

**АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ В
ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТОЙКИХ РАССТРОЙСТВ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА
(ЗРЕНИЯ, СЛУХА, ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА)
ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ № 20**

№ п/п	Категория инвалида в зависимости от стойких расстройств функций организма	Здание Управления
1	Все инвалиды, имеющие стойкие расстройства функций организма	<p>При получении с наружной кнопки вызова сигнала или иного сообщения, поступающего в каб. 304 о приходе в Управление инвалида, ответственному специалисту необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проследовать к входной группе здания, - выйти на улицу, - открыть входные двери, - оказать при необходимости помощь при входе в здание, в т.ч. инвалиду-колясочнику доступ в помещение управления путем установки мобильного пандуса на порог входной группы, - уточнить, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения, - направить и(или) сопроводить инвалида в кабинет либо вызвать специалиста структурного подразделения Управления, предоставляющего необходимую услугу инвалиду, в специально выделенную зону обслуживания на уровне входной группы. <p>В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида в санитарно-гигиеническое помещение, информирует инвалида о расположении оборудования в санитарно-гигиеническом помещении, ожидает инвалида около помещения, сопровождает инвалида от санитарно-гигиенического помещения к месту предоставления услуги.</p>
2	Инвалиды, имеющие нарушение зрения или незрячие	<p>Ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя.</p> <p>Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:</p> <p>1) подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.</p>

		<p>2) 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 свое присутствие голосом;</p> <p>3) 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, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;</p> <p>4) в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, 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.</p> <p>5) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.</p>
3	Инвалиды, имеющие нарушения слуха	<p>Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть.</p> <p>Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:</p> <p>1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;</p> <p>2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде на магнитно-маркерной доске или при помощи устройства индукционная петля;</p> <p>3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.</p> <p>В случае предоставления неполного комплекта</p>

		<p>документов, ответственный специалист в письменном виде или иным альтернативным способом сообщает инвалиду перечень недостающих документов;</p> <p>4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.</p>
4	<p>Инвалиды, испытывающие трудности при передвижении</p>	<p>В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в кабинете структурного подразделения либо в специально выделенной зоне обслуживания на уровне входной группы.</p> <p>Организация личного приема инвалида испытывающего трудности при передвижении, инвалида-колясочника:</p> <p>1) при общении и осуществлении приема документов необходимо использовать стол, к которому инвалид может беспрепятственно подъехать на кресло-коляске;</p> <p>2) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами-колясочниками.</p>