

**Zarządzenie nr 19 /2014
z dnia 1 lipca 2014r.**

**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu
w sprawie zasad obsługi osób doświadczających trudności w komunikowaniu się**

Na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U.2011.209.1243 z późn.zm.), zarządzam co następuje:

§ 1

W celu zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług i pomocy klientom doświadczającym trudności w komunikowaniu się, pracownik prowadzący sprawę winien zapewnić:

1. możliwość korzystania z pomocy osoby przybranej,
2. wskazanie usługi pozwalające na komunikowanie się przy pomocy środków wspierających komunikowanie się,
3. możliwość korzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

§ 2

możliwość korzystania z pomocy osoby przybranej o której mowa w § 1 pkt. 1 oznacza umożliwienie korzystania z pomocy osoby, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez klienta w celu ułatwienia porozumienia się w załatwieniu jego sprawy.

§ 3

wskazanie usługi pozwalającej na komunikowanie się przy pomocy środków wspierających komunikowanie się, o którym mowa w §1 pkt. 2 polega na wskazaniu klientowi drogi ułatwiającej komunikację np. poczty elektronicznej, faxu, strony internetowej, wymiany notek na piśmie itp.

§ 4

1. **Możliwość korzystania z pomocy tłumacza języka migowego**, o którym mowa w § 1 pkt. 3 oznacza korzystanie z usług tłumacza wpisanego na listę tłumaczy PJM, SJM, SKOBN prowadzonego przez Wojewodę Opolskiego.
2. Klient potrzebę korzystania z usług tłumacza, o którym mowa w pkt. 1 winien zgłaszać bezpośrednio pracownikowi prowadzącemu jego sprawę.
3. Pracownik potrzebę zamówienia tłumacza zgłasza osobom uprawnionym do kontaktu z Polskim Związkiem Głuchych tj:
 - Iwona Rejnhardt – Kierownik Działu Pomocy Środowiskowej
tel. kontaktowy: 77/40-05-970 e- mail: iwona.rejnhardt@mopr.opole.pl
 - Tamara Tymowicz – Kierownik Ośrodka Interwencji Kryzysowej.
tel. kontaktowy 77/455-63-90 wew. 2 e-mail: oik@mopr.opole.pl
4. W porozumieniu z osobami wymienionymi w pkt. 3, pracownik ustala termin i miejsce spotkania z klientem w obecności tłumacza. Obecność tłumacza winna być zapewniona na bieżąco, a w sprawach nie wymagających nagłej interwencji nie dalej niż w ciągu 3 dni.
5. Pracownik potwierdza wykonanie usługi przez tłumacza poprzez podpisanie i podbicie pieczętą służbową okazanej i wypełnionej przez tłumacza karty czasu pracy tłumacza języka migowego.

§ 5

W zakresie podstawowej czy wstępnej komunikacji z klientem pomocy winni udzielać pracownicy Ośrodka, którzy ukończyli kursy języka migowego.

§6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania. .

§ 7

Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom MOPR w Opolu.

*Zdzisław Markiewicz
Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy
Rodzinie w Opolu*