

Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»

ПРИКАЗ

от 29.12.2016 г.

№ 98

пгт. Никель

Об утверждении инструкции по предоставлению услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения при посещении ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»

В целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», конвенции о правах инвалидов от 13.12.2006 г., ратифицированной Федеральным законом от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и во исполнение приказа 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по предоставлению услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильными группами населения при посещении ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району», расположенного по адресам: п.г.т. Никель, ул. Сидоровича, д.15, г. Заполярный, ул. Бабикова, д.14 (приложение № 1).
2. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Л.Э.Савицкая

ИНСТРУКЦИЯ

по предоставлению услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильными группами населения при посещении ГОКУ «ЦСПН по Печенгскому району»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников Государственного областного казенного учреждения «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району» (далее – учреждение) при предоставлении услуг инвалидам, иным лицам из категории лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения.

1.2. **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. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – ЛОВЗ) – это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, т.е. нарушение зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха (неслышащие, слабослышащие), с нарушением речи, опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды, дети-инвалиды и лица не признанные в установленном порядке инвалидами, детьми-инвалидами, но имеющие временные или постоянные ограничения возможностей здоровья.

Ограничение возможностей здоровья – полная или частичная утрата человеком способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) трудиться.

Маломобильная группа населения (далее – МГН) – группа, состоящая из лиц с ограничением жизнедеятельности и испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, которая включает в себя следующие категории: инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста и т.п.

Работник учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГН, - работник учреждения, в должностной инструкции которого прописано возложение обязанностей по сопровождению данной категории лиц.

Работник, сопровождающий от учреждения инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГН – работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг учреждения для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь.

Доступная среда – это такая организация окружающего пространства, при котором любой человек, независимо от физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому выбранному маршруту этого пространства.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (п.4 ст.19), законом Мурманской области от 19.12.2014 № 1818-01-ЗМО «О социальном обслуживании граждан в Мурманской области» (ст.7), а также на основании методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ равных с другими лицами возможностей в реализации гражданских, экономических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, а именно:

1.4.1. условия для беспрепятственного доступа в учреждение,

1.4.2. возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения,

1.4.3. оказание помощи в сопровождении и передвижении по учреждению,

1.4.4. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ к услугам учреждения,

1.4.5. дублирование необходимой для инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ звуковой и зрительной информации,

1.4.6. допуск в учреждение собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты,

1.4.7. оказание работниками учреждения иной помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МНГ для получения ими услуг наравне с другими лицами.

1.5. Требования к уровню подготовки сопровождающего лица:

1.5.1. прохождение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ услуг учреждения, с оказанием при этом необходимой помощи,

1.5.2. знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, иными лицами из категории ЛОВЗ и МНГ наравне с другими гражданами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений,

1.5.3. знание перечня предоставляемых в учреждении услуг, их формах и порядке их предоставления,

1.5.4. информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности),

1.5.5. знание порядка эвакуации сотрудников и посетителей из учреждения в экстренных случаях и при возникновении чрезвычайных ситуаций.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ, подлежащие сопровождению ответственным лицом учреждения с оказанием иной помощи при получении услуг	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стендах.
Инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с	Высокие пороги, ступени. Неровное, скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути

поражением нижних конечностей (исп. трости, костыли, опоры)	движения.
Инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в использовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действий руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (тумбы, стойки, колонны и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

3. Сопровождение инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ в учреждении и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МНГ оказывается необходимая помощь при входе в здание, помещение (выходе из здания, помещения) сопровождающим лицом из специалистов клиентской службы.

3.2. В первоочередном порядке сопровождающим лицом уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или иной лицо из категории ЛОВЗ и МНГ, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам учреждения сопровождающее лицо должно:

3.3.1. Рассказать инвалиду или иному лицу из категории ЛОВЗ и МНГ об особенностях здания (пгт. Никель) и помещения (г. Заполярный):

количество этажей здания; наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположение санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; местоположение зала приема посетителей в здании (помещениях); в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.3.2. Познакомить инвалида или иного лица из категории ЛОВЗ и МНГ со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он может обратиться во всех случаях, вызывающих затруднения.

3.3.3. При оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (при необходимости выдать памятку с указанием графика оказания услуги и т.д.); указать местонахождение зала приема посетителей (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на пути по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.3.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

3.4.1. Оказывая свою помощь инвалиду с нарушением зрения, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите, не тащите его за собой. Если вы заметили, что

незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.4.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте заранее о препятствиях: ступенях, низких притолах и т.п. используйте фразы, характеризующие цвет (для слабовидящих), расстояние, окружающую обстановку.

3.4.3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3.4.4. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

3.4.5. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

3.4.6. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

3.4.7. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

3.4.8. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

3.5.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица, в частности, губ.

3.5.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, т.к. человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

3.5.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

3.5.4. говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

3.5.5. Если вас просят что-то повторить, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.5.6. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

3.5.7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

3.5.8. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших и многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

3.5.9. Часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.5.10. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

3.5.11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Порядок действий при оказании услуг инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МНГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения

4.1. Сопровождение инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МНГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения и оказания им необходимой помощи, возложено должностной инструкцией на специалистов клиентской службы.

4.2. При посещении учреждения инвалидом или лицом из категории ЛОВЗ и МНГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения, самостоятельного передвижения, посетитель из вышеперечисленных групп либо самостоятельно входит в вестибюль здания и сообщает сотруднику учреждения о цели визита, либо нажимает кнопку звонка, расположенную справа от входной двери. Специалист клиентской службы выходит к посетителю.

4.3. Специалист клиентской службы при получении вызова оказывает помощь в преодолении барьеров:

организует сопровождение инвалида до места оказания услуг, проводит консультирование, информирование, прием документов для предоставления услуги, сопровождает его до выхода из здания (помещений) учреждения, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке.

4.4. В случае необходимости специалист клиентской службы предлагает помощь в сопровождении инвалида и иного лица из категории ЛОВЗ до туалетной комнаты.