**Приложение№8**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУСОН АО
КЦСОН Икрянинский р-н
Н.А. Панкратова
«19» августа 2025г.

# ПРАВИЛА
# ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ
# И ИНЫМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1**. Настоящие правила оказания услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее - Правила) определяют ключевые принципы и требования, направленные на защиту инвалидов и иных маломобильных групп населения при посещении ими государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область» (далее - ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н.

**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 группы населения (МГН)** - 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.).

**Дискриминация по признаку инвалидности** - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

**1.3.** Правила разработаны в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от от 01 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», приказом Министерства труда и

социальной защиты Российской Федерации 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», иными нормативными правовыми актами.

**1.4.** Деятельность, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и МГН, предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

б) не дискриминация;

в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

г) уважение особенностей инвалидов, МИГ и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

д) равенство возможностей;

е) доступность.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА

**2.1.** Все сотрудники ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н должны руководствоваться настоящими Правилами и соблюдать принципы и требования.

**2.2.** Сотрудники обязаны:

а) знать понятия «доступная среда для инвалидов» и основные требования доступности объектов и услуг для инвалидов и МГН;

б) информировать о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н, наличие доступа к ним, порядке и эксплуатации (включая требования безопасности);

в) ознакамливать с порядком эвакуации инвалидов и МГН в ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н.

**2.3.** Руководитель, его заместитель и сотрудники ГКУСОН АО КЦСОН Икрянинский р-н несут ответственность за несоблюдение принципов и требований настоящих Правил, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

## 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИЁМЕ В ГКУСОН АО КЦСОН ИКРЯНИНСКИЙ Р-Н И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

**3.1.** .Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания, одевании верхней одежды).

**3.2.** В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид,

цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

**3.3.** Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в ГКУ СОН АО КЦСОН Икрянинский р-н необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, возможных препятствиях на пути и т.д.; -

- необходимых для оказания услуги 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. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги; указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

## 4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

**4.1.** *Обращение к человеку,* при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожмите инвалиду руку. При разговоре с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. •

**4.2.** *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

**4.3.** *Называть себя и других:* при встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно следует называть себя и тех людей, которые пришли с Вами. При общей беседе в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.

**4.4.** *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.

**4.5.** *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.

**4.6.** *Внимательность и терпеливость:* когда Вы разговариваете с человеком,

испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьт терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и н договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответит Вам, а Вам - понять его.

**4.7.** *Расположение для беседы:* когда Вы говорите с человеком, пользующимс инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаз 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.

**4.8.** *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.

## 5. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЯ ИЛИ НЕЗРЯЧИМИ

**5.1.** 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.

**5.2.** Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притолоках, и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

**5.3.** Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

**5.4.** 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.

**5.5.** 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.

**5.6.** Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

**5.7.** Не заставляйте Вашего собеседника обращаться в пустоту, если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

**5.8.** Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

**5.9.** 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.

## 6. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА

**6.1.** 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.

**6.2.** 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 ДРУГ$^{0}$ Случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

**6.3.** Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

**6.4.** Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

**6.5.** Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

**6.6.** 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.

**6.7.** Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

**6.8.** 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.

## 7. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ ТРУДНОСТИ В ПЕРЕДВИЖЕНИИ

**7.1.** Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

**7.2.** 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.

**7.3.** Помните, что 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.

**7.4.** Всегда лично убеждайтесь в доступности мест предоставления социальных услуг. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

**7.5.** Если возможно, расположитесь так, чтобы Ваши лица с инвалидом были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, С НАРУШЕНИЯМИ УМСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ

**8.1.** При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что Вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

**8.1.1.** Говоря, рассказывайте все «по шагам». Дайте Вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

**8.2.** При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы спрашивайте его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, даже если у Вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

**8.3.** При общении с людьми, испытывающие затруднения в речи не перебивайте и не поправляйте его. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

**8.3.1.** Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени.

**8.3.2.** Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

**8.3.3.** Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

**8.3.4.** Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

**8.3.5.** Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.