

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Правительство Свердловской области
государственное автономное учреждение социального обслуживания
населения Свердловской области «Комплексный центр социального
обслуживания населения Артемовского района»

ПРИКАЗ

« 08 » ноября 2016 г.

№ 289

г. Артемовский

Об утверждении политики и порядка

В целях реализации Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Минтруда России №527н от 30 июля 2015 г. «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»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГАУ КЦСОН Артемовского района» (приложение №1).
2. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов предоставляемых услуг в ГАУ «КЦСОН Артемовского района» (приложение № 2).
3. Руководителям структурных подразделений руководствоваться настоящей Политикой и Порядком
4. Контроль исполнения данного приказа возложить на заместителя директора Угланова М.А.

Директор

С.А. Халямин

ПОЛИТИКА
обеспечения условий доступности для инвалидов и других
маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг,
а также оказания им при этом необходимой помощи
в ГАУ «КЦСОН Артемовского района»

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений ГАУ «КЦСОН Артемовского района» (далее - Центр) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Центра (далее - Сотрудники).

1.2. Политика разработана в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «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» (далее – Порядок).

1.3. Цель Политики Центра – обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Центре, в том числе инвалидам и иным МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Центром без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Центра.

Задачи Политики Центра:

- а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Центра;
- б) закрепление и разъяснение Сотрудникам и контрагентам Центра основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Центру и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
- в) формирование у Сотрудников и контрагентов единообразного понимания Политики Центра о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- г) закрепление обязанностей Сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного сознания Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Центре, включают:

- а) определение должностных лиц Центра, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;
- в) создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;
- г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;
- д) обеспечение проектирования, строительства и приемки с 01 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Центра, в которых осуществляется предоставление услуг, а также обеспечение закупки с 01 июля 2016 года транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521;
- е) заключение дополнительных соглашений с арендодателем по включению в проекты договоров аренды объекта (зданий и помещений, занимаемых Центром) положений о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта;
- ж) отражение на официальном сайте Центра информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Центра и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Политике понятия и определения.

2.1. 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 (статья 1 Федерального закона);

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

3. Основные принципы деятельности Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

3.1. Деятельность Центра, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Центре осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие.

4.1. Все Сотрудники Центра должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящей Политики распространяются на контрагентов и Сотрудников Центра, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Управление деятельностью Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора Центра, заместителя директора, руководителей структурных подразделений и Сотрудников Центра.

5.1. Директор Центра определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за ее реализацией, а также оценкой результатов реализации Политики в Центре.

5.2. Заместитель директора Центра отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляет контроль за реализацией Политики в Центре.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляют контроль за ее реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Центра осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Политики Центра доводятся до сведения всех Сотрудников Центра и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

6. Условия доступности объектов Центра в соответствии с установленными требованиями.

- 6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- 6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Центра, с использованием ими технических средств реабилитации;
- 6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников Центра, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения;
- 6.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- 6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- 6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку.

7. Условия доступности услуг Центра в соответствии с установленными требованиями.

- 7.1. Оказание Сотрудниками Центра инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;
- 7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- 7.3. Оказание Сотрудниками Центра, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

8. Дополнительные условия доступности услуг в Центре:

- 8.1. Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Центра территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- 8.2. Содействие со стороны Центра в прохождении медико-социальной экспертизы;
- 8.3. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;
- 8.4. Включение условий доступности предоставляемых социальных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, в индивидуальную программу предоставления социальных услуг;
- 8.5. Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Центра, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Центром.

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.

9.1. Директор Центра, его заместитель, и Сотрудники Центра независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия (бездействие) нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Центра относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Внесение изменений.

При выявлении недостаточно эффективных положений Политики, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, директор Центра обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Политики.

ПОРЯДОК
обеспечения условий доступности для инвалидов
предоставляемых услуг в ГАУ «КЦСОН Артемовского района»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (помещения, здания и иные сооружения) (далее - объекты), используемых ГАУ «КЦСОН Артемовского района» для предоставления государственных социальных услуг.

