

ІНСТРУКЦІЯ

із забезпечення безбар'єрного простору – прав та інтересів осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у відділі соціального захисту та ветеранської політики Боратинської сільської ради

I. Загальні положення

1. Інструкцію із забезпечення безбар'єрного простору – прав та інтересів осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у відділі соціального захисту населення Боратинської сільської ради (далі – Інструкція) розроблено на виконання Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 374-р, з урахуванням Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, яка ратифікована Верховною Радою України та набрали чинності з 06 березня 2010 року.

Конвенція ООН зобов'язує держави-учасниці надавати можливість людям з інвалідністю вести незалежний спосіб життя та брати участь в усіх аспектах суспільного життя.

2. Інструкція розроблена з метою реалізації державної політики щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб, які потребують допомоги, та забезпечення прав і можливостей осіб з інвалідністю й інших маломобільних груп населення на рівні з іншими громадянами для участі у суспільному житті; виявлення, усунення перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб, у тому числі стосовно доступу до відділу соціального захисту та ветеранської політики Боратинської сільської ради (далі – відділ), а також забезпечення зручності та комфортну перебування відвідувачів з урахуванням індивідуальних можливостей та інтересів.

3. Інструкція визначає дії працівників відділу щодо забезпечення супроводу (надання допомоги) осіб з обмеженими фізичними можливостями, громадян похилого віку, інших маломобільних груп населення під час перебування в приміщенні департаменту.

II. Порядок супроводу (надання допомоги)

1. За необхідності особа чи особи, які потребують допомоги, можуть заздалегідь узгодити з відповідальною особою відділу обсяг необхідної допомоги, дату та часу прибуття за телефоном 0974757526 або направивши відповідне повідомлення на електронну адресу: boratyn.sotszahyst@bortg.gov.ua

2. Відповідальна особа зустрічає особу чи осіб, що потребують допомоги, з'ясовує мету відвідування, необхідність супроводу, яку саме допомогу потребує особа з інвалідністю або маломобільні громадяни тощо.

3. Відповідальна особа роз'яснює правила внутрішнього службового розпорядку відділу, години прийому громадян, наявність пристроїв і пристосувань для осіб з інвалідністю або маломобільних груп населення.

4. Особи, які потребують допомоги, користуються пріоритетним правом при подачі заяв, звернень чи інших документів до відділу.

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

З питань, що стосуються особи з інвалідністю, необхідно звертатися безпосередньо до цієї особи, а не до особи, яка її супроводжує.

6. Після закінчення часу перебування у відділі особи чи осіб, які потребують допомоги, відповідальна особа супроводжує їх до виходу.

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

8. У разі звернення людини з порушенням зору, передусім необхідно назвати власне прізвище, ім'я та по батькові, посаду, представити інших присутніх осіб, розповісти такій особі, де вона перебуває. Під час супроводу такої людини необхідно з'ясувати, 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 про це людину. Завжди необхідно говорити такій людині про своє наближення чи віддалення.

9. Якщо допомоги потребує користувач колісного візка, спочатку необхідно з'ясувати у людини, куди їй потрібно дістатися, а потім проінформувати про необхідність доведення її. Забороняється нахилитися і спиратися на колісний візок чи на інший допоміжний засіб людини.

10. У разі потреби необхідно залучати інших працівників відділу до супроводу осіб, які потребують допомоги.

11. Необхідно виявляти терпіння до людей, які мають труднощі в спілкуванні, не виправляти їх, не закінчувати їх речення замість них.

У спілкуванні з особами з обмеженим слухом чи тими, що нечують, у нагоді 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.