

МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 07.09.2021

№ 421

г. Мурманск

**О внесении изменений в приказ Министерства труда и социального
развития Мурманской области от 17.09.2020 № 565**

Во исполнение пункта 4.5. раздела 1 протокола заседания Совета по делам инвалидов при Губернаторе Мурманской области от 23.04.2021 № 1, в целях координации деятельности исполнительных органов государственной власти Мурманской области и органов местного самоуправления Мурманской области по ведению паспортизации объектов и услуг социальной и городской инфраструктуры Мурманской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Дополнить Методические рекомендации по ведению паспортизации объектов и услуг социальной и городской инфраструктуры Мурманской области, утвержденные приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области от 17.09.2020 № 565, приложением № 6 согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению социальной защиты, опеки и попечительства (Киперь Ж.М.) направить копию настоящего приказа исполнительным органам государственной власти Мурманской области и органам местного самоуправления Мурманской области для использования в работе.

Министр



С.Б. Мякишев

Рекомендации по организации оказания персоналом учреждений ситуационной помощи инвалидам по зрению при посещении ими объектов социальной инфраструктуры и правила поведения персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам по зрению

Настоящие рекомендации определяют основные правила организации оказания персоналом учреждений ситуационной помощи инвалидам по зрению при посещении ими объектов социальной инфраструктуры, а также правила поведения персонала, обеспечивающего такое сопровождение.

Данные рекомендации могут быть использованы при инструктировании работников учреждений, предоставляющих услуги населению.

Общие рекомендации по организации оказания персоналом учреждений ситуационной помощи инвалидам по зрению при посещении ими объектов социальной инфраструктуры

На каждом объекте социальной инфраструктуры организаций, предоставляющих услуги населению (вне зависимости от наличия на объекте условий частичной или полной доступности для инвалидов по зрению), рекомендуется определить сотрудников, ответственных за обеспечение сопровождения инвалидов по зрению по объекту и оказание им помощи при получении услуг.

При отсутствии на объекте организации условий полной инфраструктурной доступности, позволяющей инвалиду по зрению самостоятельно передвигаться по структурно-функциональным зонам здания (от входа на объект до зоны получения услуг), должно быть обеспечено функционирование системы вызова персонала, оказывающего ситуационную помощь (кнопки вызова помощи, установленные около мест, являющихся потенциальным барьером для инвалидов по зрению).

Основные требования к уровню подготовки персонала, ответственного за оказание помощи инвалидам по зрению:

- знание требований доступности объектов для инвалидов по зрению; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами по зрению, а также возможных способов их устранения;
- осведомленность о перечне предоставляемых услуг организацией, формах и порядке их оказания (на объекте, на дому или дистанционно);
- осведомленность о специальном оборудовании и приспособлениях для инвалидов по зрению, имеющихся на объекте, местах доступа к ним и порядке эксплуатации;
- осведомленность о порядке эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов по зрению, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Правила поведения персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам по зрению

При первом взаимодействии с инвалидом по зрению специалисту необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу (если такой присутствует).

Специалисту следует представиться самому и представить тех, кто присутствует при разговоре со стороны организации. В случае, если беседа общая, то необходимо уточнять, к кому идет обращение.

В первоочередном порядке необходимо уточнить у гражданина цель его визита, в какой помощи он нуждается (если нуждается), спросить о необходимости сопровождения по объекту.

В случае согласия инвалида на сопровождение специалист должен предложить взять себя под руку (инвалид самостоятельно определит, с какой стороны идти по отношению к специалисту).

Если у инвалида есть собака-проводник или трость, то специалисту необходимо встать с противоположной стороны. Взаимодействовать с собакой-проводником (гладить, отдавать команды, брать за поводок) специалисту запрещено.

В процессе сопровождения:

- необходимо предупреждать инвалида о препятствиях (ступенях, ямах, низких потолках и т.д.);

- если требуется прочитать что-либо инвалиду по зрению, сначала необходимо предупредить его об этом, а затем читать. Когда инвалиду необходимо подписать документ, специалист обязан полностью прочитать его;

- когда специалист предлагает инвалиду сесть, то следует направить его руку на спинку или подлокотник стула;

- если специалист вынужден временно покинуть инвалида, то необходимо оповестить его об этом и уточнить предполагаемое время отсутствия.

Если инвалиду требуется взять какой-либо предмет, но сделать этого без посторонней помощи он не может, то специалисту следует подать предмет ему в руку или навести руку на этот предмет.

Ценные вещи, документы, записки, деньги необходимо подавать инвалиду в руки, за исключением случаев, когда он сам говорит, куда их надо положить.

В случае, когда инвалид после входа на объект отказался от сопровождения внутри объекта, специалисту следует:

- проинформировать гражданина об особенностях объекта (количестве этажей, наличии/отсутствии лифтов, поручней, мнемосхем и других приспособлений для маломобильных групп населения), о расположении целевых зон, санитарно-гигиенических помещений и возможных препятствиях на пути к ним;

- представить специалистов, к которым можно обратиться в случае необходимости в получении помощи;

- обеспечить допуск и размещение на объекте собаки-проводника, сопровождающей инвалида.

В случае, если персоналом организации замечено, что инвалид по зрению столкнулся с трудностями в передвижении по объекту, не допускается управлять его передвижением на расстоянии - необходимо подойти к инвалиду и предложить свою помощь.