1.2. Настоящий порядок разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 г.
- Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
 - Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2015 г. № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»;
 - Приказ Минтруда России №527н от 30 июля 2015 г. «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».

1.3. При подготовке настоящего Порядка учитывались следующие рекомендации: Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие»

Методическое пособие «Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения» Методическое пособие для руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения Свердловской области. Авт.-сост. Т.Н.Шеломанова, Л.В.Корякова. - Екатеринбург - Санкт-Петербург: МРЦ «Доступный мир», 2015,- 60 с.

1.4. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения инвалидам комфортных условий предоставления государственных услуг в учреждении ГАУ «КЦСОН Артемовского района», а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении социальных услуг инвалиду.

1.5. Организация помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению социальной услуги, возлагается на заведующего отделением профилактики и социального сопровождения.

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. Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении государственных 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.

2.4. Адаптация объекта - Приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.5. Комфортные условия - Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при получении государственных услуг при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.6. Ограничение жизнедеятельности - Полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.7. Переводчик жестового языка (сурдопереводчик) - Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухих и людей с дефектами слуха.

2.8. Сопровождающее лицо - физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.9. Путь движения - Пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

2.10. Тифлотехнические средства - Средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

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

3. Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений учреждения по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Буквенный код инвалиду устанавливается в Главных бюро медико-социальной экспертизы в субъектах Российской Федерации (ФГКУ МСЭ) и заносится в справку инвалида.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с классификациями и критериями, утвержденными приказом Минтруда РФ от 29 сентября 2014 г. № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы». Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу». В зависимости от формы инвалидности гражданин сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование категории МГН	Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм
	К	Передвигающиеся на кресло-коляске	Пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, отсутствие места для кресла-коляски в санитарной комнате, узкие дверные проемы, узкие коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры.
	О-н	поражение нижних конечностей	Пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры.
	О-в	поражение верхних конечностей	Препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте для осуществления действий руками.
	С-п	полное нарушение зрения	Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации.
	С-ч	частичное нарушение зрения	
	Г-п	полное нарушение слуха - глухота	Отсутствие зрительной информации на объекте, отсутствие понятной навигации, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.
	Г-ч	частичное нарушение слуха	Отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.
	У	нарушения умственного развития	Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Перемещение инвалидов с остановки общественного транспорта осуществляется с южной стороны здания по обочине дорожного пути. Пути перемещения представлены на Схеме 1.

На стоянке автотранспортных средств выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Парковка обозначена специальным знаком.

Сторож-вахтер отслеживает подъезжающий транспорт. В случае если автомобиль занимает парковочное место для инвалидов, сторож-вахтер выходит на парковку и спрашивает водителя автомобиля, нуждается ли он или пассажир в какой-либо помощи.

Если в автомобиле инвалид по слуху, то сторож-вахтер провожает инвалида в здание и приглашает специалиста, прошедшего обучение по направлению «Организация коммуникаций».

Если в автомобиле находится инвалид по зрению, то сторож-вахтер выясняет суть вопроса, интересующего инвалида, и провожает его к специалисту, компетентному в этом вопросе.

Если в автомобиле находится инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата, сторож-вахтер предлагает воспользоваться техническими средствами реабилитации (ТСР), облегчающими передвижение. В случае согласия, приглашает специалиста по социальной работе ОССО и передает ему информацию о необходимости предоставления ТСР.

Если в разговоре выясняется, что в автомобиле нет инвалида, то сторож-вахтер просит припарковать автомобиль на другое парковочное место.

4.2. Беспрепятственный проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями.

Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в учреждение вызывает сторожа-вахтера с помощью кнопки вызова, расположенной при входе в здание. Сторож-вахтер при получении вызова организует сопровождение инвалида, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья), выясняет суть вопроса, интересующего инвалида, и сообщает об обращении инвалида специалисту, компетентному в этом вопросе (далее – Специалист). Если инвалид не сообщает суть вопроса, необходимо предложить ему ознакомиться с информацией на информационном стенде и в информационном киоске для того, чтобы инвалид мог самостоятельно определиться, в помощи какого специалиста он нуждается.

