



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО Центр Социальной
помощи Женщинам «Ты Не Одна»
ОГРН 1188313069936 ИНН 6377003750

Е.А.Галимова
« 01» ноября 2022 года

П О Р Я Д О К **ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ** **ПОМОЩИ ЖЕНЩИНАМ «ТЫ НЕ ОДНА» С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ** **МАЛОМОБИЛЬНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181 -ФЗ, с целью обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных граждан в Центр Социальной помощи Женщинам «Ты Не Одна» (далее - Центр) для получения услуги.

1.2. В настоящем документе под маломобильными гражданами следует понимать граждан пожилого возраста, инвалидов, беременных женщин, женщин с малолетними детьми и других граждан, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.3. Настоящий Порядок регламентирует последовательность действий специалистов Центра и способы оказания услуг маломобильным гражданам при их обращении с непосредственным посещением Центра.

2. Порядок действий специалистов при приеме инвалидов и других маломобильных групп населения непосредственно в Центре.

2.1. Порядок действий специалистов при непосредственном посещении Центра инвалидов и других маломобильных граждан.

При входе в Центр маломобильный гражданин, не имеющий возможности самостоятельно зайти в здание, для вызова специалиста может воспользоваться «Кнопкой вызова специалиста». Ответственным за прием граждан, воспользовавшихся «Кнопкой вызова» является назначенный приказом директора специалист. Специалист встречает маломобильного гражданина, помогает ему пройти к месту оказания услуги. Специалист, оказывающий услугу, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, номер телефона, суть обращения, осуществляет консультирование по вопросу обращения и другие необходимые процедуры, связанные с оказанием услуги, оказывает помощь в заполнении документов, снимает копии и т.п. По завершению посещения Центра маломобильный гражданин сопровождается специалистом до выхода из здания, а в случае необходимости до такси.

Если гражданин с помощью специалиста не имеет возможности пройти к месту оказания услуги, то он на месте получает консультацию по другим альтернативным вариантам получения услуги (в том числе, предоставление услуги с помощью коммуникативных средств связи).

2.1.1. При приеме гражданина с тяжелыми нарушениями функций опорно-двигательного аппарата: Прием гражданина с тяжелыми нарушениями функциями опорно-двигательного аппарата осуществляется с помощью коммуникативных средств связи в соответствии с п.3 настоящего Порядка.

2.1.2. При приеме граждан с проблемами слуха: При приеме слабослышащих граждан специалисты учреждения, предоставляющие услугу, руководствуются п.2.1. настоящего Порядка. При оказании услуги проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до посетителя используют бумагу и пишущие принадлежности.

2.1.3. При приеме граждан с проблемами зрения: При посещении учреждения гражданином с ограничениями функции зрения специалист, встретивший гражданина, оказывает ему помощь по беспрепятственному передвижению от «Кнопки вызова специалиста» до клиентской службы, предупреждая посетителя о наличии порогов, ступеней, поворотов и других препятствий. При приеме граждан с проблемами зрения специалисты учреждения, предоставляющие услугу, руководствуются п.2.1. настоящего Порядка.

3. Порядок действий специалистов при обращении маломобильных граждан в учреждение с помощью коммуникативных средств связи (телефон, электронная почта, Интернет и т.п.)

3.1. В случае обращения маломобильного гражданина с помощью коммуникативных средств связи об оказании ему услуги, специалист, принявший звонок, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, номер телефона, суть обращения, осуществляет консультирование по вопросу обращения.

4. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам необходимо:

- При необходимости, сотрудники Центра обязаны обеспечить допуск тифлосурдопереводчика и собаки - проводника при наличии соответствующих документов, подтверждающих ее специальное обучение;
- чётко разъяснить график и порядок оказания услуги;
- указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.
- - При оказании социально-психологических услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре. При оказании мероприятий

социокультурных и социально-средовых услуг, имеющих достаточно длительную временную протяжённость следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания.

5. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

5.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

5.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими: Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупредите о препятствиях.

5.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха: 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. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. 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 стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. 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. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

5.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения: Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела. Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения: Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

5.5. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи: Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.