

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე (შშმ) პირთა მომსახურების სტანდარტები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებანი

1. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურების სტანდარტები (შემდეგში - სტანდარტები) განსაზღვრავს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის (შემდეგში - შშმ პირი) მომსახურების გაწევის დროს სსიპ - საქართველოს ეროვნული არქივის (შემდეგში - ეროვნული არქივი) თანამშრომლის ქცევისა და კომუნიკაციის წესს.
2. ამ წესის ძირითადი მიზანია ეროვნული არქივის სისტემას ჰქონდეს შესაბამისი მომსახურების სტანდარტი, რომელიც უზრუნველყოს მომსახურების მისაწვდომობას შშმ პირებისთვის და მათ სრულ, ეფექტურ და არადისკრიმინაციულ ჩართულობას მომსახურების განხორციელებისა და ინფორმაციის მიწოდების ნებისმიერ ეტაპზე.

მუხლი 2. ცნებები და ტერმინები

1. **მისაწვდომობა** - ამ შემთხვევაში, შშმ პირმა დაუბრკოლებლად ისარგებლოს ეროვნული არქივის მომსახურებით.
2. **შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი (შშმ პირი)** - არის პირი ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული დარღვევებით, რომელთა ურთიერთქმედებამ სხვადასხვა დაბრკოლებასთან შესაძლოა ხელი შეუშალოს საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ამ პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას, სხვებთან თანაბარ პირობებში.
3. **ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირი** - გავლენას ახდენს პიროვნების სხეულის მოძრაობაზე და/ან გარეგნობაზე (მაგ.: ცერებრალური დამბლა, კიდურების დაკარგვა), რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას, სხვებთან თანაბარ პირობებში.
4. **სენსორული დარღვევა** - გულისხმობს მხედველობის, სმენის, ყნოსვის, გემოს შეგრძნებაზე ფიზიკური ბალანსის არქონით, დაკარგვით ან დაქვეითებით გამოწვეულ შეზღუდულ შესაძლებლობას.
5. **ინტელექტუალური დარღვევა** - გავლენას ახდენს კოგნიტურ (ინტელექტუალური შესაძლებლობების განვითარება) ფუნქციონირებაზე, ინფორმაციის აღქმასა და დამუშავებაზე.
6. **კომუნიკაციის ან მეტყველების დარღვევა** - გულისხმობს მეტყველების უნარის შეზღუდვას ან არქონას.
7. **ნევროლოგიური დარღვევა** - მოქმედებს ნერვულ სისტემაზე, მეტყველებაზე, მოტორულ ფუნქციაზე, მხედველობაზე, მეხსიერებაზე, სწავლის უნარებზე.

მუხლი 3. გასათვალისწინებელი რეკომენდაციები

1. შშმ პირს მიმართეთ ზუსტად ისე, როგორც იმავე სიტუაციაში მიმართავდით ნებისმიერ სხვა ადამიანს - თუ ყველას სახელით მიმართავთ, შშმ პირსაც სახელით უნდა მიმართოთ.
2. ესაუბრეთ მხოლოდ შშმ პირს და არა მის თანმხლებ, მხარდამჭერ პირს. მაგალითად, როცა ჟესტური ენით გესაუბრებათ ყრუ პირი, უყურეთ მას; მოუსმინეთ ყურადღებით, როცა მისი თანმხლები ჟესტური ენის თარჯიმანი გითარგმნით პირის ნათქვამს,

უმეტესად უყურეთ ყრუ პირს და პერიოდულად გადახედეთ ჟესტური ენის თარჯიმანსაც, რითაც გამოხატავთ როგორც პატივისცემას, ასევე აძლევთ მინიშნებას, რომ უსმენთ.

