

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Юрги»
С.В. Кольшикина

«8» декабря 2016 г.

**Порядок организации работы специалистов
МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста
и инвалидов города Юрги» с гражданами с ограниченными возможностями
здоровья**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.95 № 181-ФЗ, с целью обеспечения беспрепятственного доступа гражданам с ограниченными возможностями здоровья в МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги» (далее - Учреждение) для получения социальной услуги.

1.2. Настоящий Порядок регламентирует последовательность действий специалистов МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги» и способы оказания социальной услуги отдельным категориям маломобильных граждан при обращении их непосредственно в учреждение и при устном обращении с учетом их индивидуальных возможностей.

1.3. Помощь, оказываемая работниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам понимается помощь, оказываемая инвалиду вне места его постоянного жительства сотрудниками Учреждения в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь оказывается инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощь при сопровождении на объекте;
- помощь при входе и выходе на объект;
- помощь при передвижении по территории объекта;
- помощь при выполнении действий самообслуживания;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом объекта.

2. Цели и задачи

2.1. Основной целью и задачами являются:

- обеспечение свободного доступа маломобильных групп населения к получению социальной услуги;
- внесение дополнений в деятельность специалистов, направленных на качественное предоставление социальной услуги маломобильным инвалидам.

3. Порядок действий специалистов при приеме маломобильных групп населения

3.1. Порядок действий специалистов при обращении инвалидов непосредственно в учреждение.

При посещении учреждения маломобильным инвалидом сторож (вахтер) оповещает об этом специалиста МБУ «ЦСОГПВиИ г. Юрги» - ответственного за организацию приема граждан с ограниченными возможностями здоровья, который встречает инвалида, выясняет цель посещения и обеспечивает его беспрепятственное сопровождение до места приема соответствующим специалистом.

Специалистами учреждения осуществляется внеочередной прием маломобильного инвалида, выполняются необходимые процедуры, связанные с оказанием социальной услуги. По окончании приема специалист – ответственный за организацию приема граждан, сопровождает инвалида до выхода и помогает ему покинуть здание.

а) 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, специалист – ответственный за организацию приема граждан контролирует весь процесс посещения инвалидом с нарушениями опорно-двигательной системы учреждения с момента срабатывания кнопки-вызова до оставления инвалидом здания.

В случае необходимости, специалистом приглашаются для работы с инвалидом необходимые специалисты, которые осуществляют консультирование и прием документов от инвалида.

Инвалидам оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта.

При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в объеме перемещения инвалида к двери туалета.

Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата работник должен помнить следующее:

- перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении;
- при оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры;
- при отказе человека от помощи работник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

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

После посещения учреждения инвалидом с заболеванием опорно-двигательной системы обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автомобиля «Социального такси» (по желанию).

б) При приеме инвалидов-колясочников:

Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта.

При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека; на нее нельзя облокачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.
- для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям;
- нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида; при передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия);
- необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;
- недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и инвалида были на одном уровне; по возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову;
- об архитектурных барьерах на объекте необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

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

После посещения учреждения инвалидом-колясочником обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автомобиля «Социального такси» (по желанию).

в) При приеме посетителей с проблемами слуха:

Помощь инвалидам оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим (сурдопереводчик).

Инвалидам оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха работник должен помнить следующее:

- говорить необходимо ясно и ровно; не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос;

- при поступлении просьбы повторить что-либо, необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом;

- при общении можно использовать жесты; одним из способов сообщения информации является письменная речь;

- необходимо убедиться, что информация собеседником понята;

- в случае если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам, если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов; нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

После посещения учреждения инвалиду по слуху обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, а в случае необходимости до места жительства, в том числе с использованием автомобиля «Социальное такси».

г) При приеме посетителей с проблемами зрения:

При посещении учреждения инвалидами по зрению специалист – ответственный за прием граждан, оказывает им помощь по беспрепятственному передвижению от кнопки вызова или от входа в здание до кабинета и стола для приема посетителей.

Специалист, осуществляющий прием инвалида по зрению оказывает ему помощь в получении государственной услуги.

Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта.

Работник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

Работник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

В случае необходимости работник помогает инвалиду посетить туалет, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

- нарушение зрения имеет много степеней: полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета; у одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом; все это надо выяснить и учитывать при общении;

- предлагая свою помощь, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе; недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой;

- при спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним; передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений;

- при наличии собаки-поводыря с ней нельзя общаться как с обычными домашними животными; нельзя командовать собакой, трогать ее, играть с ней;

- начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом; говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят;

- в случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом; в случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, документ первоначально должен быть прочитан; необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно; инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;

- в случае если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду;

- начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих;

- предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его; необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник; нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет;

- в случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

- общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь;

- не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать;

- следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

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

После посещения учреждения инвалиду по зрению обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, а в случае необходимости до места жительства, в том числе с использованием автомобиля «Социального такси» (по желанию).

д) При приеме инвалидов, ограниченных в общении и контроле за своим поведением:

Инвалидам оказывается помощь при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации).

При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций работник должен помнить следующее:

- не следует игнорировать людей, которым трудно говорить; необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы;
- недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи; начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль;
- после того, как человек закончил фразу, работнику нужно повторить ее, это позволит убедиться, что человек понят, верно; при необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе;
- нельзя пытаться ускорить разговор, необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени;
- во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт;
- необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.

4. Порядок действий при устном обращении маломобильных инвалидов

В случае обращения маломобильного инвалида по телефону, электронной почте или через сайт учреждения об оказании ему государственной услуги, уполномоченный специалист, выяснив все обстоятельства дела, в течение одного рабочего дня принимает решение об организации выездного приема заявителя по месту его проживания.

Специалисты учреждения осуществляют на дому прием документов, оказывают помощь инвалиду в заполнении заявления, предоставлении необходимых справок, копий, производят запись в журнале приема, визируемую гражданином.

Обработка документов, принятие решения о предоставлении государственной услуги или отказе в ее предоставлении, уведомление заявителя о принятом решении осуществляются в установленном порядке.