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 |