

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ПО ДУБОВСКОМУ РАЙОНУ**

П Р И К А З

08 декабря 2017 г.

№ 122 - од

г. Дубовка
Волгоградская область

О назначении ответственных сотрудников за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и утверждение инструкции и порядков, обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг

В соответствии с Порядком реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов и объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», утвержденного приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016 № 1324,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Назначить ответственных по:
 - сопровождению инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами;
 - обеспечению допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;
 - обеспечению допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- 1.2. следующих специалистов, Камышникову Марину Михайловну - специалиста сектора по социальной защите ветеранов и инвалидов, Бояринцеву Ольгу Сергеевну – ведущий специалист сектора по делам семьи, Демкину Валентину Васильевну – специалиста сектора «Одно окно».
2. Назначить ответственными специалистами за оказание помощи инвалидам и маломобильным группам населения при срабатывании «кнопки вызова персонала», Камышникову Марину Михайловну - специалиста сектора по социальной защите ветеранов и инвалидов, Воробьеву Наталью Николаевну, ведущего специалиста сектора по социальной защите ветеранов и инвалидов.
3. Утвердить инструкцию ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, а также за оказание им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами, обеспечению допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и обеспечению допуска на объект, собаки-проводника (приложение 1);
4. Утвердить:


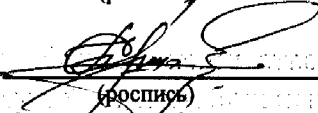


- Порядок оказания помощи в случае применения кнопки вызова персонала, расположенной, расположенной на входе и в санитарно-гигиеническом помещении учреждения, (приложение 2);
 - Порядок организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами (приложение 3);
 - Порядок обеспечения допуска на объект сурдопереводчика, тифлсурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком (приложение 4);
 - Порядок обеспечения допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приложение 5).
 - Порядок оказания помощи инвалидам с нарушениями умственного развития (приложение 6);
 - Порядок предоставления получения услуг на дому или в дистанционном режиме (приложение 7).
5. Ведущему специалисту административно - хозяйственного сектора П.А. Ершову, ознакомить указанных сотрудников в приказе, с настоящим приказом, и приложениями к приказу.
6. Внести соответствующие изменения в должностные инструкции ответственных сотрудников за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
7. Приказ от 16.03.2017 № 33 - од «О назначении ответственных сотрудников за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и утверждение инструкции и порядков, обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг», приказ от 15.05.2017 № 71 - од «О внесении изменений в приказ ГКУ Центр социальной защиты населения по Дубовскому району № 71 - од от 15 мая 2017 года «О назначении ответственных сотрудников за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам считать утратившим силу.
8. Контроль за исполнение данного приказа оставляю за собой.

И.о. директора



И.В. Сухина

С приказом ознакомлен(а):

<u>О.С. Баумштейн</u> (Фамилия инициалы)	<u></u> (роспись)	<u>8.12.2017</u> (дата)
<u>Смирнов Л.А.</u> (Фамилия инициалы)	<u></u> (роспись)	<u>08.12.2017</u> (дата)
<u>Камышников А.М.</u> (Фамилия инициалы)	<u></u> (роспись)	<u>8.12.2017</u> (дата)
<u>В.В. Давыдова</u> (Фамилия инициалы)	<u></u> (роспись)	<u>8.12.2017</u> (дата)

Приложение к приказу № 1
государственного казенного
учреждения «Центр социальной
защиты населения
по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного
казенного учреждения
«Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

Инструкция ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, а так же за сопровождение инвалидов по территории объектов и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами, обеспечению допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и обеспечению допуска на объект, собаки-проводника

1. Общие положения

1.1. Инструкция ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов назначается директором учреждения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.4. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

2.1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида

другой категории) перед входом в учреждение и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

2.2. В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения в учреждение, необходимость сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалистов при приеме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- о количестве этажей, о приспособлениях и устройствах для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям, о расположении санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т. д.;

- о необходимых для оказания услуг 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;

в) при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги, указать место ее проведение (показать нужный кабинет), акцентировать внимание на путь по учреждению до входа в кабинет, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить допуск в учреждение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а так же иного лица, владеющего жестовым языком;

д) обеспечить допуск в учреждение собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднительных ситуациях, возникающих при нахождении в учреждении и получении услуги.

2.5. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из учреждения.

2.6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

2.7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.

2.8. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.

2.9. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

3.1. Принимать решения в пределах своей компетенции.

3.2. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

Приложение к приказу № 2
государственного казенного
учреждения «Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного казенного
учреждения «Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

ПОРЯДОК
оказания помощи в случае применения кнопки
вызова персонала, расположенной на входе
и в санитарно-гигиеническом помещении
государственного казенного учреждения
«Центр социальной защиты населения по Дубовскому району»

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам ТКУ ЦСЗН по Дубовскому району маломобильных граждан в соответствии с требованиями свода правил 59.13330.2012 «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» в учреждении установлены 3 кнопки вызова персонала.

