

Затверджено:

Директор
ТОВ «КОМПАНІЯ З УПРАВЛІННЯ
АКТИВАМИ «ЛОГОС-КАПІТАЛ»
Оксана САМУСЄВА



ПОЛОЖЕННЯ

з обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян при відвідуванні ТОВ «КОМПАНІЯ З УПРАВЛІННЯ АКТИВАМИ «ЛОГОС-КАПІТАЛ»

1. Загальні положення

- 1.1. Положення з обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян при відвідуванні ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ» (надалі – Положення) регламентує супровід (надання допомоги) особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам під час перебування таких осіб в ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ».
- 1.2. Положення розроблене відповідно до Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, що була ратифікована Україною і набрала чинності від 6 березня 2010 року, Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» та має на меті заохочення, захист та гарантування повного і рівного здійснення всіма особами з інвалідністю всіх прав людини і основних свобод.
- 1.3. Положення визначає правила поведінки працівників ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ» при наданні послуг особам з інвалідністю (іншим категоріям маломобільних громадян).
- 1.4. Працівники ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ» (далі - установа) виконуючи вимоги Положення реалізують державні вимоги щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб, що потребують допомоги під час відвідування, зручності та комфортності їх перебування в установі.
- 1.5. Особа з інвалідністю - особа, яка має порушення здоров'я зі стійким розладом функцій організму, обумовлене захворюваннями, наслідками травм або дефектами, що призводить до обмеження життєдіяльності та викликає необхідність її соціального захисту.
- 1.6. Маломобільні громадяни (МГ) - це люди, що відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі (люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, люди старшого віку, люди з дитячими колясками тощо.).

1.7. Відповідальний працівник (далі – відповідальна особа) за забезпечення, дотримання та реалізацію прав і свобод осіб, що потребують допомоги, призначається наказом директора установи.

2. Порядок надання фінансових послуг ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ» особам з інвалідністю та іншим маломобільним громадянам

2.1. Для осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян передбачена можливість запису на прийом для дистанційного обслуговування за допомогою телефонного зв'язку та офіційного сайту <http://logos-capital.com.ua> в мережі «Інтернет» за наступним режимом роботи:

З понеділка по п'ятницю (крім святкових та неробочих днів) з 09:00 год до 18:00 год з перервою на обід з 13:00 до 14:00 год.

Консультація для запису на обслуговування та з інших питань щодо надання послуг здійснюється за тел. (0562) 34-88-50 та за електронною поштою logos.capital@gmail.com;

Обслуговування здійснюється в строк від одного до трьох робочих днів від дня подання заявки. При застосуванні карантинних обмежень уточнювати термін проведення обслуговування за тел. (0562) 34-88-50.

2.2. Вхід до ТОВ «КУА «ЛОГОС-КАПІТАЛ» здійснюється з головного входу в будівлю (м.Дніпро, вул. Виконкомівська, буд. 24, офіс 31). Для переміщення з 1-го поверху до місця надання послуги використовуються сходи. Особам, що потребують допомоги необхідно скористатися кнопкою виклику відповідальної особи, розташованою на зовнішній стороні вхідних дверей, або зателефонувати за тел.(0562) 34-88-50.

2.3. У першочерговому порядку уточнюється, якої допомоги потребує особа, мета відвідування установи, необхідність супроводу.

2.4. Якщо особа з інвалідністю відмовляється від пропозиції та не потребує допомоги відповідального працівника, забороняється нав'язувати їй свою допомогу. Забороняється торкатися осіб з інвалідністю та їх засобів пересування без їх дозволу.

2.5. Відповідальний співробітник за організацію прийому особи з інвалідністю:

- за потребою зустрічає особу з інвалідністю (і особу, що її супроводжує) біля входу;
- розповідає особі з інвалідністю про особливості будівлі установи:

 - кількості поверхів; наявності ліфтів, поручнів, інших пристосувань і пристроїв стосовно її функціональним обмеженням;
 - розташування санітарних кімнат, можливі перешкоди на шляху;
 - необхідних для надання послуги структурних підрозділах установи і місцях їх розташування в будівлі, в якому кабінеті і до кого звернутися з питань, які можуть виникнути в ході надання послуги;

- організує супровід особи з інвалідністю до місця надання послуг, розміщує її у зручному місці (з урахуванням обмежень здоров'я); знайомить людину з усіма фахівцями, задіяними в роботі з нею, особисто, представивши на прізвище, ім'я та по батькові фахівця і особу з

інвалідністю один одному. Інформує, до кого вона повинна звернутися у всіх випадках, якщо виникають труднощі;

- при наданні послуги в установі чітко роз'яснює графік надання послуги (за потребою видає розклад прийому громадян, записати на аркуш час і місце надання послуги); вказує місце її проведення (потрібний кабінет), акцентувавши увагу на шлях по установі від входу до кабінету, при необхідності супроводжує до місця надання послуги;

- забезпечує допуск в будівлю собаки-поводиря, що супроводжує особу з інвалідністю по зору.

