

**Порядок оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными
возможностями здоровья в случае применения кнопки вызова
персонала**

При обращении инвалида или лица, с ограниченными возможностями здоровья, с помощью кнопки вызова персонала, расположенной на входе в здание, ответственный сотрудник учреждения незамедлительно выходит к месту его нахождения.

Далее сотрудник предпринимает следующие действия:

- представляется (называет свою должность, ФИО);
- знакомится с инвалидом или иным маломобильным гражданином;
- уточняет цель посещения объекта, наличие необходимых для получения услуги документов;
- информирует о наличии доступного маршрута: от места нахождения инвалида или иного маломобильного гражданина до места оказания услуги (далее-маршрут);
- сопровождает к месту оказания услуги и обратно;
- при необходимости оказывает содействие инвалиду при посадке в транспортное средство и выходе из него;
- при невозможности, а также в случае отказа инвалида или маломобильного гражданина, преодолеть препятствия маршрута (с помощью или без помощи сотрудника учреждения), сотрудник учреждения в доступной для инвалида или иного МГН форме:
 - доводит до него информацию о порядке предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов и о совершении инвалидом или иным маломобильным гражданином других необходимых для получения услуги действий;
 - информирует о возможности предоставления услуги по месту жительства (на _____ дому).

ПОРЯДОК

допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок допуска собаки - проводника разработан в соответствии с требованиями ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».

1.2. Порядок устанавливает:

- требования к допуску в учреждение собаки – проводника;
- требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой – проводником;
- порядок действий сотрудников при посещении учреждения лица с собакой – проводником.

1.3. Порядок основывается на принципах нравственного и гуманного отношения к домашним животным и распространяется на всех владельцев собак – проводников.

2. Требования к допуску в учреждение собаки – проводника.

Допуск собаки – проводника в учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника и порядка его выдачи».

3. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой – проводником:

3.1. В учреждении рекомендуется предусмотреть для собаки – проводника место для отдыха/ожидания с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки – проводника должно быть защищённым от холода (сквозняков) и перегрева.

3.2. Рекомендуется по возможности обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды.

3.3. При необходимости организуется специальное место для выгула собаки – поводыря. Выгул собаки осуществляется вдали от тротуара, детских и спортивных площадок.

4. Порядок действия сотрудников при посещении учреждения лица с собакой – проводником.

4.1. В случае, если посетитель заранее сообщает о своём приходе, то необходимо уточнить:

- время посещения;
- необходимость получения услуги на объекте;
- наличие собаки – проводника;
- потребность в особых условиях ожидания собаки – проводника на время получения услуги.

4.2. В случае посещения получателя социальных услуг с собакой – проводником без предупреждения, сообщается ответственному лицу о приходе посетителя с собакой – проводником.

4.3. Ответственное лицо указывает место отдыха/ожидания для собаки – проводника, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.

4.4. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки – проводника и при необходимости оказывает содействие в передвижении на территории учреждения.

4.5. Во время выполнения собакой - проводником функций сопровождения запрещается посторонним лицам её угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина.

Общаться с собакой можно только с разрешения её хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.