

УТВЕРЖДАЮ
Директор МУ «Светлячок»
Т.А. Косенкова
«09» августа 2017 г.

Инструкция

по сопровождению инвалидов при посещении муниципального учреждения «Социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних «Светлячок»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения специалистов муниципального учреждения «Социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних «Светлячок» (далее-учреждение) при предоставлении услуг инвалидам.
- 1.2. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.
- 1.3. Настоящая инструкция (далее- инструкция) разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании специалистов учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Требования к уровню подготовки специалистов:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности в здании учреждения и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг учреждением, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании, приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения;
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

- 2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание учреждения (выходе из здания).
- 2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость в сопровождении.
- 2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:
 - а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей; наличия поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги 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. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
 - в) при оказании услуги чётко разъяснить график оказания услуги, указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопровождать до места оказания услуги.
 - г) обеспечить допуск в здание собаки - поводыря, сопровождающей инвалида по зрению. Местом расположения собаки - поводыря в здании учреждения является кабинет открытой приемной.