

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЁН
Приказом директора АНО «ЦСОН
«Сызранский» № 04-06-57 от «26» июля 2019 г.

ПОРЯДОК

оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Сызранский»

1. Общие положения

1. Настоящий порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее – Порядок) определяет правила и порядок поведения работников при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан при посещении ими объектов автономной некоммерческой организации «Центр социального обслуживания населения «Сызранский» (далее – Организация).

2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 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», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНИП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3. В настоящем Порядке используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно:

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

ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему в получении всех услуг, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане – это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2. Требования к уровню подготовки персонала

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и маломобильным гражданам наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Организации; формах и порядке предоставления услуг (в Организации, на дому, в электронном виде и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Организации и наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан (в том числе маломобильных) в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях на объекте;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам на объектах Организации

3.1. Приказом по АНО «ЦСОН «Сызранский» назначаются работники, прошедшие обучение (инструктирование) по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

3.2. Инвалидам оказывается необходимая помощь при:

- входе в здание (выходе из здания);
- сопровождении до места (мест) оказания услуги (услуг);
- получении в доступной форме необходимой информации об оказываемых услугах;
- посещении санитарно-бытовых помещений.

3.3. Действия работника Организации при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- при получении сигнала от кнопки вызова на входе в Организацию, работник, ответственный за оказание ситуационной помощи, выходит и оказывает помощь инвалиду при входе в здание;

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином работник Организации должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, выяснить цель визита и необходимость сопровождения. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете работника, ответственного за оказание ситуационной помощи;

- при оказании услуги доступно разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её предоставления (указать нужный кабинет), при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

- по окончанию оказания услуги сопроводить инвалида до выхода из здания, при необходимости (по просьбе инвалида) вызвать такси.

3.5. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет оказания услуги, работник Организации должен соблюдать следующие правила:

- *инвалиду с нарушением слуха* предлагается следовать за собой, слова сопровождать доступными и понятными жестами, в кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- *инвалиду с нарушением зрения* необходимо предложить помочь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за работника учреждения рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- *инвалиду испытывающему трудности при передвижении* предлагается необходимая помощь, которая может, быть оказана при передвижении по зданию;

- *инвалиду с нарушениями интеллекта* предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь и предлагается занять место посетителя.

3.6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- при приёме в Организации обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха;

- при отсутствии сурдопереводчика и при согласии инвалида на помощь специалиста, гражданину предлагается выбрать способ её оказания (речевые или письменные сообщения);

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

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, работник Организации комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, работник Организации в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

3.7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при приёме в Организации обеспечивается допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение;

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если работник Организации перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Организации, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие:

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушаются порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе работник Организации полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь 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;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в

кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся рядом).

3.8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

– при 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.

По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Организации.

4. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам дистанционно

При невозможности инвалида или маломобильного гражданина обратиться лично в Организацию для получения услуги, то услуга предоставляется дистанционно, при этом гражданин может позвонить по телефону секретаря или обратиться через сеть Интернет на официальный сайт Организации.

При обращении по телефону:

- необходимо позвонить по телефону секретаря Организации и объяснить причину обращения;
- секретарь обязан зафиксировать в журнале фамилию, имя, отчество, домашний адрес и телефон обратившегося, дату обращения и переадресовать обращение заведующему отделением, ответственному за приём обращений на территории проживания гражданина;
- заведующий отделением при личном общении по телефону разъясняет гражданину порядок предоставления услуги, график предоставления услуги и её стоимость. После получения устного согласия гражданина на получение услуги, заведующий отделением направляет ему на электронную почту перечень необходимых документов для заключения письменного договора на оказание социальных услуг или лично выезжает к гражданину по указанному им адресу.

При обращении через сеть Интернет:

- необходимо выйти на страницу официального сайта Организации и в разделе «Обратная связь» оставить сообщение о желании получить необходимую социальную услугу, а также свои контактные данные (фамилия, имя, отчество, домашний адрес и контактный телефон);
- секретарь, увидев обращение гражданина, обязан зафиксировать в журнале фамилию, имя, отчество, домашний адрес и телефон обратившегося, дату обращения и переадресовать обращение заведующему отделением, ответственному за приём обращений на территории проживания гражданина;
- заведующий отделением при личном общении по телефону разъясняет гражданину порядок предоставления услуги, график предоставления услуги и её стоимость. После получения устного согласия гражданина на получение услуги, заведующий отделением направляет ему на электронную почту перечень необходимых документов для заключения письменного договора на оказание социальных услуг или лично выезжает к гражданину по указанному им адресу.