Кнопки вызова персонала предназначены для осуществления вызова ответственных специалистов для организации качественного обслуживания маломобильных граждан.

Первая кнопка вызова персонала расположена возле главного входа в учреждение.

Две кнопки вызова персонала расположены в санитарно-гигиеническом помещении.

Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Информация с кнопки поступает к ответственному специалисту за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист). Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения :

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, открывает входные двери
 - Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.
 - Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
 - Оказывает помощь при передвижении по зданию учреждения.
 - Сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры её предоставления.
 - Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограниченным зрением:

- Незамедлительно направляется к входу учреждения, открывает входные двери.
- Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.
- Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Помогает войти в здание.
- Берет клиента под локоть и сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения:

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, открывает входные двери
- Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.
- Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид)
- Сопровождает до места предоставления государственной услуги. Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

При поступлении вызова с кнопок вызова персонала, расположенных в санитарно-гигиеническом помещении, ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала :

- Незамедлительно проходит в санитарно-гигиеническую комнату.
- Оценивает обстановку и выявляет вид необходимой помощи.
- Оказывает посильную помощь, с возможным привлечением других сотрудников .

Приложение к приказу № 3
государственного казенного учреждения
«Центр социальной защиты населения
по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного казенного
учреждения «Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

ПОРЯДОК

Организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1. Общее положение

- 1.1. Настоящий порядок организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами (далее – порядок, учреждение) разработан в соответствии с требованиями части второй статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», а также в целях соблюдения требований п. 5 п.п. 5.8. Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», утверждённого приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016 № 1324 «О реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2017 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области.
- 1.2. Порядок устанавливает:
- требования к организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказание им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами;
 - требования к условиям, необходимым для оказания услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями;
 - порядок действий сотрудников при посещении учреждения инвалидов и людей с ограниченными возможностями

1.3. Порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками учреждения независимо от занимаемой должности.

2. Требования к организации сопровождения инвалидов на приеме в учреждении и при оказании услуг.

- 2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание учреждения и выходе из него;
- 2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.
- 2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении необходимо:
- рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения;
 - количество этажей;
 - наличие поручней и других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - расположении санитарных комнат;
 - наличие возможных препятствий на пути следования и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании;
 - в какой кабинет и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть ходе предоставления услуги.
 - 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 в случаях возникающих затруднений.
 - при оказании услуги в учреждении четко 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;
 - акцентировать внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- 2.4. По окончании предоставления услуги ответственное лицо помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение, а также оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и при необходимости – помощь при посадке в транспортное средство.

Приложение к приказу № 5
государственного казенного
учреждения «Центр социальной
защиты населения
по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного
казенного учреждения
«Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № 182 - од

ПОРЯДОК

допуска собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в государственное казенное учреждение «Центр социальной защиты населения по Дубовскому району»

В соответствии с требованиями п. 5 п.п. 5.8. Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок допуска собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в государственное казенное учреждение «Центр социальной защиты населения по Дубовскому району».

1. Порядок устанавливает:

- требования к допуску в учреждение собаки – проводника;
- требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой–проводником;
- порядок действий сотрудников при посещении учреждения лица с собакой – проводником.

2. Порядок основывается на принципах нравственного и гуманного отношения к домашним животным и распространяется на всех владельцев собак – проводников, независимо от форм собственности учреждения.

3. Требования к допуску в учреждение собаки – проводника

- 3.1. Допуск собаки – проводника в учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника и порядка его выдачи».
- 3.2. При посещении учреждения владелец собаки – проводника должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

4. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой – проводником

- 4.1. Служебное помещение, расположенное слева от входа в зону ожидания на 1 этаже (специальное помещение), рекомендуется использовать для отдыха/ожидания собаки – проводника. Размер его составляет 1,5 кв.м и имеет возможность фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки – проводника защищено от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), и не располагается на проходе.
- 4.2. Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды. Обеспечение водой осуществляется из водопровода.

5. Порядок действия сотрудников при посещении учреждения лица с собакой – проводником

- 3.1. В случае если посетитель заранее сообщает о своём приходе ответственному за сопровождение в учреждении маломобильных групп населения и инвалидов по телефону, указанному на официальном сайте учреждения в разделе «Доступная среда», ответственный специалист уточняет:
 - время посещения;
 - необходимость получения услуги на объекте;
 - наличие собаки – проводника;
 - потребность в особых условиях ожидания собаки – проводника на время получения услуги.
- 5.2. При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки – проводника, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.
- 5.3. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки – проводника (если ранее в этом была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации по учреждению.
- 5.4. Во время выполнения собакой - проводником функций сопровождения запрещается посторонним лицам её угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина. Общаться с собакой можно только с разрешения её хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.

