

נוהל מתן שירות נגיש

שם הנוהל-

- הסתייעות במלווה מטעם מקבל השירות
- פינוי בחרום
- שרות בלא המתנה בתור

כללי

מועצה אזורית בקעת הירדן כארגון בעל אחריות חברתית ושומר חוק, המועצה פועלת לאפשר לכל אדם המעוניין לקבל סיוע מהמועצה לעשות זאת בדרך התואמת את מוגבלותו. מועצה אזורית בקעת הירדן פועלת ליישום הוראות החוק והתקנות בנושא זה.

מטרת הנוהל

להסדיר את הדרכים למתן שירות לאנשים עם מוגבלויות.

הגדרות

1. החוק- חוק שוויון הזכויות של אנשים עם מוגבלויות, 1998
2. התקנות- תקנות נגישות השירות, 2013.
3. שירות לאנשים- אמצעים למתן שירות הקשור לפעילות מועצה אזורית בקעת הירדן.

תחולת הנוהל

הנוהל חל על כל מבני ועובדי המועצה האזורית בקעת הירדן.

הסתייעות במלווה מטעם מקבל השירות

המועצה ביצעה התאמות בנוהלי השירות, הליכוי ונוהגיו, כך שאדם עם מוגבלויות יוכל להשתמש בשירות הציבורי תוך הסתייעות במלווה מטעמו של האדם עם המוגבלות.

מלווה מטעם גוף ציבורי (רשות מקומית)

במקום ציבורי שבו יותר מקומה אחת, ומספר החדרים שבהם ניתן שירות לציבור עולה על עשרה, המועצה תספק לבקשת אדם עם מוגבלות אשר הוגשה זמן סביר מראש, מלווה מטעם נותן השירות לאדם עם המוגבלות, אשר יסייע לו בהתמצאות במקום ובהגעה לכל חלקי המקום הנדרשים לו לשם קבלת השירות ויתלווה אליו בכל זמן שהותו במקום.

סיוע במילוי טפסים

מותנית קבלת שירות במילוי טפסים בכתב יד, בהקלדה או במסך מגע במקום שניתן בו השירות, המועצה (נותני השירות) תספק סיוע במילוי הטפסים, על פי בקשתו של אדם עם מוגבלות אשר עקב מוגבלותו אינו יכול לכתוב או להקליד, לפי העניין

פטור מתשלום למלווה של אדם עם מוגבלות במקומות ציבוריים מסוימים

הרשות המקומית שנותנת שירות, לא תגבה ממלווה של אדם עם מוגבלות תשלום בעת הכניסה למקום הציבורי.

נוהל פינוי בחרום

המועצה התאימה את נוהלי הפינוי והחילוץ בחרום הקיימים במקום שניתן בו השירות, כדי להבטיח שפינויים של אנשים עם מוגבלות ייעשה במהירות, בנוחות ובבטיחות ותוך שמירה על כבודו של האדם.

מתן שירות בלא המתנה בתור

אדם עם מוגבלות אינו ממתין בתור, לבקשת אדם עם מוגבלות הזכאי לכך או אדם המלווה אותו, ורשאי האחראי לדרוש מן האדם עם המוגבלות הצגת תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמה זו, שהיא אחת מאלה:

1. תעודת נכה שהנפיק המוסד לביטוח לאומי
2. תעודת נכה שהנפיק, האגף לשיקום במשרד הביטחון
3. ניתן שירות לפי תור הנקבע מראש, יקבע האחראי למתן השירות את מועד מתן השירות לבקשת האדם עם מוגבלות, ביום ובשעה תוך התחשבות במוגבלות של האדם. אין באמור בתקנת משנה זו משום חיוב האחראי בהקדמת תור שנקבע לאדם עם מוגבלות לפני מוזמנים אחרים.