

**Инструкция ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, а так же за сопровождение инвалидов по территории объектов и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами, обеспечению допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и обеспечению допуска на объект, собаки-проводника**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015, № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов, объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов назначается директором учреждения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, правила и ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидами другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещений в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.4. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции, от. 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией. -

**2. Обязанности ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов**

2.1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в учреждение и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

2.2. В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения в учреждение, необходимость сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалистов при приеме инвалида в учреждении необходимо:

- а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:
  - о количестве этажей, о приспособлениях и устройствах для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям, о расположении санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т. д.;

-о необходимых для оказания услуг структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги, указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировать внимание на путь по учреждению до входа в кабинет, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить Допуск в учреждение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а так же иного лица, владеющего жестовым языком;

д) обеспечить допуск в учреждение собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение. .

2.4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднительных ситуациях, возникающих при нахождении в учреждении и получении услуги.

2.5. После предоставления услуги и оформления,. необходимых документов сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из учреждения.

2.6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

2.7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.

2.8. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.

2.9. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

### **3. Права ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов**

3.1. Принимать решения в пределах-своей компетенции.

3.2. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

### **4. Ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов**

Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

**ПОРЯДОК  
оказания помощи в случае применения кнопки  
вызова персонала, расположенной на входе  
МБОУ « СОШ № 10»**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам маломобильных граждан в соответствии с требованиями свода правил 59.13330.2012 «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» в учреждении установлена 1 кнопка вызова персонала.

Кнопки вызова персонала предназначены для осуществления вызова ответственных специалистов для организации качественного обслуживания маломобильных граждан.

Первая кнопка вызова персонала расположена возле главного входа в учреждение.

**Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в помощи:**

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Информация с кнопки поступает к ответственному специалисту за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист). Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

**Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности**

**1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».**

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения :

Незамедлительно направляется ко входу учреждения, открывает входные двери

Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.

Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).

Оказывает помощь при передвижении по зданию учреждения.

Сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры её предоставления.

Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественно; о транспорта и в посадке в транспортное средство.

## **2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».**

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограниченным зрением:

Незамедлительно направляется к входу учреждения, открывает входные двери  
Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.

- Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Помогает войти в здание.
- Берет клиента под локоть и сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры её предоставления. Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и з посадке в транспортное средство.

## **4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».**

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения:

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, открывает входные двери:  
Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.  
Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид)
- Сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры ее предоставления.  
Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.  
при необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

## **ПОРЯДОК**

### **Организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.**

#### **1. Общее положение**

- 1.1. Настоящий порядок организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами (далее - порядок, учреждение) разработан в соответствии с требованиями части второй статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также в целях соблюдения требований п. 5 п.п. 5-8. Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты- Мансийского автономного округа-Югры.
- 1.2. " Порядок устанавливает:
  - требования к организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказание им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами;
  - требования к условиям, необходимым для оказания услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями;
  - порядок действий сотрудников при посещении учреждения инвалидов и людей с ограниченными возможностями.
- 1.3. Порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками учреждения не зависимо от занимаемой должности.

□

□

□

## **2. Требования к организации сопровождения инвалидов на приеме в учреждении и при оказании услуг.**

- 2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание учреждения и выходе из него;
- 2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.
- 2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении необходимо:
  - рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения;
  - количество этажей;
  - наличие поручней и других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
  - расположении санитарных комнат;
  - наличие возможных препятствий на пути следования и т.д.;
  - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании;
  - в какой кабинет и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть ходе предоставления услуги.
  - познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случаях возникающих затруднений.
  - при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги:
  - выдать расписание приема граждан;
  - записать на лист время и место оказания услуги и т.д.;
  - указать место её проведения, показать нужный кабинет;
  - акцентировать внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- 2.4. По окончании предоставления услуги ответственное лицо помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение, а также оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и при необходимости - помощь при посадке в транспортное средство.

**ПОРЯДОК**  
**допуска собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее**  
**специальное обучение, в МБОУ « СОШ № 10»**

В соответствии с требованиями п. 5 п.п. 5.8. Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок допуска собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в МБОУ « СОШ № 10».

**1. Порядок устанавливает:**

- требования к допуску в учреждение собаки - проводника;
- требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой-проводником;
- порядок действий сотрудников при посещении учреждения лица с собакой - проводником.

**2. Порядок основывается** на принципах нравственного и гуманного отношения к домашним животным и распространяется на всех владельцев собак - проводников, независимо от форм собственности учреждения.

**Требования к допуску в учреждение собаки - проводника**

- 1.1. Допуск собаки - проводника в учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника и порядка его выдачи».
- 1.2. При посещении учреждения владелец собаки - проводника должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

#### **4. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой - проводником**

- 4.1. Служебное помещение, расположенное слева от входа в зону ожидания на 1 \* этаже (специальное помещение), рекомендуется использовать для отдыха/ожидания собаки - проводника. Размер его составляет 1,5 кв.м и имеет возможность фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки - проводника защищено от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), л не располагается на проходе.
- 4.2. Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой г не переворачиваемой поилкой для воды. Обеспечение водой осуществляется из водопровода.

