

Deklaracja Dostępności

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej: <https://ebok.mpwik.com.pl/#/login>.

Data publikacji strony internetowej: 1 czerwca 2016 r. Data ostatniej istotnej aktualizacji: 31 grudnia 2024 r.

Stan dostępności cyfrowej

Strona internetowa jest częściowo zgodna z załącznikiem do ustawy o dostępności cyfrowej z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu niezgodności wymienionych poniżej.

Niedostępne treści

Niezgodności z załącznikiem

- Dla niektórych linków brakuje ostrzeżenia o otwarciu nowej karty w przeglądarce. Błąd ma zostać usunięty.
- Niektóre elementy tekstowe oraz graficzne nie spełniają wymogów kontrastu.
- Brakuje audiodeskrypcji dla filmów opisujących działania strony EBOK.

Treści nieobjęte przepisami

- Niektóre dokumenty opublikowane przed 23 września 2018 r. nie są dostępne. W razie potrzeby dostępu do nich, skontaktuj się z nami.
- Treści zewnętrzne pochodzące od innych podmiotów przekazane do MPWiK w sposób niedostępny cyfrowo.

Przygotowanie deklaracji dostępności

Data sporządzenia deklaracji: 21 marca 2022 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 28 marca 2025 r.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez podmiot publiczny. [Raport z samooceny.pdf \(814 KB\)](#)

Skróty klawiaturowe

Na stronie można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych.

Informacje zwrotne i dane kontaktowe

W przypadku problemów z dostępnością cyfrową prosimy o kontakt z Jarosławem Kowalikiem, email: dostepnosc@mpwik.com.pl. Kontaktować można się także dzwoniąc na numer telefonu 22-445-73-03. Tą samą drogą można składać wnioski o udostępnienie informacji niedostępnej oraz składać skargi na brak zapewnienia dostępności.

Obsługa wniosków i skarg związanych z dostępnością

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 ze wskazaniem, o którą stronę internetową lub aplikację mobilną 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. Podmiot publiczny powinien zrealizować żądanie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, podmiot publiczny niezwłocznie informuje o tym wnoszącego żądanie, 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, podmiot

publiczny może zaproponować alternatywny sposób dostępu do informacji. W przypadku, gdy podmiot publiczny odmówi realizacji żądania zapewnienia dostępności lub alternatywnego sposobu dostępu do informacji, wnoszący żądanie może złożyć skargę w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

Po wyczerpaniu wszystkich możliwości skargę można przesłać także do [Rzecznika Praw Obywatelskich](#).

Pozostałe informacje

Dostępność architektoniczna

ul. Żurawia 4, 00-468 Warszawa, Dział Obsługi Klienta (DOK)

1. W budynku jest Dział Obsługi Klienta (DOK). Znajduje się na parterze budynku A.
2. Przystanek autobusowy w pobliżu obiektu: Żurawia 02 (po tej samej stronie ulicy co budynek MPWiK) lub po przeciwnej stronie ulicy Żurawia 01 (trzeba przejść kładką na drugą stronę nad trzypasmową ulicą Czerniakowską).
3. Przed wejściem na teren jest szlaban. Przed szlabanem po lewej stronie jest tablica z dzwonkiem. Można nim przywołać pracownika ochrony.
4. W godzinach pracy DOK pracownik ochrony może udzielić informacji i pokierować do wejścia głównego.
5. Przy wejściu na teren obiektu, po lewej stronie stoi plan tyflograficzny, który przedstawia drogę dojścia do budynków A i B.
6. Od wejścia na teren obiektu do budynków A i B prowadzą ścieżki dotykowe.
7. Na terenie jest parking dla klientów. Są dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, blisko wejścia głównego.
8. Wejście główne do budynku nie ma barier architektonicznych. Są niskie schodki i pochylnia. Drzwi przesuwne otwierają się automatycznie.

9. W wiatrołapie, po prawej stronie stoi plan tyflograficzny z łatwym dostępem dla osób na wózkach inwalidzkich. Przedstawia rozkład głównych pomieszczeń i urządzeń, w tym sali obsługi, biletomatu, windy, stołówki i toalety.

10. Od wejścia do sali obsługi, kasy, stanowiska ochrony, biletomatu, windy i toalety prowadzą ścieżki dotykowe.

11. Przy wejściu, w odległości około trzech kroków jest pracownik ochrony, który może udzielić informacji o rozkładzie pomieszczeń.

12. Dojście do DOK:

- prosto od wejścia (około trzech kroków), w prawo (około dwóch kroków),
- po prawej stronie jest automat z numerkami do obsługi i kasy, można wybrać numerki do stanowiska z pętlą indukcyjną,
- prosto wchodzi się na salę Działu Obsługi Klienta,
- numerki wyświetlają się przy stanowiskach wraz z informacją głosową o ich kolejności.

