

УТВЕРЖДЕН

Приказом ГКУ "КЦСОН в

Лескен. м.р." МТЗСЗ КБР

№2/2-Г от 29.01.2018 г.

## ПОРЯДОК

предоставления услуг инвалидам ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе" МТЗСЗ КБР

### I. Общие положения

настоящий порядок разработан в соответствии с нормой части 4 статьи 15 Федерального закона "О социальной защите инвалидов Российской Федерации" для обеспечения доступа инвалидам наравне и другим населением к социально значимым объектам и в связи с необходимостью оказания ситуационной помощи в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

"Ситуационная помощь"- это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности. Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- инвалиды с нарушением слуха (далее по тексту код Г);
- инвалиды с нарушением зрения (далее по тексту код С);
- инвалиды, использующие для передвижения кресло- коляску ( далее по тексту код К);
- инвалиды с нарушением опорно- двигательного аппарата (далее по тексту код О);
- инвалиды с нарушением интеллекта (далее по тексту код У).

1. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:

- Код "К"- инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- Код "С" - инвалид слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);
- Код "О" - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код "Г" - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);
- Код "У" - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженным (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждаются в помощи при обслуживании).

## **II. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа**

### **на территорию учреждения**

Для обеспечения условий для беспрепятственного доступа на территорию учреждения необходимо:

- 2.1. выделить на стоянке учреждения специальные парковочные места для автотранспорта инвалидов, обозначенные в соответствии с п. 1.24.3. ПДД (горизонтальная разметка желтого цвета);
- 2.2. оборудовать вход в здание пандусом, направляющим поручнем, широким дверным проемом;
- 2.3. наличие в учреждении средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло- коляска, ходунки и т.д.);
- 2.4. наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам;
- 2.5. наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации;
- 2.6. оборудование здания учреждения кнопкой вызова помощи и элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- 2.7. обеспечение доступности для инвалидов официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- 2.8. предоставление инвалидам возможности получения услуг в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности.

### **III. Действия персонала при оказании ситуационной помощи**

**различными группами инвалидов.**

#### **3.1. Ситуационная помощь для инвалидов группы "К".**

3.1.1. Для организации обслуживания инвалидов группы "К" выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске на входе, при передвижении внутри учреждения;

3.1.2. При отсутствии возможности посещения учреждения, обеспечить инвалидам предоставление необходимой услуги по месту жительства или дистанционно;

3.1.3. При необходимости оказывать помощь при посещении туалета в объеме перемещения инвалида к двери туалета;

3.1.4. Информационные надписи в учреждении должны быть легко читаемыми и понятными, размещены с учетом их доступности для инвалидов - на уровне сидящего в коляске инвалида;

3.1.5. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить:

- Инвалидная коляска- неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. начать катить коляску без согласия инвалида- то же самое, сто схватить и понести человека без его разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;
- если Ваше предложение принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
- если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниć;
- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

- необходимость пользоваться инвалидной коляской- это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

### **3.2. Ситуационная помощь для инвалидов группы "С".**

3.2.1. на входе в учреждение инвалида по зрению обязан встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении.

3.2.2. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других- слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении;
- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
- обращайтесь с собаками- поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой- поводырем;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. при этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;
- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этой предмет;
- когда вы обращаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;
- вполне正常но употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", "осознать";

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;
- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад- это неудобно.

### **3.3. Ситуационная помощь для инвалидов группы "О".**

3.3.1. инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

3.3.2. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.

3.3.3. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.

3.3.4. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

3.3.5. при обращении за получением социальных услуг необходимо помочь инвалиду оформить необходимую документацию.

