



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГКУ СО «Волжский
центр социального
обслуживания населения»

О.Н. Денисова

«01» октября 2016 г.

Инструкция

(порядок действий) для сотрудников

ГКУ СО «Волжский центр социального обслуживания населения» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и иным маломобильными группам населения (МГН).

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.95 № 181 ФЗ (в редакции от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ), Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказа Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016 г. № 1324 «О реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «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» с целью обеспечения беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями здоровья для получения социальных услуг.

1.2. Инструкция включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

1.3. Настоящая Инструкция регламентирует последовательность действий сотрудников ГКУ СО «Волжский центр социального обслуживания населения» и способы оказания социальных услуг отдельным категориям маломобильных граждан при обращении их непосредственно в Учреждение и при устном обращении с учетом их индивидуальных возможностей.

2. Термины и определения

2.1. Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (МНГ) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления социальных услуг и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Адаптация: Приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений) и условий предоставления социальных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. Комфортность: Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении посещения, а также удобство пользования услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. Ограничение жизнедеятельности: Полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.9. Переводчик жестового языка (сурдопереводчик): Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.10. Сопровождающее лицо: Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.11. Система средств информации (информационные средства) для МГН: Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. Тактильные средства информации: Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Цели и задачи

3.1. Основной целью и задачами являются:

- обеспечение свободного доступа маломобильных групп населения к получению социальных услуг,
- оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению социальных услуг,
- внесение дополнений в деятельность специалистов Учреждения, направленных на качественное предоставление социальных услуг маломобильным инвалидам.

4. Информационное сопровождение

4.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении социальных услуг располагается на информационных стендах Учреждения и соответствует оптимальному восприятию этой информации.

4.2. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления социальных услуг осуществляется по номеру телефона 8(8443) 31-56-61; 31-24-72 или в электронном виде с помощью официального сайта на Портале Губернатора Волгоградской области: <http://442fz.volganet.ru/025177/> ГКУ СО «Волжский центр социального обслуживания населения»; сайт Учреждения: <https://volkcsot.nethouse.ru/>.

5. Порядок действий сотрудников при приёме маломобильных групп населения.

5.1. Порядок действий ответственных сотрудников при обращении инвалидов:

5.1.1. Инвалид, МГН при обращении в Учреждение вызывает сотрудника Учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. До оборудования кнопки вызова, вызов Сотрудника осуществляется по номеру телефона, указанному при входе в здание.

5.1.2. Сотрудник при получении вызова, незамедлительно выходит к месту нахождения инвалида или иному маломобильному гражданину. Далее специалист представляется (называет свою должность, ФИО), уточняет цель посещения. В случае невозможности или отказа инвалида или МГН пройти на объект (с помощью или без помощи сотрудника Учреждения) специалист в доступной форме доводит информацию о порядке предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов и действий; дает контактные телефоны, по которым может обратиться за

помощью и консультацией. Информировует и о возможности предоставления социальных услуг на дому.

5.1.3. В случае необходимости посещения «Зоны целевого назначения» специалист организует доступ инвалида в здание, сопровождает его при перемещении по зданию и помогает в преодолении барьеров, оказывает, при необходимости, помощь при снятии (одевании) верхней одежды, оказывает необходимую помощь для получения информации, оформления документов, получения социальных услуг. Все вопросы инвалида, по возможности, нужно решать при однократном взаимодействии.

5.1.4. По окончании приема сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалиду, сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости – до стоянки автотранспорта или остановки общественного транспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке-высадке.

5.2. При поступлении вызова с кнопки вызова персонала, расположенной в санитарно-гигиеническом помещении, ответственный специалист:

- проходит незамедлительно в санитарно-гигиеническую комнату;
- оценивает обстановку и выявляет вид необходимой помощи;
- оказывает помощь.

5.3. Ответственный специалист обеспечивает возможность:

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения – допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её социальное обучение;
- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха - допуск сурдопереводчика.

Сопровождение инвалидов с разными видами нарушения на прием к специалисту.

При приеме инвалидов с нарушениями опорно-двигательной системы:

В целях создания условий для беспрепятственного въезда в здание Учреждения и перемещения внутри здания, организации обслуживания маломобильных инвалидов, сотрудник - ответственный за сопровождение инвалида (МГН) контролирует весь процесс посещения инвалидом-опорником Учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова или телефонного звонка до оставления инвалидом здания.

Сотрудником обеспечивается беспрепятственный проезд инвалида по коридору до «Зоны целевого назначения», где осуществляется консультирование, прием документов от инвалида, оказание социальных услуг.

После получения социальных услуг инвалидом с заболеванием опорно-двигательной системой обеспечивается его сопровождение до выхода из

здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием социального такси.

В случае предварительного уведомления инвалида - колясочника о намерении посетить Учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выездом на дом.

При приеме посетителей с проблемами слуха:

При приеме слабослышащих инвалидов специалисты Учреждения, учитывая их индивидуальные особенности, при оказании социальных услуг проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до посетителя используют бумагу и пишущие принадлежности. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть.

Если посетитель с полной потерей слуха, предлагают ему воспользоваться услугами сурдопереводчика.

При приеме посетителей с проблемами зрения:

При посещении Учреждения инвалидами по зрению сотрудник – ответственный за оказание помощи МГН, оказывает помощь по беспрепятственному передвижению от кнопки вызова или от входа в здание до кабинета («Зоны целевого назначения»), предупреждая посетителя о наличии порогов, ступеней, поворотов и других препятствий. 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.

Специалист, осуществляющий прием инвалида по зрению, оказывает ему помощь в заполнении документов, снятии копий.

После посещения Учреждения инвалидом по зрению обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, а в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием социального такси.

6. Порядок действий при устном обращении маломобильных групп населения.

В случае обращения маломобильного инвалида по телефону, электронной почте или через сайт Учреждения об оказании ему социальных услуг, директор Учреждения (заместители директора), выяснив все обстоятельства, направляют соответствующих специалистов отделений для оказания социальных услуг на дому.

Все сотрудники Учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

Общие правила этикета общения с инвалидами

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

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.

3. Называйте себя и других: когда 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.

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

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.

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.

7. Расположение для беседы: когда 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.

8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте 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.