



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПРИКАЗ

№ 26, 1009792 2019 г.

г. Махачкала

№ 042-851

Об утверждении Инструкции по оказанию помощи работниками территориальных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг

В целях реализации пунктов 4 и 8 части первой статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по оказанию помощи работниками территориальных органов и подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг (далее – соответственно Инструкция, Министерство).
2. Начальникам территориальных органов и директорам подведомственных учреждений Министерства:
принять Инструкцию к руководству и исполнению;
в срок до 10 декабря 2019 года:
определить работников, ответственных за сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения, предусмотрев соответствующие функции и ответственность в их должностных обязанностях;
провести обучение и инструктаж работников по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг с регистрацией в соответствующем журнале инструктажа;
обеспечивать контроль за соблюдением работниками требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения в территориальных органах и подведомственных учреждениях Министерства.
3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства

труда и социального развития Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.dagmintrud.ru).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра И.А. Зайналаева, статс-секретаря – заместителя Министра М.Н. Казиева и заместителя Министра З.А. Багомедова по курируемым направлениям.



Министр

И.М. Мугутлинова

Разослано: и дело, заместителям Министра, управлениям социального обслуживания, аналитической и сводной работы, содействию трудоустройству населения и трудовой миграции, социальной поддержке, отделам кадров и обучения персонала, хозяйственного обеспечения, управлениям социальной защиты населения, центрам занятости населения, учреждениям социального обслуживания населения

1	2	3
		Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
6.	Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах, порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронном виде и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении организации, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов и других МГН в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета

2.1. При предоставлении услуг инвалидам и другим МГН работникам организаций, предоставляющих услуги населению, необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. **Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь к инвалиду и другим МГН вежливо и уважительно, вполне естественно пожать ему руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.1.2. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и не на «ты». Обращение на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в организации и общение будут эффективными.

2.1.3. **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.

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

2.1.5. **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.

2.1.6. **Обращение с креслом-коляской:** инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия

1	2	3
	на креслах-колясках	скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
2.	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата 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.
3.	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
4.	Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
5.	Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиококтюра, индукционных петель.

г) если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему;

д) не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

3.8. Особенности общения с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:

а) не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах;

б) не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;

в) не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше извинившись, договориться об общении в другое время;

г) смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание;

д) не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека;

е) старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

ж) не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

з) не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего;

и) если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

3.9. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

№ п/п	Основные категории инвалидов (виды нарушений здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности)	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
1	2	3
1.	Инвалиды, передвигающиеся	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное.

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства труда и
социального развития Республики Дагестан

от «26» ноября 2019 г. № 042-851

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию помощи работниками территориальных органов и
подведомственных учреждений Министерства труда и социального
развития Республики Дагестан инвалидам и другим маломобильным
группам населения при получении ими услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет правила поведения работников территориальных органов Министерства труда и социального развития Республики Дагестан – управлений социальной защиты населения в муниципальных районах и городских округах, государственных казенных учреждений Республики Дагестан – центров занятости населения в муниципальных районах и городских округах, государственных бюджетных учреждений Республики Дагестан – комплексных центров (центров) социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах и учреждений социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Дагестан (далее – организации) при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее – МГН).

1.2. Инструкция разработана в целях реализации пунктов 4 и 8 части первой статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и обеспечения доступа инвалидов и другим МГН к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и используется при инструктировании работников организаций, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и другим МГН.

1.3. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание требований законодательства по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и других МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

столовой или буфета (если они имеются), мест для отдыха. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала;

в) 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 и при возникновении затруднений;

г) при оказании услуги в организации четко разъяснить и озвучить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по организации от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

д) обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению, при наличии документа, подтверждающего специальное ее обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

е) при завершении приема в организации уточнить, остались у инвалида какие-либо вопросы или особые пожелания.

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

а) 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;

б) опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

в) не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

г) 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;

д) 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. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

е) когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

ж) не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

з) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождают жестами, старайтесь быть точными в определениях;

и) оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

б) 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;

в) чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

г) говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо;

д) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, поняли ли вас собеседник;

е) 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;

ж) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

з) 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;

и) очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика русского жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), имеющего соответствующее образование и квалификацию, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (сурдопереводчику, тифлосурдопереводчику);

к) 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 прочтываются;

л) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, используя простые фразы и избегая несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- а) используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела;
- б) избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком;
- г) не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут;
- д) информируя об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте всё «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его;
- е) исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определенный опыт, как и любой другой взрослый человек;
- ж) если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли;

з) обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждали с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события;

и) обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к сопровождающему;

к) помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими психические нарушения:

а) не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир;

б) обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности;

в) не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно;

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.

2.1.7. **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.

2.1.8. **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, постарайтесь чтобы вам ничего не мешало.

2.1.9. **Привлечение внимания человека:** чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или слегка 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.

3. Сопровождение инвалидов и других МГН на приеме в организации и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам и другим МГН оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды), при посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

3.2. В первоочередном порядке специалистом уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и другие МГН, цель посещения организации, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов и других МГН к услугам специалисту при приеме инвалида и других МГН в организации необходимо:

- а) рассказать инвалиду и другим МГН об особенностях здания организации:
 - количестве этажей; наличии пандусов, лифтов, тактильных дорожек, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути прохождения инвалидом территории организации;
 - структурных подразделениях организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - б) провести экскурсию по организации для инвалида, обратив его внимание на расположении санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта,