



ВНУТРИГОРОДСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЧЕРНАЯ РЕЧКА

## МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

«17» 11 2020 г.

№ 69

#### **«Об утверждении Инструкции по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка»**

Во исполнение Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи

Утвердить:

1. Инструкцию по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка (Приложение № 1).
2. Список должностных лиц, ответственных за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка (Приложение № 2).
3. Журнал использования, эксплуатации, проверок технического состояния специального оборудования (кнопка вызова) при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка (Приложение №3).
4. Журнал инструктажа сотрудников Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка (Приложение № 4).
5. Информацию о порядке обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан, об особенностях оказания им услуг и дополнительной помощи со стороны Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка на объекте: Санкт-Петербург, ул. Сестрорецкая, дом 7, лит «А». (Приложение № 5).
6. Памятку для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте (Приложение № 6).
7. Руководителю отдела информации и организационной работы Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка обеспечить размещение на официальном сайте внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Ланское в информационно-

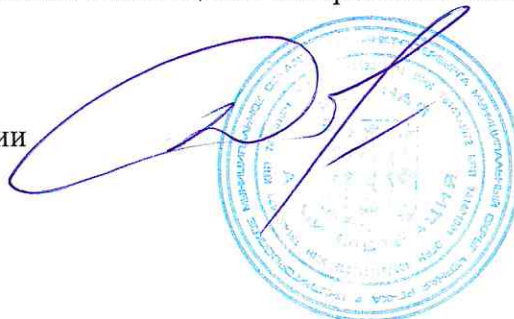
телекоммуникационной сети Интернет документов, предусмотренных пунктами 1-6 настоящего Распоряжения.

8. Поручить главному специалисту юридического отдела ознакомить всех ответственных сотрудников Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка с Распоряжением под роспись.

9. Назначить ответственным лицом за ведение, хранение журналов, предусмотренных пунктами 3, 4 настоящего Распоряжения главного специалиста сектора профилактики правонарушений юридического отдела Тотоеву Айну Сосламбековну.

10. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Глава Местной Администрации



Доброхотов М.А.

## **Инструкция по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка (далее - сотрудник) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Человек с инвалидностью – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

1.3. Маломобильные граждане (далее - МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.4. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа людей с инвалидностью и других МГ к муниципальным услугам, предоставляемым Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и должна быть использована при непосредственном оказании услуг людям с инвалидностью и другим МГ.

### **2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. **Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда Вы разговариваете с человеком с инвалидностью любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику/тифлосурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. **Адекватность и вежливость:** относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

2.3. **Называйте себя и других:** когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

**2.4. Предложение помощи:** если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

**2.5. Обеспечение доступности услуг:** всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Перед началом работы проверьте состояние специального оборудования и доступность для людей с инвалидностью мест оказания услуг.

**2.6. Обращение с креслом-коляской:** инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

**2.7. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

**2.8. Расположение для беседы:** когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или другими ассистивными устройствами для передвижения, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с людьми с нарушением слуха, читающими по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

**2.9. 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.

**2.10. Рекомендуемые термины и выражения:**

| <b>Нежелательное словоупотребление</b>                                      | <b>Этичный вариант словоупотребления</b>   |
|---|--|
| Калека; больной; неполноценный; спортсмен / человек с нарушенными функциями | Человек с инвалидностью                    |
| Локомоторный; прикованный к инвалидной коляске                              | С нарушением опорно-двигательного аппарата |
| Врожденный дефект   | Инвалид с детства                          |
| Умственно неполноценный/недоразвитый  | С расстройством интеллекта                 |
| Страдает ДЦП  | Имеет ДЦП                                  |

|  |   |
|--|---|
| Даун   | Человек с синдромом Дауна                 |
| Страдающий тем или иным недугом (большинство людей с инвалидностью не считают себя людьми страдающими) | У человека та или иная форма инвалидности |
| Прикованный к креслу-коляске (кресло-коляска обеспечивает мобильность, а не ссковывает)                | Человек пользуется креслом-коляской       |

### **3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН НА ПРИЕМЕ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЧЕРНАЯ РЕЧКА И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

#### **3.1. Порядок действий сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью при входе (выходе) в здание учреждения:**

3.1.1. После получения звукового оповещения с кнопки вызова помощи, оборудованной при входе в Муниципальное образование Муниципальный округ Черная речка, либо при получении звонка на телефонный номер, один из специалистов аппарата Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, ответственный за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, в течении 2-х минут должен выйти из здания для оказания помощи человеку с инвалидностью.

