

KONKURS “DOBRYCH PRAKTYK”

Praca konkursowa

Urząd Miasta Katowice

Katowice to miasto przyjazne osobom ze szczególnymi potrzebami. Wchodząc naprzeciw oczekiwaniom osób uprawnionych do otrzymania nieodpłatnej pomocy prawnej/nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, władze miasta wprowadziły udogodnienia, które mają poprawić jakość życia osób ze szczególnymi potrzebami poprzez umożliwienie im samodzielnego, niezależnego korzystania z nieodpłatnych porad prawnych/nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym nieodpłatnej mediacji na terenie miasta Katowice.

W celu umożliwienia samodzielnego skorzystania z porady prawnej przez osoby słabosłyszące miasto Katowice zakupiło **przenośną pętlę indukcyjną**. Pętla ta będąca systemem wspomagania słuchu, umożliwia osobie niedosłyszącej odbiór czystego i wyraźnego dźwięku przez cewkę telefoniczną, w którą wyposażony jest niemal każdy aparat słuchowy. Dzięki temu, że ww. pętla jest przenośna, istnieje możliwość skorzystania z niej w odpowiednio dostosowanych różnych lokalizacjach.

W sytuacji otrzymania przez Wydział Polityki Społecznej tutejszego urzędu informacji o zapotrzebowaniu na poradę prawną dla osoby słabosłyszącej, pętla ta zostanie przekazana i udostępniona Wykonawcy zadania, który będzie mógł z jej pomocą udzielić ww. porady osobie uprawnionej.

Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się chcące skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej/nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego mają możliwość samodzielnego, osobistego zapisu na poradę prawną w Biurze Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Katowice przy ul. Rynek 1 - zapis na poradę odbywa się za pomocą **programu "TOK-TU-TOK" korzystającego ze wsparcia tłumacza języka migowego**.

Po umówieniu terminu porady prawnej dla osoby uprawnionej doświadczającej trudności w komunikowaniu się, na określony dyżur przekazywany jest tablet z możliwością korzystania przez Wykonawcę zadania z systemu wsparcia tłumacza języka migowego.

Dzięki powyższym innowacyjnym praktykom, osoby posiadające określone ograniczenia, mają możliwość zarówno samodzielnego, osobistego zapisu na poradę prawną, jak również niezależnego skorzystania z samej porady prawnej. W konsekwencji powyższego zapewniona jest także odpowiednia poufność udzielanej porady prawnej/świadczonego nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

W celu zasięgnięcia opinii osób uprawnionych, które skorzystały z nieodpłatnej pomocy prawnej/nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego analizowane są na bieżąco wszystkie ankiety – Karty Pomocy B, przekazywane przez osoby uprawnione po udzielonej im poradzie.

Jeśli w ww. ankiecie osoba wyraziła zgodę na udostępnienie numeru telefonu kontaktowego w celu zasięgnięcia opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim, pracownik Wydziału Polityki Społecznej kontaktuje się z osobą w celu zebrania dodatkowych informacji, które mogą być pomocne m.in. w celu wprowadzenia nowych rozwiązań pozwalających na poprawę/rozwój udzielanej pomocy.

Dążąc do jak najwyższej jakości świadczonych usług, w celu odpowiedniego nadzoru nad realizacją zadania zleconego Wydział Polityki Społecznej:

- co miesięcznie przeprowadza wizytacje we wszystkich punktach zlokalizowanych na terenie miasta Katowice (w sytuacji funkcjonowania punktów w formie stacjonarnej),
- co miesięcznie przeprowadza sprawdzenie poprawności działania telefonów przekazanych do wszystkich punktów zlokalizowanych na terenie miasta Katowice (w sytuacji funkcjonowania punktów w formie stacjonarnej).

W trakcie ww. wizytacji w punktach, oprócz pobrania z urn ankiet osób, które skorzystały z porady prawnej, dokonuje się także sprawdzenia punktualności rozpoczynania/zakończania dyżurów przez Wykonawców zadania, sprawdzeń w zakresie zapotrzebowania na odpowiednie druki, ulotki, plakaty i informacje w formie papierowej dla osób oczekujących porady prawnej w punkcie.

W celu jak najszerszej promocji zadania polegającego na udzielaniu nieodpłatnej pomocy prawnej/świadczeniu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, miasto Katowice zamieszcza bieżące informacje na stronie internetowej, przygotowuje corocznie i rozdysponowuje wśród mieszkańców ulotki oraz plakaty dotyczące zadania. Ulotki i plakaty przekazywane są także do instytucji takich, jak m.in. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Policja, Kluby Seniora, Ośrodek Interwencji Kryzysowej, Miejska Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, jak również przekazywane są uczestnikom Zespołów Doradczych organizowanych przez Wydział Polityki Społecznej. Informacja o możliwości nieodpłatnego skorzystania z pomocy prawnej promowana jest także w trakcie niektórych wydarzeń organizowanych przez miasto, m.in. pikników rodzinnych.

Mając w zamiarze jak najwyższą jakość realizacji zadania oraz w celu wsparcia pracowników Wydziału Polityki Społecznej bezpośrednio zajmujących się jego wykonywaniem, w miarę możliwości są oni kierowani i biorą udział w szkoleniach z zakresu realizacji zadania zleconego.