

Obsługa osób z niepełnosprawnościami

Dokładamy wszelkich starań, aby obsługa każdego Abonenta przebiegała bez zakłóceń i dyskomfortu, dlatego nasze Biuro Obsługi Klienta oraz standard obsługi zostały dostosowane do osób z niepełnosprawnościami.

Wejście do Biura oznaczyliśmy odpowiednimi symbolami, poza tym wyznaczyliśmy osobne stanowisko (oznaczone piktogramem) przeznaczone do obsługi poza kolejnością osób z niepełnosprawnością.

Udogodnienia dla osób z dysfunkcją narządu ruchu

Wejście do BOK dostosowane jest dla potrzeb osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządu ruchu – w tym osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Nasi pracownicy każdorazowo służą niezbędną pomocą zarówno w wejściu, jak i bezpiecznym opuszczeniu BOK.

Udogodnienia dla osób słabowidzących i niewidomych

- Comiesięczne faktury wraz z podstawowym wykazem usług oraz billingi połączeń telefonicznych przesyłamy w formacie umożliwiającym automatyczny odczyt maszynowy oraz powiększenie rozmiaru tekstu.

- Na żądanie przesyłamy dokumenty (umowy, aneksy, cenniki, regulaminy) w formacie umożliwiającym automatyczny odczyt maszynowy.

Dokumenty te dostępne są również na naszej stronie: www.pawluk.org

- W naszym BOK możesz otrzymać dokumenty wydrukowane powiększoną czcionką (16 pkt), możemy również przesać je niezwłocznie na adres mailowy lub wysłać pocztą tradycyjną na wskazany adres.

- Możesz również zamówić wydruk dokumentów w alfabecie Braille'a – zamówienie realizujemy w terminie 14 dni od dnia złożenia.

- Niezależnie od zaproponowanej formy dokumentów możesz oczywiście złożyć zamówienie na udostępnienie dokumentów zapisanych inną czcionką (typ, rozmiar, kolor) lub innym formatowaniu. Zamówienie takie przekaż naszym pracownikom:

- telefonicznie, pod nr: 68 444 000 1

- za pomocą wiadomości sms, pisząc pod nr: 505276251

- mailowo, pisząc na adres: bok@pawluk.org

- listownie, kierując korespondencję na adres: BOK ul. Żołnierzy 2 Armii 30F Zielona Góra

- osobiście- w naszym BOK.

Zrealizujemy je, w zależności od złożoności, w maksymalnie 14 dni.

Udogodnienia dla osób niedosłyszących i niesłyszących

- Umożliwiamy skorzystanie z tłumacza języka migowego.

W tym zakresie korzystamy z połączeń wideo i pomocy tłumaczy platformy MIGAM.ORG



Pomoc tłumacza jest dostępna w naszym BOK w dni powszednie **od godziny 10:00 do 16:00**, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu (min. 1 dzień przed planowaną wizytą).

Niezależnie od rodzaju i stopnia niepełnosprawności

Nasi pracownicy są do twojej dyspozycji – służą pomocą, gdy zajdzie taka potrzeba. Każdy pracownik, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej, tak aby ułatwić załatwienie sprawy.

Zapewniamy również obsługę mobilnego doradcy, który w umówionym czasie spotka się z Tobą w wyznaczonym miejscu (np. u Ciebie w domu), wyjaśni wszystkie kwestie związane z usługami i ofertą oraz przekaże dokumenty w wybranej przez Ciebie formie.

Niezależnie od miejsca obsługi świadczymy również pomoc w konfiguracji Sprzętu i Urządzeń końcowych (telefon, tablet, komputer).