

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Вологодской областной  
организации «Всероссийское общество  
инвалидов»



2017г.

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора *Шевелева* С.В.Шевелева  
«11» *декабря* 2017г.



**Порядок  
обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых  
БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям,  
оставшимся без попечения родителей, №4» для всех категорий  
инвалидов,  
в том числе детей-инвалидов и других маломобильных граждан**

Место предоставление услуг – помещения Центра, находящиеся в 2х  
этажном здании, по адресу: г.Кадников, ул.Карла Маркса , д11.

Настоящий порядок обеспечения условий доступности услуг,  
предоставляемых БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям,  
оставшимся без попечения родителей, №4» (далее Центр) 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».

Данный порядок разработан с целью обеспечения всем гражданам -  
получателям услуг в Центре, 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 Центром без какой-либо  
дискриминации по признаку инвалидности.

Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам, в том  
числе детям инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует  
возможность адаптировать место предоставление Услуг полностью или на  
период до реконструкции и (или) капитального ремонта. Доступность Услуг,  
предоставляемых Центром для людей с ограниченными физическими  
возможностями, достигается с помощью разумного приспособления и  
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 вахтеров, находящихся на 1 этаже Центра (далее Сотрудники, ответственные за сопровождение).

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

### **Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

1. Приказом директора назначаются работники Центра, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Центра ему оказывается ситуационная помощь:
  - при входе и выходе из здания;
  - при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
  - в гардеробе - помочь раздеться и одеться.
3. Действия сотрудника поста охраны в Центре (вахтера) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
  - 3.1. по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;
  - 3.2. оказывает помощь при входе в здание Центра;
  - 3.3. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Центра;
  - 3.4. в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала о посещении Центра инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
  - 3.5. до прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны (вахтер) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

### 3.6. оказывает помощь при выходе из здания Центра.

#### 4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

4.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист 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 первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

4.2. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить 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 вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. 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 Центра. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

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

### **Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:**

- а) 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;
- б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
- в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

### **Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:**

- а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;
- б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. 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;
- в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии 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) 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).

### **Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:**

а) при 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;

б) По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

### **Иные способы обеспечения доступности Услуг для инвалидов и маломобильных граждан**

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

- доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;
- дистанционно, в том числе консультации по вопросам, относящимся к деятельности Центра через официальный сайт Центра; *detdom4@mail.ru*
- по телефону, информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг осуществляется Сотрудниками по телефонам: (81733) 4-11-30; 4-11-23;
- на дому.