

 **ГАРАДОЦКІ РАЁННЫ ГОРОДОКСКИЙ РАЙОННЫЙ**

 **ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

 РАСПАРАДЖЭННЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ

27 июня 2023 г. № 273р

 г. Гарадок г. Городок

Об оказании ситуационной

помощи инвалидам

В целях определения порядка оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при их обращении в службу «одно окно» ОБЯЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при их обращении в службу «одно окно».

2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения управляющего делами райисполкома Демьяненко И.Д.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его принятия.

 Председатель И.М.Полякова

Емельяненко30014

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при их обращении в службу «одно окно» Городокского районного исполнительного комитета

1. Настоящая Инструкция разработана для обеспечения доступа инвалидам и лицам с ограниченными возможностями (далее – инвалиды) к помещению службы «одно окно» Городокского районного исполнительного комитета (далее – служба «одно окно»), наравне с другими лицами и определяет алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, в зависимости от вида и степени выраженности имеющихся у них нарушенных функций организма.

2. Оказание ситуационной помощи, наряду с элементами безбарьерной среды жизнедеятельности, использованием ассистивных устройств и приспособлений, является одним из мероприятий по адаптации объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов, что обеспечивает равенство их прав и равное участие в различных сферах жизни общества.

3. Инструкция предназначена для практического применения в работе при обращении заинтересованных лиц в службу «одно окно» за осуществлением административных процедур и распространяется на специалистов сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц Городокского районного исполнительного комитета (далее – сектор).

4.Для целей настоящей Инструкции используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 30 июня 2022 г. № 183-З «О правах инвалидов и их социальной интеграции», Правилами обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности, утвержденными постановлением Совета Министров от 21 ноября 2022 г. № 796.

5. Оказание помощи должно проводиться только с согласия инвалида после уточнения характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания непосредственно с инвалидом  при посещении службы «одно окно».

6. При возможности необходимо уточнять характер и объем необходимой помощи до посещения службы «одно окно» (например, по телефону с учетом имеющихся у инвалида нарушенных функций).

7. Сотрудник службы «одно окно» должен уметь оказать помощь инвалиду при входе (выходе) в (из) помещение, передвижении внутри него.

8. Осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство возможно только после согласия инвалида.

9. Оказание помощи не должно причинить вред, не должно навязываться. При оказании помощи необходимо соблюдать нравственно-правовые принципы общения и взаимодействия.

10. При взаимодействии с инвалидами должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладание индивидуального подхода к человеку. Необходимо избегать конфликтных ситуаций, регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, цивилизовано противостоять манипулированию, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

11. Вести диалог с инвалидом нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на ясном языке).

12. С учетом имеющихся нарушений функций организма инвалиды могут быть:

с нарушением функций опорно-двигательного аппарата;

с нарушением зрения;

с нарушением слуха;

с нарушением речи;

с когнитивными интеллектуальными нарушениями.

с резко выраженными нарушениями статодинамических функций.

13. Инвалиды с нарушением функций опорно-двигательного аппарата – это лица, имеющие нарушения и болезни костно-мышечной системы.

Инвалиды с резко выраженными нарушениями статодинамических функций – это лица, имеющие нарушения двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений.

При посещении службы «одно окно» инвалидом с нарушением функций опорно-двигательного аппарата либо инвалидом с резко выраженными нарушениями статодинамических функций работниками службы «одно окно» может быть оказана помощь:

при входе в помещение;

при передвижении в помещении;

при заполнении необходимых документов;

при выходе из помещения.

Любые ассистивные устройства и технологии – это собственность и элемент личного пространства инвалида, не нужно брать эти средства, перемещать их, не получив на то его разрешения.

Если существуют барьеры (например, ступенька, порог), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут.

Следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на кресле-коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на кресле-коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно и при некоторых видах нарушений невозможно).

При выполнении обычных действий люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспосабливаются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные.

14. К инвалидам с нарушением зрения относятся лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений

При посещении службы «одно окно» инвалидом с нарушением зрения, работниками службы «одно окно» может быть оказана помощь:

при входе в помещение;

при передвижении в помещении;

при заполнении необходимых документов;

при выходе из помещения.

Специалист службы «одно окно» начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида с нарушением зрения.

Необходимо отделять инвалида с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей службы «одно окно»; предложить взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения инвалида с нарушением зрения был на полшага позади него.

Оказывая помощь при передвижении, встать с противоположной стороны от руки с тростью, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой.

При необходимости ознакомить с информацией, содержащейся на стендах службы «одно окно», а также всеми надписями, в том числе объяснить о наличии в помещении надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;

При сопровождении инвалида с нарушением зрения к месту приёма необходимо указывать ориентиры и описывать препятствия на пути движения.

Подойдя к инвалиду с нарушением зрения, нужно обязательно назвать себя. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом.

Не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру, где он будет чувствовать себя более защищённо и уверенно.

Предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет.

Не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми.

При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию.

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

Всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его сопровождающему.

Когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к ним.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

При общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

15. К инвалидам с нарушением слуха относятся лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений

При посещении службы «одно окно» инвалидом с нарушением слуха, работниками службы «одно окно» может быть оказана помощь:

при входе в помещение;

при ориентации в помещении;

в заполнении необходимых документов;

при выходе из помещения.

Для инвалида с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в предоставлении специалистом службы «одно окно» информации письменным  способом.

При разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к переводчику жестового языка, который присутствуют при разговоре.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимален метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочесть, постарайтесь узнать это у самого инвалида с нарушением слуха. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать.

Необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально.

Чтобы инвалида с нарушением слуха вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов. Убедитесь, что собеседник смотрит на Вас.

Расположиться необходимо так, как удобно инвалиду с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света, так как яркое солнце или тень могут быть помехами).

Для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины).

Вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным.

16. Инвалиды с нарушением речи – это лица, имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, то есть расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

При посещении службы «одно окно» инвалидом с нарушением речи, работниками службы «одно окно» может быть оказана помощь:

при входе в помещение;

при ориентации в помещении;

при заполнении необходимых документов;

при выходе из помещения.

При необходимости работник службы «одно окно» знакомит со всеми надписями в помещении,  предоставляет информацию в доступной форме.

Нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить.

Если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха.

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.

Не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени.

Необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью. Если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

17. Инвалиды с когнитивными интеллектуальными нарушениями– это лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

При посещении службы «одно окно» инвалидом с когнитивными интеллектуальными нарушениями работниками службы «одно окно» может быть оказана помощь:

при входе в помещение;

при ориентации в помещении;

при заполнении необходимых документов;

при выходе из помещения.

При общении с инвалидом с когнитивными интеллектуальными нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем, не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику.

Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысл сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика, профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и так далее).

Если инвалид с когнитивными интеллектуальными нарушениями расстроен, следует спокойно спросить  его, чем ему помочь.

Использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о процессе осуществления административной процедуры, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз.

Следует помнить, что инвалиды с когнитивными интеллектуальными нарушениями, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.

Начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам, слушать его внимательно, быть терпеливым, не поправлять его и не договаривать за него.

Говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы,  интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения.