



Т Ш Ӧ К Т Ӧ М Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

05 декабря 2019 года

№ 302

г. Воркута, Республика Коми

Об организации работы по созданию условий для оказания ситуационной помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в здании администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в рамках реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363, руководствуясь приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики» и в целях формирования условий для беспрепятственного доступа людей с инвалидностью, с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп населения к получению муниципальных услуг, предоставляемых в здании администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

1. Создать комиссию по проведению обследования и паспортизации здания администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – Комиссия) в составе:

Председатель Комиссии:

Чичерина С.Л.

- первый заместитель руководителя администрации муниципального образования городского округа «Воркута», куратор вопросов организации доступной среды жизнедеятельности инвалидов и маломобильных групп населения на территории муниципального образования городского округа «Воркута»;

Секретарь Комиссии:

Дубинина Л.В.

- главный специалист отдела контроля и мониторинга жилищно-коммунального хозяйства муниципального казенного учреждения «Технический контроль»;

Члены Комиссии:

- Биоцино Н.С. - заведующий отделом социальной работы и общественных отношений управления общественных отношений, опеки и попечительства администрации муниципального образования городского округа «Воркута», ответственное лицо за организацию работы и внесение изменений в муниципальные правовые акты по созданию беспрепятственного доступа для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения к получению услуг;
- Иващенко В.В. - начальник управления архитектуры администрации муниципального образования городского округа «Воркута»;
- Лучина И.Н. - заместитель начальника управления экономики администрации муниципального образования городского округа «Воркута», помощник куратора вопросов организации доступной среды жизнедеятельности инвалидов и маломобильных групп населения на территории муниципального образования городского округа «Воркута»;
- Слонис Ю.В. - начальник управления городского хозяйства и благоустройства администрации муниципального образования городского округа «Воркута»;
- Черниченко И.В. - член Общественного совета муниципального образования городского округа «Воркута» председатель ВО КРО «ВОИ» (по согласованию).

2. Утвердить положение о Комиссии согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.
3. Комиссии обеспечить исполнение работ и размещение информации о доступности здания по адресу: г. Воркута, пл. Центральная, д. 7 на официальном сайте администрации муниципального образования городского округа «Воркута» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.воркута.рф>) до конца I квартала 2020 года.
3. Утвердить список работников, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в здании администрации муниципального образования городского округа «Воркута» согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.
4. Утвердить инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в администрации муниципального образования городского округа «Воркута» согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению.
5. Управлению общественных отношений, опеки и попечительства администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (Е.В. Максимова) провести инструктаж работников по списку согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению о порядке оказания ситуационной помощи вышеназванным категориям граждан.
6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя руководителя администрации муниципального образования городского округа «Воркута» С.Л. Чичерину.

И.о. руководителя администрации
городского округа «Воркута»

Л.И. Сметанин

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
муниципального образования
городского округа «Воркута»
от 05 декабря 2019 года № 302

ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по проведению обследования и паспортизации здания администрации
муниципального образования городского округа «Воркута»

Общие положения

Настоящее положение о комиссии по проведению обследования и паспортизации здания администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее - Комиссия) определяет порядок деятельности Комиссии и создается с целью организации работы по проведению паспортизации объекта социальной инфраструктуры (далее – ОСИ) – здания администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – МО ГО «Воркута»), расположенного по адресу: г. Воркута, пл. Центральная, д. 7.

Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, постановлениями Правительства Республики Коми, нормативными правовыми актами МО ГО «Воркута», а также настоящим Положением.

Комиссия строит свою работу на принципах коллегиальности, равноправия и открытости.

Комиссия и порядок ее работы

Комиссия осуществляет следующие функции:

- обследование и паспортизацию здания администрации МО ГО «Воркута»;
- оформление паспорта доступности для инвалидов и других маломобильным групп населения ОСИ и предоставляемых на нем муниципальных услуг;
- выработка и предложение управленческих решений по срокам и объемам работ, необходимых для приведения ОСИ и порядка предоставления на нем муниципальных услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении условий их доступности для инвалидов;
- разработка плана действий по повышению значений показателей доступности для инвалидов ОСИ и предоставляемых на нем муниципальных услуг («дорожная карта») на период до 2050 года.

Состав комиссии.

В состав Комиссии входят председатель, секретарь и члены Комиссии.