- залучає співробітників установи для надання допомоги у супроводі особи з інвалідністю по території установи та всередині будівлі.

2.6. Після закінчення прийому відповідальний працівник по роботі з особами з інвалідністю при відсутності супроводжуючої особи залучає співробітників установи для надання допомоги у подоланні бар'єрів:

- супроводжує особу з інвалідністю до виходу з будівлі, а при необхідності на шляху руху - до стоянки автотранспорту;

- у разі необхідності надає допомогу в супроводі особи до туалетної кімнати, гардероба, при вдяганні (роздяганні).

2.7. При відвідуванні особами з порушеннями слуху або зору співробітники - учасники надання послуги спілкуються за способом, вказаним особою з інвалідністю.

2.8. Процес обслуговування повинен відповідати комфортним умовам для особи з інвалідністю.

2.9. Всі співробітники установи при обслуговуванні та спілкуванні з особами з інвалідністю повинні дотримуватися максимальної етики, ввічливості та такту відповідно до обмежень її здоров'я.

3. Загальні правила етикету

3.1. Звернення до людини: при зустрічі звертайтеся з особою ввічливо і шанобливо. Коли ви розмовляєте з особою з інвалідністю будь-якої категорії, звертайтеся безпосередньо до неї, а не до супроводжуючого або сурдоперекладача, які присутні при розмові.

3.2. Адекватність і ввічливість: відносьтеся до іншої людини, як до себе самого, поважайте, тоді надання послуги в установі та спілкування будуть ефективними.

3.3. Називайте себе та інших: коли ви зустрічаєтеся з людиною, яка погано бачить або зовсім не бачить, обов'язково називайте себе і тих людей, які прийшли з вами. Якщо у вас загальна бесіда в групі, не забувайте пояснити, до кого в даний момент ви звертаєтеся, і назвати себе.

3.4. Пропозиція допомоги: якщо ви пропонуєте допомогу, чекайте, поки її приймуть, а потім питайте, що і як робити; завжди пропонуйте допомогу, якщо потрібно відкрити важкі двері або обійти перешкоду.

3.5. Забезпечення доступності послуг: завжди особисто переконайтеся в доступності місць, де передбачено надання послуг та прийом громадян. Заздалегідь поцікавтеся, які можуть виникнути проблеми або бар'єри і як їх можна усунути.

3.6. Звернення з кріслом-коляскою: інвалідна коляска - це частина недоторканного простору людини, яка її використовує. Не спирайтеся на неї і не штовхайте.

Почати котити коляску без згоди людини - те ж саме, що схопити і понести саму людину без її дозволу. Якщо вас попросили допомогти особі з інвалідністю, що пересувається на візку, спочатку котіть її повільно. Коляска швидко набирає швидкість, і несподіваний поштовх може привести до втрати рівноваги.

3.7. Уважність і терплячість: коли ви розмовляєте з людиною, що зазнає труднощів в спілкуванні, слухайте її уважно. Будьте терплячі, чекайте, коли людина сама закінчить фразу. Не виправляйте її і не договорюйте за неї. Повторіть, що ви зрозуміли, це допоможе людині відповісти вам, а вам - зрозуміти її.

3.8. Розташування для бесіди: коли ви говорите з людиною, яка користується інвалідним візком або милицями, розташуйтеся так, щоб ваші і її очі були на одному рівні, тоді вам буде легше розмовляти. Розмовляючи з тими, хто може читати по губах, розташуйтеся так, щоб на Вас падало світло, і Вас було добре видно.

3.9. Залучення уваги людини: щоб привернути увагу людини, яка погано чує, помахайте рукою або злегка поплескайте по плечу. Дивіться їй прямо в очі і говоріть чітко, але майте на увазі, що не всі люди, які поганочують, можуть читати по губах.

4. Заходи відповідальності

4.1. Особи з інвалідністю, а також їх супроводжуючі при знаходженні в будівлі установи та на території установи повинні дотримуватись заходів безпеки, правил пожежної безпеки, дотримуватися чистоти та громадського порядку.

4.2. Забороняється супроводжувачим особам залишати в установі осіб з інвалідністю без нагляду.

4.3. Особам з інвалідністю може бути відмовлено у наданні послуг відповідно до Інструкції у разі:

а) знаходження у стані алкогольного (токсичного, наркотичного) сп'яніння;

б) відсутності очевидних зовнішніх ознак фізичних обмежень, ознак інвалідності за відсутності документів, що підтверджують статус інвалідності;

в) відсутності супроводжуючої особи у разі обов'язкового супроводу особи з інвалідністю, у тому числі дитини з інвалідністю.

4.4. Невиконання працівником обов'язків, передбачених цією Інструкцією, є невиконанням розпоряджень (наказів) директора, що спричиняє застосування заходів дисциплінарної відповідальності відповідно до чинного законодавства.

4.5. Відповідальність за організацію, належне та своєчасне надання послуг покладається на директора установи (особу, що його заміщає).