

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель СП КСК «Гранит»

А.А.Домбровская

«25 » декабря 2019 г.



**Инструкция по личному и дистанционному
обслуживанию людей с инвалидностью и иных
маломобильных групп населения**

в СП КСК «Гранит»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников кооператива при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. В настоящей инструкции к понятию **лица с инвалидностью (далее ЛСИ)**, относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

Под **маломобильными группами населения (далее МГН)** понимаются лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или ориентации в пространстве.

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.3. 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», Методическими рекомендациями Центрального Банка Российской Федерации «По личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и не кредитных финансовых организациях» от 26 апреля 2019г. № 12-МР.

1.4. Инструкция предназначена для улучшения качества обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения (далее при совместном упоминании – ЛСИ и МГН) при их личном присутствии в кооперативе и представительствах кооператива, а также при дистанционном получении ими финансовых услуг.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в кооперативе; формах и порядке предоставления услуг (в кооперативе, на дому, дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении кооператива, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстремных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников кооператива при предоставлении услуг инвалиду.

II. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

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

2.2. *Предложение помочь*: если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.3. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниить

2.4. *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.

2.5. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.6. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

III. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в офис и представительства кооператива инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств кооператива выделено место для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом с информацией об оказании ситуационной помощи и контактным телефоном ответственного лица.

3.2. Приказом председателя кооператива назначаются работники кооператива, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

3.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в офисе и представительствах кооператива ему оказывается ситуационная помощь:

- а) при входе и выходе из здания;
- б) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

3.4. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

а) при поступлении звукового сигнала, установленного при входе в здание кооператива для ЛСИ и МГН, ответственное лицо должно выйти на улицу;

б) ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточнить, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения кооператива;

в) в случае физической возможности гражданина оказать помощь при входе в здание офиса кооператива либо представительства;

г) в зависимости от цели визита сообщить ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала, а в случаях их отсутствия – заведующей юридическим отделом о посещении кооператива инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения;

д) обеспечить его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указать на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предложить на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дать 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);

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помочь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста 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 кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя

е) оказывает помощь при выходе из здания.

3.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) 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;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) 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;

3.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения

других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) 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 личным 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) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) 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);

3.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) 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;

3.8. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

3.9. По заявлению члена кооператива с ограниченными возможностями, возможно дистанционное обслуживание (выезд сотрудника кооператива на дом).

Прошито, пронумеровано и скреплено
печатью 6 (шесть) лист 66
Председатель Домбровская А.А.
«Маябрь» 2019 г.