3.1.2. В первоочередном порядке уточняет, в какой помощи нуждается человек с инвалидностью, необходимость сопровождения.

3.1.3. Организовывает оказание необходимой помощи для входа в Муниципальном образовании Муниципальный округ Черная речка (широко раскрывает и придерживает дверь, по согласованию с человеком с инвалидностью, использующим кресло-коляску, помогает вкатить коляску по наклонной плоскости пандуса).

- при оказании помощи человеку с нарушением опорно-двигательного аппарата, использующему для передвижения ассистивные устройства: широко открывает и придерживает дверь, при необходимости устанавливает перекатной пандус, помогает подняться по лестнице/пандусу;

- при оказании помощи для входа на объект человеку с нарушением зрения: при спуске или подъеме по ступенькам вести человека перпендикулярно к ним, предупреждать заранее о наличии препятствий.

3.1.4. Внутри здания уточняется цель посещения учреждения, необходимость сопровождения. После получения указанной информации в течение 10 минут посетитель направляется к сотруднику, ответственному за предоставление требуемой услуги. В случае невозможности прохода человека с инвалидностью в силу его функциональных особенностей к рабочему месту указанного сотрудника, прием организовывается за специально оборудованным столом в коридоре помещения Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка.

#### **3.2 Правила взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность при предоставлении услуг учреждения:**

3.2.1. Для обеспечения доступа к услугам учреждения сотруднику, ответственному за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при

посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, при приёме человека с инвалидностью необходимо:

а) рассказать об особенностях здания:

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и специальных устройств применительно к его функциональным ограничениям; возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить человека с инвалидностью со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и посетителя друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случае возникновения затруднений.

в) при оказании услуги в Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей человека с нарушением зрения (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, в соответствии с приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н).

д) обеспечить для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения – допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

### **3.2.2. При оказании услуг людям с нарушением зрения сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:**

- Оказывая свою помощь человеку с нарушением зрения, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах, скамьях и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

- Если Вы собираетесь читать незрячему человеку документы, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

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

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### **3.2.3. При оказании услуг людям с нарушением слуха сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:**

- 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 человека, имеющего нарушение слуха. 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, не надо кричать, особенно в ухо.

- Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас посетитель.

- 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 люди с нарушением слуха используют для общения язык жестов. Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **3.2.4. При оказании услуг людям с нарушением опорно-двигательного аппарата (в том числе на кресле-коляске) сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:**

- В разговоре обращаться к человеку на кресле-коляске или скутере, а не к сопровождающему.

- Если Вам предстоит длительный разговор, расположитесь таким образом, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

- Кресло-коляска и скутер относятся к личному пространству человека, поэтому нельзя начинать их катить или переставлять без спроса. Нельзя облокачиваться на кресло-коляску или скутер, вешать без разрешения вещи на чужие кресло-коляску или скутер. Без разрешения нельзя поднимать кресло-коляску с человеком, имеющим инвалидность, для преодоления участков путей движения, где имеются пороги: для таких манипуляций

требуется персонал, который имеет специальный опыт. В крайнем случае, необходимо воспользоваться рекомендациями самого человека с инвалидностью.

- При движении через узкие дверные проемы, имеющиеся в учреждении необходимо предложить помощь человеку, использующему кресло-коляску или другие ассистивные устройства.

- Если человек использует для передвижения ассистивные устройства (трости, ходунки, костыли), то ему может быть сложно, выполнять действия руками, когда он стоит, чтобы посчитать деньги или заполнить документы. Некоторым комфортнее это делать сидя, другие предпочитают стоять, потому что вставать или садиться им сложно или неудобно. Всегда предлагайте (но не настаивайте) присесть.

- Предложите помощь в размещении верхней одежды, сумок или других вещей.

- Предложите открыть дверь.

- Никогда не трогайте и не переставляйте костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

### **3.2.5. При оказании услуг людям с нарушением интеллекта сотрудник учреждения должен следовать следующим правилам:**

- Рассказывайте им все «по шагам», так как люди с нарушением интеллекта воспринимают новую информацию, как правило, дольше, чем другие. Дайте возможность осмыслить ситуацию после Вашего объяснения. Будьте готовы повторить свое сообщение несколько раз. Избегайте специальных терминов.

