

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Белозерской районной
организации общероссийской
общественной организации «Всероссийское
общество инвалидов»



В.П. Трухина
2017г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

С.И. Неронова



2017г.

**Порядок
обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям,
оставшимся без попечения родителей» для всех категорий инвалидов,
в том числе детей-инвалидов и других маломобильных граждан**

Место предоставление услуг – помещения Центра, находящиеся в 2х
этажном здании, по адресу: г. Белозерск, ул. Белозёр, д. 17а.

Настоящий порядок обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее Центр) для инвалидов, в том числе детей инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее Порядок) разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Данный порядок разработан с целью обеспечения всем гражданам - получателям услуг в Центре, в том числе инвалидам, детям-инвалидам и иным маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых услуг, предоставляемых Центром без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам, в том числе детям инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать место предоставление Услуг полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта. Доступность Услуг, предоставляемых Центром для людей с ограниченными физическими возможностями, достигается с помощью разумного приспособления, сопровождения. Обязанности по оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им в получении Услуг, наравне с другими лицами,

включая сопровождение, возложены приказом на специалистов по социальной работе и вахтеров, находящихся на 1 этаже Центра (далее Сотрудники, ответственные за сопровождение).

Сотрудники Центра обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности Услуг для инвалидов, в том числе детей инвалидов в Центре и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами Услуг в Центре, в рамках своей профессиональной компетенции.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. Приказом директора назначаются работники Центра, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
2. 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.
3. Действия сотрудника поста охраны в Центре (вахтера) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
 - 3.1. по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;
 - 3.2. оказывает помощь при входе в здание Центра;
 - 3.3. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Центра;
 - 3.4. в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала о посещении Центра инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
 - 3.5. до прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны (вахтер) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

3.6. оказывает помощь при выходе из здания Центра.

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

4.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

4.2. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- 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;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже Центра. При сопровождении 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.

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.

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).

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;

б) По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

Иные способы обеспечения доступности Услуг для инвалидов и маломобильных граждан

Если по причине отсутствия доступности места предоставления Услуг гражданин не может обратиться в Центр лично, Услуги могут быть предоставлены следующим образом:

- доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;
- дистанционно, в том числе консультации по вопросам, относящимся к деятельности Центра через официальный сайт Центра;
- по телефону, информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг осуществляется Сотрудниками по телефонам: 8 (81756) 2-32-64; 2-22-42;
- на дому.