#### **5. Порядок действия сотрудников при посещении учреждения лица с собакой - проводником**

- 3.1. В случае если посетитель заранее сообщает о своём приходе ответственному за сопровождение в учреждении маломобильных групп населения и инвалидов по телефону, указанному на официальном сайте учреждения в разделе «Доступная среда», ответственный специалист уточняет:
- время посещения;
  - необходимость получения услуги на объекте;
  - наличие собаки - проводника;
  - потребность в особых условиях ожидания собаки - проводника на время получения услуги.
- 5.2. При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки - проводника, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.
- 5.3. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки - проводника (если ранее в нем была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации по учреждению.
- 5.4. Во время выполнения собакой - проводником функций сопровождения запрещается посторонним лицам её угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина. Общаться с собакой можно только с разрешения сё хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.

## **ПОРЯДОК**

### **Предоставления получения услуг на дому или в дистанционном режиме**

В соответствии с требованиями Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания ими при этом необходимой помощи при посещении государственного казённого учреждения «Центр социальной защиты населения по Нефтеюганску». Положением о личном приеме граждан посредством использования системы Интернет-телефонии «СКАЙП»(8КУРЕ) «Электронная приемная»

### **Основная категория маломобильных граждан, нуждающихся в помощи:**

- инвалиды всех форм и степеней ограничений жизнедеятельности, нуждающиеся в предоставлении им государственных услуг (государственных функций) или разъяснений по вопросам предоставления государственных услуг (государственных функций), оказываемых МБОУ « СОШ № 10»

Информация о потребности в организации приема инвалида по месту жительства или в дистанционном режиме поступает к специалисту, 'ответственному за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист) от специалиста, ведущего запись на прием в телефонном режиме. Ответственный специалист, в определенное во время предварительной записи по телефону, время выезжает по месту жительства заявителя или выходит с ним на видеосвязь.

### **Действие ответственного специалиста**

#### **1.Ситуационная помощь инвалиду по мету жительства.**

Ответственный специалист:

- В назначенное время прибывает по месту жительства заявителя-инвалида, при этом имея при себе личное дело заявителя на бумажном носителе, необходимые бланки, формы, копии документов;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Оценивает ситуацию;
- При необходимости копирует необходимые для предоставления государственной услуги документы заявителя;
- В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги консультируется в телефонном режиме со специалистами Центра социальной защиты населения;
- Заканчивает предоставление государственной услуги;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами прощается с заявителем.

## 2. Ситуационная помощь инвалиду при общении посредством использования видеосвязи.

Ответственный специалист:

- Чуть раньше назначенного времени настраивает видеосвязь с заявителем-инвалидом, при этом имея перед собой личное дело заявителя на бумажном носителе;
- В начале видеосвязи, учитывая Правила этикета при общении с инвалида т.п называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно услуге нуждается • 'инвалид).
- Оценивает ситуацию;
- При необходимости просит заявителя передать посредством электронной почты недостающие для предоставления государственной услуги документы в срок не позднее 15 минут после окончания видеосеанса;
- В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги консультируется в телефонном режиме или с приглашением в помещение, где осуществляется видеосвязь, со специалистами Центра социальной защиты населения;
- Заканчивает предоставление государственной услуги;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами прощается с заявителем.
- По окончании видеосеанса вводит информацию о предоставлении ., государственной услуги в АРМ.

**ПОРЯДОК**  
**оказания помощи инвалидам с нарушениями**  
**умственного развития при посещении**  
**МБОУ « СОШ № 10»»**

В соответствии с требованиями Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок оказания помощи инвалидам с нарушениями умственного развития при посещении МБОУ « СОШ № 10»

Положением о личном приеме граждан посредством использования системы Интернет-телефонии «СКАЙП»(8КУРЕ) «Электронная приемная»

**Основная категория маломобильных граждан, нуждающихся в помощи:**

- Код «У» - инвалиды с нарушениями умственного развития нуждаются в сопровождении. Вся необходимая информация предоставляется на «ясном языке» или при помощи системы «легкое чтение».

Информация об организации приема инвалида с нарушениями умственного развития поступает к специалисту, ответственному за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист) посредством использования кнопки вызова либо предварительного звонка по телефону. Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

**Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности**

**1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».**

Ответственный специалист:

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, встречает инвалида и изъясняясь на «ясном языке».
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Посредством использования «ясного языка» уточняет цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид). Оказывает инвалиду помощь при передвижении по зданию учреждения.
- Сопровождает инвалида и сопровождающего до места предоставления государственной услуги.
- Помогает в организации предоставления инвалиду государственной услуги при помощи «ясного языка» или системы «легкое чтение».
- Оказывает помощь при подаче заявления.
- Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