### **3.4. Ситуационная помощь для группы инвалидов "Г".**

3.4.1. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что- то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;

3.4.2. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

3.4.3. Используйте жесты;

3.4.4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.4.5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

3.4.6. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил;

3.4.7. Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **3.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом "У"**

3.5.1. При посещении учреждения инвалидам с кодом "У" ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией, помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

3.5.2. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договариваться за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

3.5.3. не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их- в ваших интересах;

3.5.4. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;

3.5.5. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени;

3.5.6. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время;

3.5.7. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт;

3.5.8. Отдайте этой беседе все ваше внимание;

3.5.9. Не думайте, что затруднения в речи- показатель низкого уровня интеллекта человека;

3.5.10. Страйтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

3.5.11. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. не стесняйтесь переспросить. если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

3.5.12. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

**ПОТРЕБНОСТИ В ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП ИНВАЛИДОВ**

**при оказании услуг ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе" МТЗСЗ КБР**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание ситуационной помощи для инвалидов на каждом этапе обслуживание</b>	<b>С</b>	<b>Г</b>	<b>К</b>	<b>О</b>	<b>У</b>
<b>1.</b>	<b>Предоставление необходимой информации в доступном формате для планировании и принятия решения о посещении.</b>					
1.1	Месторасположение и адрес					
1.2.	Доступные маршруты всех видов общественного транспорта. С учетом доступности транспортных средств и объектов наземной инфраструктуры.	+	+	+	+	+
1.3.	Порядок предварительного заказа, при наличии.	+	+	+	+	+
1.4	Перечень помощи, оказываемый инвалидам на доступных маршрутах.	+	+	+	+	+
1.5.	Расположение мест остановок доступного общественного транспорта, ближайших по расположению к объектам социальной инфраструктуры по обеим сторонам дорожного движения.	+	+	+	+	+
1.6.	Наличие на остановках общественного транспорта доступных маршрутов схем движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.7.	Схема движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.8.	Перечень предлагаемых инвалидам услуг.	+	+	+	+	+
1.9.	Стоимость услуг для инвалидов.	+	+	+	+	+
1.10.	Перечень услуг ситуационной помощи, предлагаемый инвалидам при обслуживании.	+	+	+	+	+
1.11.	Параметры качества услуг ситуационной помощи, предлагаемый инвалидам (время ожидания помощи при предварительном заказе, время ожидания помощи без предварительного заказа, время ожидания обслуживания и время обслуживания, условия комфорта, предоставляемые дополнительно инвалидам).	+	+	+	+	+
1.12.	Контактные адреса для получения дополнительной справочной информации для инвалидов в доступной для них форме.	+	+	+	+	+
<b>2.</b>	<b>Помощь на прилегающей территории.</b>					
2.1.	Оказание помощи, по запросу для передвижения к доступному для инвалидов входу в здание.	+		+	+	+
2.2.	Предоставление на входе на прилегающую территорию доступной для инвалидов информации о безбарьерной схеме передвижения к доступному входу.	+		+	+	+
2.3.	Оборудование на прилегающей территории мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов.	+		+	+	+
2.4.	Оборудование прилегающей территории информационными системами для передвижения инвалидов.	+		+	+	+
<b>3.</b>	<b>Помощь на входе в здание.</b>					
3.1.	Оборудование на входе, доступном для инвалидов кнопки вызова помощи и места ожидания помощи.	+	+	+	+	+
3.2.	Оказание инвалидам необходимой помощи при входе и выходе из	+	+	+	+	+

