

**Порядок дій працівників ТОВ «СТАНДАРТ-РЕЄСТР»
щодо забезпечення доступу до приміщення ТОВ «СТАНДАРТ-РЕЄСТР» та доступності
фінансових послуг, які надаються ТОВ «СТАНДАРТ-РЕЄСТР»,
інвалідам та маломобільним групам населення**

1. Допомога, що надається працівниками ТОВ «СТАНДАРТ-РЕЄСТР», далі – Товариство, інвалідам та маломобільним групам населення є ситуаційною, в залежності від виду та виразності наявного у таких осіб порушення здоров'я. Ситуаційна допомога надається таким особам з метою подолання бар'єрів, що перешкоджають їм отримувати всі послуги, що надаються Товариством, нарівні з іншими.
2. Інвалідам та маломобільним групам населення працівниками Товариства повинні надаватися наступні види ситуаційної допомоги:
 - допомога провідника при супроводженні до приміщення Товариства (далі – Приміщення);
 - допомога провідника при вході та виході з Приміщення;
 - допомога провідника при пересуванні по території будівлі, в якій знаходиться Приміщення;
 - Допомога при виконанні дій самообслуговування;
 - Допомога при орієнтації;
 - Допомога при складанні документів.
3. Характер допомоги залежить від специфічних особливостей інваліда та його потреб. З метою визначення необхідних дій працівників Товариства для людей з різними видами інвалідності визначені наступні групи інвалідів:

Код «К» - інвалід пересувається на візку (колясці) (потребує допомоги сторонніх осіб при пересуванні поза домівкою, в самообслуговуванні та інших діях поза домівкою);

Код «С» - інвалід сліпий та що слабо бачить, обмежений в орієнтуванні (потребує допомоги (супроводу) сторонніх осіб поза домівкою для пересування і отримання інформації при обслуговуванні);

Код «О» - інвалід з ушкодженнями опорно-рухового апарату (потребує допомоги сторонніх осіб у самообслуговуванні та інших ручних діях поза домівкою);

Код «Г» - інвалід глухий (при взаємодії поза домівкою потребує послуг сурдоперекладача при обслуговуванні).
4. Надання допомоги інвалідам групи «К»:
 1. Допомога інвалідам групи «К» надають працівники, підготовлені для надання допомоги інвалідам на візках.
 2. Допомога надається на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, при пересуванні всередині будівлі, підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення;
 3. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету, щодо переміщення інваліда до дверей туалету.

5. Надання допомоги інвалідам групи «С»:

1. Допомога інвалідам групи «С» надається на вході, при пересуванні всередині будівлі, в якій знаходиться Приміщення, підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення;
2. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету, щодо переміщення інваліда до дверей туалету.
3. Працівник повинен зустріти інваліда по зору на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, узяти його під лікоть і супроводжувати його при переміщенні по території будівлі.
4. Працівник повинен ознайомити інваліда з необхідними написами на будівлі, в якій знаходиться Приміщення, холі такої будівлі та в Приміщенні;
5. У випадку необхідності працівник допомагає інваліду відвідати туалет, довівши до дверей і пояснивши, де знаходяться пристрої.

6. Надання допомоги інвалідам групи «О»:

1. Інвалідам групи «О» надається допомога на вході до будівлі, в якій знаходиться Приміщення, при пересуванні всередині будівлі, при підйомі на поверх, на якому знаходиться Приміщення;
2. За необхідності інваліду надається допомога при відвідуванні туалету, щодо переміщення інваліда до дверей туалету.
3. Для полегшення входу та виходу до Приміщення, працівник відкриває та закриває вхідні двері, а також двері кабінетів, які відвідує інвалід.

7. Надання допомоги інвалідам групи «Г»:

1. Інвалідам групи «Г» надається допомога при отриманні необхідної для них інформації шляхом читання уголос документів, що стосуються надання Товариством послуг.
2. Під час спілкування з людьми з порушеннями або втратою слуху працівник Товариства повинен:
 - Говорити необхідно ясно та рівно, не підвищувати голос.
 - При надходженні прохання повторити щось - перефразувати своє речення для більш легкого та доступного розуміння інвалідом.
 - Під час спілкування можна використовувати жести. Одним зі способів повідомлення інформації є письмове мовлення.
 - Необхідно впевнитися, що співрозмовник зрозумів інформацію.
 - У випадку, коли глуха людина спілкується через перекладача, звертатись потрібно безпосередньо до співбесідника, а не до перекладача.

8. Працівники Товариства, які безпосередньо забезпечують здійснення фінансових операцій здійснюють проведення ідентифікації та верифікації інвалідів та маломобільних груп населення, прийом документів від таких осіб, які звертаються за наданням фінансових послуг, або є клієнтами Товариства, за місцем проживання таких осіб, або іншим місцем, вказаним такими особами.

Директор



О.І. Ординський