

Opracował Zespół ds. dostępności:

1. Janusz Marciniak - przewodniczący
2. Arkadiusz Krupa - członek
3. Sylwia Kała - członek