

Порядок действия сотрудников при оказании услуг маломобильным группам населения

На сотрудников, ответственных за оказание помощи в сопровождении маломобильных групп населения (далее-МГН), возлагаются следующие обязанности:

1. В случае поступления звонка по телефону, встретить инвалида в кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание, оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги. При возможности, воспользоваться для этого переносным пандусом.
2. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).
3. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднениях и ситуациях, возникающих при прохождении на объекте и получении услуги.
4. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида на кресле-коляске к выходу из помещения.
5. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.
6. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.
7. Обеспечить (при необходимости) на объекте возможность:
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения-допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающие ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015г. № 386н);
 - осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других действий в соответствии с целями посещения объекта