****

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников

ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г.Брянска» (далее Центр) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

**Маломобильные граждане (МГ)** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом

от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам Центра и используется при инструктировании работников Центра, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

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 Центре; формах и

порядке предоставления услуг в стационарной форме;

в) информированность о наличии (отсутствии) специального (вспомогательного) оборудования и приспособлений для инвалидов, имеющихся в распоряжении Центра;

наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе

маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

.

1. **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. *Обращение к человеку*: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и

уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе

самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в Центре и общение будут эффективными.

2.3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

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

2.4. *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 устранить.

2.5. *Обращение с кресло-коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся

на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и

неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. *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.

2.7. *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.

2.8. *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.

1. **АЛГОРИТМ СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В ЦЕНТР И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

***3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе на территорию центра и в здание:***

***3.2. Для взаимодействия со специалистами Центра, на входе в учреждение, на поверхности бетонного забора, с правой стороны входной, металлической калитки имеется кнопка «Вызов».***

***3.3. При нажатии на кнопку «Вызов» идёт соединение с охраной .***

***3.4. Посетитель – инвалид (сопровождающее лицо) сообщает охраннику, о необходимости сопровождения на объекте.***

***3.5. Охранник связывается, посредством внутренней телефонной связи, со специалистами по социальной работе и информирует о необходимости сопровождения инвалида (маломобильного гражданина).***

***3.6. Специалист по социальной работе прибывает к месту нахождения инвалида (маломобильного гражданина) – входной калитке в Центр и сопровождает его по территории в здание Центра (при необходимости используются двери с широкими проёмами).***

1. **ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ**

*4.1.* ***Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

* Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
* Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
* Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
* Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
* Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
* Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
* Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
* Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно

сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях. Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

*3.5.* ***Особенностями общения 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.
* Существует несколько типов и степеней глухоты. 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 нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
* Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. 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.
* Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
* Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху .
* 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. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
* Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам***

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные категории маломобильных граждан.** | **Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)** |
| **Инвалиды, передвигающиеся****на кресло-колясках** | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (свысоким ворсом, крупно насыпное и прочее) покрытие.Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированныесанитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. |
| **Инвалиды с поражением****нижних конечностей****(использующие трости,****костыли, опоры)** | Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы.Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения. |
| **Инвалиды с поражением****верхних конечностей** | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользованиивыключателями, кранами и др. Невозможность, сложностьв написании текстов. Иные ограничения действия руками. |
| **Слепые и слабовидящие****инвалиды** | Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки ипрочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствиеконтрастной и тактильной информации и указателей.Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иныхнаправляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствиедублирующей звуковой информации при экстренных случаях. |
| **Глухие и слабослышащие** | Отсутствие и недостаточность зрительной информации.Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях. |
| **Инвалиды с особенностями****интеллектуального развития** | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованностьсопровождения на объекте. |