

Утверждено
приказом от 29.12.2018 г. № 113-ОД
(приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ
об оказании ситуационной помощи инвалидам сотрудниками
ГБУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Федеральным законом № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г., Федеральным законом N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г.; реализацией Государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 годы»; Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Уставом Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Региональный центр развития социальных технологий» (далее по тексту – ГБУ РК «РЦСТ»).

1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения (далее – инвалиды), обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание ГБУ РК «РЦСТ».

1.2. Действие настоящего положения распространяется на сотрудников ГБУ РК «РЦСТ» и является обязательным для применения.

2. Общие положения

2.1. Для предоставления услуг на объекте в ГБУ РК «РЦСТ» разработан и реализуется алгоритм оказания ситуационной помощи, исходя из буквенного кодификатора категорий инвалидности, дифференцированного по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид (К, О, С, Г, У).

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения ГБУ РК «РЦСТ» инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГБУ РК «РЦСТ»:

а) подготовлены парковочные места для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;

б) входная группа здания оборудована элементами доступности (пандус, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;

в) доступ к зоне оказания услуг инвалидов и МГН обеспечивается с помощью лифта.

3.2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения ГБУ РК «РЦСТ» инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения ГБУ РК «РЦСТ» инвалидов

Наличие приспособленной входной группы здания для инвалидов (пандусы и другие устройства и приспособления)	Вход в здание оборудован пандусом с противоскользящим покрытием и кнопкой вызова персонала. Лестница на входной группе оборудована поручнями с двух сторон и имеет разделительный поручень посередине. Имеется парковка для транспортных средств инвалидов
Наличие возможностей перемещения инвалидов внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	В здании имеется лифт, оборудованы зоны отдыха для облегчения передвижения маломобильных групп населения
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами	Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре
Оснащение зданий информационными устройствами	В холле первого этажа размещен стенд с информацией о предоставляемых социальных услугах

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам.

4.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».

4.1.1. Организационные мероприятия:

- а) на стоянке автотранспортных средств, расположенной на территории ГБУ РК «РЦСТ», выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;
- б) для оказания помощи инвалиду на коляске при входе/выходе из здания, а также передвижении внутри здания, направляется сотрудник из числа работников ГБУ РК «РЦСТ»;
- в) на здании установлена кнопка вызова службы помощи.

4.1.2. При нахождении инвалида с кодом «К» в помещениях ГБУ РК «РЦСТ» ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске по лестнице;
- в) при смене гардероба – при раздевании и одевании;
- д) оказание помощи при посещении туалета (при необходимости).

4.1.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

4.1.3.1. Дежурный сторож:

- а) при поступлении сигнала кнопки вызова персонала, звонит в отделение по развитию форм работы с инвалидами по номеру телефона 21-14-06;
- б) приглашает специалистов отделения по развитию форм работы с инвалидами для оказания ситуационной помощи посетителю с ограничением передвижения;
- в) при отсутствии сотрудников отделения по развитию форм работы с инвалидами, звонит в приемную по номеру телефона 21-08-86 и просит секретаря организовать оказание ситуационной помощи гражданину с инвалидностью сотрудниками других отделов;
- г) открывает входные двери и оказывает помощь при входе в помещение;
- д) уточняет цель визита в ГБУ РК «РЦСТ»;
- е) помогает гражданину с инвалидностью раздеть (надеть) верхнюю одежду, если это необходимо;
- ж) оказывает помощь при выходе из здания ГБУ РК «РЦСТ».

4.1.3.2. Сотрудники отделения по развитию форм работы с инвалидами:

- а) оказывают помощь при входе в здание, в лифт;
- б) в случае необходимости оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

д) оказывают помощь при посещении туалета (при необходимости).

