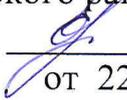


УТВЕРЖДЕНА
Зам.директора
МКУ Ордынского района «КЦСОН»
 Е.В.Стрижак
от 22.06.2016г. №26

Инструкция
о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКУ Ордынского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» или его структурные подразделения

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурные подразделения (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников МКУ Ордынского района «КЦСОН» (далее – Учреждение) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

ответственный специалист – сотрудник учреждения, на которого приказом МКУ Ордынского района «КЦСОН» возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурные подразделения;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурные подразделения;

маломобильные граждане – граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурные подразделения, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. При визуальной фиксации перед входом в здание МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурное подразделение инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина к месту организации приема граждан, получения консультации.

Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется на первом этаже.

При приеме граждан в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурные подразделения обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха,

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в МКУ Ордынского района «КЦСОН» или его структурное подразделение, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в кабинете, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в кабинет. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В кабинете необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до кабинета;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в кабинете.

5. Ответственные специалисты, лица, осуществляющие прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приеме директора, заместителя директора при необходимости присутствует ответственный специалист.

6. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции – слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), полностью читает его, убеждается в понимании 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) при общении с гражданином избегается излишняя жестикация, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При

возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в 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.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.