



כללי הזהב

לשירות נגיש ורגיש

כנותני שירות, עלינו להקדיש תשומת לב מיוחדת לצרכיהם של תושבי העיר, ובהם בעלי מוגבלות פיזית, חושית או קוגניטיבית. עם מעט הבנה וטיפת התחשבות, נוכל להעניק להם שירות מיטבי ולהקל עליהם בחיי היומיום.

- 1 תור ההתחשבות -**
חשוב לזכור, אדם עם מוגבלות לא ממתין בתור.
- 2 קול המידע -**
אם אין מערכת כריזה או מסך מידע, היו אתם השופר להעברת העיקר.
- 3 ליווי אישי -**
עזרו לאדם עם מוגבלות לסדר את ענייניו במהירות ובנוחות.
- 4 איפה הכלב -**
אפשרו כניסת כלב נחייה המלווה אדם עם מוגבלות בדאייה.
- 5 מודיעין שלום -**
הציבו עמדת מידע נגישה ומותאמת ללקויי שמיעה.
- 6 קצר וקולע -**
מידע כתוב חשוב שיהיה תמציתי ומובן, באותיות קריאות ועל רקע לבן.
- 7 עם הפנים ללקוח -**
כשמדברים, יש להפנות את הפנים למקבל השירות, ולוודא שהוא שומע ומבין.
- 8 הלו, הלו -**
במסירת מידע בטלפון דברו לאט, ברור ובקול רם.
- 9 טובעים במסמכים -**
הציעו עזרה למי שמתקשה למלא מסמכים או להבין את הכתוב בהם.
- 10 כבוד האדם -**
דברו אל האדם עם המגבלה, ולא אל המלווה שלו.