

Министерство социальной политики Красноярского края
Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Каратузский»»
(КГБУ СО КЦСОН «Каратузский»)

ПРИКАЗ

«13» января 2023 года

с. Каратузское

№ 16Б

О назначении ответственного
за сопровождение инвалидов и людей с ОВЗ,
обеспечение доступа инвалидов к услугам и объектам

В рамках реализации программы «Доступная среда на 2022-2030 гг.», в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», с целью сопровождения инвалидов и маломобильных граждан в учреждении,

ПРИКАЗЫВАЮ:

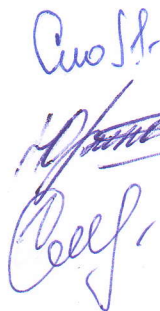
1. Утвердить инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (Приложение к настоящему приказу).
2. Назначить специалиста по социальной работе Глухота О.В. помощником и сопровождающим для инвалидов и людей с ОВЗ в здании по адресу: с.Каратузское, ул.Куйбышева,30.
3. Назначить специалиста по социальной работе Юрину Т.Ю. помощником и сопровождающим для инвалидов и людей с ОВЗ в здании по адресу: с.Каратузское, ул.Колхозная, 95.
3. Актуализировать паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры по адресу: с. Каратузское, ул. Колхозная, 95, с. Каратузское, ул. Куйбышева,30. Ответственные: Скоморохова О.В. заместитель директора (при необходимости)
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



О.И. Крючкова

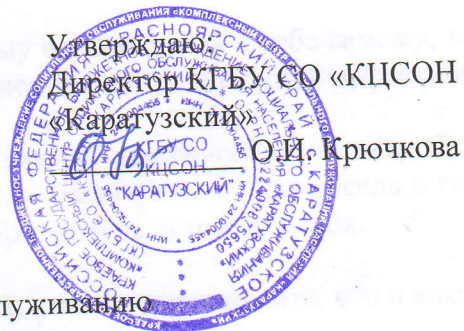
С приказом ознакомлены:



О.В. Скоморохова

Т.М. Юрина

О.В. Глухота



Инструкция по обслуживанию
инвалидов и других
маломобильных граждан при посещении учреждения (организации)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).
- 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". Маломобильные граждане (МГ) — 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.).
- 1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12. декабря 2014 года 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».
- 1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.
- 1.5. Требования к уровню подготовки персонала:
- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;
 - б) основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
 - в) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);
 - г) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
 - д) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
 - е) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку:
при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость :относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте —и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других:

когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи:

если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение доступности услуг:

всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской:

инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость:

когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы:

когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека:

чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите ему рукой или хлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ (ОРГАНИЗАЦИИ) И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

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

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить 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.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

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

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- 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.

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

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

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

- 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 нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

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, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

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

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

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху).
- 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.
- 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.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 года № 419-ФЗ «Об внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов.

1.4. Инструкция разработана с целью обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых она применяется, оказания помощи инвалидам, и может быть использована при инструктировании работников управляющей службы предприятия, предоставляющих услуги инвалидам, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:
а) знание понятия «инвалидность», основные требования доступности объектов и услуг для инвалидов;
б) знание основных видов архитектурных, документальных и ситуационных барьеров, препятствующих получению инвалидами информации и услуг, а также основных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
в) осведомленность о перечне предоставляемых услуг и организации, формах и порядке предоставления услуг;
г) информированность о специальном (специализированном) оборудовании и методах обслуживания инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (органа государственной власти);
д) ознакомление с порядком обращения граждан из объекта, в том числе с учетом особенностей, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
е) знание действующих правил взаимодействия с сотрудниками учреждения или предоставления услуг инвалиду.

2. ОБЩЕСТВЕННАЯ ЭТИКА

2.1. К основным этикетным правилам относятся:
а) при встрече обращаться к инвалиду уважительно, избегая экстравагантных похвал и извинений; б) при общении с инвалидом пользоваться услугами переводчика, если это необходимо; в) не использовать жесты, которые могут быть восприняты как оскорбительные.