

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО НКО «Тайдон»
М. В. Наумова




20 июля 2023 года

ПРАВИЛА
по обслуживанию инвалидов и маломобильных граждан
при посещении ООО НКО «Тайдон»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила определяют правила поведения сотрудников ООО НКО «Тайдон» (далее НКО) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ (ред. от 07.03.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и с применением Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Методическими рекомендациями по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях», утв. Банком России 26.04.2019 г. № 12-МР.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

2.1. При встрече необходимо обращаться с инвалидом вежливо и уважительно. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. При встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами.

2.3. После предложения Вами помощи, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Поскольку инвалидная коляска является частью неприкасаемого пространства человека, который ее использует, нельзя облокачиваться на нее и толкать. Катить коляску необходимо начинать только с согласия инвалида. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.5. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы и ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам — понять его.

2.6. При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.7. Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В НКО И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1 Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

3.2 В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения НКО, необходимость сопровождения.

3.3 Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в НКО необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания НКО:

- количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях НКО и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в НКО чётко разъяснить график оказания услуги (записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

При обслуживании людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата или отсутствующими конечностями, в том числе, людей, имеющих двигательные нарушения верхних конечностей, необходимо:

- Помочь Клиенту войти в помещение в случае, если он затрудняется сделать это самостоятельно. Помочь Клиенту открыть дверь в помещение.

- Спросить, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предложить помощь с целью преодоления физических барьеров, встречающихся по пути следования инвалида.

- Лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия.

- Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Предупредите об архитектурных барьерах в здании НКО, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- При оказании помощи незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Недопустимо командовать, трогать и играть с собакой-поводырем.

- Перед зачитыванием текста незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- При выражении предложения незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Необходимо избегать расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными в определениях: «Стакан посередине стола».

- При оказании помощи незрячему человеку, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

- Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Общайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.8. Особенности общения с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Помните, что психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть на это основания.

3.9. Особенности общения с инвалидами, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в интересах НКО.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль..

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

4. АДАПТАЦИЯ И ДОСТУПНОСТЬ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.

Для комфортного ознакомления людей маломобильных групп населения с любой информацией и проведения банковских операций, необходимо обеспечить в отделении НКО наличие лупы или электронного ручного видеоувеличителя, который может потребоваться слабовидящим клиентам. Перед обслуживанием работнику НКО необходимо проинформировать Клиента о наличии в НКО возможности воспользоваться лупой, электронным ручным видеоувеличителем и другими ассистивными технологиями (Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с

инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях», утв. Банком России 26.04.2019 г. № 12-МР).

Перед началом обслуживания уточнить у Клиента какой способ ознакомления с информацией для него предпочтителен.

В случае, если слепоглохого, глухого или слабослышащего Клиента сопровождает сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик, то работнику НКО необходимо попросить переводчика русского жестового языка предъявить соответствующие документы и снять с них копии. Помимо паспорта необходимо запросить у переводчика документ об образовании и квалификации. В целях безопасности желательно проводить видеозапись обслуживания с переводчиком русского жестового языка, заранее предупредив его и клиента об этом. Также уместно попросить переводчика русского жестового языка проставить свою подпись на документе (кредитном договоре и т.п.) с указанием, что текст переведен им без искажений.

При обслуживании людей с ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти) необходимо:

- оказывать помощь Клиенту с ментальными нарушениями при передвижении в отделении НКО, выборе нужно специалиста, организации обслуживания клиента вне общей очереди;

- обеспечить обслуживание Клиента в отдельном помещении в тихой спокойной обстановке, максимально исключая возникновение стрессовых ситуаций для Клиента, например, таких как шумное скопление людей, необходимость длительного ожидания вызова специалиста и т.д.

- использовать максимально простые, краткие. Емкие речевые формулировки, например, «Я Вас провожу», «Сейчас Вас примут».

- Предоставить для ознакомления Клиентам с ментальными нарушениями специальные версии документов в упрощенном виде с краткими, легко понятными и емкими формулировками, четким разграничением и внятным изложением информации по логическим параграфам, одинаковой длиной строк, укрупненным шрифтом, дополненных простыми для восприятия картинками, схемами, диаграммами.

4.1 Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Адаптация банковских услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:

- 1) архитектурно – планировочными решениями и соответствующими ремонтно–строительными работами;
- 2) организационными решениями вопросов предоставления соответствующих услуг.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид.

Барьеры – это факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия ограничивают функционирование и создают инвалидность.

Барьеры могут принимать разные формы:

- а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего на объектах социальной инфраструктуры;
- б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо - и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

4.2. Устранение барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Рекомендации по устранению значимых барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в том числе с организацией отдельного места обслуживания), удобное размещение информации, организация работы помощников.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места отдыха на пути движения.

Инвалиды с поражением верхних конечностей	Организация работы помощников, в оказании помощи при выполнении необходимых действий.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, при возможности плоскоточечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника.
Глухие и слабослышащие	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, допуск сурдопереводчика.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения.

5. ОКАЗАНИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ИНВАЛИДНОСТИ

Банковские услуги с применением дополнительных правил, применяемых при оказании услуг инвалидам, осуществляются лицам, признанным федеральным учреждением медико-социальной экспертизы инвалидами и подтвердившим свою инвалидность.

Подтверждение инвалидности лицо, обратившееся в НКО, осуществляет представлением справки, подтверждающей факт установления инвалидности и выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы, по форме, утвержденной Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24 ноября 2010 года № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления».

При отсутствии возможности клиентом самостоятельно поставить подпись вследствие полученных травм, заболеваний и их последствий, иного медицинского состояния и возрастных особенностей, подпись ставит доверенное лицо на основании нотариально заверенной доверенности, совершенной в форме и с указанием реквизитов установленных п.6 письма Федеральной нотариальной палаты от 22.07.2016 № 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» (вместе с «Методическими рекомендациями по удостоверению доверенностей», утвержденными решением Правления Федеральной нотариальной палаты от 18.07.2016, протокол № 07/16).

Согласно п. 5.11 письма Федеральной нотариальной палаты от 22.07.2016 № 2668/03-16-3 «О Методических рекомендациях по удостоверению доверенностей» (вместе с «Методическими рекомендациями по удостоверению доверенностей», утвержденными решением Правления Федеральной нотариальной палаты от 18.07.2016, протокол № 07/16) если представляемый вследствие неграмотности, физических недостатков, болезни или по каким – либо причинам не может лично расписаться в доверенности, по его просьбе, в его присутствии и в присутствии нотариуса доверенность может подписать другой гражданин (рукоприкладчик) с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно представляемым, что отражается в удостоверительной подписи.

Руководитель службы
внутреннего контроля



Г.В. Пилипова