

**Инструкция**  
**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении здания и помещений краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Тасеевский»**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция разработана 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001.

1.2. Инструкция предназначена для работников краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Тасеевский» (далее – Центр), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Центре (далее - ответственные специалисты).

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

1.4. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

**Код «К»** - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

**Код «О»** - инвалид ограничен в самообслуживании, имеет нарушения опорно-двигательного аппарата (не действует руками, использует трости, костыли, опоры и т.п.)

**Код «С»** - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

**Код «Г»** - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика) или слабослышащий.

**Код «У»** - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

1.5. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам, которые должны учитывать ответственные специалисты, сопровождая указанных лиц.

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках <b>Код «К»</b>	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Узкие коридоры. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) Инвалиды с поражением верхних конечностей <b>Код «О»</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.  Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды <b>Код «С»</b>	Преграды на пути движения (тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие <b>Код «Г»</b>	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.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития <b>Код «У»</b>		Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

## **2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Центра инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств Центра выделено место для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактным телефоном отделения срочного социального обслуживания Центра.

2.2. Приказом Центра назначаются работники Центра, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Центра ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.4. Действия сотрудника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.4.1. слышит звонок, выходит на улицу;

2.4.2. открывает входные двери;

2.4.3 оказывает помощь при входе в здание Центра;

2.4.5. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Центра;

2.5. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.5.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

2.5.2. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

2.5.3. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в

кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами, можно использовать переписку на бумажном носителе. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь 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 специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. 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;
- в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже учебных корпусов Центра. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

2.6. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления социальной услуги, выдачу ТСР и т.п. инвалиду самостоятельно либо поручив это уполномоченному сотруднику Центра. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

2.7. В случае необходимости повторного взаимодействия ответственное лицо или уполномоченный сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

2.8. В случае необходимости ответственное лицо или уполномоченный сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

2.9. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- а) 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;
- б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
- в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) 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.

#### 2.10. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

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

б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается 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) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии 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) 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 в кабинете);

#### 2.8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) 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.

2.9. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

### **3. Правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными категориями граждан**

3.1. Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми должны пользоваться ответственные специалисты и уполномоченные сотрудники Центра в зависимости от конкретной ситуации:

*Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

*Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

*Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

*Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

*Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

*Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.