

Инструкция
ответственного сотрудника
по сопровождению инвалидов
для обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг

1. Инвалидам, иным лицам из категории маломобильных граждан населения (далее МГН) оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания) сопровождающим лицом, при сдаче верхней одежды (получении и одевании верхней одежды).
2. В первоочередном порядке сопровождающим лицом уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или иное лицо из категории МГН, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.
3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам учреждения сопровождающее лицо должно рассказать:
инвалиду или иному лицу из категории МГН об особенностях здания учреждения количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
о расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
о необходимом для оказания услуги кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.
4. Познакомить инвалида или иного лица из категории МГН со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу.
5. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
6. При оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (при необходимости 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.
7. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению, при условии что на собаку оформлены специальные документы.
8. При посещении учреждения инвалидом и иными лицами из категории МГН, имеющих стойкие расстройства функций зрения, или слуха и (или) самостоятельного передвижения, сотрудник охраны вызывает по телефону работника учреждения, ответственного за оказание помощи лицам данной категории
9. Ответственный работник при получении вызова оказывает помощь в преодолении барьеров: организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, сопровождает его до выхода из здания учреждения, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.
10. В случае необходимости ответственный работник предлагает помощь в сопровождении инвалида и иного лица из категории МГН до туалетной комнаты.
11. Во всех случаях оказания помощи инвалиду соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и строго соблюдать правила общения с категориями инвалидов