Приложение 3 к приказу от 17.09.2020

**Алгоритм действий специалистов Управления при обращении инвалида за предоставлением**

**государственных услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория**  **инвалидов** | **Порядок предоставления услуг** |
| **Инвалиды,**  **испытывающие**  **трудности**  **при передвижении** | 1. Существует возможность произвести предварительную запись на прием по телефону Управления   **6-01-09.**  2. При получении с наружной кнопки вызова сигнала или иного сообщения, поступающего в каб.№ 100,  о приходе в Управление инвалида, ответственному специалисту необходимо:  - проследовать к входной группе здания,  - выйти на улицу,  - открыть входные двери,  - оказать при необходимости помощь при входе в здание,  - уточнить, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения,  - сопроводить инвалида в кабинет № 100, если в ходе приема возникла необходимость приглашения других специалистов, ответственный специалист Управления приглашает специалиста в кабинет № 100 для работы с инвалидом или сообщает руководителю структурного подразделения о необходимости оказания помощи посетителю с ограничением передвижения.  При необходимости покинуть здание, сотрудник Управления оказывает инвалиду максимально возможную помощь |
| **Инвалиды,**  **имеющие нарушение**  **зрения или незрячие** | 1. Существует возможность произвести предварительную запись на прием по телефону Управления  **6-01-09.**  При нахождении инвалида с кодом «С» на территории и в здании Управления ему оказывается ситуационная помощь:  - при входе и выходе из здания Управления;  - при перемещении внутри здания Управления;  - при подъеме и спуске с лестницы.  2. Действия персонала при оказании помощи:  - ответственный специалист Управления встречает инвалида на улице (на входе в здание);  - открывает входные двери;  - помогает войти в здание;  - сопровождает до сотрудника, который будет оказывать услуги в Управлении;  - оказывает помощь при выходе из здания;  - при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при сопровождении.  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, ответственный специалист Управления приглашает специалиста в кабинет № 100 для работы с инвалидом.  Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи, в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, предлагает помощь в подписании документа |
| **Инвалиды, имеющие нарушения слуха** | 1. Существует возможность произвести предварительную запись на прием по телефону Управления  **6-01-09.**  Инвалид с нарушением слуха, при общении в Управление нуждается в услугах сурдопереводчика.  2. Во время пребывания инвалида в Управлении сурдоперевочик сопровождает инвалида, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в предоставлении услуг, оказывая услуги по сурдопереводу.  3.При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Управления, оказывающие помощь, знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информацией. Слова специалиста сопровождаются доступными и понятными жестами.  3.1 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.  3.2 В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде на магнитно-маркерной доске или при помощи устройства индукционная петля.  3.3 При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида |
| **Инвалиды с нарушением**  **умственного развития** | 1. Существует возможность произвести предварительную запись на прием по телефону Управления  **6-01-09.**  2. Организационные мероприятия:  - обеспечение доступной, понятной для усвоения информации об оказываемых услугах;  - организация сопровождения для оказания услуг;  3. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности  3.1 Сотрудники Управления:  а) разъясняют информацию о предоставлении государственных услуг Управлением;  б) сопровождают инвалида до нужного кабинета |