

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  
ОГБУ «Центр  
социальной адаптации  
г. Томска»



Т.Н. Титова

"29" декабря 2018 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по правилам приёма посетителей**  
**в ОГБУ «Центр социальной адаптации г. Томска»**  
**с использованием кнопки вызова персонала**

Введена приказом № 132  
от "29" декабря 2018 г.  
Срок действия установлен  
с "09" января 2019 г.

## 1 Общая часть.

1.1. В ОГБУ «ЦСА г. Томска» (далее – Учреждение) отсутствует возможность беспрепятственного прохода в отделение первичного приёма и срочной социальной помощи инвалидов-колясочников и некоторых других категорий маломобильных групп населения (далее – инвалиды).

1.2. Для извещения работников Учреждения о прибытии инвалидов оборудована беспроводная система вызова персонала «Пульсар». Кнопки вызова персонала установлены у центральной входной двери в Учреждение и у двери проходного тамбура во внутренний двор Учреждения. Кнопки вызова размещены в месте, доступном для самостоятельного нажатия на них всех категорий инвалидов, в том числе инвалидов-колясочников. Все кнопки вызова имеют запрограммированные номера:

- кнопка перед главным входом в Учреждение имеет №1;
- кнопка перед проходным тамбуром имеет №2.

1.3. Кнопки вызова персонала имеют беспроводную связь с информационно-звуковыми табло, размещёнными в кабинете заведующего отделением первичного приёма и срочной социальной помощи, в коридоре административных помещений, и в помещении сторожевой охраны.

1.4. При нажатии на кнопку вызова персонала на всех информационно-звуковых табло раздаётся звуковой сигнал и высвечивается номер кнопки вызова, с которой был произведён вызов.

1.5. Ответственность за организацию приёма прибывших инвалидов, оказание им информационных и других услуг, в том числе и по доступу на территорию и в здание Учреждения возложена:

- в дневное время на заведующего отделением первичного приёма и срочной социальной помощи;
- в вечернее и ночное время на дежурный персонал Учреждения - сторожа и специалиста по социальной работе.

1.6. При временном отсутствии на рабочем месте должностных лиц, ответственных за организацию приёма инвалидов (отпуск, болезнь и др.), их обязанности возлагается на специалистов, назначенных приказом директора Учреждения временно исполняющими их обязанности.

1.7. Все работники Учреждения ознакомлены под роспись с правилами этикета при общении с инвалидами, изложенными в Инструкции по проведению инструктажа работников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в ОГБУ «Центр социальной адаптации г. Томска».

## **2. Порядок действий ответственных работников при поступлении звукового сигнала от кнопки вызова персонала.**

2.1. При первоначальном прибытии инвалидов в Учреждение и нажатии ими на кнопку вызова персонала, ответственное должностное лицо осуществ-

ляет следующие действия:

- выходит на улицу к прибывшему посетителю.
- представляется посетителю, называя при этом свои Ф.И.О., должность и обращается к нему произношением следующих слов - **«Я могу Вам чем-нибудь помочь?»**;

- выясняет цель его визита в Учреждение;
- объясняет прибывшему потенциальному получателю социальных услуг Учреждения, как пройти в помещение, где осуществляется кабинетный приём посетителей (в случае если прибывший посетитель самостоятельно может проследовать до кабинета);

- в случае, если прибывший посетитель самостоятельно не может проследовать до кабинета и ему нужна помощь в следовании до кабинета, где осуществляется кабинетный приём посетителей, вызывает помощника (мужчину из числа персонала или других получателей социальных услуг Учреждения), который при подходе к прибывшему также интересуется у него произношением следующих слов - **«Как я могу Вам помочь?»**;

- вместе с помощником проводит посетителя до кабинета, где организован кабинетный приём и размещает его за столом на стуле или на инвалидной коляске. Убытие из Учреждения (при необходимости) осуществляется с участием вышеуказанного помощника.

2.2. При зачислении инвалидов для получения социальных услуг в Учреждение, они могут самостоятельно убывать из Учреждения и прибывать.

2.3. При последующих, повседневных прибытиях в Учреждение, инвалиды прибывают к проходному тамбуру во внутренний двор Учреждения и нажимают кнопку вызова персонала.

2.4. По звуковому сигналу и высветившемся номеру кнопки вызова (№2) дежурный персонал осуществляет следующие действия:

- выходит на улицу к прибывшему посетителю;
- представляется посетителю, называя при этом свои Ф.И.О., должность и обращается к нему произношением следующих слов - **«Я могу Вам чем-нибудь помочь?»**;

- выясняет цель его визита в Учреждение;
- открывает дверь проходного тамбура или уличную калитку для прохода инвалидов в Учреждение;

- в случае, если прибывший инвалид самостоятельно не может проследовать в Учреждение и ему нужна для этого посторонняя помощь, дежурный персонал вызывает помощника (мужчину из числа персонала Учреждения или получателей социальных услуг), который при подходе к прибывшему также интересуется у него произношением следующих слов - **«Как я могу Вам помочь?»** и, в последующем, оказывает ему помощь для прохода через внутренний двор в Учреждение.

Заместитель директора

А.В. Ефанов