

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ «ДОБРЫНЯ»

ПРИКАЗ

от 14.11.2016

№ 27

О порядке действий по оказанию помощи инвалидам и маломобильным гражданам при их личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»

В целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора М.А. Стецко.

Директор



Т.В. Жмылева

**Инструкция**  
**о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»**

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» (далее – Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» (далее – МБУ «КЦСОН «Добрыня») при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в МБУ «КЦСОН «Добрыня».

2. В Инструкции используются следующие понятия:

ответственный специалист – сотрудник МБУ «КЦСОН «Добрыня», на которого приказом возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБУ «КЦСОН «Добрыня»;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в МБУ «КЦСОН «Добрыня»;

маломобильные граждане – граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в МБУ «КЦСОН «Добрыня», нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в МБУ «КЦСОН «Добрыня» инвалидов и иных маломобильных граждан на территории, прилегающей к зданию МБУ «КЦСОН «Добрыня», выделены места для бесплатной парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

При поступлении звонка на контактный телефон МБУ «КЦСОН «Добрыня» от инвалида, иного маломобильного гражданина, 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 МБУ «КЦСОН «Добрыня» (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации).

Входная зона здания МБУ «КЦСОН «Добрыня» оборудована пандусом и поручнями, обеспечен доступ в помещение МБУ «КЦСОН «Добрыня» граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан осуществляется на первом этаже. В холле размещены места для отдыха. Имеется санитарная комната.

При приеме граждан в МБУ «КЦСОН «Добрыня» обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в МБУ «КЦСОН «Добрыня», 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 услуг и 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, в кабинете приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием в кабинет. 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 кабинете необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до кабинета;

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

5. Ответственные специалисты, лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

6. Лицом, осуществляющим прием, консультирование, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, 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, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), 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, прием обращений граждан), 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 неполного 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: 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: 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 личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания МБУ «КЦСОН «Добрыня», оказывает помощь при посадке в транспортное средство.