

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказ в.о. директора
Севєродонецького міського
центра соціальних служб
від «23» 05 2025 року № 13

Інструкції із забезпечення прав та інтересів осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в стаціонарній службі Севєродонецького міського центру соціальних служб «Прихисток для сімей з дітьми та осіб, які постраждали внаслідок збройного конфлікту, у тому числі ВПО»

Загальні положення

1. Інструкцію із забезпечення прав та інтересів осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в стаціонарній службі Севєродонецького міського центру соціальних служб «Прихисток для сімей з дітьми та осіб, які постраждали внаслідок збройного конфлікту, у тому числі ВПО» (далі –Інструкція) розроблено на виконання вимог п.2 Указу Президента України від 02 грудня 2017 року № 401/2017 «Про внесення змін до п. 3 Положення про національний заклад (установу) України», Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», з урахуванням заходів, визначених Державними будівельними нормами України «Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення» та Конвенцією про права осіб з інвалідністю.

2. Ця Інструкція розроблена з метою реалізації державної політики щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб, що потребують допомоги та забезпечення прав і можливостей осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення нарівні з іншими громадянами для участі у суспільному житті та полягає у виявленні, усуненні перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб, у тому числі стосовно доступу до стаціонарної служби Севєродонецького міського центру соціальних служб «Прихисток для сімей з дітьми та осіб, які постраждали внаслідок збройного конфлікту, у тому числі ВПО» (надалі – Стаціонарна служба), а також зручності та комфортності перебування на рівні з іншими відвідувачами з урахуванням індивідуальних можливостей та інтересів.

3. Ця Інструкція визначає дії працівників Стаціонарної служби щодо забезпечення супроводу (надання допомоги) осіб з обмеженими фізичними можливостями, громадян похилого віку, інших маломобільних груп населення під час перебування на території Стаціонарній служби.

4. До маломобільних груп населення, відповідно до чинного законодавства, належать:

Маломобільні групи населення (МГП) – люди, ідо відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних груп населення віднесені особи з інвалідністю, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, люди старшого (похилого) віку, люди з дитячими колясками тощо;

Особа з інвалідністю – це особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист;

Особи, що потребують допомоги – особи з інвалідністю, люди з обмеженими фізичними можливостями або старшого (похилого) віку, вагітні жінки та інші маломобільні групи населення, які не можуть самостійно пересуватися, якщо вони (одинокі) не мають поруч членів сім'ї або інших осіб;

Відповідальна особа – посадова особа – працівник Стаціонарної служби, на яку покладаються обов'язки щодо забезпечення безперешкодного доступу до експозиційних і адміністративних об'єктів Стаціонарної служби осіб, які потребують додаткової допомоги.

Порядок супроводу (надання допомоги)

1. При необхідності особа чи особи, які потребують допомоги, можуть заздалегідь узгодити з відповідальною особою, за телефоном +380509817794 або +380504765749 необхідний обсяг надання допомоги при організації доступу до Стаціонарної служби із зазначенням дати та часу прибуття, або направити відповідний запит чи побажання на електронну адресу Северодонецького міського центру соціальних служб.

2. Працівник Стаціонарної служби – черговий працівник, отримавши виклик або виявивши, що особа чи особи, які потребують надання допомоги, намагаються увійти на територію об'єкта, негайно (до 5 хвилин) слідує до такої особи чи осіб, дізнається про необхідність супроводу та невідкладно зв'язується із відповідальною особою.

3. Відповідальна особа зустрічає особу чи осіб, що потребують допомоги, у першу чергу уточняє, якої саме допомоги потребує особа з інвалідністю або маломобільні громадяни, мету відвідування, необхідність супроводу тощо.

4. При відвідуванні приміщень Стаціонарної служби та її території особою чи особами, які потребують допомоги, відповідальна особа роз'яснює правила внутрішнього і службового розпорядку закладу, години прийому громадян, наявність пристроїв і пристосувань для осіб з інвалідністю або маломобільних груп населення; - розташування санітарних

кімнат, а також у якому кабінеті і до якого працівника звернутися з питань, які можуть виникнути в процесі відвідування Стаціонарної служби.

5. Особи, які потребують допомоги, користуються пріоритетним правом при подачі заяв, звернень чи інших документів до Стаціонарної служби.

6. Відповідальна особа, що супроводжує особу чи осіб, які потребують допомоги, у разі настання надзвичайної ситуації, відповідає за евакуацію таких осіб із Стаціонарної служби. За необхідності відповідальна особа залучає інших працівників Стаціонарної служби до їх супроводу.

Важливо завжди пам'ятати, що з питань, які стосуються особи з інвалідністю, потрібно звертатися безпосередньо до цієї особи, а не до особи, яка її супроводжує.

7. Після закінчення часу перебування в приміщеннях експозиційних чи адміністративних об'єктів Стаціонарної служби та на її території особи чи осіб, які потребують допомоги, відповідальна особа супроводжує таких осіб до виходу з території.

8. Відповідальна особа Стаціонарної служби за погодженням з особою чи особами, які потребують допомоги, вправі надавати інші види допомоги по супроводу, що не передбачені цією Інструкцією.

9. Якщо особа чи особи, які потребують допомоги, відмовляються від пропозиції відповідальної особи щодо надання допомоги, забороняється нав'язувати їм свою допомогу.

Забороняється торкатися осіб з інвалідністю, маломобільних громадян чи їх допоміжних засобів пересування без дозволу.

10. У разі, якщо до працівника звернулася людина з порушенням зору, в першу чергу необхідно представитися, назвати прізвище, ім'я та по батькові, свою посаду, представити інших присутніх осіб, розповісти такій особі, де вона знаходиться. Під час супроводу такої людини необхідно запитати, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди. Якщо так, то необхідно коментувати шлях і маршрут, яким здійснюється пересування. Коли буде досягнуто необхідного місця, потрібно повідомити людину, де вона знаходиться. Завжди необхідно говорити такій людині про своє наближення чи віддалення.

11. Якщо допомоги працівника потребує користувач візка, спочатку необхідно запитати людину, куди вона хоче дістатися, а потім проінформувати про необхідність довести її. Забороняється нахилитися і спиратися на інвалідний візок чи на інший допоміжний засіб людини.

12. У разі необхідності залучати інших працівників Стаціонарної служби до супроводу осіб, які потребують допомоги.

13. Необхідно бути терплячим з людьми, які мають труднощі в спілкуванні, не виправляти їх, не закінчувати їх речення замість них.

В спілкуванні з особами з обмеженим слухом чи тими, що нечують, в нагоді інколи можуть стати ручка з папером. Необхідно використовувати чіткі, короткі речення. Якщо особа з інвалідністю не зрозуміла відповідальну особу, потрібно повторити щойно сказане або спробувати перефразувати

речення. Деяким особам, що нечують або мають обмежений слух, може бути зрозуміліше, якщо відповідальна особа використовуватиме жестикуляцію руками.

14. Цей Порядок вступає в дію з моменту його затвердження наказом в.о. директора Сєвєродонецького міського центру соціальних служб.