Приложение к приказу

директора от 13.03.2023г. № 14

**Инструкция о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении**

**МБУ ГГО «Н-Павловский ЦК с целью предоставления им услуг**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкцияразработана в соответствии сФедеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях обеспечения доступности МБУ ГГО «Н-Павловский ЦК для инвалидов и маломобильных групп населения.

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе работников ЦК для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения(слепых и слабовидящих), людей с дефектамислуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками ЦК, ответственными лицами за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ЦК.

**2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1.**Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалидуруку. Когда вы разговариваете с инвалидомлюбой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2.**Адекватность и вежливость:**относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте —и тогда оказание услуги в Управлении и общение будут эффективными.

2.3.**Называйте себя и других:**когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем невидит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4.**Предложение помощи:**если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. **Обеспечение доступности услуг:**всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5.**Обращение с кресло-коляской:**инвалидная коляска –это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида —то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6.**Внимательность и терпеливость:** когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам —понять его.

2.7.**Расположение для беседы:**когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8.**Привлечение внимания человека:**чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

**3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИПРИ ПОСЕЩЕНИИ УПРАВЛЕНИЯ**

3.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в МБУ ГГО «Н-Павловский ЦК обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3.2. Ответственноелицо за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначается приказом директора ЦК.

3.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещенииУправления ему оказывается помощь:при входе и выходе из здания;при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

3.4. Директор ЦК, работники при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции.

**4. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАНПРИ ПОСЕЩЕНИИ УПРАВЛЕНИЯ**

4.1. Действия вахтёра при оказании помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

4.1.1 При срабатывании кнопки вызовалибо выявлении посетителя с ограничением передвижения(на коляске, костылях, с тростью), выходит наулицу, открывает входные двери.

4.1.2. Оказывает помощь при входе в здание ЦК.

4.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения ЦК.

4.1.4. В зависимости от причины обращения, сопровождает инвалида к работнику ЦК, к компетенции которого относится решение вопроса обратившегося.

4.1.5. Вахтёр сопровождает инвалида до места оказания услуги следующими методами:инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается 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).

4.2. Действия работника при оказании помощи/услуги инвалиду или маломобильному гражданину:

4.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином работник или муниципальный служащий должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

4.2.2.При сопровожденииинвалида или маломобильного гражданина к месту приеманеобходимособлюдать следующие нормы:

а)инвалиду с нарушениемслуха,предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда онможет присесть;

б) инвалиду с нарушениемзрения необходимо предложить помощь по сопровождению. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Управления необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов,своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, дверях и т.п.Предложить слепому самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать егорукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалидатак, чтобы он шел следом. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалидаили маломобильногогражданина, испытывающеготрудности при передвиженииосуществляется в холле либо ином помещении ЦК. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина.При открытии тяжелых дверей, при передвижении по полу рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильномугражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.Необходимопомнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильногогражданинаоб их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

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

4.2.3. В отношении лицпенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующимдетские коляски, вахтёр должен уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения ЦК и при необходимости оказать требуемую помощь.

**5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ИНВАЛИДОВ**

5.1.Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. 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.

5.1.2. Вслучае сложностей с устным общением предлагаетсявести диалог в письменном виде.

5.1.3. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.Если работник или муниципальный служащий сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. Очень часто глухие люди используют язык жестов.Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.1.6. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо,осуществляющее прием,комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием,в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.7. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушениеслуха.Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее прием, перемещается по кабинету или покидает его -свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Учреждения, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

5.2.2. 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.

5.2.3. Вслучае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее прием, читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а такжепредлагает помощь в подписании документа -располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушениезрения,избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

5.3.1. 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.

5.3.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

5.3.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

5.3.4. Необходимо не допускатьускорениеразговора, так как лицу с интеллектуальныминарушениямитребуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

5.3.5. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения.Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.4.По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает вахтёра для оказания помощив сопровожденииинвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания ЦК.

**6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. По окончании предоставления услуги (приема)работник или муниципальный служащий, оказавший услугу, приглашает вахтёра, которыйпомогает инвалидуили маломобильномугражданинувыйти (выехать) из кабинета(помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть ЦК.

6.2. Работники и муниципальные служащие ЦК имеют право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах помощи инвалидами другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.3. Работники и муниципальные служащие ЦК несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении ЦК инвалидами другим маломобильными гражданами.