

**О порядке действий по оказанию  
помощи инвалидам и маломобильным  
гражданам при их личном обращении в  
министерство социального развития  
Новосибирской области**  
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

от 05 августа 2016 года N 573  
г. Новосибирск

**О порядке действий по оказанию помощи инвалидам и маломобильным гражданам при их личном обращении в министерство социального развития Новосибирской области**

В целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами,

приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в министерство социального развития Новосибирской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления организации социального обслуживания населения Гончарик И.А.

И.о. министра  
Е.В. Бахарева

**Инструкция о порядке действий по оказанию помощи  
инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном  
обращении в министерство социального развития  
Новосибирской области**

УТВЕРЖДЕНА  
приказом министерства

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в министерство социального развития Новосибирской области (далее \_ Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников министерства социального развития Новосибирской области (далее - министерство) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в министерство.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

ответственный специалист - сотрудник министерства, на которого приказом министерства возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в министерство;  
ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в министерство;  
маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в министерство, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в министерство инвалидов и иных маломобильных граждан на территории, прилегающей к зданию министерства, выделены места для бесплатной парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, установлен знак «Остановка запрещена» со знаками дополнительной информации «Кроме инвалидов» и «Работает эвакуатор», а также размещен информационный стенд об оказании ситуационной помощи с контактным телефоном министерства.

При поступлении звонка на контактный телефон министерства от инвалида, иного маломобильного гражданина, нуждающегося в оказании ситуационной помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него), сопровождению в здание, выясняется место парковки транспортного средства, обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в министерство (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации (в общественную приемную, кабинет), в канцелярию для подачи обращения).

При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание министерства инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в министерство (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации (в общественную приемную, кабинет), в канцелярию для подачи обращения).

Входная зона здания министерства оборудована пандусом и поручнями, входная группа имеет расширенный проход, что обеспечивает доступ в помещение министерства граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в помещении общественной приемной министерства, расположенной на первом этаже. В холле общественной приемной размещены места для отдыха. На первом этаже здания министерства имеется санитарная

комната, оснащенная поручнями и кнопкой экстренного вызова помощи. При поступлении сигнала экстренного вызова помощи обеспечивается оказание инвалиду, иному маломобильному гражданину необходимой помощи. На пути следования по территории и внутри здания министерства размещаются предупреждающие знаки.

При приеме граждан в министерстве обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в министерство, к месту организации приема граждан, получения консультации, в канцелярию министерства обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации (далее - методическое пособие), включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в общественной приемной (кабинете, канцелярии) приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в общественную приемную (кабинет, канцелярию). Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В общественной приемной (кабинете, канцелярии) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в общественной приемной или кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до общественной приемной (кабинета, канцелярии);

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в общественной приемной (кабинете, канцелярии).

5. Ответственные специалисты, лица, осуществляющие прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приеме министра, заместителя министра в общественной приемной при необходимости присутствует ответственный специалист.

6. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), 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. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикация, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключаются или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении 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 иллюстративными или письменными материалами.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания министерства, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.