4.1.3.3. Сотрудники других отделений ГБУ РК «РЦСТ» (отделение по развитию форм работы с семьей и детьми; отделение психолого-педагогической помощи; организационно-методическое отделение; отделение программно-проектной и аналитической деятельности; отделение по развитию форм работы с гражданами пожилого возраста и ветеранами; отделение по развитию семейных форм жизнеустройства несовершеннолетних; отделение экстренной психологической помощи населению; финансово-экономический отдел; отдел кадровой, юридической работы и контроля; административно-хозяйственный отдел):

а) оказывают помощь при ориентации в помещении;

б) при необходимости оказывают помощь при получении услуг (психологических, юридических);

в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

г) при оплате услуг помогают инвалиду произвести оплату и оформить необходимую документацию.

4.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

4.2.1. При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании ГБУ РК «РЦСТ» ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания ГБУ РК «РЦСТ»;

б) при перемещении внутри здания ГБУ РК «РЦСТ»;

в) помощь при подъеме/спуске на лифте, по лестнице;

г) оказание помощи при посещении туалета (при необходимости).

4.2.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

4.2.2.1. Дежурный сторож:

а) при поступлении сигнала кнопки вызова персонала, звонит в отделение по развитию форм работы с инвалидами по номеру телефона 21-14-06;

б) приглашает специалистов отделения по развитию форм работы с инвалидами для оказания ситуационной помощи посетителю;

в) при отсутствии сотрудников отделения по развитию форм работы с инвалидами, звонит в приемную по номеру телефона 21-08-86 и просит секретаря организовать оказание ситуационной помощи гражданину с инвалидностью сотрудниками других отделов;

г) открывает входные двери и оказывает помощь при входе в здание;

д) если гражданин с инвалидностью самостоятельно поднялся до входной двери, то помогает открыть дверь, впускает в здание, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения ГБУ РК «РЦСТ»;

е) при отсутствии в кабинете сотрудников Отделения по развитию форм работы с инвалидами, звонит в приемную по номеру телефона 21-08-86 и просит секретаря организовать оказание ситуационной помощи гражданину с инвалидностью сотрудниками других отделов;

ж) помогает гражданину с инвалидностью раздеть (надеть) верхнюю одежду, если это необходимо;

з) оказывает помощь посетителю при выходе из здания ГБУ РК «РЦСТ»;

и) обязательно обеспечивает допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению, если это ему необходимо, но только при наличии специального удостоверения на собаку;

л) осуществляет допуск тифлопереводчика, сопровождающего инвалида.

4.2.2.2. Сотрудники отделения по развитию форм работы с инвалидами:

а) в случае необходимости оказывают помощь при входе в здание, лифт, спуске/подъеме по лестнице, придерживая под локоть;

б) оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;

в) оказывают помощь при ориентации в помещении;

г) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

д) при отсутствии в сопровождении инвалида специалиста по тифлокоммуникации, услуга предоставляется штатным специалистом по тифлосурдокоммуникации;

е) при отсутствии штатного специалиста по тифлосурдокоммуникации, услуга предоставляется посредством письма (переписки в очной форме) между получателем услуг и специалистом или в ином формате (дистанционно);

ж) оказывают помощь при посещении туалета (при необходимости).

4.2.2.3. Сотрудники других отделений ГБУ РК «РЦСТ» (отделение по развитию форм работы с семьей и детьми; отделение психолого-педагогической помощи; организационно-методическое отделение; отделение программно-проектной и аналитической деятельности; отделение по развитию форм работы с гражданами пожилого возраста и ветеранами; отделение по развитию семейных форм жизнеустройства несовершеннолетних; отделение экстренной психологической помощи населению; финансово-экономический отдел; отдел кадровой, юридической работы и контроля; административно-хозяйственный отдел):

а) оказывают помощь при ориентации в помещении;

б) оказывают помощь при получении услуг (психологических, юридических);

в) при отсутствии штатного специалиста по тифлосурдокоммуникации, специалисты предоставляют услугу посредством письма (переписки в очной

форме) между получателем услуг и специалистом или в ином формате (дистанционно);

г) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

д) при оплате услуг помогают инвалиду произвести оплату и оформить необходимую документацию.

4.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О».

