АДМИНИСТРАЦИЯ ТАРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

3 марта 2025 года № 373

г. Тара

Об утверждении положения и инструкций для сотрудников о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья и назначении ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов

В соответствии с 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», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях соблюдения требований доступности для инвалидов объектов и предоставляемых муниципальных, иных услуг в здании Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области, руководствуясь Уставом Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области, Администрация Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области постановляет:

1. Утвердить положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (приложение № 1).
2. Утвердить инструкцию при оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий для сотрудников Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области (приложение № 2).
3. Назначить ответственным за оказание ситуационной помощи инвалидам различных категорий и лицам с ограниченными возможностями здоровья начальника отдела городского хозяйства – заместителя Главы Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области.
4. Утвердить состав сотрудников, ответственных за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации по

оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий и лицам с ограниченными возможностями здоровья (приложение № 3).

5. Опубликовать настоящее постановление в «Официальном вестнике Тарского городского поселения» и на официальном сайте https://tarskoe.gosuslugi.ru.

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела городского хозяйства – заместителя Главы Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области.

Глава Тарского
городского поселения И.А. Горбановский

Приложение №1
к постановлению Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от 03.03.2025 № 373

Утверждено
постановлением Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от 03.03.2025 № 373

Положение
о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Федеральный закон 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», Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Уставом Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области.

Сведения о документе

1. Разработан заместителем главы Тарского городского поселения Тарского муниципального района омской области.

2. Внесен «3» марта 2025 года

3. Введен в действие с «3» марта 2025 года (постановление Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области от 03.03.2025 № 373)

4. Введен впервые.

1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.2. Действие настоящего положения распространяется на получателей муниципальных услуг, иных услуг, оказываемых органом местного самоуправления.

2. Общие положения

2.1. Администрация Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области (далее – Администрация) организует оказание услуг людям с ограниченными возможностями здоровья в

соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Требованиями к организации социальной защиты для лиц с ограниченными возможностями здоровья в организациях социальной защиты населения, в том числе Уставом и настоящим Положением.

2.2. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях в Администрации используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

2.3. Реализация многопрофильной ситуационной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

3. Буквенные коды и категории инвалидности

3.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность Администрации по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
1	К – инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома.
2	С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома.
3	О – с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома.

№ п/п	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
4	Г – инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
5	У - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении учреждения здравоохранения инвалидам с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:	-сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); -ознакомление с расположенной в учреждении информацией; -помощь в заполнении документов (уточнить информацию); -ознакомление с расположенной в учреждении информацией

4. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

4.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения, нуждающихся в ситуационной помощи в Администрации:

а) оборудована система сигнализации и оповещения лиц с ограниченными возможностями, способствующая обеспечению безопасности обучающихся в соответствии с СНиП 21-01 «Пожарная безопасность зданий и сооружений» и ГОСТ 12.1.004 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

б) здание оборудовано элементами доступности (установлена тактильная мнемосхема, на центральном входе установлена кнопка вызова персонала, выделена зона целевого назначения) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 1.13130.2020, СП 59.13330.2020, СП 136.13330.2012, СП 138.13330.2016, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 56305 и т.д.;

4.2. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения инвалидов по категориям приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения наличие приспособленной входной группы здания для ЛОВЗ (пандусы и другие устройства и приспособления)*

Функциональная зона	Обеспечение условий для беспрепятственного доступа
Наличие приспособленной входной группы здания для ЛОВЗ (пандусы и другие устройства и приспособления)	- в здании имеется вход с оборудованной кнопкой вызова персонала;
Наличие возможностей перемещения ЛОВЗ внутри здания (приспособление коридоров, лестниц и т.д.)	- перемещение внутри здания без сопровождающего не возможно, имеется зона ожидания, выделен кабинет для предоставления услуг;
Оснащение зданий и сооружений системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.	- все кабинеты оснащены противопожарной звуковой сигнализацией; - выход из здания обозначен светящейся табличкой «Выход»

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам

5.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К»

5.1.1. Организационные мероприятия:

а) на стоянке автотранспортных средств около здания выделены места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) в Администрации назначен сотрудник, способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из здания, помочь ему при передвижении внутри здания, проводить к зоне целевого назначения;

в) на здании Администрации установлена кнопка вызова помощи;

5.1.2. При нахождении инвалида с кодом «К» в здании ему оказывается ситуационная помощь*:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) помочь раздеться и одеться (при необходимости и внутри помещения);

г) при посещении туалета, при необходимости и в случае вызова.

