

Краевое государственное казенное учреждение "Организация,
осуществляющая обучение, для детей-сирот и детей, оставшихся без
попечения родителей "Детский дом № 21"



**Временный Порядок
предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно
полностью приспособить с учетом их нужд**

1. Общие положения.

1.1. Временный Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд (далее - Порядок) разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Порядок устанавливает правила предоставления государственных и социальных услуг (далее - услуги) инвалидам в здании и сооружениях, которые невозможно полностью приспособить (адаптировать) для этих целей.

1.3. Порядок разрабатывается и утверждается приказом учреждения, на балансе которого находятся и используются для предоставления услуг гражданам здания, строения, сооружения (далее - объекты), являющиеся объектами, которые невозможно полностью приспособить для оказания услуг инвалидам до их реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.5. Применение правил, предусмотренных Временным порядком, обеспечивает доступность получения услуг инвалидами всех категорий.

1.6. Учреждение после проведения реконструкции и (или) капитального ремонта вносит во Временный порядок соответствующие изменения.

1.7. Порядком назначаются ответственные по исполнению Порядка – должностные лица, которые исполняют обязанности:

- по координации деятельности по предоставлению услуг инвалидам (при стационарной форме обслуживания),

- по оказанию услуг инвалидам (при полустационарной, стационарной и нестационарной формах обслуживания).

2. Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах которые невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

1. Ответственные за кнопку вызова персонала (медицинский работник, сторож, вахтер) в случае звонка обязаны выйти на улицу и оказать помощь маломобильным гражданам (дать полную информацию о предоставляемых услугах, оказать помощь в сопровождении и движении по учреждению, сопроводить до специалистов).

2. Гражданам, ограниченным в передвижении и состоящим на надомном обслуживании социальные услуги оказываются на дому.

3. Согласно заключенным соглашениям с ВОИ, обществом слепых, глухонемых, гражданам, состоящим на учете в клубе общения на дому услуги оказываются на дому.

3. Порядок предоставления услуг инвалидам (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Категория инвалидов	Порядок предоставления услуг	Правила общения с человеком, имеющим инвалидность
Инвалиды, использующие кресло-коляску (К)	<p>1. Существует возможность произвести запись на прием по телефону.</p> <p>2. При появлении инвалида, вахтер незамедлительно сообщает об этом в администрации учреждения.</p> <p>3. После получения информации о необходимости приема гражданина, маломобильного гражданина, сотрудники незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.</p> <p>4. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в помещениях учреждения, включая, при</p>	<ul style="list-style-type: none"> • При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. • Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не блокируйте ее на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. • Любое всеногательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения • Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи приятно, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. • Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)		

<p>Слепые и слабовидящие (С)</p>	<p>необходимости, санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>5. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.</p> <p>6. Предусмотрена возможность выезда приема (на дому) инвалидов, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в учреждение.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предлагаемая помощь, человеку имеющему нарушение зрения, направляйте его, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. • Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких прилоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. • 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. • Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. • Избегайте распылчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Ручка находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится по середине стола».
<p>Глухие и слабослышащие (Г)</p>	<p>1. Существует возможность произвести запись на прием по телефону.</p> <p>2. Для общения с глухими и слабослышащим гражданами рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, либо</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать. • Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).
3. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая мысли.
3. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.

- Подойдите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, поняли вас собеседник.
- Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, так, чтобы она была точно понята.

		<ul style="list-style-type: none"> • Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. • Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. • 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочтываются.
<p>Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)</p>	<p>1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.</p> <p>2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми.</p> <p>3. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты сотрудником, проводящим приём, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. • Не думайте, что вас не поймут. • Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. • Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не пойяли. • Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

	<p>указать о необходимости повторного визита и т.д. 4.В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.</p>	
--	---	--

Директор



И.П. Ноздрачева