

消除障礙：平機會個案的反思與總結

自我評估清單

以下清單可幫助你評估貴機構的殘疾共融程度。

✧ 政策與程序

- ☐ 在政策或做法方面，是否有適用於所有人的條件但可能對某類殘疾人士產生不利影響？
- ☐ 除了遵循行業指引外，上述政策是否有考慮反歧視法例？例如，為殘疾人士提供所需的便利，以平衡其特殊需要。
- ☐ 這些政策是否明確表明，機構在服務提供和工作場所中對歧視和騷擾採取零容忍的立場？
- ☐ 是否有針對不同需求人士的客戶服務程序？
- ☐ 員工是否了解這些客戶服務程序？
- ☐ 是否有系統確保內部政策及相關程序的有效執行？
- ☐ 是否確保為不同需要的客戶提供多元化的服務選擇？例如，為輪椅使用者提供不同的座位選擇。
- ☐ 是否提供多種渠道以便獲取服務，例如線上、電話或面對面協助？

✧ 暢通易達的規劃與維修保養

- ☐ 是否致力於為每個人提供暢通易達的環境？
- ☐ 處所是否方便進出和走動？
- ☐ 是否在項目的初期階段納入了通用設計原則？如果沒有，請制定行動計劃並撥出預算以便實施。
- ☐ 是否有保留通達情況記錄表，並定期進行檢查、維修和保養？

- ☐ 是否有指定的員工負責監督對暢通易達標準的遵守情況，並推動可能的改善措施？
- ☐ 暢通易達改善項目是否已納入機構的維修計劃？

如果機構目前有暢通易達改善項目：

- ☐ 是否優先考慮改建使用人數較多的設施？
- ☐ 是否已建立了明確的完工時間表？
- ☐ 在規劃過程中，是否有適當地諮詢殘疾人士？

✧ 數碼無障礙

- ☐ 機構的網站和手機應用程序是否採用無障礙設計？它們的無障礙程度如何？
- ☐ 是否定期進行網站和手機應用程式的無障礙程度審核？
- ☐ 是否收到過任何關於設計的投訴或客戶意見？如果有，有哪些關鍵重點可用來防止未來類似的投訴？

✧ 員工培訓

- ☐ 是否為所有員工提供全面的反歧視法例培訓，以及與殘疾人士溝通所需的技巧和態度？
- ☐ 就已制定的內部政策和服務客戶的相關規定，以及可用的通達服務和設施，員工是否對有充分的了解？
- ☐ 是否在會議或簡報會中鼓勵員工以積極態度服務殘疾人士，並提供必要的協助？
- ☐ 是否有系統確保所有員工參加簡報會或培訓，並且理解內部政策及服務客戶的相關規定？

✧ 通達無障礙的資訊

- ☐ 顧客是否能輕易在線上獲取有關通達服務和設施的資訊？
- ☐ 是否在線上提供清晰且多元的協助渠道？
- ☐ 是否在網站和手機應用程式上標示無障礙功能？

✧ 適當處理意見和投訴

- ☐ 是否提供多種渠道供客戶提交投訴或意見？
- ☐ 是否已制定清晰且公正的投訴處理程序？
- ☐ 是否有指定員工負責管理投訴？
- ☐ 是否在投訴處理過程中，定期向投訴人和被投訴人通知相關進展？
- ☐ 有否保存所有收到的投訴詳細記錄及所採取的解決方案？是否從中歸納出政策層面的關鍵重點，以防止將來類似投訴的發生？

✧ 其他

- ☐ 是否持續關注可促進殘疾共融的輔助科技發展？
- ☐ 有否在服務、設施或處所中利用輔助科技？