- Предоставьте таким людям больше времени для изложения своих мыслей. Ждите, когда посетитель сам закончит фразу.

- Если это необходимо, задавайте короткие закрытые вопросы, которые требуют таких же коротких утвердительных или отрицательных ответов. Если Вы не поняли, что конкретно Вам сообщили, скажите об этом прямо и попросите повторить ответ.

- Чтобы добиться достоверной информации, задавайте вопросы на интересующую Вас тему несколько раз, несколько перефразируя их.

- Возможно, Вам необходимо будет предоставить такому человеку информацию в письменном виде, чтобы он мог впоследствии задать Вам уточняющие вопросы.

## **3.3 Контроль работы кнопки вызова помощи персонала.**

3.3.1. Ежедневно главному специалисту сектора профилактики правонарушений юридического отдела Тотоевой Айне Сосланбековне, являющейся лицом, ответственным за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, проводится проверка рабочего состояния кнопки вызова помощи путем нажатия на нее и прослушивания звукового сигнала. Проверка отмечается в журнале использования, эксплуатации, проверок технического состояния специального оборудования.

3.3.2. В случае поломки оборудования данный факт регистрируется в журнале использования, эксплуатации, проверок технического состояния специального оборудования.

## **3.4. Порядок действия сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации:**

Обязанность помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации возложена на главного специалиста сектора профилактики правонарушений юридического отдела Тотоеву Айну Сосланбековну, являющейся лицом, ответственным за обслуживание людей с инвалидностью и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации



данное должностное лицо сопровождает и обеспечивает выход людей с инвалидностью за пределы помещений Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка.

**3.5. Существующие на объекте виды барьеров при оказании услуг людям с инвалидностью и другим категориям МГ:**

| Категории инвалидов   | Значимые барьеры среды жизнедеятельности (для учета при оказании услуг на объекте)  |
|---|---|
| <b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ступенька при входе в парадную: оказание помощи при подъеме/спуске.</li> <li>- Входная площадка, не соответствующих габаритов: оказание помощи людям на креслах-колясках и с детскими колясками при входе в парадную.</li> <li>- Узкие дверные проемы при входе в кабинеты: оказание помощи людям на креслах-колясках и с ассистивными устройствами (костылями, ходунками и т.п.) при входе/выходе из кабинета.</li> <li>- Отсутствие места для разворота в кабинетах: прием осуществляется за столом в помещении, без прохода в кабинеты.</li> <li>- Высокое расположение информации на стойках и стендах.</li> </ul> |
| <b>Инвалиды с нарушением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ступенька при входе в парадную: оказывается помощь при подъеме/спуске.</li> <li>- Лестница не оборудована поручнями с двух сторон, ступени не одинаковы по высоте: оказывается помощь при подъеме по лестнице.</li> <li>- При входе на объект имеется порог: оказывается помощь.</li> </ul>  |
| <b>Инвалиды с нарушением верхних конечностей</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Трудности в открывании дверей: оказывается помощь при входе на объект, открывании дверей.</li> <li>- Невозможность, сложность в написании текстов, иные ограничения действия руками: возможность устного обращения к сотруднику, записи под диктовку.</li> </ul>   |
| <b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ступени, безцветового, тактильного обозначения: помощь при входе на объект.</li> <li>- Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей, отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля: сопровождение внутри объекта.</li> <li>- Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях: оказание помощи при эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.</li> </ul>   |
| <b>Глухие и слабослышащие</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие и недостаточность зрительной информации: сопровождение внутри объекта.</li> <li>- Отсутствие сурдопереводчика, систем усиления слышимости: наличие на рабочем месте письменных принадлежностей для организации письменного</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
|   | общения с человеком, имеющим нарушение слуха.  |
| <b>Инвалиды с нарушением интеллекта</b> | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке: организована помощь и сопровождение сотрудника на объекте и при получении услуги. |

**Список должностных лиц, ответственных за обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка**

| № | Должность  | ФИО                             | Функция и зона ответственности   |
|---|--|---------------------------------|--|
| 1 | Главный специалист сектора профилактики правонарушений юридического отдела | Тотоева Айна Сосламбековна      | Проверка кнопки вызова помощи, оказание помощи людям с инвалидностью в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Пути движения внутри здания до места предоставления услуги, открывание дверей, в случае необходимости |
| 2 | Руководитель отдела информации и организационной работы                    | Смирнова Анна Юрьевна           | Входная зона, Реагирование на сигнал кнопки помощи; встреча посетителя с инвалидностью и сопровождения до места работы сотрудника, предоставляющего услугу; отвечает на сигнал с кнопки вызова помощи                    |
| 3 | Специалист 1 категории отдела информации и организационной работы          | Боярова Екатерина Александровна | Ответственный – по размещению информации о доступности услуг для посетителей с инвалидностью на интернет-сайте и наполнение версии сайта для людей с нарушением зрения по необходимости                                  |