3. მომსახურების მიწოდება განახორციელეთ ისე, რომ შშმ პირებს მიეცეთ პროცესის წაყვანის, პროცესში მონაწილეობის და/ან აქტიური ჩართულობის შესაძლებლობა, მისი მაქსიმალური შესაძლებლობის გათვალისწინებით.
4. მომსახურების მიწოდებისას დაიცავით შშმ პირის თვითგამორკვევის, აზრის გამოხატვის, ინდივიდუალურობისა და ღირსების ხელშეუხებლობის უფლება.
5. დაუშვებელია შშმ პირს ცნობისმოყვარე თვალით და სიბრალულით შეხედოთ.
6. ხელის უეცარმა ჩაჭიდებამ ან მოკიდებამ შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მოქალაქის ბალანსზე, შეაცბუნოს და გააღიზიანოს იგი. მოერიდეთ გაუფრთხილებლად ან წინასწარი შეთავაზების/შეთანხმების გარეშე მათ სხეულზე თუ დამხმარე ტექნოლოგიებზე, აღჭურვაზე შეხებას (მაგ.: ეტლი, თეთრი ხელჯოხი (უსინათლო ადამიანი თეთრ ხელჯოხს სივრცეში ორიენტაციისთვის იყენებს), სხეულის ნაწილი - მკლავი, მხარი და ა.შ.).
7. დაუშვებელია მფლობელის ნებართვის გარეშე ეტლზე შეხება და მიმართულების შეცვლა ანდა შეთავაზების გარეშე სხეულზე ხელის მოკიდება, მისი გადაადგილება, სხეულის მდგომარეობისა თუ პოზის შეცვლა.
8. დაუშვებელია ნებისმიერი სახის დამამცირებელი დამოკიდებულება და უგულვებლყოფა. მომსახურების მიწოდება უნდა განხორციელდეს ღირსებისა და პატივის დაცვაზე დამყარებული მეთოდებით.
9. შშმ პირთან საუბრისას მეტი ყურადღება გამოიჩინეთ, იყავით მომთმენი, დაელოდეთ, სანამ იგი თვითონ დაასრულებს ფრაზას. არასოდეს მოაჩვენოთ თავი, რომ გესმით მისი საუბარი, როცა არ გესმით.
10. გახსოვდეთ, რომ თქვენი მოქმედებებითა და ურთიერთობით განისაზღვრება მომსახურების მიმღები შშმ პირის თვითგამორკვევის, არჩევანის თავისუფლების, კონფიდენციალურობის, დისკრიმინაციისგან დაცვის, თვითგამოხატვის თავისუფლების და გადაწყვეტილების მიღების უფლებათა რეალიზება.
11. შშმ პირებთან კომუნიკაციისას გახსოვდეთ, რომ ზოგიერთი შეზღუდულობა ხილული და სრულიად აშკარაა (მაგ.: მხედველობის დარღვევა), ხოლო ზოგიერთი შეზღუდული შესაძლებლობა - ერთი შეხედვით არათვალსაჩინოა (მაგ.: სმენის დარღვევა, ინტელექტუალური დარღვევა და სხვა).

მუხლი 4. ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირთან გასათვალისწინებელი ურთიერთობისა და ქცევის ეტიკეტი

1. ეცადეთ, თქვენი დგომის ან ჯდომის ისეთი პოზიცია შეარჩიოთ, რომ მომსახურების მიმღებ შშმ პირს თავის უკან გადაწევა არ მოუხდეს. ეტლით ან ყვარჯნით მოსარგებლე პირთან საუბრისას ისე განთავსდით, რომ თქვენი თვალები ერთ სიმაღლეზე იყოს. ამით თქვენ თანასწორ მოპყრობას გამოავლენთ და მასთან კომუნიკაციას გააუმჯობესებთ.
2. სანამ შშმ პირს დახმარებას გაუწევთ, აუცილებლად შეეკითხეთ, სჭირდება თუ არა მას თქვენი დახმარება.

3. თუ ეტლით გადაადგილების ნება დაგროთ, გადაადგილება დაიწყეთ ნელა, იცოდეთ, რომ ეტლი სწრაფად იღებს სიჩქარეს და მოულოდნელმა ბიძგმა შეიძლება წონასწორობის დაკარგვა გამოიწვიოს.
4. დაუშვებელია ნებართვის გარეშე ეტლის გადაადგილება ან ყავარჯნის ხელიდან გამორთმევა.
5. თუ ყავარჯნით მოსარგებლე პირისგან თანხმობა მიიღეთ დახმარების შეთავაზებაზე, შესთავაზეთ მკლავი ან ხელი, რომ დაგეყრდნოთ.
6. ეტლი/ყავარჯენი მოქალაქის ხელშეუხებელი დამხმარე საშუალებაა, ფაქტობრივად, ის ეტლით/ყავარჯნით მოსარგებლე პირის სხეულის ნაწილია. დაუშვებელია მასზე ჩამოყრდნობა, ხელის კვრა, ფეხის ჩამოდება.
7. ყოველთვის პირადად შეამოწმეთ იმ ადგილების შეღწევადობა, სადაც დაგეგმილია შშმ პირთან ერთად შესვლა, შეხვედრა.