5.1.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

5.1.3.1. Специалист организационно-правового отдела:

а) видит инвалида на коляске или слышит сигнал кнопки вызова;

б) выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику войти в здание, открывает перед ним входные двери;

в) оказывает помощь инвалиду на коляске при входе в здание;

г) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;

д) оказывает помощь при выходе из здания;

5.1.3.2. Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

а) оказывает помощь при одевании и раздевании;

б) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по кабинетам, сопровождает к местам общего пользования;

Правила поведения при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, приведены в приложении А.

5.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

5.2.1. При нахождении инвалида с кодом «С» в здании ему оказывается ситуационная помощь:

а) при входе и выходе из здания;

б) при перемещении внутри здания;

в) при подъеме и спуске с лестницы;

г) при раздевании и одевании;

д) при необходимости оказывается помощь в туалете.

5.2.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности*.

5.2.3.1. Специалист организационно-правового отдела:

а) видит инвалида с белой тростью;

б) встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);

в) открывает входные двери;

г) берет инвалида под локоть и сопровождает до места ожидания;

д) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;

е) оказывает помощь при выходе из здания;

5.2.3.2. Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

а) помогает при одевании и раздевании;

б) сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;

в) оказывают помощь при ориентации в помещении.

Правила поведения при общении с людьми, имеющими плохое зрение, приведены в приложении А.

5.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О»

5.3.1. Организационные мероприятия проводимые Администрацией:

а) для облегчения входа и выхода сотрудник оказывающий помощь открывает и закрывает дверь;

5.3.2. При нахождении инвалида с кодом «О» в помещениях ему оказывается ситуационную помощь при всех действиях при передвижении или выполняемых руками:

а) при входе и выходе из здания, открывании и закрывании дверей;

б) при раздевании и одевании;

в) при оплате услуг необходимо помочь инвалиду, а также помочь оформить необходимую документацию.

5.3.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности*.

5.3.3.1. Специалист организационно-правового отдела:

а) видит инвалида с палочкой, ходунками, на костылях;

б) встречает инвалида на улице (на входе в здание);

в) открывает входные двери;

г) сопровождает инвалида до места ожидания;

д) выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида;

е) оказывает помощь при выходе из здания;

5.3.3.2. Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

а) помогает при одевании и раздевании;

б) сопровождает до нужного кабинета.

5.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» *

5.4.1. Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Администрацией.

5.4.2. При плановом посещении Администрации инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращаться за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

5.4.3. Во время пребывания инвалида в Администрации сурдоперевочик сопровождает инвалида по территории, знакомит с письменной информацией о проводимых мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

5.4.5. При отсутствии сурдопереводчика сотрудник Администрации оказывающий помощь знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания муниципальных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации.

6. Ответственность

6.1. Администрация несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Администрации своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

6.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к Администрации сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.3 При оказании ситуационной помощи работники Администрации обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение А

Правила поведения при общении с инвалидами

- Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

- Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Общение с людьми с плохим зрением и незрячими

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

- Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	**ИЗБЕГАЙТЕ** слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий	Глухой как пень, человек с нарушением слуха,

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	**ИЗБЕГАЙТЕ** слов и понятий, создающих стереотипы:
человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

Приложение № 2
к постановлению Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от 03.03.2025 № 373

Утверждена
постановлением Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от 03.03.2025 № 373

ИНСТРУКЦИЯ
ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ
для сотрудников Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области

1. Общие положения

Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа в здание Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области (далее – Администрация).

