

Slovenská národná certifikačná autorita

**Usmernenie pre vybavovanie klienta -
žiadateľa o kvalifikované dôveryhodné služby
so zdravotným postihnutím**

Dátum: 31.05.2023

Verzia: 1.1

Obsah

1. Zabezpečenie vybavovania klienta so zdravotným postihnutím.....	3
1.1. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami v mobilite - osoby s telesným postihnutím - klient na invalidnom vozíku (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby)	3
1.2. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami v orientácii - osoby so zrakovým postihnutím (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby).....	3
1.3. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami - osoby so sluchovým postihnutím (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby).....	4
1.4. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami viacnásobného - kombinovaného postihnutia (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby).....	4

1. Zabezpečenie vybavovania klienta so zdravotným postihnutím

Tento dokument popisuje postup Slovenskej národnej certifikačnej autority (ďalej aj „SNCA“) pri vybavovaní klientov so zdravotným postihnutím v priestoroch Registračnej autority na adrese Tower 115, Pribinova 25, 811 09 Bratislava.

Definícia zdravotného postihnutia podľa Dohovoru OSN (2006) :

„Osoby so zdravotným postihnutím zahrňujú osoby, ktoré majú dlhodobé fyzické, duševné, mentálne alebo zmyslové postihnutie, ktoré v interakcii s rôznymi prekážkami môže brániť ich plnému a účinnému zapojeniu sa do spoločnosti na rovnoprávnom základe s ostatnými.“

1.1. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami v mobilite - osoby s telesným postihnutím - klient na invalidnom vozíku (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby)

- Klient počas telefonického objednávanie termínu osobného stretnutia nahlási, že sa bude jednať o osobu so zdravotným postihnutím.
- Spôsob vstupu do budovy je prostredníctvom automaticky posuvných dverí na prízemí nákupnej pasáže.
- Po vstupe do priestorov nákupnej pasáže klient premiestni pred pracovisko SNCA a telefonicky nahlási príchod na predom určený termín a oznámi, že sa nachádza v priestoroch pasáže pred vchodom do priestorov SNCA.
- Otvorenie vstupu čakárne SNCA zabezpečuje pracovník SNCA (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby), ktorý následne odvedie klienta a umožní mu plynulý prechod do kancelárie s možnosťou vytvorenia dostatočného priestoru pre invalidný vozík. Klient musí mať komfortný a prehľadný prístup k informáciám pri komunikácii s vybavujúcim operátorom SNCA (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby).
- Po vybavení klienta odprevadí operátor SNCA klienta cez vstupné dvere z priestorov SNCA do nákupnej pasáže.

1.2. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami v orientácii - osoby so zrakovým postihnutím (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby)

- Klient počas telefonického objednávanie termínu osobného stretnutia nahlási, že sa bude jednať o osobu so zdravotným postihnutím.
- Spôsob vstupu do budovy je prostredníctvom automaticky posuvných dverí na prízemí nákupnej pasáže, so sprevádzajúcou osobou sa premiestnia pred pracovisko SNCA a telefonicky nahlási príchod na predom určený termín.
- Spôsob vstupu do budovy je prostredníctvom automaticky posuvných dverí na prízemí nákupnej pasáže, po telefonickom oznámení príchodu na predom určený termín prevedenie cez vstup zabezpečuje pracovník SNCA.
- Otvorenie vstupu čakárne SNCA zabezpečuje pracovník SNCA (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby), za asistencie sprevádzajúcej osoby klienta alebo pracovníka SNCA prevedenie cez vstup a odvedenie klienta do kancelárie. Operátor SNCA klienta usadí.
- Operátor klienta oboznámi s postupom činnosti týkajúcich sa vydávania kvalifikovaných certifikátov. Počas realizácie úkonov týkajúcich sa samotných operácií v registračnej autorite, klienta informuje o postupe vydávania certifikátu. Po vydaní

certifikátu ak je klient bez asistencie sprevádzajúcej osoby operátor zrozumiteľne vysvetlí klientovi, všetky potrebné dokumenty, ktoré musí klient vypodpisovať, vyžiada si od neho ústny súhlas a následne naviguje klienta k podpisu jednotlivých dokumentov.

- Po vybavení klienta odprevadí operátor SNCA klienta cez vstupné dvere z priestorov SNCA, ak je klient so sprevádzajúcou osobou.
- Po vybavení klienta odprevadí operátor SNCA klienta cez vstupné dvere z priestorov SNCA, až pred budovu ak je klient bez sprevádzajúcej osoby.

1.3. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami - osoby so sluchovým postihnutím (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby)

- Klient počas objednávanie termínu osobného stretnutia nahlási, že sa bude jednať o osobu so zdravotným postihnutím.
- Spôsob vstupu do budovy je prostredníctvom automaticky posuvných dverí na prízemí nákupnej pasáže.
- Po vstupe do priestorov nákupnej pasáže klient premiestni pred pracovisko SNCA a prostredníctvom SMS správy (pracovník SNCA pred príchodom bude očakávať SMS ohlásenie) nahlási príchod na predom určený termín a oznámi, že sa nachádza v priestoroch pasáže pred vchodom do priestorov SNCA.
- Otvorenie vstupu čakárne SNCA zabezpečuje pracovník SNCA (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby), za asistencie sprevádzajúcej osoby klienta alebo pracovníka SNCA prevedenie cez vstup a odvedenie klienta do kancelárie. Operátor SNCA klienta usadí.
- Operátor prostredníctvom asistencie sprevádzajúcej osoby klienta oboznámi s postupom činnosti týkajúcich sa vydávania kvalifikovaných certifikátov. Počas realizácie úkonov týkajúcich sa samotných operácií v registračnej autorite, klienta informuje o postupe vydávania certifikátu.
- V prípade, že klient nedokáže odčítať z pier a je bez asistencie sprevádzajúcej osoby, operátor SNCA predloží klientovi v papierovej podobe stručný návod činností pri vydávaní kvalifikovaných certifikátov. Klient má možnosť celý postup vydávania sledovať na monitore, ktorý sa nachádza na stole, kde je klient usadení počas vydávania certifikátu.
- Po vydaní certifikátu, ak je klient bez asistencie sprevádzajúcej osoby a klient dokáže odčítanie z pier, operátor zrozumiteľne vysvetlí klientovi, všetky potrebné postupy a potrebné dokumenty, ktoré musí klient vypodpisovať.
- Po vybavení klienta odprevadí operátor SNCA klienta cez vstupné dvere z priestorov SNCA do nákupnej pasáže.

1.4. Zabezpečenie vybavenia klienta s problémami viacnásobného - kombinovaného postihnutia (s/bez asistencie sprevádzajúcej osoby)

- Pri vybavovaní klienta postupujeme podľa usmernení v jednotlivých kapitolách podľa druhu zdravotného postihnutia, prípadne ich kombinácie.