მუხლი 5. უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირთან გასათვალისწინებელი ურთიერთობისა და ქცევის ეტიკეტი

1. მოქალაქეს, რომელიც უსინათლოა ან მცირემხედველი, აუცილებლად წარუდგინეთ საკუთარი თავი.
2. ისაუბრეთ ბუნებრივი სასაუბრო ტონით. საჭირო არ არის ხმამაღლა და ზედმეტად გამოკვეთილი საუბარი.
3. მოკლედ აღწერეთ ადგილი, სადაც იმყოფებით (მაგ.: „დარბაზის ცენტრში, თქვენგან დაახლოებით ექვსი ნაბიჯის დაშორებით დგას მაგიდა.“).
4. მოქალაქეს ჯერ შეეკითხეთ, ხომ არ სჭირდება თქვენი დახმარება. თუ შეთავაზებას მიიღებს, მაშინ მიუახლოვდით და მის ხელს გარედან მსუბუქად შეახეთ თქვენი ხელის მტევნის ზურგი. ის მოგკიდებთ ხელს იდაყვის ოდნავ მაღლა, მკლავზე. მისი ხელის ოთხი თითი შიგნითაა მიმართული, ცერა კი გარეთ. ჩაჭიდება მტკიცე უნდა იყოს. შეინარჩუნეთ მკლავი მოდუნებულად და თქვენს ტანთან ახლოს.
5. როცა უსინათლო მოქალაქეს ეხმარებით, ნუ ჩაბლუჯავთ მის ხელს. იარეთ მის გვერდით, მისი ტემპის გათვალისწინებით, მიეცით სიტყვიერი მინიშნებები მიმართულებების ან მოსალოდნელი ცვლილებებისა და დაბრკოლებების შესახებ.
6. თუკი უსინათლო პირს ხელი აქვს თქვენთვის მოკიდებული ზემოთ აღწერილი წესით, არ არის აუცილებელი მუდმივად იმის გახმოვანება, მარჯვნივ უხვევთ თუ მარცხნივ. მოქალაქე ამას თავად გრძნობს.
7. ყოველთვის გაარკვიეთ, რა ფორმით სურს მოქალაქეს ინფორმაციის მიღება: ბრაილი, მსხვილი შრიფტი, აუდიოსმენა. თუ არ გაქვთ საშუალება მიაწოდოთ ინფორმაცია საჭირო ფორმატით, მიეცით იმ ფორმით, რა ფორმითაც შეგიძლიათ - ეს უკეთესია, ვიდრე არაფერი.
8. თუ დააპირებთ უსინათლო მოქალაქეს წაუკითხოთ რამე, ჯერ აუცილებლად გააფთხილეთ ამის შესახებ.
9. მოერიდეთ ბუნდოვან განსაზღვრებებს და მითითებებს, რომლებსაც, როგორც წესი, თან ახლავს ჟესტები (მაგალითად, როგორცაა გამონათქვამი: „ფურცელი სადღაც იქ, მაგიდაზეა.“). დააკონკრეტეთ სათქმელი.
10. ვერბალურად გააჟღერეთ, როცა ოთახში შედიხართ ან ოთახიდან გადიხართ. არასდროს დატოვოთ უსინათლო მოქალაქე ცარიელ სივრცეში.

11. მოერიდეთ უხერხულ პაუზებს. აღწერეთ თქვენი მოქმედებები (მაგ.: თუ დოკუმენტის ამოსაბეჭდად დრო არის საჭირო და ელოდებით). ასევე, გააფრთხილეთ იგი, თუ მისი ხელმოწერა დაგჭირდებათ და უთხარით, ფურცელზე უნდა მოაწეროს ხელი თუ ელექტრონულ დაფაზე. გაითვალისწინეთ, რომ ზოგიერთი უსინათლო პირი იყენებს ფაქსიმილეს და არ აწერს ხელს კალმით.
12. თუ უსინათლო მოქალაქე გამცილებელ ძაღლთან ერთადაა, დაუშვებელია მოექცეთ ისე, როგორც ჩვეულებრივ შინაურ ცხოველს (ნუ უბრძანებთ, ნუ ეთამაშებით, ნუ შეეხებით მას ხელით და ა. შ.).
13. ყოველთვის მიმართეთ და უყურეთ უშუალოდ უსინათლო/მცირემხედველ პირს და არა მის თანმხლებს, რომელიც გხედავთ.
14. აცნობეთ მცირემხედველ პირს, რომ უახლოვდება მინის კარს ან მინის მოაჯირს, ან მინის კედელს, რადგან კონტრასტული მინიშნებების (მაგ.: ყვითელი სტიკერები) არარსებობის შემთხვევაში მათი შემჩნევა შესაძლოა გაუჭირდეს.
15. თუ შეამჩნევთ, რომ უსინათლო მოქალაქე მიმართულებას ასცდა, ნუ შეეცდებით მიმართოთ მისი მოძრაობა შორიდან, მიუახლოვდით და დაეხმარეთ საჭირო მიმართულების შერჩევაში.

