

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Вологодской региональной
организации Общероссийской
общественной организации инвалидов
«Всероссийского ордена Трудового
Красного знамени Общества слепых»
О.В.Мединцева
2024 года

«27»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор бюджетного учреждения
социального обслуживания
Вологодской области «Социально-
реабилитационный центр для
несовершеннолетних «Феникс»
Ю.С.Тройнич
2024 года



Порядок

**обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых БУ СО
Вологодской области "Социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних «Феникс»", для всех категорий инвалидов, в том
числе детей-инвалидов и других маломобильных групп населения**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее - Учреждение) 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», приказа Минтруда России от 30 июля 2015 года № 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»

1.2. Данный порядок разработан с целью обеспечения всем гражданам – получателям услуг в Учреждении, 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 Учреждением, без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидом, в том числе детям-инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать место предоставления услуг полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта. Доступность услуг, предоставляемых Учреждением 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 сторожей (вахтеров) (далее - Сотрудники, ответственные за сопровождение).

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

1.5. Место предоставления услуг - помещения здания Учреждения, находящегося по адресу: г. Вологда, ул. Лечебная, д. 26.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

2.1. Приказом директора назначаются работники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (Сотрудники, ответственные за сопровождение).

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания; при подъеме и спуске с лестницы;
- в кабинетах – помощь при раздевании.

2.3. Действия сторожа (вахтера) на входе в Учреждение при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. при звуковом сигнале входного звонка или по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные ворота;

2.3.2. оказывает помощь при заходе на территорию, при необходимости помогает на входе в здание Учреждения;

2.3.3. уточняет цель посещения Учреждения, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин,

2.3.4. в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно- управленческого персонала о посещении Учреждения инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения;

2.3.5. до прибытия Сотрудника, ответственного за сопровождение, сторож (вахтер) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле на I этаже и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве (прикосновением к его плечу или руке предлагает пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направляет его словами

«немного левее, правее»;

2.3.6. оказывает помощь при выходе из здания и с территории Учреждения.

2.4. Действия ответственного Сотрудника, ответственного за сопровождение, при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.4.1 при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином Сотрудник, ответственный за сопровождение, 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 1 этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста на 1 этаже здания;

2.4.2 при сопровождении инвалида собакой-поводырем, ответственный Сотрудник, ответственный за сопровождение, сообщает инвалиду о том, что для собаки-поводыря имеется место отдыха/ожидания и, при его желании, провожает его к месту, помогает разместить собаку-поводыря, при выходе провожает инвалида к месту, где находится собака-поводырь;

2.4.3. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, Сотрудник, ответственный за сопровождение, должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагать следовать за собой (слова сопровождаются доступными и понятными жестами, в кабинете указывается рукой место, куда инвалид может присесть);

- инвалиду с нарушением зрения предлагать 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 нужно вести незрячего перпендикулярно к ним; 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 Учреждения; при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по заданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

- при возникающих сложностях в общении с инвалидом с нарушением слуха, по предварительному согласованию, имеется возможность пригласить сурдолога.

3. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха

3.1. 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.

3.2. в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

3.3. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида;

3.4. в случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

3.5. соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха, не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

4. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения

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

4.2. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения;

4.3. необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида;

4.4. 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;

4.5. в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист 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);

4.6. 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).

5. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями

- 5.1. при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком; речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации;
- 5.2. при возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;
- 5.3. по завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

6. Иные способы обеспечения доступности Услуг для инвалидов и маломобильных граждан

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

- дистанционно (консультации по вопросам, относящимся к деятельности Учреждения), через официальный сайт Учреждения: <https://fenix.gov35.ru> или страничку группы Учреждения «ВКонтакте» в сети интернет (адрес - <https://vk.com/srcnfenix>);

информирование и инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг осуществляется сотрудниками по телефонам: 8 (8 172) 74-40-95, 47-40-96, 74-40-97.