4.3. Специалист после выяснения причины обращения организует необходимые мероприятия: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги, выдачу ТСР и т.п. инвалиду. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Специалист предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

4.5. По окончании приема Специалист (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а сторож-вахтер при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке.

4.6. В случае необходимости Специалист предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха Специалист приглашает специалиста ОПСС, владеющего навыками сурдоперевода (далее Сурдопереводчик).

4.8. Перемещение инвалидов внутри здания в зоны предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 2.

4.9. Специально выделенное место ожидания личного приема и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1. Организационные мероприятия:

а) в учреждении назначается сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания;

б) на здании установлена кнопка вызова сотрудников;

5.1.2. При нахождении инвалида с кодом «К» на объекте ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) при раздевании и одевании;

г) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

5.1.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодом «К».

5.1.3.1 Сторож-вахтер:

а) видит посетителя с ограничением передвижения (на кресле-коляске), выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения;

г) при желании инвалида ознакомиться с информацией на информационном стенде предлагает помощь в прочтении информации; при желании инвалида ознакомиться с информацией в информационном киоске – включает версию для инвалидов с кодом «К» и дает возможность самостоятельно ознакомиться с информацией, при необходимости оказывает помощь;

д) сообщает Специалисту о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения;

е) оказывает помощь посетителю при выходе из здания Центра;

5.1.3.2 Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по объекту;

5.1.3.3 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают по объекту.

5.1.3.4 Водители:

при оказании услуги помогают инвалиду на кресле-коляске при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута.

5.2 Ситуационная помощь инвалиду с кодами «С-п» и «С-ч»

5.2.1. Организационные мероприятия:

а) в учреждении имеются тактильные средства информации: схема эвакуационных выходов, таблички – указатели кабинетов на первом этаже;

б) в учреждении назначается ответственный сотрудник – сторож-вахтер, который вслух прочитывает всю информацию, размещенную на информационных стендах и в информационном киоске;

5.2.2. При нахождении инвалида с кодами «С-п» и «С-ч» на территории объекта ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания Центра;

б) при перемещении внутри здания Центра;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) при смене гардероба – при раздевании и одевании;

д) при необходимости оказания санитарно-гигиенических услуг (помощь при посещении туалета).

5.2.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалиду с кодами «С-п» и «С-ч».

5.2.3.1. Сторож-вахтер:

а) видит посетителя с нарушением зрения (белая трость, собака-проводник);

б) встречает инвалида на улице (на территории объекта); представляется, предлагает взять себя за руку выше локтя и сопровождает к зданию. Необходимо идти на шаг

впереди инвалида и проговаривать вслух маршрут движения и возникающие препятствия.

в) открывает входные двери;

г) помогает войти в здание;

д) при желании инвалида ознакомиться с информацией на информационном стенде читает вслух информацию, четко проговаривая каждое слово; при желании инвалида с кодом «С-ч» ознакомиться с информацией в информационном стенде – включает версию для слабовидящих, при необходимости зачитывает информацию вслух;

е) провожает до места ожидания Специалиста; приглашает Специалиста; представляет Специалиста (называет имя-отчество и должность Специалиста);

ж) оказывает помощь при выходе из здания;

з) при наличии у инвалида собаки-проводника и при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение – допускает собаку до места ожидания Специалиста.

5.2.3.2. Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) оказывают помощь при ориентации на объекте, подъеме и спуске с лестницы (см. п. 5.2.3.1 б);

б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию.

5.2.3.3 Сотрудники социально-реабилитационного отделения:

а) сопровождают до нужного кабинета, придерживая под локоть, оказывают помощь при ориентации в помещении, подъеме и спуске с лестницы (см. п. 5.2.3.1 б);

б) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;

в) в столовой – выдают на стол столовую посуду и подают блюда;

г) при необходимости оказывают помощь при принятии гигиенических процедур, посещении туалета;

д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию;

5.2.3.4. Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета, оказывают помощь при ориентации на объекте, подъеме и спуске с лестницы (см. п. 5.2.3.1 б);

б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию;

5.2.3.5 Водители:

а) при оказании услуги помогают инвалиду при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута;

5.3 Ситуационная помощь инвалиду с кодами «О-н» и «О-в»

5.3.1. Организационные мероприятия:

а) для облегчения входа и выхода из кабинетов объекта сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;

б) помещение туалета оснащено специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнем, крючками для одежды, кнопкой вызова персонала.

5.3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи

5.3.2.1. Сторож-вахтер:

а) видит посетителя с ограничением в самообслуживании, встречает на улице (при входе в здание);

б) открывает входные двери;

в) помогает войти в здание;

г) при желании инвалида с кодом «О-н» ознакомиться с информацией на информационном стенде предлагает помощь в прочтении информации; при желании инвалида с кодом «О-н» ознакомиться с информацией в информационном стенде предлагает помощь в пользовании киоском. При желании инвалида с кодом «О-в» ознакомиться с информацией на информационном стенде предлагает помощь в прочтении информации; при желании инвалида с кодом «О-в» ознакомиться с

информацией в информационном киоске объясняет суть навигации, находит нужную информацию, предлагает помощь в прочтении информации;

г) приглашает Специалиста для оказания помощи/услуги;

д) оказывает помощь при выходе из здания.

5.3.2.2. Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) сопровождают инвалида до нужного кабинета;

б) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

5.3.2.3. Сотрудники социально-реабилитационного отделения:

а) помогают при смене гардероба – одевании и раздевании;

б) сопровождают до нужного кабинета;

в) в столовой – выдают столовую посуду и подают блюда;

г) помогают причесаться, а также при всех действиях, выполняемых руками;

д) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.3.2.4 Сотрудники отделений социального обслуживания на дому:

а) сопровождают до нужного кабинета;

б) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5.3.2.5 Водители:

а) при оказании услуг помогают инвалиду с нарушением опорно-двигательного аппарата при посадке в автомобиль перед началом поездки и выходе из автомобиля после окончания маршрута

5.4 Ситуационная помощь инвалиду с кодами «Г-п» и «Г-ч»

5.4.1 Инвалид с кодами «Г-п» или «Г-ч» при формальном общении могут нуждаться в услугах сурдопереводчика.

5.4.2 При плановом посещении Центра инвалиду с кодами «Г-п» или «Г-ч» необходимо заранее оповестить сурдопереводчика или пригласить инвалида вместе с сопровождающим лицом.

5.4.3 Во время пребывания инвалида в Центре Сурдопереводчик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о деятельности Центра, участвует в процессе оказания услуг, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5 При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Центра, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

5.5. Действия персонала при оказании ситуационной помощи

5.5.1. Сторож-вахтер:

а) видит посетителя с ограничением слуха, встречает на объекте;

б) жестом предлагает присесть в месте ожидания Специалиста;

в) приглашает Специалиста для оказания помощи;

5.5.2. Сурдопереводчик:

а) предлагает ознакомиться с информацией на информационном стенде и в информационном киоске;

б) выясняет суть вопроса, с которым обратился инвалид;

в) провожает к Специалисту;

г) осуществляет перевод жестового языка при общении инвалида со специалистом.

5.5.3. Сотрудники отделения срочного социального обслуживания:

а) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

5.5.4. Сотрудники социально-реабилитационного отделения:

5.5 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У»

5.5.1 Организационные мероприятия:

а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;

- б) в учреждении назначается ответственное лицо за сопровождение инвалидов с кодом «У» по объекту, в том числе за разъяснение информации об учреждении в доступной и понятной форме;
- в) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.



СХЕМА 1

ул. Тимирязева

ул. Полярников

ул. Победы

ул. Энгельса

Крылова

пер. Крыленко

Ост. Акулова

КЦСОН
Артемовского
района

ул. Победы

Пригородная ул.

ул. Энгельса

одный пер.

Сигнал