მუხლი 6. ყრუ და სმენადაქვეითებულ პირთან გასათვალისწინებელი ურთიერთობისა და ქცევის ეტიკეტი

1. როდესაც სმენის დარღვევის მქონე პირს ესაუბრებით, პირდაპირ მას უყურეთ. მოსაუბრეს საშუალება უნდა ჰქონდეს უყუროს თქვენი სახის გამომეტყველებას. სმენის დაქვეითების სხვადასხვა ტიპი და ხარისხი არსებობს, შესაბამისად, არსებობს ურთიერთობის მრავალი საშუალება. თუ არ იცით, რომელს მიანიჭოთ უპირატესობა, ჰკითხეთ თვითონ მას.
2. ისაუბრეთ გასაგებად და თანაბრად. არ არის საჭირო სიტყვების ზედმეტად ხაზგასმა. დაუშვებელია ყვირილით ლაპარაკი და, მით უმეტეს, ყურში ჩაყვირება.
3. დარწმუნდით, რომ სმენის დაქვეითების მქონე პირის ყურადღება მიიქცეით, სანამ მასთან საუბარს დაიწყებთ. მიმართეთ სახელით ან ხელით მსუბუქად შეეხეთ მხარზე/მკლავზე.
4. დარწმუნდით, რომ გაგიგოთ. ნუ მოგერიდებათ ჰკითხოთ, გაგიგოთ თუ არა თანამოსაუბრემ.
5. თუ ისეთ ინფორმაციას აწვდით, რომელიც შეიცავს ნომერს, ტექნიკურ ან სხვა რაიმე რთულ ტერმინს, მისამართს, დაუწერეთ და აცნობეთ ელფოსტის ან სხვა საკომუნიკაციო საშუალებით.
6. თუ ზეპირ ურთიერთობაში სირთულეები გაგიჩნდათ, მოქალაქის ნებართვით, მიმართეთ წერილობით ურთიერთობას.

მუხლი 7. ინტელექტუალური დარღვევის და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირთან გასათვალისწინებელი ურთიერთობისა და ქცევის ეტიკეტი

1. დაუშვებელია ინტელექტუალური დარღვევის და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირს ესაუბროთ „ბავშვური ენით“ ან მოეპყროთ მას ისე, როგორც ბავშვს. ისევე მიმართეთ, როგორც ნებისმიერ სხვა ზრდასრულს.
2. იმეტყველეთ გასაგები ენით, საქმეზე და დანიშნულებისამებრ შერჩეული სიტყვებით.
3. გაცივით ინფორმაცია მოკლე და მარტივი წინადადებებით.

4. ისაუბრეთ დინჯად, ნაწყვეტ-ნაწყვეტ.
5. მიმართეთ უშუალოდ მას. გახსოვდეთ, რომ ისიც, სხვების მსგავსად, ქმედუნარიანია და შეუძლია დოკუმენტებზე ხელის მოწერა.
6. საჭიროების შემთხვევაში თქვენი შეტყობინება ან წინადადება თანამოსაუბრეს გადაეცით წერილობით, მხარდამჭერ პირთან, მეგობართან ან ოჯახის წევრებთან ერთად განსახილველად.
7. ნუ უგულებელყოფთ მოქალაქეს თუ მას საუბარი უჭირს, რადგან მისი გაგება თქვენსავე ინტერესშია.
8. ნუ შეაწყვეტინებთ და შეუსწორებთ საუბარს. საუბარი დაიწყეთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც დარწმუნდებით, რომ მან თავისი სათქმელი უკვე დაასრულა.
9. ნუ მიმართავთ შეკითხვებით ან კომენტარებით თანმხლებ პირს (მაგ.: „აუცილებელია ნინომ მოგვიტანოს თავისი პირადობის მოწმობა.“). პატივი ეცით მომსახურების უშუალო მიმღებს და მიმართეთ მას - „ნინო, აუცილებელია მოგვიტანოთ და წარმოადგინოთ თქვენი პირადობის მოწმობა“.
10. ნუ მოგერიდებთ ჰკითხოთ ის, რაც ვერ გაიგეთ.

მუხლი 8. დასკვნითი დებულება

ეროვნული არქივის თანამშრომელი ვალდებულია მაქსიმალურად დაიცვას წინამდებარე სტანდარტები, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ხარისხიანი მომსახურების მიწოდება ყველასათვის თანაბრად.