Председатель Комиссии руководит работой Комиссии, назначает заседания Комиссии и председательствует на них, подписывает протоколы заседаний Комиссии, утверждает анкеты и паспорт доступности ОСИ.

Секретарь Комиссии ведет делопроизводство Комиссии, извещает членов Комиссии о месте и времени проведения заседания Комиссии, ведет протокол заседания Комиссии.

На основании принятого решения Комиссия готовит акты обследования, паспорт доступности и «дорожную карту» ОСИ.

Порядок организации и работы Комиссии.

Формой работы Комиссии являются заседания, проводимые по мере необходимости.

Дата созыва Комиссии определяется председателем Комиссии.

Заседание Комиссии является правомочным, если на нем присутствует более половины членов Комиссии, включая председателя.

Решение Комиссии принимается большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

Принятые Комиссией решения оформляются протоколом. Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
муниципального образования
городского округа «Воркута»
от 05 декабря 2019 года № 302

СПИСОК

ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в здании администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

| № п/п | Наименование муниципальной услуги или сферы деятельности | Структурное подразделение администрации, должность | Ф.И.О. ответственного работника | № каб. | № телефона |
|-------|--|--|---------------------------------|-----------|------------|
| 1. | В сфере аренды и пользования земельными участками | Главный специалист отдела земельных отношений МКУ «ВГИЦ» | Колесник Наталья Юрьевна | каб.№ 810 | 3-48-48 |
| 2. | В сфере пользования муниципальным имуществом | Главный специалист отдела аренды имущества МКУ «ВГИЦ» | Николаева Татьяна Сергеевна | каб.№ 812 | 3-20-08 |
| 3. | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | Заведующий отделом контроля и мониторинга жилищно-коммунального хозяйства МКУ «Технический контроль» | Хлыбова Светлана Владимировна | каб.№ 307 | 3-48-07 |
| 4. | Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства | Заведующий отделом контроля и мониторинга жилищно-коммунального хозяйства МКУ | Хлыбова Светлана Владимировна | каб.№ 307 | 3-48-07 |

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|-----------|---------|
| | | «Технический контроль» | | | |
| 5. | Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения | Заведующий отделом контроля и мониторинга жилищно-коммунального хозяйства МКУ «Технический контроль» | Хлыбова Светлана Владимировна | каб.№ 307 | 3-48-07 |
| 6. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение земельными участками, находящимися в муниципальной собственности и государственная собственность на которые не разграничена | главный специалист отдела контроля и организационно-методического руководства | Акопян Елена Михайловна | каб.№ 7 | 3-10-67 |
| начальник отдела контроля и организационно-методического руководства | | Окс Ольга Егоровна | каб.№ 511 | 3-50-65 | |
| заместитель начальника отдела контроля и организационно-методического руководства | | Смолянинова Людмила Викторовна | каб.№ 511 | 7-55-49 | |
| 7. | Выдача справки о поясном (районном) коэффициенте | главный специалист отдела контроля и организационно-методического руководства | Акопян Елена Михайловна | каб.№ 7 | 3-10-67 |
| | | начальник отдела контроля и организационно-методического руководства | Окс Ольга Егоровна | каб.№ 511 | 3-50-65 |
| | | заместитель начальника отдела контроля и организационно-методического руководства | Смолянинова Людмила Викторовна | каб.№ 511 | 7-55-49 |
| 8. | Предоставление информации об очередности граждан, состоящих на учете для улучшения жилищных условий | Главный специалист отдела по учету и распределению жилья | Букина Елена Анатольевна | каб.209 | 5-39-90 |
| 9. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Главный специалист отдела по учету и распределению жилья | Букина Елена Анатольевна | каб.209 | 5-39-90 |
| 10. | В сфере выдачи сертификатов на переселение за пределы РКС | Заместитель начальника отдела по учету и распределению | Коновалова Татьяна Андреевна | каб.208 | 3-39-57 |

| | | | | | |
|-----|---|--|-----------------------------|-----------|---------|
| | | жилья | | | |
| 11. | Признание граждан малоимущими для предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда | Заведующий отделом социальной работы и общественных отношений управления общественных отношений, опеки и попечительства | Биочино Наталья Сергеевна | каб.№ 607 | 5-53-53 |
| | | Главный специалист отдела социальной работы и общественных отношений управления общественных отношений, опеки и попечительства | Светличная Ксения Сергеевна | каб.№ 607 | 5-53-53 |
| 12. | Предоставление ежемесячной денежной выплаты неработающим гражданам пожилого возраста | Заведующий отделом социальной работы и общественных отношений управления общественных отношений, опеки и попечительства | Биочино Наталья Сергеевна | каб.№ 607 | 5-53-53 |
| | | Главный специалист отдела социальной работы и общественных отношений управления общественных отношений, опеки и попечительства | Светличная Ксения Сергеевна | каб.№ 607 | 5-53-53 |