**Рекомендуемые термины и выражения:**

| Нежелательное словоупотребление   | Этичный вариант словоупотребления          |
|---|--|
| Калека; больной; неполноценный; спортсмен / человек с нарушенными функциями | Человек с инвалидностью                    |
| Локомоторный; прикованный к инвалидной коляске                              | С нарушением опорно-двигательного аппарата |
| Врожденный дефект   | Инвалид с детства                          |

|  |   |
|--|---|
| Умственно неполноценный/недоразвитый   | С расстройством интеллекта                |
| Страдает ДЦП   | Имеет ДЦП                                 |
| Даун   | Человек с синдромом Дауна                 |
| Страдающий тем или иным недугом (большинство людей с инвалидностью не считают себя людьми страдающими) | У человека та или иная форма инвалидности |
| Прикованный к креслу-коляске (кресло-коляска обеспечивает мобильность, а не сковывает)                 | Человек пользуется креслом-коляской       |

Приложение №3  
к Распоряжению Местной Администрации  
Муниципального образования Муниципальный округ  
Черная речка от « 17 » 11 2020 г. № 03

**Местная Администрация Муниципального образования Муниципальный округ  
Черная речка**  
(наименование организации)

# ЖУРНАЛ

использования, эксплуатации, проверок технического состояния специального оборудования (кнопка вызова)

**Начат: « 20 » 20 г.**  
**Окончен: « 20 » 20 г.**



Приложение №4  
к Распоряжению Местной Администрации  
Муниципального образования Муниципальный округ  
Черная речка от « 17 » 11 2020 г. № 69

**Местная Администрация Муниципального образования Муниципальный округ  
Черная речка**  
(наименование организации)

**ЖУРНАЛ**

инструктажа сотрудников Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка

**Начат: « 20 » 20\_\_ г.**  
**Окончен: « 20 » 20\_\_ г.**










**Информация о порядке обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан, об особенностях оказания им услуг и дополнительной помощи со стороны Местной Администрации МО МО Черная речка на объекте: Санкт-Петербург, ул. Сестрорецкая, дом 7, лит «А»**

Объект: Местная Администрация МО МО Черная речка расположена на 1 этаже жилого 5 этажного дома.  
 На объекте находится Местная Администрация Муниципального образования Черная речка и Муниципальное образование Муниципальный округ Черная речка  
 Цель деятельности Местной Администрации: консультация граждан с ограниченными возможностями по вопросам соблюдения прав, свобод и законных интересов инвалидов

Объект доступен частично для категорий маломобильных граждан.

|   |  |
|---|--|
|    | Кнопка вызова сотрудников объекта для оказания помощи инвалидам расположена на фасаде здания, слева от входной двери, рядом с тактильной вывеской учреждения   |
|   | На объекте организованно сопровождение инвалидов. Ответственный за обеспечение сопровождения инвалидов главный специалист сектора профилактики правонарушений юридического отдела Тогоева Айна Сосламбековна, тел. 8 (812) 430-58-30                             |
|  | Названия помещений продублированы комплексными тактильными табличками с использованием шрифта Брайля.  |
|  | Парковочное место для автотранспорта инвалидов не предусмотрено оборудованной парковки у дома (прилегающая территория не принадлежит Местной Администрации МО МО Черная речка). Возможность подъехать на расстояние до 10 м. от входа на объект имеется.         |
|  | Ответственный по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения на объекте главный специалист сектора профилактики правонарушений юридического отдела Тогоева Айна Сосламбековна, тел. 8 (812) 430-58-30. |

## Пути движения к объекту

Ближайшая к Местной Администрации Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка остановка:

