

## **Procedury zapewnienia dostępu alternatywnego dla osób ze szczególnymi potrzebami w Powiatowym Zarządzie Dróg w Ostrowie Wielkopolskim**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Procedury określają sposób postępowania pracowników Powiatowego Zarządu Dróg w Ostrowie Wielkopolskim w celu zapewnienia dostępu alternatywnego osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Każdy pracownik Powiatowego Zarządu Dróg w Ostrowie Wielkopolskim, niezależnie od niniejszych procedur, zobowiązany jest udzielić pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, przebywającym na terenie Zarządu dróg.

### **§ 2**

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe środki, aby przezwyciężyć bariery, by uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Administrator budynku, który ze względów technicznych lub prawnych nie jest w stanie zapewnić dostępności osobie ze szczególnymi potrzebami, zobowiązany jest zapewnić dostęp alternatywny.
3. Dostęp alternatywny polega w szczególności na :
  - a) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby,
  - b) zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnej technologii,
  - c) wprowadzeniu takiej organizacji w budynkach użyteczności publicznej, która umożliwi realizację potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w niezbędnym zakresie dla tych osób. Jeżeli administrator nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, powinien umożliwić kontakt:
    - telefoniczny,
    - korespondencyjny,
    - za pomocą środków komunikacji elektronicznej,

- za pomocą tłumacza języka migowego,
  - za pomocą tłumacza przewodnika.
4. Koordynatorem ds. dostępności w Powiatowym Zarządzie Dróg w Ostrowie Wielkopolskim jest Beata Duczmal, e-mail: [inwestycje@pzd-ostrow.pl](mailto:inwestycje@pzd-ostrow.pl), tel. 62 735 51 66, wew. 3.
  5. Powiatowy Zarząd Dróg w Ostrowie Wielkopolskim na stronie Biuletynu Informacji Publicznej w zakładce: „ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI” publikuje informację o sposobie zapewnienia dostępu alternatywnego dla dostępności architektonicznej, informacyjno – komunikacyjnej i cyfrowej.

### § 3.

#### **Dostęp alternatywny do treści cyfrowych**

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami w przypadku problemów z dostępnością cyfrową strony mogą skontaktować się z Beatą Duczmal – koordynatorem dostępności, email: [inwestycje@pzd-ostrow.pl](mailto:inwestycje@pzd-ostrow.pl), tel. 62 735 -51 -66 ,wew. 3. Tą samą drogą mogą złożyć wniosek o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać skargi na brak zapewnienia dostępności.
2. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zażądać udostępnienia informacji zamieszczonych na stronach internetowych w formach alternatywnych, np. poprzez odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp.
3. Żądanie powinno zawierać:
  - dane osoby ze szczególnymi potrzebami,
  - wskazanie, strony internetowej, aplikacji mobilnej lub dokumentu, którego wniosek dotyczy,
  - sposób kontaktu,
  - formę przekazania niedostępnej treści.
4. Zarząd Dróg zrealizuje żądanie niezwłocznie i nie później niż w ciągu 7 dni. W przypadku, gdy dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, Zarząd dróg niezwłocznie poinformuje wnioskodawcę o możliwym terminie realizacji żądania, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 2 miesiące.

### § 4.

#### **Dostęp alternatywny w zakresie informacyjno-komunikacyjnym**

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami w przypadku problemów z dostępnością informacyjno-komunikacyjną mogą skontaktować się z Beatą Duczmal – koordynatorem dostępności, email: [inwestycje@pzd-ostrow.pl](mailto:inwestycje@pzd-ostrow.pl), tel. 62 735 -51 -66 ,wew. 3.

