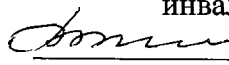
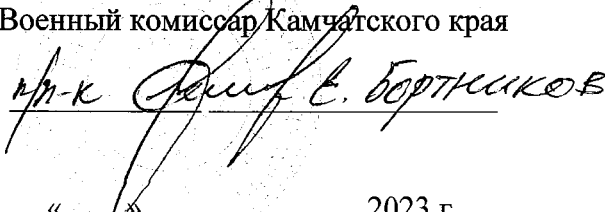


«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Вилючинской городской
организации Общероссийской общественной
организации Всероссийского общества
инвалидов
 В.Г. Осипчук
« ____ » _____ 2023 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Военный комиссар Камчатского края

« ____ » _____ 2023 г.

ПОРЯДОК организации работы с инвалидами и другими маломобильными гражданами в военном комиссариате города Вилючинска

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», 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», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» в целях создания доступной среды жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных граждан (далее - МГН) в военном комиссариате города Вилючинска (далее — учреждение), комфортных условий оказания услуг в учреждении.

1.2. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и МГН условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными законодательными и иными нормативными правовыми актами. Настоящий порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или частично.

1.3. Основные понятия, используемые при организации работы с инвалидами и МГН в учреждении:

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Маломобильные граждане (МГН) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью кресла – коляски.

Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

Путь движения – пешеходный путь, используемый инвалидами и МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

1.4. Ответственными за организацию работы с инвалидами и маломобильными гражданами являются сотрудники военкомата в соответствии с приказом военного комиссара.

1.5. Сотрудники учреждения, участвующие в оказании услуг гражданам, обязаны знать:

- понятие «доступная среда для инвалидов» и основные требования доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;

- основные виды архитектурные, информационные и ситуационные барьеры, препятствующих получению услуг инвалидами и МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- перечень предоставляемых услуг в военкомате; формах и порядке предоставления услуг (в организации, в ином помещении)

- порядок эвакуации граждан, в том числе маломобильных, на объекте в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

- общие правила этикета при взаимодействии с инвалидами, маломобильными гражданами.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече необходимо обращаться с инвалидом вежливо и уважительно, вести себя естественно. При разговоре с инвалидом любой категории, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Представить себя и других: при встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называть себя и тех людей, которые пришли с Вами. Необходимо пояснять, к кому в данный момент происходит обращение.

2.3. Предложение помощи: если предлагаете помощь, необходимо подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать; необходимо всегда предлагать помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение доступности услуг: необходимо лично убедиться в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Необходимо заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не допустимо облокачиваться на нее или толкать, катить коляску без согласия. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо слушать его внимательно, терпеливо, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не допустимо поправлять гражданина, договаривать за него. Можно повторить то, что Вы поняли.

2.7. Расположение для беседы: при разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, необходимо расположиться так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с тем, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, можно помахать ему рукой или похлопать по плечу. Необходимо смотреть ему прямо в глаза и говорить четко, но нужно иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует

оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Информирование инвалидов и МГН о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:

- по телефону: 8 (41535)3-16-12; 8 (4152) 48-08-40, 48-81-31, 48-08-40, 24-18-05.

- в электронном виде с помощью официального сайта органов местного самоуправления Вилучинского городского округа <https://viluchinsk-city.ru/>.

4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и МГН

4.1. При получении специалистом информации о нахождении инвалида или МГН у входа в учреждение, специалист:

- выходит навстречу к МГН и уточняет, в какой помощи он нуждается, цель его посещения учреждения;

- уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания;

- в случае отсутствия возможности для входа инвалида или МГН в здание и/или его перемещения внутри здания специалист разъясняет возможность получения услуги в альтернативной форме, в том числе в ином помещении, адаптированном для оказания услуг инвалидам и МГН, при необходимости согласовывает дату и время получения услуги.

4.2. В случае необходимости, инвалиду или МГН оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

4.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или МГН, находящемуся внутри помещения учреждения.

При встрече с инвалидом или МГН ответственный специалист 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 кабинете ответственного специалиста.

4.4. В случае сопровождения инвалида или МГН в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы.

4.4.1. Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть.

4.4.2. Инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. 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.

4.4.3. Инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

4.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 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;

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

- 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.

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.

4.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист 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.

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 случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании 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.

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).

4.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

При обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

4.8. В случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения.

До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

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

- 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).

4.9. В случае присутствия вместе с инвалидом или МГН сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

4.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или МГН собаки проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

4.11. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или МГН до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

4.12. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или МГН выйти из здания.

5. Оказание услуг инвалидам и МГН в альтернативной форме

5.1. С целью создания комфортных условий предоставления услуг инвалидам и МГН, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или частично, учреждением заключается соглашение с краевым государственным автономным учреждением социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» (далее — КЦСОН) об оказании сотрудниками учреждения услуг инвалидам и МГН в помещении КЦСОН по адресу: г. Вилючинск, ул. Победы, д. 2, еженедельно по средам с 15 до 17 часов.

6. Ответственность

6.1. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду или МГН ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

6.2. При оказании помощи инвалидам и МГН ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

6.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Вилючинской городской
организации Общероссийской общественной
организации Всероссийского общества
инвалидов

_____ В.Г. Осипчук
« ____ » _____ 2023 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Военный комиссар

М/п-к [подпись]
« ____ » _____ 2023 г.

ПОРЯДОК

организации работы с инвалидами и другими маломобильными гражданами в военном комиссариате города Вилючинска

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», 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», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» в целях создания доступной среды жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных граждан (далее - МГН) в военном комиссариате города Вилючинска (далее — учреждение), комфортных условий оказания услуг в учреждении.

1.2. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и МГН условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными законодательными и иными нормативными правовыми актами. Настоящий порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или частично.

1.3. Основные понятия, используемые при организации работы с инвалидами и МГН в учреждении:

Инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Маломобильные граждане (МГН) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).