



Санкт-Петербург
муниципальное образование муниципальный округ Автово
местная администрация

198152, Россия, Санкт-Петербург, улица Краснопутиловская, дом 27,
телефон/факс: +7 (812) 785-00-47, www.moavtovo.ru

РАСПОРЯЖЕНИЕ

8 февраля 2017 года

№ 7-р

**Об утверждении Инструкции по обслуживанию
людей с инвалидностью и других маломобильных
граждан при посещении местной администрации МО МО Автово**

Во исполнение Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи,

1. Утвердить Инструкцию по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово.
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы местной администрации МО Автово А.В. Савкина.

**Временно исполняющий обязанности
главы местной администрации
МО МО Автово**

А.В. Кесаев

С настоящим распоряжением ознакомлен

Приложение
к распоряжению местной администрации МО МО Автово
от 8 февраля 2017 года № 7-р
«Об утверждении Инструкции по обслуживанию
людей с инвалидностью и других маломобильных
граждан при посещении местной администрации МО МО Автово»

Временно исполняющий обязанности
главы местной администрации МО МО Автово

_____ А.В. Кесаев

Инструкция по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников местной администрации МО МО Автово (далее- сотрудник) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Человек с инвалидностью – 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. Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.4. Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Автово (также по тексту - местная администрация МО МО Автово, учреждение) – исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Автово.

1.4. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа людей с инвалидностью и других МГ к муниципальным и государственным услугам, предоставляемым местной администрацией МО МО Автово и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и должна быть использована при непосредственном оказании услуг людям с инвалидностью и другим МГ.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда Вы разговариваете с человеком с инвалидностью любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику/тифлосурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Перед началом работы проверьте состояние специального оборудования и доступность для людей с инвалидностью мест оказания услуг.

2.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Внимательность и терпеливость: когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или другими ассистивными устройствами для передвижения, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с людьми с нарушением слуха, читающими по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

2.10. Рекомендуемые термины и выражения:

Нежелательное словоупотребление	Этичный вариант словоупотребления
Калека; больной; неполноценный; человек с нарушенными функциями	Человек с инвалидностью
Локомоторный; прикованный к инвалидной коляске	С нарушением опорно-двигательного аппарата
Врожденный дефект	Инвалид с детства
Умственно неполноценный/недоразвитый	С расстройством интеллекта
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Даун	Человек с синдромом Дауна
Страдающий тем или иным недугом (большинство людей с инвалидностью не считают себя людьми страдающими)	У человека та или иная форма инвалидности
Прикованный к креслу-коляске (кресло-коляска обеспечивает мобильность, а не сковывает)	Человек пользуется креслом-коляской

3. Сопровождение людей с инвалидностью и других маломобильных граждан на приеме в МО МО Автово и при оказании им услуг на приёме в учреждении и при оказании им услуг

3.1. Порядок действий сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью при входе (выходе) в здание учреждения:

3.1.1. После получения звукового оповещения с кнопки вызова помощи, оборудованной при входе в местную администрацию МО МО Автово, либо при получении звонка на телефонный номер, один из специалистов местной администрации муниципального образования МО Автово, ответственный за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово, в течение 2-х минут должен выйти из здания для оказания помощи человеку с инвалидностью.

3.1.2. В первоочередном порядке уточняет, в какой помощи нуждается человек с инвалидностью, необходимость сопровождения.

3.1.3. Организует оказание необходимой помощи для входа в МО МО Автово (широко раскрывает и придерживает дверь, по согласованию с человеком с инвалидностью, использующим кресло-коляску, помогает вкатить коляску по наклонной плоскости пандуса.).

- при оказании помощи человеку с нарушением опорно-двигательного аппарата, использующему для передвижения ассистивные устройства: широко открывает и придерживает дверь, при необходимости устанавливает перекатной пандус, помогает подняться по лестнице/пандусу;

-при оказании помощи для входа на объект человеку с нарушением зрения: при спуске или подъеме по ступенькам вести человека перпендикулярно к ним, предупреждать заранее о наличии препятствий.

3.1.4. Внутри здания уточняется цель посещения учреждения, необходимость сопровождения. После получения указанной информации в течение 10 минут посетитель направляется к сотруднику, ответственному за предоставление требуемой услуги. В случае невозможности прохода человека с инвалидностью в силу его функциональных особенностей к рабочему месту указанного сотрудника, прием организуется за специально оборудованным столом в коридоре помещения местной администрации МО МО Автово.

3.2 Правила взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность при предоставлении услуг учреждения:

3.2.1. Для обеспечения доступа к услугам учреждения сотруднику, ответственному за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово, при приёме человека с инвалидностью необходимо:

а) рассказать об особенностях здания:

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и специальных устройств применительно к его функциональным ограничениям; 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 человека с инвалидностью со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и посетителя друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случае возникновения затруднений.

в) при оказании услуги в местной администрации МО МО Автово чётко 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), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей человека с нарушением зрения (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в соответствии с приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н).

д) обеспечить для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения зрения – допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

3.2.2. При оказании услуг людям с нарушением зрения сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:

- Оказывая свою помощь человеку с нарушением зрения, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах, скамьях и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

- Если Вы собираетесь читать незрячему человеку документы, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.2.3. При оказании услуг людям с нарушением слуха сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у человека, имеющего нарушение слуха. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, не надо кричать, особенно в ухо.

- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас посетитель.

- Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто люди с нарушением слуха используют для общения язык жестов. Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.2.4. При оказании услуг людям с нарушением опорно-двигательного аппарата (в том числе на кресле-коляске) сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:

- В разговоре обращаться к человеку на кресле-коляске или скутере, а не к сопровождающему.

- Если Вам предстоит длительный разговор, расположитесь таким образом, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

- Кресло-коляска и скутер относятся к личному пространству человека, поэтому нельзя начинать их катить или переставлять без спроса. Нельзя облокачиваться на кресло-коляску или скутер, вешать без разрешения вещи на чужие кресло-коляску или скутер. Без разрешения нельзя поднимать кресло-коляску с человеком, имеющим инвалидность, для преодоления участков путей движения, где имеются пороги: для таких манипуляций требуется персонал, который имеет специальный опыт. В крайнем случае, необходимо воспользоваться рекомендациями самого человека с инвалидностью.

- При движении через узкие дверные проемы, имеющиеся в учреждении необходимо предложить помощь человеку, использующему кресло-коляску или другие ассистивные устройства.

- Если человек использует для передвижения ассистивные устройства (трости, ходунки, костыли), то ему может быть сложно выполнять действия руками, когда он стоит, чтобы посчитать деньги или заполнить документы. Некоторым комфортнее это делать сидя, другие предпочитают стоять, потому что вставать или садиться им сложно или неудобно. Всегда предлагайте (но не настаивайте) присесть.

- Предложите помощь в размещении верхней одежды, сумок или других вещей.

- Предложите открыть дверь.

- Никогда не трогайте и не переставляйте костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

3.2.5. При оказании услуг людям с нарушением интеллекта сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:

- Рассказывайте им все «по шагам», так как люди с нарушением интеллекта воспринимают новую информацию, как правило, дольше, чем другие. Дайте возможность осмыслить ситуацию после Вашего объяснения. Будьте готовы повторить свое сообщение несколько раз. Избегайте специальных терминов.

- Предоставьте таким людям больше времени для изложения своих мыслей. Ждите, когда посетитель сам закончит фразу.

- Если это необходимо, задавайте короткие закрытые вопросы, которые требуют таких же коротких утвердительных или отрицательных ответов. Если Вы не поняли, что конкретно Вам сообщили, скажите об этом прямо и попросите повторить ответ.

- Чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую Вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

- Возможно Вам необходимо будет предоставить такому человеку информацию в письменном виде, чтобы он мог впоследствии задать Вам уточняющие вопросы.

3.3 Контроль работы кнопки вызова помощи персонала.

3.3.1. Ежедневно заместителем Главы местной администрации, являющимся лицом, ответственным за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово, проводится проверка рабочего состояния кнопки вызова помощи путем нажатия на нее и прослушивания звукового сигнала.

3.3.2. В случае поломки оборудования данный факт незамедлительно докладывается главе местной администрации МО МО Автово для принятия необходимых мер.

3.4. Порядок действия сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации:

Обязанность помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации возложена на заместителя главы местной администрации, являющемся лицом, ответственным за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении местной администрации МО МО Автово. В случае возникновения чрезвычайной ситуации данное должностное лицо сопровождает и обеспечивает выход людей с инвалидностью за пределы помещений МО МО Автово.

3.5. Существующие на объекте виды барьеров при оказании услуг людям с инвалидностью и другим категориям МГ:

Категории инвалидов	Значимые барьеры среды жизнедеятельности (для учета при оказании услуг на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	<ul style="list-style-type: none"> - Входной пандус с нормативным уклоном. - Отсутствие места для разворота в кабинетах: прием осуществляется за специально оборудованным столом у входа в помещение, без прохода в кабинеты. - Высокое расположение информации на стойках и стендах: необходимая информация продублирована на столах. - Высокая стойка в приемной: при обслуживании человека на кресле-коляске, сотрудник выходит из-за стойки.
Инвалиды с нарушением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<ul style="list-style-type: none"> - Лестница не оборудована поручнями: при необходимости оказывается помощь при подъеме по лестнице. - При входе на объект имеется порог: при необходимости устанавливается перекатной пандус.
Инвалиды с нарушением верхних конечностей	<ul style="list-style-type: none"> - Трудности в открывании дверей: оказывается помощь при входе на объект, открывании дверей. - Невозможность, сложность в написании текстов, иные ограничения действия руками: возможность устного обращения к сотруднику, записи под диктовку.
Слепые и слабовидящие инвалиды	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей, отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля: сопровождение внутри объекта. - Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях: оказание помощи при эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
Глухие и слабослышащие	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие и недостаточность зрительной информации:

	<p>сопровождение внутри объекта.</p> <p>- Отсутствие сурдопереводчика, систем усиления слышимости: наличие на рабочем месте письменных принадлежностей для организации письменного общения с человеком, имеющим нарушение слуха.</p>
Инвалиды с нарушением интеллекта	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке: организована помощь и сопровождение сотрудника на объекте и при получении услуги.</p>