2. Zarząd dróg nie zapewnia obsługi poprzez SMS, MMS, komunikatory internetowe oraz komunikację audiowizualną. Jednak można skontaktować się z Zarządem dróg za pośrednictwem:
  - telefonu: 62 735 51 66,
  - faksu pod numerem: 62 735 51 65,
  - poczty elektronicznej pod adresem: [biuro@pzd-ostrow.pl](mailto:biuro@pzd-ostrow.pl),
  - elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP: /PZDOstrowWlkp/SkrytkaESP.
3. W Zarządzie dróg nie ma dostępu do usługi tłumacza on-line polskiego języka migowego. W przypadku chęci skorzystania z usługi tłumacza polskiego języka migowego ( lub innego tłumacza ), należy złożyć wniosek. Wzór wniosku znajduje się w Załączniku Nr 1 do niniejszego dokumentu.
4. Wniosek o zapewnienie usługi tłumacza polskiego języka migowego ( lub innego ) należy złożyć: a) co najmniej na 7 dni roboczych przed wizytą w Zarządzie dróg, z wyłączeniem sytuacji nagłych, b) w formie określonej przez Zarząd dróg ( Załącznik Nr 1), w sposób zapewniający dostępność.
5. W przypadku złożenia wniosku Zarząd dróg jest zobowiązany zapewnić usługę tłumacza w terminie wyznaczonym lub uzgodnionym. Jeżeli Zarząd dróg nie ma możliwości zapewnienia usługi tłumacza, wówczas:
  - a) zawiadamia wnioskodawcę o tym i uzasadnia ten fakt,
  - b) wyznacza możliwy termin realizacji świadczenia lub wskazuje inną formę realizacji usługi.
6. W Biuletynie Informacji Publicznej Powiatowego Zarządu Dróg w zakładce: DOSTĘPNOŚĆ zamieszczony jest wzór wniosku o zapewnienie tłumacza PJM (polskiego języka migowego), SJM (systemu języka migowego) oraz SKOĞN (sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych). Wniosek stanowi również załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu. W przypadku podania numeru telefonu we wniosku, pracownik Zarządu Dróg skontaktuje się telefonicznie z wnioskodawcą. Wniosek można złożyć w formie elektronicznej lub osobiście w Zarządzie dróg.
7. W budynku Powiatowego Zarządu Dróg w Ostrowie Wielkopolskim nie ma urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (pętle indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia). Osoby słabosłyszące mogą załatwić swoją sprawę na parterze budynku przy stanowisku obsługi.

8. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zwrócić się do Powiatowego Zarządu Dróg w Ostrowie Wielkopolskim z prośbą o udostępnienie wniosków w formie dostępnej dla tych osób (alfabet Braille'a, druk powiększony, dokument w formie elektronicznej).
9. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą przyjść do Zarządu Dróg z własnym tłumaczem lub własnym urządzeniem, które ułatwi załatwienie sprawy.

## **§ 5.**

### **Dostęp alternatywny w zakresie architektonicznym**

1. Obsługa petenta w Powiatowym Zarządzie Dróg w Ostrowie Wielkopolskim jest zorganizowana w następujący sposób:
  - na parterze budynku znajduje się stanowisko obsługi, pracownika należy wezwać za pomocą domofonu zlokalizowanego przy drzwiach wejściowych,
  - sekretariat dyrektora znajduje się na I piętrze budynku (pokój nr 1),
  - sprawy merytoryczne można załatwić na parterze budynku przy stanowisku obsługi. W przypadku, gdy sprawa wymaga interwencji urzędnika pracującego na wyższych kondygnacjach budynku, pracownik obsługujący klienta w danej chwili wzywa wskazanego urzędnika w celu załatwienia sprawy.
2. W szczególnych przypadkach preferowana jest obsługa alternatywna poprzez wyjście pracowników na zewnątrz do interesanta potrzebującego załatwić sprawy urzędowe. Istnieje też możliwość spotkania przedstawiciela Powiatowego Zarządu Dróg z osobą z ograniczeniami w zakresie poruszania się poza siedzibą - w miejscu dostępnym architektonicznie dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą skorzystać z WC przystosowanego do osób niepełnosprawnych, które znajduje się na parterze budynku.

## **§ 6**

### **Postanowienia końcowe**

Wszelkie bieżące sprawy dotyczące braku dostępności Zarządu dróg będą rozpatrywane na zasadach ogólnych wskazanych w § 1 i 2 niniejszej Procedury lub za pomocą wniosku o zapewnienie dostępności, który stanowi Załącznik Nr 2 do dokumentu .