Dobrá praxe – zlepšení života občanů - pro 5. konferenci kvality v Paříži ve dnech 20.-22.10.2008

Název tématu: **Magistrát města Ostravy komunikuje znakovou řečí**
Jméno organizace: **statutární město Ostrava, magistrát**
Zodp. pracovník: **Mgr. Alena Kartousková, vedoucí úřadu**

Kontakt: **PhDr. Hana Kuzníková, CSc.**
vedoucí kanceláře tajemnice
Magistrát města Ostravy
Prokešovo náměstí 8
729 30 Ostrava
599 443 068, 604 212 290, hkuznikova@ostrava.cz

Souhrnná informace: V rámci realizace projektu „Vzdělávání zaměstnanců statutárního města Ostravy“ financovaného Evropským sociálním fondem absolvovali vybraní úředníci mimo jiné kurz znakové řeči a při vyřizování běžných požadavků neslyšících dovedou s nimi na magistrátu komunikovat ve znakové řeči. K tlumočení náročnějších textů a požadavků slouží navíc on-line centrum znakového překladu - nově instalovaná webová kamera, jejímž prostřednictvím úředník kontaktuje tlumočníka znakové řeči.

Díky znalosti znakové řeči a instalaci technického zařízení pro tlumočení magistrát **rozšířil a zkvalitnil poskytované služby** zejména ve směru k handicapovaným, zpřístupnil úřad a informace neslyšícím, umožnil osobní kontakt neslyšícího s úředníkem a povýšil kvalitu jejich života, posílil sebevědomí handicapovaných i jejich vstřícnost řešit s úřadem problémy či požadavky.

Kontext dobré praxe: komunikací ve znakové řeči navázal a rozšířil magistrát řadu opatření ve směru k handicapovaným spoluobčanům.

Aktéři: úředníci odborů, kde dochází ke zvýšené frekvenci kontaktu s neslyšícími (sociální pracovníci, při vyřizování domovního odpadu, při zajišťování dotací pro handicapované z rozpočtu města,úředníci v informačním středisku apod.

Míra úspěchu: vysoká a okamžitá, handicapovaní oceňují snahu úředníků komunikovat znakovou řečí, lidského faktoru si váží více než možnosti využít technického zařízení k tlumočení, které je jim na magistrátu k dispozici. Možnost uplatnit získané dovednosti okamžitě v praxi spolu s oceněním této služby vede úředníky k motivaci dále se v této oblasti vzdělávat.

Překážky: nevyskytly se

Obsah dobré praxe:
(*v případě výběru této dobré praxe pro konferenci kvality bude text doplněn o powerpointovou prezentaci, video ukázku, případně o živou ukázku komunikace úředníka ve znakové řeči s neslyšícím)*

Legislativa České republiky ukládá správním orgánům povinnost ustanovit neslyšícím osobám tlumočníka znakové řeči, avšak při vyřizování běžných úředních záležitostí

přicházejí neslyšící na úřad bez tlumočníka a jsou tak odkázáni pouze na mnohdy neosobní a zdlouhavý písemný styk s úředníkem.

Magistrát města Ostravy se proto rozhodl služby handicapovaným pokud možno co nejvíce zkvalitnit. Dvacet úředníků Magistrátu města Ostravy a některých úřadů městských obvodů absolvovalo v letošním roce v rámci úspěšného projektu Vzdělávání zaměstnanců statutárního města Ostravy, financovaného z Evropského sociálního fondu ve výši tři a půl milionů korun, mimo jiné i kurzy znakové řeči. Vybraní úředníci znakovou řeč jako prostředek komunikace s neslyšícími zvládli během 80 hodin výuky natolik, že jsou připraveni k prvotnímu dorozumívání s neslyšícími klienty magistrátu.

Úsilí magistrátu napomoci handicapovaným podpořilo zároveň zřízení on-line centra znakového překladu. Z rozhodnutí rady města přijalo statutární město Ostrava nabídku ze strany příjemce projektu iniciativy EQUAL spolupracovat při ověřování provozu on-line centra, jehož pilotní provoz byl na Magistrátu města Ostravy zahájen v únoru 2007.

O co vlastně jde? Jde o technické zařízení – webovou kameru s nainstalovaným softwarem, které zabezpečí okamžité propojení s certifikovaným tlumočníkem a zajistí tak v úřední dny odborný překlad specifických požadavků a potřeb neslyšících do znakové řeči. Odbor vnitřních věcí magistrátu, který prostřednictvím oddělení střediska informačních služeb zajišťuje prvotní komunikaci s klienty magistrátu vůbec, je vybaven personálně i prostorově k poskytnutí této on-line služby jako doplňku základní komunikace s neslyšícími ve znakové řeči. Neslyšící návštěvník magistrátu je díky tomuto zařízení a proškolenému personálu okamžitě napojen prostřednictvím sítě internetu na znakového tlumočníka, který zprostředkuje jeho přímou odbornou komunikaci s příslušným úředníkem.

Neslyšící velmi oceňují zavedenou službu on-line centra. Od února 2007 využilo on-line centra znakové řeči a komunikačních dovedností úředníků magistrátu více než třicet klientů, ihned po zahájení provozu centra se dostavily do střediska informačních služeb odboru vnitřních věcí tři skupiny uživatelů služeb České unie neslyšících, které zaměstnanci informovali o provozu a možnostech centra. O této nové službě handicapovaným byla informována široká veřejnost médii, informace poskytuje magistrát též pomocí informačních letáčků. Seznámit se s provozem on-line centra projevila zájem též speciální škola. Handicapovaní si však ze všeho nejvíce cení komunikační snahy úředníků, neslyšící přicházejí na úřad s větší důvěrou i sebevědomím. Absolventi kurzů znaková řeč již běžně komunikují přímo s neslyšícími na odboru vnitřních věcí, odboru financí a rozpočtu při vyřizování záležitostí domovního odpadu, na odboru kultury při zajišťování dotačních příspěvků města na jejich různé programy, ale také na odboru sociálních věcí a zdravotnictví magistrátu, kde je frekvence styku s neslyšícími občany mnohem vyšší a základní komunikace znakovou řečí vhodná a velmi potřebná.

Rok a půl dlouhá realizace projektu dalšího vzdělávání zaměstnanců města byla na podzim tohoto roku ukončena závěrečnou konferencí, jejíž součást tvořily také ukázky dovedností úředníků dohovořit se znakovou řečí. Výsledky byly zcela přesvědčivé. Motivaci úředníků k výuce a praktickému použití znakové řeči napomohla přesvědčivost lektorky, která tím, že pochází z prostředí handicapu a přitom nenese žádné jeho následky, dovedla svým svěřenkyním handicap přiblížit a přesvědčit je o potřebě poskytované služby zejména pro tuto cílovou skupinu našich spoluobčanů .

Úředníci magistrátu vybaveni touto dovedností spolu s provozem on-line centra znakového překladu přispívají nemalou měrou k spokojenosti občanů a zkvalitnění jejich občanského života.