

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении БУ СО ВО «КЦСОН
Бабаевского района»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района» (далее по тексту - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района» (далее по тексту - Учреждение) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их обращении в Учреждение.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными нормативными актами, регламентирующими обеспечение условий доступности для инвалидов, детей-инвалидов, маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.3. Инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, детям-инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также обеспечение условий для беспрепятственного доступа в Учреждение.

1.4. Действие настоящей инструкции распространяется на сотрудников и получателей социальных услуг Учреждения.

1.5. Для реализации ситуационной помощи (при входе, выходе из здания, при передвижении внутри помещений, при оформлении документов и т.д.) каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам, детям-инвалидам, иным маломобильным гражданам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации (приложение).

1.6. Ответственные сотрудники за оказание помощи инвалидам, детям-инвалидам и маломобильным гражданам назначаются приказом директора

Учреждения.

1.7. Визуальная текстовая информацией о предоставлении услуг, располагается в Учреждении на информационных стендах и должна соответствовать оптимальному восприятию инвалидами и иными маломобильными гражданами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Информирование инвалидов, их законных представителей, лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления социальных услуг производится специалистами Учреждения:

-по телефонам:

8 (81743) 2-18-06 - услуги, предоставляемые отделением по работе с семьей и детьми;

8 (81743) 4-11-52 - услуги, предоставляемые отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;

8 (81743) 2-17-00 - услуги, предоставляемые отделением срочного социального обслуживания;

- в электронном виде - с помощью официального сайта Учреждения <https://kcsnababaevo.gov35.ru/>.

2.Термины и определения.

2.1. В Инструкции используются следующие термины:

- ответственный специалист - сотрудник Учреждения, на которого приказом директора Учреждения возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их обращении в Учреждение;

- инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

- маломобильные группы населения (далее по тексту - МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

К маломобильным группам населения для целей настоящей Инструкции отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

- ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам, иным МГН в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг;

- визуальные средства информации - носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, имеющих повышенные характеристики распознаваемости с учетом особенностей восприятия людьми с нарушением функций органов слуха.

- уровень комфортности - создание условий для минимальных затрат и усилий инвалидов, иных МГН на удовлетворение своих нужд, обеспечение

своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получение услуги, повышение качества обслуживания через его концентрацию в пространстве здания, создания дополнительных условий, помогающих инвалиду, иному МГН в получении необходимых услуг.

- ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

- путь движения - пешеходный путь, используемый инвалидом, иным МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).

- система средств информации (информационные средства) - совокупность носителей информации, обеспечивающих для инвалида, иного МГН своевременное ориентирование в пространстве, способствующих безопасности и удобству передвижения, а также информирующих о свойствах среды жизнедеятельности.

- тифлотехнические средства - средства, облегчающие инвалидам по зрению работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, брайлевская пишущая машинка).

- тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения.

- места обслуживания - части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг посетителю. Включают в себя рабочее место, место обслуживаемого посетителя, возможно, место ожидания.

3. Алгоритм оказания ситуационной помощи.

3.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов, иных МГН на территории, прилегающей к Учреждению, выделены места для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а так же инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

При поступлении звонка на контактный телефон Учреждения от инвалида, иного МГН, нуждающегося в оказании ситуационной помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него), сопровождению в здание, выясняется место парковки транспортного средства, обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в Учреждение к месту обслуживания.

При фиксации визуально перед входом в здание Учреждения инвалида, иного МГН, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на

такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в Учреждение к месту обслуживания.

Входная зона здания Учреждения оборудована пандусом и поручнями, входная группа имеет расширенный проход, что обеспечивает доступ в помещение Учреждения граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски.

Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в помещении, расположенном на первом этаже.

На первом этаже в Учреждении имеется санитарно-гигиеническая комната, оснащенная для инвалидов и других МГН.

При поступлении сигнала экстренного вызова помощи обеспечивается оказание инвалиду, иному МГН необходимой помощи.

На пути следования внутри здания Учреждения размещаются предупреждающие знаки.

При приеме граждан в Учреждении обеспечивается допуск:

- сурдопереводчика и (или) тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха;

- собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386-н.

3.2. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного МГН), лично обратившегося в Учреждение, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуги объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации (далее - методическое пособие), включая:

- 1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

- 2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в место обслуживания.

Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и

обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В месте оказания услуг необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в местах оказания услуг, расположенных на первом этаже здания.

Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до места оказания услуг;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в месте оказания услуг

3.3. Для оказания ситуационной помощи на личном приеме директора Учреждения, заместителя директора при необходимости присутствует ответственный специалист.

3.4. Лицом, осуществляющим прием (консультирование) обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, ответственному специалисту необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование) необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование) перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование) с документами, представленными гражданином, не

нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином не полного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование) полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи:

а) при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями:

а) в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

7. По завершении приема (консультирования, обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного МГН до выхода из здания Учреждения, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

5. Ответственность.

5.1. Ответственные специалисты Учреждения несут ответственность за неоказания или ненадлежащего оказания инвалиду или иным МГН ситуационной помощи, нарушения их прав и законных интересов, в том числе разглашения персональных данных и использования сотрудниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

5.2. Для обеспечения инвалидам, иным МГН доступа наравне с другими к объектам Учреждения сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида

нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

При оказании ситуационной помощи работники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов, иных МГН и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.