

Приложение № 1 к приказу
ГОКУ «ЦСПН Мурманской области»
от 01.04.2025 № 16

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
ГОКУ «ЦСПН Мурманской
области»

от 01.04.2025 № 16

Для служебного пользования

Регистрационный №

№ п/п	№ дела	Код отделения

**Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении
услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи**

г. Мончегорск
2025 г.

1. Приказом директора ГОКУ «ЦСПН Мурманской области» (далее – учреждение) назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

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 получении услуг;
- при посещении санитарной комнаты.

3. Действия сотрудников, осуществляющих прием граждан, при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- по звуковому сигналу «Кнопки вызова» посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, помогает получателю услуг подняться по ступеням или пандусу, открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения учреждения;

- обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

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

- б) 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). Если присутствует собака-поводырь, расположить ее на месте, на специальном обустроенном месте;

- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- в) инвалидам любой группы оказывает помощь при выходе из здания.

4. Действия специалиста, осуществляющего прием граждан, при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

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

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

- б) 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;

- в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

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

4.1. 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) предложите воспользоваться портативной информационной индукционной системой для слабослышащих «Исток», 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, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

4.2. 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 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) 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).

4.3. 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.

5. Действия сотрудников учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину при посещении санитарной комнаты:

- осуществить, при необходимости, сопровождение до входной двери санитарной комнаты;

- оказать, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты открыть и закрыть дверь;

- объяснить, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.