



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА СУДАКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27 февраля

2017 г.

№ 96-р

Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности здания администрации города Судак, ее территориальных органов, и предоставляемых муниципальных (государственных) услуг

В соответствии с, Федеральным законом №46-ФЗ от 03.05.2012 г. «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом №419-ФЗ от 01.12.2014г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», ст.15 Федерального закона №181-ФЗ от 24.11.1995г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Порядками обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, установленными федеральными органами исполнительной власти, ст.45 Устава муниципального образования городской округ Судак Республики Крым, с целью обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения в здание администрации города Судак, ее территориальных органов и предоставляемых муниципальных (государственных) услуг

1. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности здания администрации города Судак, ее территориальных органов и предоставляемых муниципальных (государственных) услуг (прилагается).

2. Руководителю аппарата администрации города Судак Бобоустоевой А.А:

2.1. Организовать координацию деятельности отделов, управлений и территориальных органов администрации города Судак в вопросах обеспечения условий беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения при предоставлении муниципальных (государственных услуг), оказании инвалидам помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальных (государственных) услуг.

2.2.Закрепить сотрудников, ответственных за:

- организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов здания администрации, ее территориальных органов, предоставляемых услуг;
- оказание помощи инвалидам и их сопровождение при предоставлении им муниципальных (государственных) услуг;
- организацию проведения методических занятий (инструктажей) с сотрудниками, ответственными за обеспечение доступности здания администрации, территориальных органов, предоставляемых услуг, оказание помощи инвалидам, их сопровождение.

2.3. Внести изменения в должностные инструкции сотрудников, на которых возложена организация обеспечения доступности для инвалидов здания администрации, ее

территориальных органов, предоставляемых услуг, оказание помощи инвалидам и их сопровождение.

2.4. Ознакомить сотрудников администрации, территориальных органов с общими правилами этикета при общении с инвалидами (приложение 1 к Порядку обеспечения условий доступности здания администрации города Судак, ее территориальных органов и предоставляемых муниципальных (государственных) услуг).

3. Начальнику Департамента труда и социальной защиты населения администрации города Судак Герасимовой С.Р. организовать обеспечение ответственных лиц методическими материалами для проведения методических занятий (инструктажей) с сотрудниками.

4. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Судакские вести» и обнародовать на официальном сайте муниципального образования городской округ Судак Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» по адресу: <http://sudak.rk.gov.ru/>.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Судак Бобоустоеву А.А.

Первый заместитель
главы администрации города Судак



М.В. Горбатюк

Порядок
обеспечения условий доступности зданий администрации
города Судака, ее территориальных органов и предоставляемых
муниципальных (государственных) услуг

1. Настоящий Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения здания администрации города Судака и ее территориальных органов, используемых для предоставления муниципальных (государственных) услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
2. Обеспечение условий доступности для инвалидов объекта осуществляется администрацией города Судака.
3. Сотрудники администрации города Судака оказывают необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальных (государственных услуг), использованию объекта наравне с другими лицами.
4. Администрация города Судака обеспечивает создание инвалидам следующих условий доступности:
 - а) обеспечение возможности вызова сотрудника, ответственного за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения зданий администрации и территориальных органов при предоставлении муниципальных (государственных) услуг, при любых затруднениях и возникающих вопросах при нахождении в здании администрации и ее территориальных органах;
 - б) условия для беспрепятственного доступа в здание и помещения, в которых предоставляются муниципальные (государственные) услуги;
 - в) возможность самостоятельного передвижения по прилегающей территории, внутри здания администрации города Судака, ее территориальных органов, входа и выхода из зданий администрации, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
 - г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им необходимой помощи;
 - д) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в кабинеты администрации города Судака и ее территориальных органов, в которых предоставляются муниципальные (государственные) услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - е) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - ж) допуск на объекты, в которых предоставляется муниципальная (государственная) услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме, и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации.
5. Алгоритм действий сотрудников администрации города Судака при оказании помощи инвалидам различных категорий:
 - при поступлении сигнала от кнопки вызова, сотрудник администрации, ответственный за встречу посетителей с ограниченными возможностями здоровья, выходит к месту расположения кнопки вызова;
 - уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
 - при необходимости оказывает помощь при входе в здание;

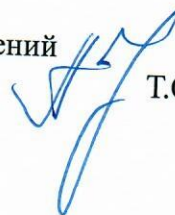
- приглашает сотрудника соответствующего отдела для осуществления индивидуального приема посетителя в специально оборудованном помещении, размещенном на первом этаже;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, оказывает помощь в ориентации, сопровождает по кабинетам;
- в случае необходимости знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- в случае необходимости оказывает помощь в заполнении документов;
- в случае необходимости оказывает помощь при выходе из учреждения.

Руководитель аппарата
администрации города Судака



А.А. Бобоустоева

Начальник отдела организационного
обеспечения, делопроизводства, контроля и обращений
граждан администрации города Судака



Т.С. Алиев

Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. *Пожатие руки:* 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.
3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. *Внимательность и терпеливость:* 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.
8. *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего, не мешало.
9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
10. *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

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 зрения 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», осязая.

- 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 загромождайте 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 при 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.