

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Бабаевского района»  
(БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района»)

**ПРИКАЗ**

05.04.2021г.

№ 93

г. Бабаево

**Об утверждении Инструкции о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, при их обращении в БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района»**

В целях обеспечения условий доступности объектов и предоставляемых услуг БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района» для инвалидов и иных маломобильных граждан

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, при их обращении в БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района» (приложение).

2. Ответственными за оказание помощи инвалидам, детям-инвалидам, другим маломобильным гражданам назначить:

административное здание, корпус №1(г. Бабаево, ул. Интернациональная, д. 42) – документовед, в период его временного отсутствия – специалист по кадрам;

административное здание, корпус №2 (г. Бабаево, ул. Интернациональная, д. 42) – специалист по социальной работе ОССО, в должностные обязанности которого входит осуществление первичного приема граждан, в период временного отсутствия – специалист, его замещающий;

отделение по работе с семьей и детьми (г. Бабаево, ул. Карла Маркса, д. 41) – специалист по социальной работе ОРСиД;

стационарное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов (д. Малое Борисово, д. 40) – специалист по социальной работе СО, в период временного отсутствия – дежурная санитарка;

отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов - помещение, расположенные:

с. Борисово-Судское, ул. Заводская, д. 26 – специалист по социальной работе ОССО, в период временного отсутствия – специалист по социальной работе СО;

п. Пяжелка – специалист по социальной работе ОССО, в период временного отсутствия – специалист по социальной работе СО;

д. Тимошино - специалист по социальной работе ОССО.

3. Приказ от 26 марта 2018 года № 59 «Об утверждении инструкции о порядке действия сотрудников БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района» с целью оказания помощи гражданам с ограниченными возможностями здоровья» считать утратившим силу.

4. Документоведу И.В. Донцовой ознакомить с приказом сотрудников аппарата директора, заведующих отделениями, заведующим отделениями ознакомить с приказом сотрудников отделений.

5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора Т.Н. Трошкову.

Директор

О.Л. Кузнецова

**Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их обращении в БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их обращении в 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 1 декабря 2014 г. N 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 №527н от 30 июля 2015 г. «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 так же 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 информация 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) 2-20-63 – 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;

8 (81743) 2-17-36 – услуги, предоставляемые стационарным отделением для граждан пожилого возраста и инвалидов.

- в электронном виде – с помощью официального сайта Учреждения <https://kconbabaevo.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 также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов, установлен опознавательный знак «Парковка (парковочное место) и «Инвалид».

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 по системе видеонаблюдения либо 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 г. № 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 жестикация, 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.

5.3. 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.



Приложение 1 к Инструкции  
о порядке действий по  
оказанию помощи инвалидам и  
иным маломобильным гражданам,  
при их обращении в  
БУ СО ВО «КЦСОН Бабаевского района»

**Основные категории инвалидов, нуждающихся  
в ситуационной помощи**

Буквенное обозначение	Графическое изображение	Основные категории инвалидов		Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм	Ситуационная помощь
К		С нарушениями опорно-двигательного аппарата	передвигающиеся на креслах-колясках	Барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.	Разместить информацию на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.). Предоставить техническое средство для адаптации.
О-н			при поражениях нижних конечностей	Барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;	Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.). Предоставить техническое

О-в			при поражениях верхних конечностей	Барьерами различной степени выраженности могут быть препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др., написание текстов, подписание документов), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.	средство для адаптации. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.). Предоставить техническое средство для адаптации.
С-п		С нарушениями зрения	при полной потере (слепоте)	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), поручней на лестнице, пандусе, поручней и крючков для тростей; неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации, чтения и подписания документов и др.	Организовать сопровождение, помощь со стороны персонала
С-ч			при частичном нарушении	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие контрастной маркировки препятствий на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), отсутствие поручней на	Временно организовать сопровождение, помощь со стороны персонала



				лестнице, ступени разной геометрии	
Г-п		С нарушениями слуха	при полной потере (глухота)	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации и др. информационные барьеры.	Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика. Предоставить техническое средство для адаптации. Организовать помощь со стороны персонала
Г-ч			при частичном нарушении	Барьерами различной степени выраженности могут быть недостаточность зрительной информации, отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации, наличие помех для людей, пользующихся слуховыми аппаратами	Предоставить техническое средство для адаптации Организовать помощь со стороны персонала
У		С нарушениями умственного развития	(нарушения интеллекта)	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной информации, информации на простом языке на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной	Предоставить техническое средство для адаптации. Организовать сопровождение, помощь со стороны персонала

				инфраструктуры для получения информации и ориентации и др., отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие сопровождения персоналом	
--	--	--	--	--	--