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность подразделений центра по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам Администрации им необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

1.2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Администрации инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- Наличие списка лиц, перечня кабинетов и номеров телефонов, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам.
- Выделение на стоянке Администрации специального парковочного места для автотранспорта инвалидов, которое не должны занимать иные транспортные средства;
- Оборудование Администрации элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и планом адаптации;
- Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- Наличие информации о доступности Администрации.

2. Действия сотрудников Администрации при оказании ситуационной

помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности

Ситуационная помощь в Администрации оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид соответствующей категории. Правила этичного поведения при общении с людьми, имеющими инвалидность, приведены в приложении А.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К» – инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома)

Специалист организационно-правового отдела:

- видит инвалида на коляске или слышит сигнал кнопки вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает колясочнику войти в здание,
- открывает перед ним входные двери;
- оказывает помощь инвалиду на коляске при входе в здание;
- сопровождает при передвижении к месту получения услуги (кабинет № 109) для ожидания нужного специалиста;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- выясняет цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида.

Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- помогает получить необходимую услугу;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- оказывает помощь при выходе из Администрации.

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома)

Специалист организационно-правового отдела:

- видит инвалида с белой тростью или слышит сигнал кнопки вызова:
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- берет инвалида под локоть и сопровождает до места получения услуги (кабинет № 109);
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида.

Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- оказывают помощь при ориентации в здании Администрации;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при выходе из Администрации.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О» – инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома

Специалист организационно-правового отдела:

- видит инвалида с палочкой, ходунками, на костылях или слышит сигнал кнопки вызова;
- выходит на улицу, в случае необходимости помогает войти в здание,
- открывает перед ним входные двери;
- сопровождает при передвижении к месту получения услуги (кабинет № 109) для ожидания нужного специалиста;

- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида.

Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- помогает в случае необходимости снять верхнюю одежду;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- оказывает помощь при выходе из Администрации;

2.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» – инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Инвалид глухой, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Администрациям.

При плановом посещении Администрации инвалиду с кодом «Г» необходимо заранее обращается в службу помощи за сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

При посещении Администрации слабослышащий общается к сотрудниками Администрации через сурдопереводчика, а при его отсутствии при помощи переписки на бумажном носителе. Специалист по социальной работе Администрации должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Специалист организационно-правового отдела:

- видит инвалида с ограничениями по слуху:
- предоставляет в случае необходимости блокнот и ручку;
- выясняет кратко цель визита, сообщает нужному специалисту о прибытии инвалида.

Специалист по предоставлению услуги по направлениям:

- выходит из кабинета к месту ожидания инвалида;
- через сурдопереводчика или при помощи переписки на бумажном носителе здоровается, представляется, выясняет более подробно цель визита;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- сопровождает к месту назначения;
- помогает получить необходимую услугу;
- информирует о безопасном пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- провожает инвалида.

3. Ответственность

3.1. Сотрудники Администрации несут ответственность за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Администрации своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

3.2 Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к услугам Администрации сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

3.3 При оказании ситуационной помощи сотрудники Администрации обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Приложение А

Правила поведения при общении с инвалидами

- - Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- - Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета пи общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

Приложение №3
к постановлению Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от «03» марта 2025 № 373

Утвержден
постановлением Администрации
Тарского городского поселения
Тарского муниципального района
Омской области
от «03» марта 2025 № 373

Состав
сотрудников, ответственных за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий и лицам с ограниченными возможностями здоровья

Сомолов Александр Сергеевич	- Начальник отдела городского хозяйства – Заместитель Главы Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области
Баженова Римма Анатольевна	- Руководитель Муниципального бюджетного учреждения «Отдел архитектуры и благоустройства Тарского городского поселения»
Любащенко Олеся Викторовна	- Ведущий специалист финансово-экономического отдела Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области
Дулуба Екатерина Владимировна	- Ведущий специалист финансово-экономического отдела Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области
Елкина Елена Валерьевна.	- Ведущий специалист финансово-экономического отдела Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области
Токмина Оксана Леонидовна	- Ведущий специалист отдела городского хозяйства Администрации

	Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области
Захаренко Маргарита Олеговна	- Ведущий специалист организационно-правового отдела Администрации Тарского городского поселения Тарского муниципального района Омской области