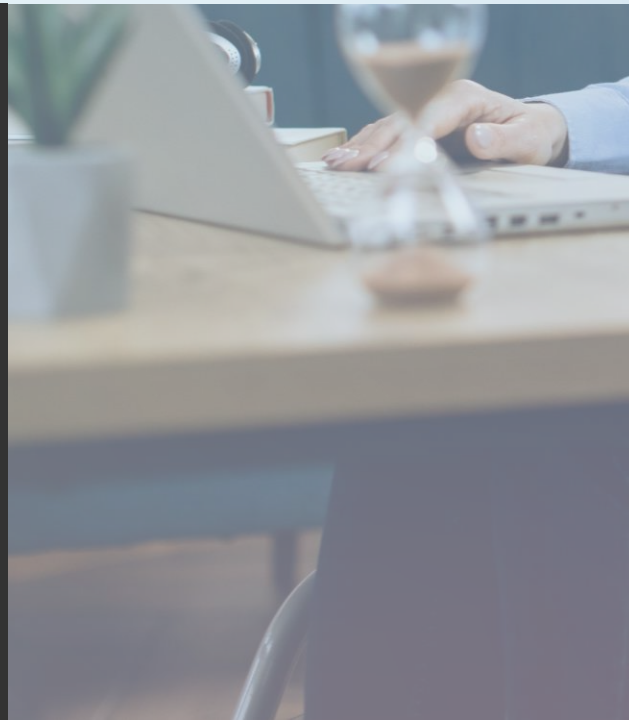
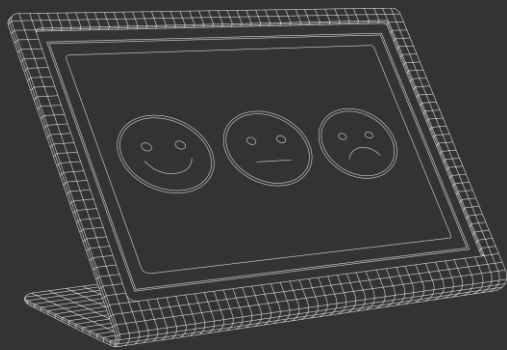




## МФЦ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Единое окно по информированию и сопровождению людей с инвалидностью по наиболее востребованным жизненным ситуациям

Нижегородская область, 2024 г.





Нижегородская область | 2024

# МФЦ для людей с инвалидностью



МОИ  
документы

центр  
государственных  
и муниципальных услуг

80%

очных обращений граждан должно быть переведено в МФЦ в 2030 году (М. В. Мишустин)

**266 тыс. людей с инвалидностью** проживают в регионе, и многие из них не обладают информацией и не могут получить адресную помощь

**Услуги и сервисы** для людей с инвалидностью разрознены и распределены между различными министерствами и ведомствами

**Человек не знает, как и куда обратиться,** теряет свое время и пытается найти информацию в различных непроверенных источниках



**Действующие МФЦ обладают развитой инфраструктурой** и могут стать «Единым окном» по оказанию адресной помощи человеку с инвалидностью в регионе

**Направление соответствует реализации НСИ** и внедрению регионального социального стандарта в Нижегородской области

**Реализация проекта не потребует** больших финансовых вложений





Нижегородская область | 2024

# Действующая структура многофункционального центра



**Подразделения МФЦ** находятся в **каждом** муниципальном округе Нижегородской области (всего 164 подразделения в 51 округе)



Большинство зданий и зоны услуг подразделений МФЦ доступны для людей с инвалидностью