Приложение к приказу № 7
государственного казенного
учреждения «Центр социальной
защиты населения
по Дубовскому району»
от 08.12. 2017 № 182 - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного
казенного учреждения
«Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12. 2017 № 182 - од

ПОРЯДОК

Предоставления получения услуг на дому или в дистанционном режиме

В соответствии с требованиями Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания ими при этом необходимой помощи при посещении государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дубовскому району». ».Положением о личном приеме граждан посредством использования системы Интернет-телефонии «СКАЙП»(SKYPE) «Электронная приемная»

Основная категория маломобильных граждан, нуждающихся в помощи:

- инвалиды всех форм и степеней ограничений жизнедеятельности, нуждающиеся в предоставлении им государственных услуг (государственных функций) или разъяснений по вопросам предоставления государственных услуг (государственных функций), оказываемых ГКУ ЦСЗН по Дубовскому району.

Информация о потребности в организации приема инвалида по месту жительства или в дистанционном режиме поступает к специалисту, ответственному за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист) от специалиста, ведущего запись на прием в телефонном режиме. Ответственный специалист, в определенное во время предварительной записи по телефону, время выезжает по месту жительства заявителя или выходит с ним на видеосвязь.

Действие ответственного специалиста

1. Ситуационная помощь инвалиду по мету жительства.

Ответственный специалист:

- В назначенное время прибывает по месту жительства заявителя-инвалида, при этом имея при себе личное дело заявителя на бумажном носителе, необходимые бланки, формы, копии документов;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Оценивает ситуацию;
- При необходимости копирует необходимые для предоставления государственной услуги документы заявителя;
- В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги консультируется в телефонном режиме со специалистами Центра социальной защиты населения;
- Заканчивает предоставление государственной услуги;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами прощается с заявителем.
- По прибытии в Учреждение вводит информацию о предоставлении государственной услуги в АРМ «Социальный регистр Волгоградской области».

2. Ситуационная помощь инвалиду при общении посредством использования видеосвязи.

Ответственный специалист:

- Чуть раньше назначенного времени настраивает видеосвязь с заявителем-инвалидом, при этом имея перед собой личное дело заявителя на бумажном носителе;
- В начале видеосвязи, учитывая Правила этикета при общении с инвалидами называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Уточняет цель обращения в учреждение (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Оценивает ситуацию;
- При необходимости просит заявителя передать посредством электронной почты недостающие для предоставления государственной услуги документы в срок не позднее 15 минут после окончания видеосеанса;
- В случае необходимости, либо затруднения в предоставлении услуги консультируется в телефонном режиме или с приглашением в помещение, где осуществляется видеосвязь, со специалистами Центра социальной защиты населения;
- Заканчивает предоставление государственной услуги;
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами прощается с заявителем.
- По окончании видеосеанса вводит информацию о предоставлении государственной услуги в АРМ «Социальный регистр Волгоградской области».

Приложение к приказу № 6
государственного казенного
учреждения «Центр социальной
защиты населения
по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № АП - од

УТВЕРЖДЕН:
приказом государственного
казенного учреждения
«Центр социальной защиты
населения по Дубовскому району»
от 08.12.2017 № АП од

ПОРЯДОК
оказания помощи инвалидам с нарушениями
умственного развития при посещении
государственного казенного учреждения
«Центр социальной защиты населения по Дубовскому району»

В соответствии с требованиями Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок оказания помощи инвалидам с нарушениями умственного развития при посещении государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения по Дубовскому району». Положением о личном приеме граждан посредством использования системы Интернет-телефонии «СКАЙП»(SKYPE) «Электронная приемная»

Основная категория маломобильных граждан, нуждающихся в помощи:

- Код «У» - инвалиды с нарушениями умственного развития нуждаются в сопровождении. Вся необходимая информация предоставляется на «ясном языке» или при помощи системы «легкое чтение».

Информация об организации приема инвалида с нарушениями умственного развития поступает к специалисту, ответственному за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист) посредством использования кнопки вызова либо предварительного звонка по телефону. Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

Ответственный специалист:

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, встречает инвалида и изъясняясь на «ясном языке».

- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения называет полностью Фамилию, имя, отчество.
- Посредством использования «ясного языка» уточняет цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Оказывает инвалиду помощь при передвижении по зданию учреждения.
- Сопровождает инвалида и сопровождающего до места предоставления государственной услуги.
- Помогает в организации предоставления инвалиду государственной услуги при помощи «ясного языка» или системы «легкое чтение».
- Оказывает помощь при подаче заявления.
- Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.