

**Регламент действий работников госучреждения
по оказанию помощи при предоставлении услуг
людям с инвалидностью и маломобильным группам населения
в случае применения кнопок вызова помощи персонала
(арт. [А310](#), [А310ш](#), [АРЕ510.1](#), [АРЕ510.3](#), [А311-ГОСТ](#) и пр.)**

Содержание

I. Общие положения.

II. Общий порядок действий работников госучреждения при применении кнопки вызова помощи персонала.

III. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека, передвигающегося на коляске либо испытывающего трудности при передвижении, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

IV. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека с инвалидностью по зрению с помощью кнопки вызова помощи персонала.

V. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека с нарушениями слуха с помощью кнопки вызова помощи персонала.

VI. Порядок действий работника при обращении в учреждение человека с ментальными нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.

VII. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека с психическими нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.

VIII. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека испытывающего затруднения речи с помощью кнопки вызова помощи персонала.

IX. Ответственность работников госучреждения.

I. Общие положения.

I.1. Данный регламент разработан для установления порядка действий работников госучреждения по оказанию ситуационной помощи при предоставлении услуг людям с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее – МГН) при обращении в госучреждение и в случае применения кнопок вызова помощи персонала (арт. [А310](#), [А310ш](#), [АРЕ510.1](#), [АРЕ510.2](#), [АРЕ510.2ш](#), [АРЕ510.3](#), [А311-ГОСТ](#), [А610](#), [А710](#), [А312](#), [К306](#), [DST40](#) и др.).

I.2. В соответствии с приказом госучреждения ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и предоставления услуг для людей с инвалидностью и МГН являются работники данного учреждения.

I.3. Работники госучреждения, включая инженерно-технических работников и рабочих, проходят инструктаж по вопросам доступности объекта и предоставляемых услуг с доведением до них информации:

I.3.1. об основных требованиях доступности для людей с инвалидностью объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;

I.3.2. о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуг;

I.3.3. о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;

I.3.4. о порядке взаимодействия с людьми, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей их восприятия и общения;

I.3.5. об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности людей с инвалидностью, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;

I.3.6. об организации обслуживания граждан в учреждении, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся ограничений жизнедеятельности;

I.3.7. о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ людей с инвалидностью и вспомогательного оборудования для оказания им помощи на объекте, а также о правилах работы с данным оборудованием;

I.3.8. о сотрудниках, ответственных за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;

I.3.9. о порядке действий сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

II. Общий порядок действий работников госучреждения при применении кнопки вызова помощи персонала.

II.1. Кнопки вызова помощи (арт. [A310](#), [A310ш](#), [APE510.1](#), [APE510.2](#), [APE510.2ш](#), [APE510.3](#), [A311-ГОСТ](#), [A610](#), [A710](#), [A312](#), [K306](#), [DST40](#) и др.) могут применяться в отношении категорий зданий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

II.2. Кнопки вызова помощи устанавливаются на входной группе или перед входом в здание учреждения. Человек с инвалидностью при обращении в учреждение при необходимости оказания ему помощи нажимает на кнопку вызова персонала и сигнал об этом поступает на приемник, расположенный в непосредственной близости работника учреждения, ответственного за встречу, оказание содействия и помощи человеку, обратившемуся в данное учреждение.

II.3. Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи:

II.3.1. незамедлительно в течение одной минуты выходит навстречу к человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину, называет свою фамилию, имя и отчество, должность, и уточняет, в какой помощи нуждается обратившийся и цель его посещения учреждения;

II.3.2. уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания, перемещения внутри и помощи при выходе из здания;

II.3.3. в случае необходимости работник учреждения сопровождает посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, работник помогает выйти из комнаты;

II.3.4. при выходе из здания учреждения при необходимости информирует маломобильного посетителя о доступных маршрутах общественного транспорта.

III. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека, передвигающегося на коляске, либо испытывающего трудности при передвижении, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от гражданина с инвалидностью, передвигающегося на коляске, либо испытывающего трудности при передвижении:

III.1. спрашивает у обращающегося гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету;

III.2. если здание доступно для перемещения на коляске и адаптировано для посетителей, испытывающих трудности при передвижении, оказывает помощь в сопровождении при согласии на это гражданина с инвалидностью, либо поручает ответственному за это специалисту;

III.3. объясняет сопровождающему дальнейший маршрут перемещения по зданию;

III.4. содействует в предоставлении данному обратившемуся гражданину с инвалидностью услуги специалистом на первом этаже, либо в непосредственной близости у входа в учреждение, в случае если в здании нет возможности для перемещения инвалида на коляске;

IV. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека с инвалидностью по зрению с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от гражданина с инвалидностью по зрению:

IV.1. спрашивает у обращающегося гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету;

IV.2. при наличии сопровождающего объясняет дальнейший маршрут перемещения по зданию;

IV.3. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать ответственному за данные действия работнику учреждения;

IV.4. в случае присутствия вместе с маломобильным гражданином собаки-проводника, обеспечивает ее доступ в учреждение. Работник не имеет права требовать какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

V. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека, имеющего нарушение слуха, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Сотрудник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, имеющего нарушение слуха:

V.1 спрашивает у посетителя с проблемами слуха, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. В случаях сложностей с устным общением следует вести диалог в письменном виде;

V.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

V.3 в случае присутствия вместе с посетителем сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, обеспечивает его доступ в учреждение.

VI. Порядок действий работника при обращении в учреждение человека, имеющего ментальные нарушения, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова персонала от посетителя, имеющего ментальные нарушения:

VI.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. При необходимости в общении использует конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

VI.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

VI.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

VII. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека с психическими нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя с психическими нарушениями:

VII.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. При необходимости в общении работник использует конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

VII.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

VII.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

VIII. Порядок действий работника госучреждения при обращении человека, испытывающего затруднения речи, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, испытывающего затруднения речи:

VIII.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. В случаях сложностей с устным общением и пониманием следует вести диалог в письменном виде;

VIII.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

VIII.3. в случае присутствия вместе с человеком, испытывающим затруднения речи, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

IX. Ответственность.

IX.1. Работники госучреждения несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях, не соответствующих интересам указанных граждан.

IX.2. При оказании помощи работники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

IX.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с людьми с инвалидностью должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.

Мы поможем Вам грамотно организовать систему вызова персонала!

- Проектируем и системы вызова помощи персонала в соответствие с задачами и особенностями посещения учреждения;
- Производим и поставляем качественное оборудование, удобное как для самих людей с инвалидностью, так и для работников, помогающих им.

Полезные материалы о кнопках вызова персонала:

- [Какую систему вызова помощи лучше выбрать?](#)
- [Как работает система вызова помощника от компании «Доступная страна».](#)
- [Нормативы по установке кнопок вызова помощи персонала](#)
- [Каталог кнопок вызова помощи персонала](#)

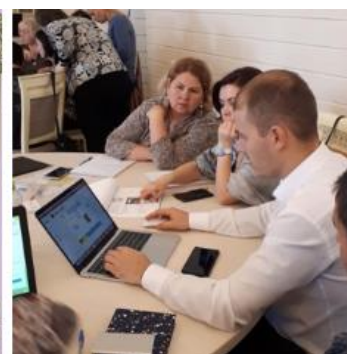
Также Вас может заинтересовать:

1. [Каталоги и прайсы](#)
2. [Товары, которые всегда в наличии на складе в Москве](#) (в т.ч. поручни и оборудование для санузла)
3. [Оборудование для инклюзивного образования](#)
4. Обучающие обзорных видео по товарам и нормативам на нашем [YouTube](#) канале.
5. [Примеры реализованных проектов.](#)

О компании «Доступная страна»

Производственно-торговая компания «Доступная страна» производит и поставляет в государственные и коммерческие организации оборудование для маломобильных групп населения (МГН), в том числе детей с ОВЗ. Мы работаем по государственным программам и национальным проектам "Доступная среда" (включая направление "Реабилитация и абилитация"), "Современная школа", "Старшее поколение", "Цифровая среда" и т.д.

Компания «Доступная страна» работает с 2013 года, за более чем 10 лет нами оборудовано уже порядка 12 000 учреждений из 89 регионов по всей РФ. В нашем ассортименте более 5 000 наименований проверенной, созданной для людей продукции, отвечающей всем необходимым требованиям нормативной документации.



[Оставьте заявку на сайте](#)

или напишите нам на zakaz@dstrana.ru или в [WhatsApp](#)

и получите счет на интересующие модели

[8 800 200 13 80](tel:88002001380)