

СОГЛАСОВАНО

Председатель
ВГО КРО ВОИ



/И.В. Черниченко

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
МБУ «Воркутинский
муниципальный архив»
от 09.09.2020г. № 20
О.Б. Вайлунова



ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И МАЛОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ В МБУ «ВОРКУТИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АРХИВ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в МБУ «Воркутинский муниципальный архив» (далее по тексту – Инструкция) разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605;
- Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2. Инструкция предназначена для работников МБУ «Воркутинский муниципальный архив» (далее по тексту - Учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее по тексту - ответственные лица).

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

- ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственными лицами инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;
- маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

Приказом директора Учреждения назначаются работники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

Действия ответственных лиц Учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- выходит, на улицу, сопровождает инвалида по территории Учреждения до входа в здание;
- открывает входные двери;
- сообщив свою фамилию, имя, отчество узнает о цели посещения;
- сопровождает инвалида до необходимого помещения;
- при необходимости, оказывает помощь при посещении туалета;
- направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в приемной или читальном зале Учреждения 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);
- оказывает помощь при выходе из Учреждения
- **В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в помещение Учреждения, ответственное лицо должно соблюдать следующие нормы:**
 - инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами;
 - инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в помещения Учреждения. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за ответственного рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В помещении, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
 - инвалиду испытывающему трудности при передвижении при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой.

Организация 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, ответственное лицо комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист 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.

Организация приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственное лицо перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе приема возникла необходимость приглашения других специалистов, 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 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 ответственное лицо 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 жестикуляции, 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);

Организация приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

При общении 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 иллюстративными или письменными материалами;