

Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам в РУП «Брестское агентство по государственной регистрации и земельному кадастру»

Ситуационная помощь—это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Оказание ситуационной помощи осуществляется администраторами, регистраторами недвижимости, другими уполномоченными лицами инвалидам, не имеющим возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, независимо от обеспечения доступности обособленных структурных подразделений агентства (филиалов и бюро).

Инвалиду, сопровождающему его лицу с целью получения какой-либо услуги или информации, предоставляемой агентством, рекомендуется предварительно сообщить об этом специалисту информационно-справочной службы агентства по телефонам, указанным на сайте. При обращении необходимо указать характер и объем требуемой ситуационной помощи.

Оказание ситуационной помощи осуществляется после получения устного согласия инвалида.

При оказании ситуационной помощи обеспечиваются:

- уточнение у инвалида характера и объема необходимой ситуационной помощи по возможности до посещения агентства;
- уточнение характера и объема необходимой ситуационной помощи, порядка ее оказания непосредственно инвалиду при посещении агентства;
- обращение непосредственно к инвалиду;
- использование вспомогательных средств и приспособлений: мнемосхемы, речевые информаторы, информационные таблички шрифтом Брайля, напольные дискретные элементы(разметка), кнопки вызова персонала, маркировка стеклянных дверей и дверных ручек, поручни и другое оборудование в санузлах.

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
<p>К – инвалид передвигается в коляске</p>	<p>Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности.</p>	<p>Нуждается в помощи сотрудников организации при передвижении по территории организации.</p>
<p>О – с поражением опорно-двигательного аппарата</p>	<p>Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.</p>	<p>Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации.</p>
<p>С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации</p>	<p>Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.</p>	<p>Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации</p>
<p>Г – инвалид глухонемой или глухой</p>	<p>Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).</p>	<p>При формальных взаимоотношениях с сотрудником организации нуждается в услугах сурдопереводчика</p>

<p>У – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением</p>	<p>Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении организации инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником организации при возникающих затруднениях</p>	<p>Сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в организации информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)</p>
--	--	---

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»: (инвалид передвигается на коляске, костылях)

Дежурный администратор, регистратор недвижимости, другое уполномоченное лицо :

- выходит, на улицу, открывает входные двери;
- узнает цель посещения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- если получатель услуг агентства предварительно записан на прием к регистратору, сопровождает до места приема, оказания услуги;
- при обращении без записи, уточняет цель посещения, сопровождает до места приема, оказания услуги;
- сопровождает получателя услуг до выхода;
- оказывает помощь при выходе из агентства.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» (инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации)

Дежурный администратор, регистратор недвижимости, другое уполномоченное лицо :

- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- узнает цель посещения;
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;

- если получатель услуг агентства предварительно записан, сопровождает до места приема, оказания услуг (возможно с поддержкой под локоть);
- при обращении без записи, сообщает регистратору на приеме о получателе услуг агентства, сопровождает до места приема, оказания услуг для решения вопроса (возможно с поддержкой под локоть);
- по необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении;
- при необходимости консультации другого специалиста сопровождает получателя услуг агентства в передвижении по помещениям, поддерживая его под локоть;
- сопровождает получателя услуг до выхода;
- оказывает помощь при выходе из агентства.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О» (инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата)

Дежурный администратор, регистратор недвижимости, другое уполномоченное лицо:

- встречает инвалида;
- узнает цель посещения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- если получатель услуг агентства предварительно записан, сопровождает до места приема, оказания услуг ;
- при обращении без записи, сообщает регистратору на приеме о получателе услуг агентства, сопровождает до места приема, оказания услуг, для решения вопроса;
- сопровождает получателя услуг агентства до выхода;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» (инвалид глухонемой или глухой)

Дежурный администратор, регистратор недвижимости, другое уполномоченное лицо:

- встречает инвалида;
- узнает цель посещения;
- сопровождает и помогает ориентироваться (вход/выход);

- во время пребывания инвалида в агентстве сопровождает инвалида в помещениях агентства (филиала, бюро);
- сообщает регистратору на приеме о посещении клиента с ограниченными возможностями;
- если получатель услуг предварительно записан, сопровождает до места оказания услуги;
- при обращении без записи, сообщает регистратора на приеме о получателе услуг агентства, сопровождает до места приема, оказания услуг для решения вопроса;
- оказывает помощь в заполнении документов;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг до выхода;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У» (инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением), оказывается только лицу сопровождающему инвалида (опекуну)

Дежурный администратор, регистратор недвижимости, другое уполномоченное лицо:

- встречает лицо сопровождающее инвалида (опекуна);
- узнает цель посещения;
- если получатель услуг агентства предварительно записан, сопровождает до места приема, оказания услуг;
- при обращении без записи, сообщает регистратору на приеме о получателе услуг агентства, сопровождает до места приема, оказания услуг для решения вопроса;
- оказывает помощь в заполнении документов.