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
муниципального образования
городского округа «Воркута»
от 05 декабря 2019 года № 302

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным
гражданам к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в
администрации муниципального образования городского округа «Воркута»

1. Общие положения

1.1 Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», сводом правил СП 59.13330.2012 «СНИП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 27.12.2011 № 605, методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2 Инструкция предназначена для работников отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – МО ГО «Воркута») и их подразделений, расположенных по адресу: г. Воркута, пл. Центральная, д. 7, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам к получению муниципальных услуг при осуществлении их личного приема в администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее - ответственные работники).

1.3 В настоящей инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Кроме того, в инструкции используются следующие понятия:

ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным работником инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать муниципальные услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным
гражданам

2.1. В целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением в здание администрации МО ГО «Воркута», расположенное по адресу: г. Воркута, пл. Центральная, д. 7 и помещение для оказания ситуационной помощи гражданам к получению ими муниципальных услуг назначены работники, ответственные за оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- 1) граждане, использующие для передвижения кресло – коляску;
- 2) граждане с нарушениями опорно – двигательного аппарата;
- 3) граждане с нарушением зрения;
- 4) граждане с нарушением слуха;
- 5) граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы администрации МО ГО «Воркута» по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи.

2.1.1 При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо понимать:

а) инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начинать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

б) не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением;

в) будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло – коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в организации дольше, чем обычные посетители;

г) всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

д) если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

е) если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

ж) всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

з) не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

и) если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

к) если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решение заранее;

как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

л) необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.1.2 При обращении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо понимать:

а) нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания

предметов. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении;

б) при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки – поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать ее и играть;

в) предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.;

г) при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести ее назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь;

д) при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета;

е) предлагать гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет;

ж) если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать все от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.;

з) если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом;

и) передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки;

к) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

л) всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите положить руку, скажите об этом;

м) когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

н) не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;

о) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать;

п) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

2.1.3 При общении с гражданами с нарушением слуха необходимо помнить:

а) для легкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой;

б) не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече;

в) если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забывайте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику;

г) проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха;

д) не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы;

е) разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте;

ж) постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

з) говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда;

и) никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица;

к) не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами;

л) некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать;

м) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

н) используйте общепринятые жесты;

о) убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

2.1.4 При общении с гражданами с интеллектуальными нарушениями необходимо помнить:

а) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

б) речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации;

в) при возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

2.2 При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в здании администрации МО ГО «Воркута» ему оказывается ситуационная помощь:

1) при входе и выходе из здания;

2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы, передвижении на лифте;

3) в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.3 Действия сотрудника вахты здания администрации МО ГО «Воркута» при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, спрашивает, нужна ли помощь, открывает входные двери;

2) приглашает рабочего по зданию администрации МО ГО «Воркута» при необходимости помощи гражданам, использующим для передвижения кресло – коляску для оказания помощи при входе в здание;

3) оказывает помощь при входе в здание по просьбе других категорий маломобильных граждан;

4) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения администрации МО ГО «Воркута»;

5) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа работников, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам о посещении администрации МО ГО «Воркута» инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

б) до прибытия ответственного работника, сотрудник вахты направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

б) оказывает помощь при выходе из здания администрации МО ГО «Воркута».

2.4 Действия ответственного работника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный работник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного работника;

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный работник должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже администрации МО ГО «Воркута». При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

2.4.1 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки,

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

2.4.2 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный работник перемещается по кабинету или

покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие:

б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный работник полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

2.4.3 Особенности организации личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями изложены в п. 2.1.4 настоящей инструкции.

2.4.4 По завершению личного приема ответственный работник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания. При необходимости помощи гражданам, использующим для передвижения кресло – коляску для оказания помощи при выходе из здания приглашает рабочего по зданию администрации МО ГО «Воркута».