13. Ułatwienia:

- do budynku można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem,
- winda jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Aby dostać się do windy trzeba przejść przez bramki bezpieczeństwa. Klienci nie potrzebują korzystać z windy.
- jedno ze stanowisk DOK jest dostosowane do obsługi osób korzystających z wózków inwalidzkich,
- w jednym ze stanowisk DOK oraz w kasie znajdują się pętle indukcyjne,
- na stanowisku DOK jest czytnik i powiększalnik tekstu,
- toaleta dla osób z niepełnosprawnością jest na wprost od wejścia po prawej stronie, jest oznakowana alfabetem Braille'a,
- wejścia do pomieszczeń na piętrach i poręcze schodów są oznakowane alfabetem Braille'a oraz wyposażone w technologię komunikacji bezprzewodowej NFC,
- w budynku znajdują się krzesła ewakuacyjne.

pl. S. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa, siedziba główna spółki, Dział Obsługi Klienta (DOK)

1. W budynku jest Dział Obsługi Klienta (DOK). Znajduje się na parterze po prawej stronie od wejścia.
2. Przystanki transportu publicznego w pobliżu obiektu: przystanki autobusowe: pl. Starynkiewicza 01 (kierunek do Centrum), pl. Starynkiewicza 02 (kierunek z Centrum), przystanek tramwajowy: pl. Starynkiewicza 03 (kierunek do Centrum) , pl. Starynkiewicza 04 (kierunek z Centrum), W pobliżu jest stacja kolejki WKD, można wysiąść na stacji Warszawa Śródmieście lub Warszawa Ochota. Z obu stacji do MPWiK jest do przejścia około 550 m.
3. Przed budynkiem nie ma miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnością. W pobliżu są miejsca parkingowe w ramach miejskiej strefy płatnego parkowania.
4. Wejście główne do budynku znajduje się na wysokim parterze ze schodami bez pochylni.
5. Do budynku można dostać się z poziomu chodnika windą zewnętrzną. Winda jest na prawo od schodów.
6. Po prawej stronie stoi plan tyflograficzny przedstawiający rozkład głównych pomieszczeń i urządzeń, w tym sali obsługi, biletomatu, windy i toalety.
7. Od wejścia do sali obsługi, kasy, biletomatu, windy i toalety prowadzą ścieżki dotykowe.
8. W budynku na wprost wejścia głównego jest pracownik, który może udzielić informacji o rozkładzie pomieszczeń.
9. Aby wejść dalej do budynku trzeba przejść przez bramki bezpieczeństwa.
10. **Dojście do DOK:**

- prosto od windy (ok. trzech kroków), następnie w prawo (ok. trzech kroków),
- w sali obsługi klientów na wprost jest automat z numerkami do pobrania, można wybrać obsługę z pętlą indukcyjną,
- stanowiska i kasy są po lewej stronie,
- numerki wyświetlane są przy stanowiskach wraz z informacją głosową o ich kolejności.

11. Ułatwienia:

- do budynku można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem,

- windy są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością, klienci nie muszą korzystać z windy wewnętrznej,
- w dwóch stanowiskach DOK oraz w kasie znajdują się pętle indukcyjne,
- na stanowisku DOK jest czytnik i powiększalnik tekstu,
- toaleta dla osób z niepełnosprawnością jest na parterze, można do niej wejść po zgłoszeniu pracownikowi recepcji i przejściu przez bramki bezpieczeństwa,
- w budynku znajdują się krzesła ewakuacyjne.

Stacja Filtrów, ul. Koszykowa 81, 02-012 Warszawa

1. Przystanek autobusowy w pobliżu obiektu: Lindleya 01 (w pobliżu bramy do MPWiK), Lindleya 04 (po przeciwnej stronie ulicy).
2. Przy wejściu na teren jest pracownik ochrony, który może udzielić informacji.
3. Ułatwienia:
 - na teren można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem,
 - przy wejściu na teren Filtrów w stanowisku ochrony znajduje się pętla indukcyjna,
 - osobom wchodzącym na teren zawsze towarzyszy pracownik MPWiK.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

1. Na stronie głównej MPWiK jest informacja o Spółce w tekście łatwym do czytania i zrozumienia tzw. ETR oraz w postaci nagrania w Polskim Języku Migowym (PJM)
2. Jest możliwość obsługi klientów z udziałem tłumacza Polskiego Języka Migowego online. Usługa jest bezpłatna. Nie wymaga wcześniejszego umawiania. Z tłumacza PJM online można skorzystać w poniedziałek w godz. 8.00-17.00 oraz od wtorku do piątku w godz. 8.00-16.00.
3. Jest możliwość wsparcia przez pracownika Spółki w załatwieniu bieżących spraw klienta zgłaszając potrzebę 3 dni wcześniej. Kontakt z nami:
 - telefonicznie: 22 445 50 00;
 - mailowo na adres: dok@mpwik.com.pl;

- osobiście w Dziale Obsługi Klienta(DOK) lub listownie/za pośrednictwem kuriera na jeden z adresów Spółki:
 - a. pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa
 - b. ul. Zaruskiego 4, 00-468 Warszawa
- 4. W Działach Obsługi Klienta (DOK) są pętle indukcyjne dla osób niedosłyszących , w automatach można wybrać numerek do stanowiska obsługi z pętlą indukcyjną, numerki wyświetlają się przy stanowiskach wraz z głosową o ich kolejności.
- 5. W Działach Obsługi Klienta (DOK) osoby niedosłyszące mogą skorzystać z czytnika i powiększalnika tekstu.