

**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.