

**Порядок оказания ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам
при посещении помещений
частного учреждения социальных услуг
«Социальный центр – SOS Мурманск»**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает правила оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее – ММГ) при посещении помещений частного учреждения социальных услуг «Социальный центр – SOS Мурманск» (далее – «Центр»).

2. Порядок устанавливает правила оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам разработан в соответствии с Федеральным законом № 419-ФЗ от 01.12.2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом № 181-ФЗ от 21.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов в российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильны групп населения».

3. В каждом отделении приказом директора Центра назначается специалист, ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим ММГ при посещении ими помещений Центра.

4. В настоящем Порядке используются понятия, принятые в Федеральном законе № 181-ФЗ от 21.11.1995 г. «О социальной защите инвалидов в российской Федерации».

Так же в Порядке используются следующие понятия:

- «ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду или другому маломобильному гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами:
- «маломобильные граждане» (ММГ) – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетним детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого ли временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и/или собак-проводников.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалида и другим ММГ

2.1. При нахождении инвалида или ММГ в помещениях Центра ему оказывается ситуационной помощь:

- при входе и выходе из здания, подъеме и спуске с лестницы;
- при перемещении внутри здания;
- в гардеробе – помочь одеться и раздеться.

2.2. Действия секретаря или иного лица, ответственного за встречу во входной группе посетителей Центра, при оказании ситуационной помощи инвалиду или ММГ:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание Центра, при необходимости привлекает для оказания помощи для входа дополнительных работников Центра;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или ММГ, цель посещения Центра;
- в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту о посещении Центра инвалидом или ММГ с ограничением передвижения;
- до прибытия основного специалиста направляет инвалида или ММГ к месту ожидания следующими методами:
 - а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает 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 движения или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее). При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила;
 - в) инвалиду без нарушений слуха и/или зрения речевым обращением с приглашающим жестом предлагается сесть на стул в зоне ожидания.

2.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или ММГ:

- при встрече с инвалидом или ММГ должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить по какому вопросу обратился гражданин;
- в случае препровождения инвалида или ММГ в кабинет сопровождает его следующими методами:
 - а) инвалиду с нарушением слуха предлагает следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете рукой показать место, куда инвалид может присесть;
 - б) инвалиду с нарушением зрения предложить самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя

дери или узкие проходы, всегда идти впереди, держа рукой инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его рук на спинку стула;

в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, оказать необходимую помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предложить следовать за собой,

2.4. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при обращении 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;
- при возникновении необходимости ознакомления с документами, представляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия назвав 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 диктофон;
- 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 по активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи.

2.4. Организация приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при обращении 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.

2.5. По завершению личного приема, ответственный специалист сопровождает инвалид или ММГ до выхода из здания.

3. Дополнительные положения

3.1. Сотрудники Центра имеют право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах помощи инвалидам и другим ММГ при посещении помещений Центра в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящего Порядка.

3.2. Сотрудники Центра несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение

либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящим Порядком, при посещении Центра инвалидами другим ММГ.