

РАСПОРЯЖЕНИЕ

04.03.2016

№ 308

Об утверждении Порядка предоставления услуг инвалидам в администрации городского поселения «Город Амурск» с учётом нужд инвалидов

В связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Хабаровского края от 02 июля 2015 г. № 421-рп «О мерах по реализации на территории Хабаровского края Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», во исполнение постановления администрации городского поселения «Город Амурск» от 19 октября 2015 г. № 277 «О мерах по реализации на территории городского поселения «Город Амурск» Амурского муниципального района Хабаровского края положений Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления услуг инвалидам в администрации городского поселения «Город Амурск» (до его реконструкции, капитального ремонта) с учётом нужд инвалидов.

2. Руководителям структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» обеспечить соблюдение Порядка предоставления услуг инвалидам в администрации городского поселения «Город Амурск» (до его реконструкции, капитального ремонта) с учётом нужд инвалидов при оказании услуг для маломобильных групп населения.

3. Контроль над исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Захарову Е.Н.

4. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Глава городского поселения

Б.П. Редькин

Порядок
предоставления услуг инвалидам в администрации городского поселения
«Город Амурск» (до его реконструкции, капитального ремонта)
с учётом нужд инвалидов

1. Общие положения.

Настоящий Порядок определяет условия и организацию предоставления услуг инвалидам в администрации городского поселения «Город Амурск» (до его реконструкции, капитального ремонта) с учётом нужд инвалидов.

В связи с принятием Федерального закона от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», работниками администрации оказывается помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объекте для предоставления муниципальных услуг учитываются все формы инвалидности.

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

Эффективная и чётко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех жителей.

Соблюдение правил этикета при общении с инвалидами позволит создать условия для повышения качества беспрепятственного пользования услугами и улучшение качества жизни инвалидов.

**2. Порядок предоставления услуг для инвалидов
с разными формами инвалидности**

Основные формы инвалидности	Устранение барьеров окружающей среды	Порядок предоставления услуг
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на	1. Для организации встречи с целью оказания услуг существует возможность записи по телефону – 2 26 43 2. Предусмотрена возможность выездного приёма (на дому). 3. При использовании кнопки вызова, специалист по работе с обращениями граждан общего отдела выходит для общения с гражданином.

	дому, удобное размещение информации, организация работы помощников	4. Сотрудники администрации оказывают максимальное содействие и возможную помощь.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для организации встречи с целью оказания услуг существует возможность записи на приём по телефону – 2 26 43 2. Предусмотрена возможность выездного приёма (на дому). 3. При появлении инвалида около входа оперативный дежурный сообщает об этом специалисту по работе с обращениями граждан общего отдела (каб № 3). <p>После получения информации о необходимости приёма маломобильного гражданина, оперативный дежурный оказывает помощь в следовании к месту, предназначенному для оказания услуги.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. При использовании кнопки вызова, специалист по работе с обращениями граждан общего отдела выходит для общения с гражданином. 5. Сотрудники администрации оказывают максимальное содействие и возможную помощь.
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоскоточечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для оказания услуг существует возможность записи на приём по телефону – 2 26 43. 2. Предусмотрена возможность выездного приёма (на дому). 3. При появлении инвалида на входе оперативный дежурный сообщает об этом специалисту по работе с обращениями граждан общего отдела (каб № 3). 4. Специалист по работе с обращениями граждан общего отдела оказывает помощь в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг. 5. Сотрудники администрации оказывают максимальное содействие и возможную помощь в перемещениях внутри помещений учреждения, включая, при необходимости санитарно-гигиенические помещения. 6. Размещение информации на официальном сайте для слабовидящих.
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопере-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание муниципальных услуг глухим и слабослышащим гражданам отличается применением визуальных средств. 2. Для общения с глухими и слабослышащими гражданами рекомендовано использовать мони-

	водчика	<p>тор компьютера и клавиатуру, планшет либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).</p> <p>3. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, чётко и кратко излагать мысли.</p> <p>В случае необходимости обеспечить сопровождение по помещению.</p>
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения	<p>1. Оказание муниципальных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.</p> <p>2. В случае недееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, при необходимости доведения сложной информации, могут быть использованы различные аудиовизуальные или мультимедийные материалы: фильмы, схемы, презентации.</p> <p>3. Необходимо более подробно и образно излагать свои мысли, быть особенно толерантным и терпеливым.</p> <p>4. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты сотрудником, проводящим приём, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов, или необходимости повторного визита.</p> <p>5. В случае необходимости обеспечить сопровождение по помещению.</p>
Маломобильные граждане всех категорий		Ежеквартальный прием специалистами администрации инвалидов и их представителей, с представителем Правления общества инвалидов г. Амурска по адресу пр. Победы, д. 5 кв.77.

3. Правила этикета при общении с инвалидами.

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые при-

шли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость*: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. *Расположение для беседы*: когда вы говорите 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (монитор, листы бумаги, руки), не мешало.

9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Заместитель главы администрации
по социальным вопросам

Е.Н. Захарова