	здания.				
4.	<b>Помощь при передвижении по зданию.</b>				
4.1.	Предоставление необходимой справочной информации для передвижения по зданию и о предоставляемой помощи для передвижения.	+	+	+	+
4.2.	Предоставление необходимой информации для передвижения: оборудование информационными надписями, пиктограммами, навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.	+	+	+	+
4.3.	Предоставление вспомогательного оборудования для передвижения по зданию в случае необходимости, в соответствии с технологией оказания помощи инвалидам.		+	+	
4.4.	Предоставление необходимой помощи для передвижения по зданию к зонам оказания отдыха и ожидания помощи, к зонам обслуживания, к зонам сервисного обслуживания, к бытовым зонам.	+	+	+	+
5.	<b>Помощь в зонах обслуживания.</b>				
5.1.	<b>Информационные и регистрационные стойки.</b>				
5.1.1.	Предоставление информации об обслуживании, помощи в доступной для инвалидов форме.	+	+	+	+
5.1.2.	Обслуживание инвалидов вне очереди, если это включено в правила обслуживания.	+	+	+	+
5.1.3.	Помощь при оформлении документов.	+	+	+	+
5.1.4.	Помощь при оплате услуг.	+			+
5.2.	<b>Зоны обслуживания.</b>				
5.2.1.	Оказание помощи при передвижении.	+	+	+	+
5.2.2.	Оказание необходимой помощи для общения с обслуживающим персоналом.	+	+	+	+
5.2.3.	Оказание необходимой помощи для снятия/ одевания одежды.	+	+	+	+
5.2.4.	Оказание необходимой помощи при прохождении процедур обслуживания и оказания услуг.	+	+	+	+
5.2.5.	Информация об обслуживании и условиях обслуживания.		+	+	+
5.3.1.	Оказание помощи в перемещении до места обслуживания (туалетная кабина).	+	+	+	
5.3.2.	Оказание помощи в получении информации о порядке организации обслуживания и помощи инвалида.	+	+	+	+

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2.**

**Рекомендации для персонала ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе" МТЗСЗ КБР по использованию слов и понятий при общении с инвалидами.**

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:</b>	<b>ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:</b>
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья.
<b>При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности</b>	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный/ здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами; "колясочник"- приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске; Паралитик; Парализованный
Врожденная инвалидность; Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье); Несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич); человек (ребенок) с ДЦП	Страдает ДЦП; Болеет ДЦП; "дэцэпэшник"
Человек, перенесший полиомиелит/ имеет инвалидность в результате.; человек, который перенес болезнь/ стал инвалидом в результате...	страдает от полиомиелита/ от последствий полиомиелита; жертва болезни...
Человек с особенностями развития/ с особенностями в развитии; человек с ментальной инвалидностью/ с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой/ отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбэцил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, "тормоз", с задержкой, отставанием в развитии
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники- инвалиды
Дети с инвалидностью	Дети- инвалиды
Человек с синдромом Дауна, Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, "Даун", "монголоид", "Даунята" (о детях с синдромом Дауна)
Человек с особенностями психического развития; Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший; люди с психиатрическими проблемами; душевнобольные люди; люди с душевным или

	эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой
Неслышащий/ глухой; Слабослышащий человек; С инвалидностью по слуху; Пользующийся жестовой речью	Глухой, как пень; Человек с нарушением слуха; Человек (ребенок) с остатками слуха; глухонемой

## ПОРЯДОК

Порядок приема граждан в МТЗСЗ ЮР в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

### 1. Общие положения

Министерство здравоохранения Российской Федерации Администрация Краснодарского края "Комплексный центр социального обслуживания населения Краснодарского края" организует прием граждан в МТЗСЗ ЮР в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР.

"Функции Центра" - это помощь, оказываемая гражданам в форме предоставления информации, которая должна быть получена все услуги, оказываемые населению, а также о правах граждан. Функции Центра должны обеспечивать соблюдение прав граждан в форме услуг при обращении ими к любой государственной администрации. Все функции Центра направлены на то, чтобы граждане могли получить необходимую информацию на удобных для них языках и формах, обрести доступ к услугам социальной защиты на удобных для них языках и формах, а также воспользоваться всеми видами услуг.

Прием граждан осуществляется в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

в порядке, установленном в Положении о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

Прием граждан осуществляется в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

Прием граждан осуществляется в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

Прием граждан осуществляется в соответствии с Положением о порядке приема граждан в МТЗСЗ ЮР

1. Порядок приема граждан включается в общую процедуру:

1.1. под "К" званием передается в колено (руками и пальцами, поставленными лицом к лицу), при переходе при этом из зала, в смысле передавшего другому лицу (то есть).