4.3.1. Организационные мероприятия:

а) для облегчения входа и выхода из кабинетов и здания ГБУ РК «РЦСТ» сотрудники, оказывающие помощь, открывают и закрывают дверь;

4.3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

4.3.2.1. Дежурный сторож:

а) в случае необходимости, помогает открыть дверь, впускает в здание;

б) уточняет цель посещения ГБУ РК «РЦСТ», спрашивает нужна ли помощь при передвижении по зданию;

в) если помощь нужна, то звонит в отделение по развитию форм работы с инвалидами по номеру телефона 21-14-06;

г) при отсутствии сотрудников отделения по развитию форм работы с инвалидами, звонит в приемную по номеру телефона 21-08-86 и просит секретаря организовать оказание ситуационной помощи гражданину с инвалидностью сотрудниками других отделов;

д) помогает гражданину с инвалидностью раздеть (надеть) верхнюю одежду, если это необходимо, предварительно уточнив у него;

е) оказывает помощь посетителю при выходе из здания ГБУ РК «РЦСТ».

4.3.2.2 Сотрудники отдела по развитию форм работы с инвалидами:

а) в случае необходимости, оказывают помощь при входе в здание, в лифт, подъеме/ спуске по лестнице;

б) в случае необходимости, оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;

в) оказывают помощь при ориентации в помещении;

г) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;

д) оказывают помощь при посещении туалета (при необходимости).

4.3.2.3. Сотрудники других отделений ГБУ РК «РЦСТ» (отделение по развитию форм работы с семьей и детьми; отделение психолого-педагогической помощи; организационно-методическое отделение; отделение программно-проектной и аналитической деятельности; отделение по развитию форм работы с гражданами пожилого возраста и ветеранами; отделение по развитию семейных форм жизнеустройства

несовершеннолетних; отделение экстренной психологической помощи населению; финансово-экономический отдел; отдел кадровой, юридической работы и контроля; административно-хозяйственный отдел):

- а) оказывают помощь при ориентации в помещении;
- б) оказывают помощь при получении услуг (психологических, юридических);
- в) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;
- г) при оплате услуг помогают инвалиду произвести оплату и оформить необходимую документацию.

4.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г».

4.4.1. Инвалид по слуху, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях ГБУ РК «РЦСТ».

4.4.2. При плановом посещении ГБУ РК «РЦСТ» инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться за предоставлением штатного специалиста, обученного тифлосурдокоммуникации или сопровождающего лица.

4.4.3. Во время пребывания инвалида в ГБУ РК «РЦСТ» штатный специалист, обученный тифлосурдокоммуникации сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

4.4.4. При отсутствии штатного специалиста по тифлосурдокоммуникации, сотрудники ГБУ РК «РЦСТ» знакомят инвалида с информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации посредством письма (переписки в очной форме) между получателем услуг и специалистом или в ином формате (дистанционно).

4.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

4.5.1. Организационные мероприятия:

- а) обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;
- б) организация сопровождения для оказания необходимых услуг.

4.5.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

4.5.2.1. Сотрудники ГБУ РК «РЦСТ»:

- а) в случае необходимости разъясняют информацию о предоставлении услуг учреждением;
- б) оказывают помощь при передвижении внутри здания, сопровождают до нужного кабинета;
- в) оказывают помощь при ориентации в помещении;
- г) оказывают помощь при получении услуг (психологических, юридических);
- д) при оказании услуг помогают оформить необходимую документацию;
- е) при оплате услуг помогают инвалиду расплатиться и оформить необходимую документацию.

5. Ответственность.

5.1. ГБУ РК «РЦСТ» несет предусмотренную законодательством ответственность перед инвалидом (законным представителем инвалида, ребенка-инвалида) за неоказание ему реабилитационной услуги, вследствие отсутствия условий доступности для граждан с инвалидностью объектов и предоставляемых социальных услуг, а также нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками ГБУ РК «РЦСТ» своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида.

5.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими гражданами к объектам ГБУ РК «РЦСТ» сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

5.3. При оказании ситуационной помощи работники ГБУ РК «РЦСТ» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.