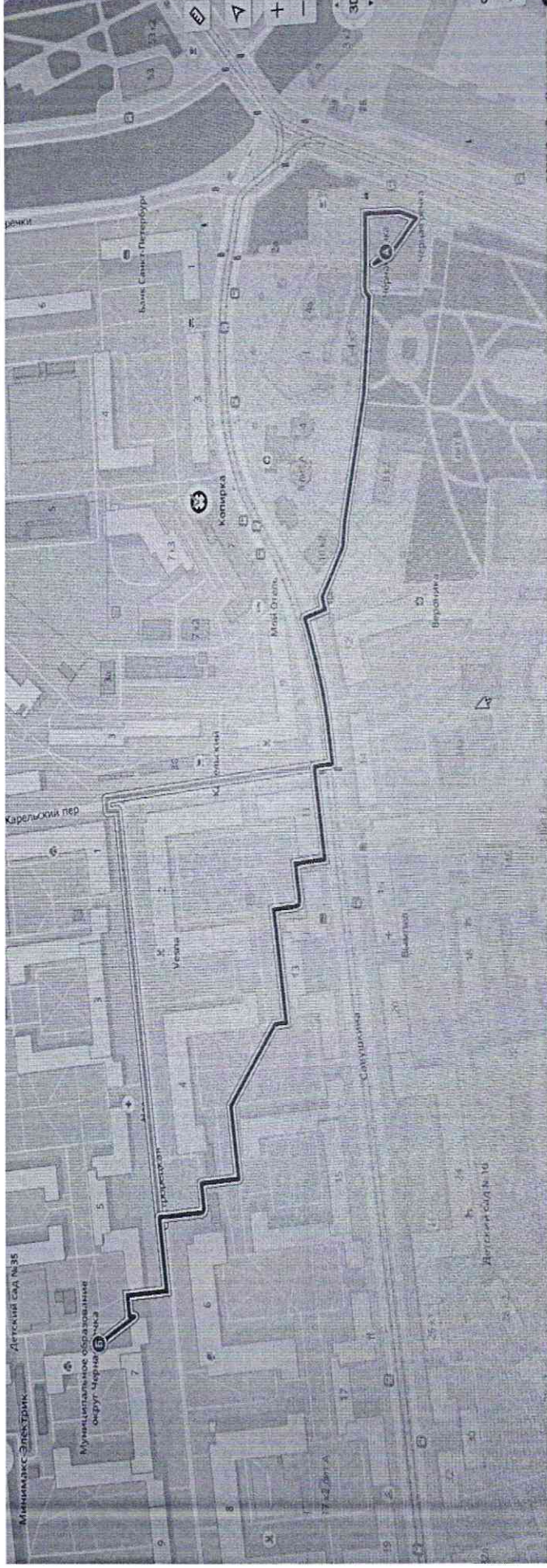
- от станции метро Черная речка до ул. Сестрорецкая, д. 7 – 900 м. (11 мин.)

- остановка трамвая: (трамвай ходит каждые 12 мин.), трамвай № 21, 48 до остановки Академика Шиманского до Сестрорецкой , д. 7, пешком - 260 м.

- остановка автобуса: (автобус ходит каждые 15 мин.) автобус № 211 до остановки Академика Шиманского до Сестрорецкой , д. 7, пешком - 310 м.

- Местная Администрация Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка расположена в жилом 5 этажном здании на 1 этаже, во дворе дома.

- На жилом доме, где расположена Местная Администрация Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка у входа, висит вывеска и расположены: флаг Российской Федерации и флаг Санкт-Петербурга.



## **Памятка для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте**

Уважаемые посетители Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка!

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание нашей организации людям с инвалидностью и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны сотрудников Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка.

Муниципальное образование Муниципальный округ Черная речка имеет следующее основание, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым гражданам:

- кнопка вызова помощи
- тактильные таблички с шрифтом Брайля
- возможность приема за столом у входа в помещение, без прохода в другие кабинеты
- организована помощь и сопровождение сотрудника на объекте и при получении услуги
- наличие на рабочем месте письменных принадлежностей для организации письменного общения с человеком, имеющим нарушение слуха.

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка. Для вызова сотрудника воспользуйтесь кнопкой вызова персонала, расположенной у входа на объект, или по телефону 430-58-30.

В Муниципальном образовании Муниципальный округ Черная речка вы можете получить следующие муниципальные услуги:

- Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей
- Консультация граждан с ограниченными возможностями по вопросам соблюдения прав, свобод и законных интересов инвалидов.

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений Муниципального образования Муниципальный округ Черная речка, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам рекомендуем обращаться в Муниципальное образование Муниципальный округ Черная речка по телефону 430-58-30.