



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ОГБУ ДО ДООЦ «Светлячок»

Н.В. Косаев

Приказ №25-ОД от 07.03.2024

## **Порядок действия сотрудников при оказании услуг маломобильным группам населения и инвалидам**

### **1 Общие положения**

1.1. Настоящий порядок действий сотрудников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения ОГБУ ДО ДООЦ «Светлячок» (далее – Порядок, далее - Центр) разработан в соответствии с требованиями соответствия: с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в Центре.

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых, согласно Паспорту доступности, отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью.

1.4. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются сотрудники в соответствии с приказом директора.

1.5. В Учреждении обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными законодательными и иными нормативным и правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте в сети «Интернет»;
- возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи;
- возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;
- содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью сотрудников учреждения;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудника учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
- обеспечение допуска в учреждение собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386-н;
- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

## **2. Термины и определения**

2.1. Инвалид – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении в получении услуги, необходимой информации, или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

2.3. Люди с ограниченными возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью кресла – коляски.

2.5. Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.7. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.8. Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.9. Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.

2.10. Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.11. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.12. Условия обслуживания – совокупность фактов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.13. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным сотрудником инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

2.14. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.

2.15. Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

### **3. Информационное сопровождение**

3.1. Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах Центра и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МГН к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах Центра;
- на официальном сайте Центра;

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится сотрудниками учреждения:

- по телефону: 8-991-462-04-99, 8-991-462-04-96
- в электронном виде с помощью официального сайта Центра <https://светлячок-ульяновск.рф>

#### **4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МГН**

4.1. При получении сотрудником информации об обращении через кнопку вызова, расположенную на входе в Центр, или нахождении такого гражданина у входа в учреждение, ответственный сотрудник:

- выходит навстречу к маломобильному гражданину или инвалиду и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;
- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания.

4.2. В случае необходимости, инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе на территорию и в здания Центра.

4.3. Действия ответственного сотрудника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный сотрудник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного сотрудника.

4.4. В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный сотрудник должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду, передвигающемуся на коляске, предлагается оказание помощи катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается сотрудником. При сопровождении оказывается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по территории и зданиям;
- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению по территории и в зданиях. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за сотрудника рукой.

Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за сотрудником. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять необходимое место.

4.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 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;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный сотрудник комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный сотрудник в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

#### 4.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный сотрудник перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других сотрудников, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- 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;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный сотрудник полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

#### 4.7. Организация личного 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 иллюстрированными или письменными материалами.

4.8. В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находится в ведении ответственного сотрудника, сотрудник приглашает компетентного сотрудника учреждения.

До прибытия сотрудника, ответственный сотрудник направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него 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).

4.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный сотрудник обеспечивает его доступ в учреждение.

4.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный сотрудник обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный сотрудник не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

4.11. В случае необходимости ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

4.12. По завершению приема ответственный сотрудник помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

## **5. Ответственность**

5.1. Сотрудники несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

5.2. При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные сотрудники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

---