

Порядок действия сотрудников при обращении оказании услуг.

Инструкция №1

«Оказание необходимой помощи детям-инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья»

1. Настоящая инструкция разработана для работников государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 57 комбинированного вида Приморского района Санкт-Петербурга (далее — учреждение) в целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Правительство РФ, органы исполнительной власти субъектов РФ согласно ч.1 ст.15.

2. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты».

3. Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

4. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- Недопустимости дискриминации в учреждении по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

- Реализации прав обучающегося с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях учреждения.

5. Всем работникам при общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении следует уведомить о наличии в учреждении определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться ими. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. Работники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

На сотрудников, ответственных за оказание помощи в сопровождении, возлагаются обязанности:

1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресло-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.
2. При возможности воспользоваться для этого переносным пандусом.
3. Оказывать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учётом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).
4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднительных ситуациях, возникающих при нахождении на объекте и получении услуги
5. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида на кресло коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
8. Необходимо обеспечить на объекте возможность:
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения зрения - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения - допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н).
9. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.

**Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг
и помощи со стороны персонала на объекте»**

Уважаемые посетители

_____ *(наименование организации социального обслуживания)*

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание нашей организации инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

Наша организация имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- 1) _____
- 2) _____

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника воспользуйтесь переговорным устройством (кнопкой вызова персонала), расположенным

или телефоном – его номер _____.

В этом здании Вы можете воспользоваться следующими услугами:

- 1) _____
- 2) _____

Услуги, которые в случае трудности посещения здания организации, оказываются на дому:

- 1) _____
- 2) _____

Услуги, которые могут быть предоставлены в дистанционном формате, (на сайте _____):

- 1) _____
- 2) _____

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику организации - _____

(ФИО, должность, контактные данные)

Инструкция №2

На сотрудника обеспечивающего информацией официального сайта, учреждения (организации).

Указать информацию на официальном сайте организации:

об условиях доступности для инвалидов предоставляемых услуг на соответствующих объектах должна быть размещена на официальном сайте учреждения (организации) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в виде перечня объектов с указанием:

1. перечня доступных объектов;
2. перечня объектов, на которых обеспечиваются меры, согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, для обеспечения доступа по месту предоставления услуг (типовой образец акта размещен на сайте www.city4you.spb.ru в «Методических рекомендациях» раздела «Доступность объектов»);
3. перечня объектов, обеспечивающих предоставление услуг по месту жительства инвалида (на дому);
4. перечня объектов, обеспечивающих предоставление услуг в дистанционном режиме.
5. порядков получения услуг инвалидами с учетом выбранных способов предоставления услуг (на объекте, на дому, дистанционном режиме).
6. путей движения к объекту от ближайших станций метро, остановок наземного пассажирского транспорта; схема.
7. условий доступности по **основным структурно-функциональным зонам** объекта для различных категорий инвалидов. **Схема пример:**

НАИМЕНОВАНИЕ ЗОНЫ	ДОСТУПНОСТЬ ЗОНЫ
1. Подходы к объекту, пути движения	
2. Входной узел	
3. Пути движения внутри здания	
4. Помещения, места обслуживания МГН в общественных зданиях	
5. Санитарно-гигиенические помещения	
6. Автостоянки	
<input checked="" type="radio"/> Доступно <input type="radio"/> Частично доступно <input type="radio"/> Не доступно <input type="radio"/> Не влияет	

8. наличие (отсутствие) парковки для инвалидов