

# NIESŁYSZĄCY W URZĘDZIE

**Jak usprawnić obsługę klientów głuchych i słabosłyszących w urzędzie? Jak dobrze realizować ustawę migową oraz jak racjonalizować jej koszty? Nad tym zastanawiali się urzędnicy, eksperci i osoby z dysfunkcjami słuchu podczas seminarium pt. „Standard obsługi klienta głuchego i słabo słyszącego”, zorganizowanego 8 kwietnia 2013 roku przez Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni oraz Urząd Miasta Warszawy. Patronat nad seminarium objęli prezydent Warszawy Hanna Gronkiewicz-Waltz oraz europoseł Rafał Trzaskowski.**

Celem seminarium było zwróceniem uwagi na dostępność urzędów dla obywateli głuchych i słabosłyszących. 1 kwietnia minął rok od wejścia w życie ustawy o języku migowym i innych środkach wspierania komunikowania się. Głusi i słabosłyszący mogą wybrać sposób komunikacji z urzędem. To zupełnie inny standard obsługi niż w przypadku osób słyszących. Pragnęli podzielić się tymi doświadczeniami, jak również zebrać doświadczenia urzędów. Seminarium było skierowane przede wszystkim do urzędników mających kontakt z klientem, a także do osób decyzyjnych, odpowiadających za wdrażanie rozwiązań poprawiających dostępność instytucji dla osób niepełnosprawnych, w tym głuchych i słabosłyszących. Wykład na temat „Fakty i mity na temat głuchych oraz języka migowego – Jak obsługiwać klienta głuchego?” zamigłała w PJM Edyta Kozub (w zastępstwie Anny Butkiewicz) z Biura ds. Osób Niepełnosprawnych AGH w Krakowie.

## DOBRE PRAKTYKI NA POCZĄTEK DROGI

Zatrudnianie tłumaczy migowych oraz wykorzystanie środków wspierających

komunikację, np. poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych, czy informacji w języku migowym na www, to przedsięwzięcie ułatwiające osobom niesłyszącym dostęp do urzędów. Zawsze należy mieć podstawę prawną, potem można zacząć prawdziwą pracę – mówił Adam Kosa, niesłyszący poseł do Parlamentu Europejskiego z Węgier. Europoseł pogratulował Polsce wprowadzenia zmian prawnych, ale zaakcentował, że to dopiero początek. Ze stwierdzeniem posła zgadza się Anna Sacha ze Stowarzyszenia ONSI: *Jesteśmy na początku drogi. Celem seminarium było przekazanie doświadczeń osób głuchych w kontaktach z urzędem oraz podstawowej wiedzy na temat różnic między klientem głuchym i słabosłyszącym, o ich różnych problemach w komunikacji i potrzebach. Np. o tym, że osoby, które urodziły się głuche uczyły się języka polskiego jako drugiego, mogą słabo czytać po polsku, bo ich podstawowym językiem jest język migowy. Albo, by mogły skorzystać z faksu, musi istnieć możliwość jego bezpośredniego wysłania z pominięciem komunikatów głosowych typu „Aby wysłać faks naciśnij 1”.*

## SZKOLENIE PRACOWNIKÓW I TŁUMACZ PJM

Standardy obsługi klientów niesłyszących są na etapie opracowywania. Urzędy od kilku lat przygotowywały się na wprowadzenie ustawy o języku migowym, wysyłając na szkolenia swoich pracowników. – To wspaniale – mówi Sacha, jednocześnie dodaje – *Trzeba pamiętać, że polski język migowy to język obcy dla słyszących. Ci, którzy doszli do perfekcji w posługiwaniu się tym językiem, wiedzą, jak*

*dużo pracy trzeba, by go opanować. Urzędnik z podstawami języka migowego z pewnością poczuje się lepiej, komunikując się z osobą głuchą, ale do trudniejszych spraw niż wypełnienie wniosku o wydanie dowodu osobistego, potrzeba jest pomocy profesjonalnego tłumacza. Tak robi się w Urzędzie m.st. Warszawy. – Od 2007 roku szkolenie z języka migowego ukończyło 550 urzędników. Mamy również zawartą umowę z Polskim Związkiem Głuchych Oddział Mazowiecki na dofinansowanie usług tłumaczy języka migowego – mówiła Irena Chmiel, zastępca dyrektora Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy.*

## INTERNET BEZ BARIER

To nie wszystko, należy zadbać także, aby strony internetowe urzędów były zaprojektowane uniwersalnie i zgodnie ze standardami. Dla osób niesłyszących kluczowe jest, by multimedia opatrzone były napisami, a najważniejsze komunikaty, czy trudne instrukcje, zostały przetłumaczone na polski język migowy. W Parlamencie Europejskim pracujemy nad dostępnością stron internetowych sektora publicznego i liczę na to, że nasze prace pomogą egzekwować obowiązujące przepisy – mówi europoseł Rafał Trzaskowski, patron seminarium – *Według ustawy o języku migowym narzędzia internetowe są alternatywną formą komunikacji. Słusznie, bo zgłoszenie narodzin dziecka, rejestracja samochodu, czy rozliczenie podatku powinny być dostępne dla wszystkich na równych prawach.*

Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie [www.fdc.org.pl](http://www.fdc.org.pl)

Konferencja była tłumaczona na język migowy. Europosłowie uczestniczyli w seminarium za pośrednictwem nagrań wideo z napisami opracowanymi przez Dostępni.eu – [www.youtube.com/watch?v=IHjFVM9o-mql&feature=player\\_embedded&list=UUx\\_a1AEXlaht93QV0sEMD3A](http://www.youtube.com/watch?v=IHjFVM9o-mql&feature=player_embedded&list=UUx_a1AEXlaht93QV0sEMD3A)

Europoseł Adam Kosa migał w międzynarodowym języku migowym (International Sign) ([www.youtube.com/watch?v=b-5Bp8uHllo&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=b-5Bp8uHllo&feature=player_embedded))

Źródło: [www.onsi.pl](http://www.onsi.pl)

Anna Butkiewicz (AGH)



Nazywam się Adam Kosa.

Głuchy poseł przemawiał o tym seminarium w międzynarodowym migowym