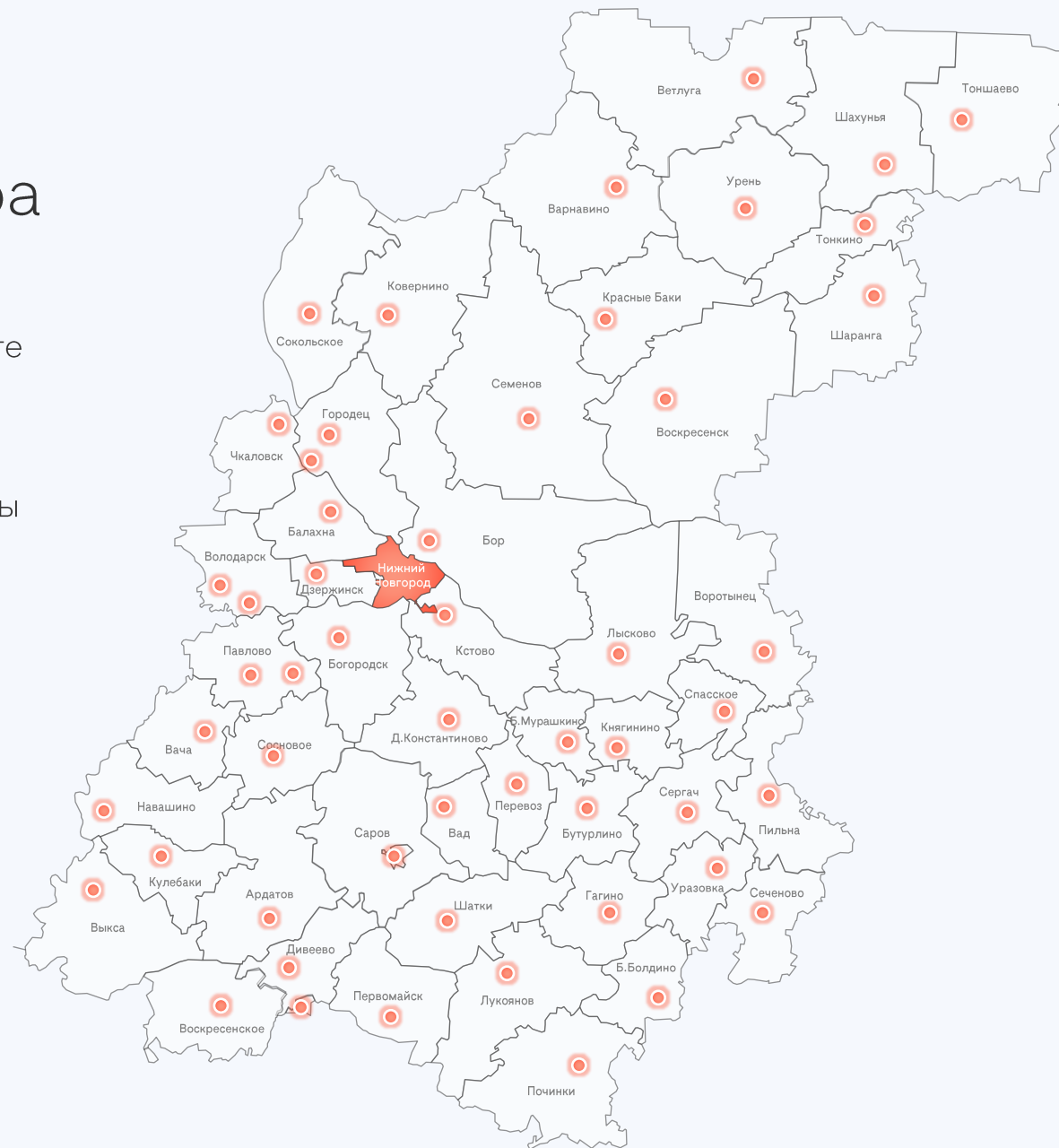


**Сотрудники МФЦ обладают знаниями и навыками** по оказанию определенного набора услуг

- Выплаты
- Реабилитация и лечение
- Приём заявлений и документов



**МФЦ готовы внедрить** полный цикл услуг поддержки и помощи человеку с инвалидностью





# Организация «Единого окна» МФЦ



## Инвентаризация всех услуг для людей с инвалидностью в регионе

Услуги в социальной сфере, здравоохранении, образовании, культуре, досуга, трудоустройства и карьерного развития



## Разработка понятных и простых алгоритмов предоставления услуг

Четкие и ясные этапы получения каждой услуги



## Внедрение алгоритмов в действующую систему МФЦ

Внесение в систему МФЦ информации об этапах получения каждой услуги

### Внедрение службы социальных координаторов

- Сопровождают жизненные ситуации в центральном подразделении МФЦ
- Работают со сложными кейсами
- Поддерживают работу сотрудников в подразделениях МФЦ

### Создание нормативно-правовой базы и заключение соглашения с реализаторами услуг



# Доступные коммуникации сотрудника МФЦ с клиентом

## Целевые группы

### Дружелюбный и простой язык

- Сотрудники МФЦ
- Клиенты МФЦ

### Ясный язык

- Клиенты с низким уровнем владения русским языком или иностранные граждане
- Клиенты с ментальной инвалидностью
- Клиенты с инвалидностью по слуху
- Клиенты с нарушением внимания и памяти
- Клиенты старшего возраста



## Проблематика целевых групп

Согласно исследованию около 80% «особых» клиентов испытывают трудности в коммуникацией с сотрудниками МФЦ

**Дружелюбный язык** – культура общения с особенными клиентами  
Обучение сотрудников МФЦ на базе НКО Нижегородской области

**Простой язык** – форма подачи информации, доступная для 90% людей  
Обучение сотрудников МФЦ на базе «КУПНО» (проект «Проще говоря»)

**Ясный язык** – адаптированный язык для людей с трудностями восприятия информации  
Обучение сотрудников МФЦ по программе фонда «Обнаженные сердца»





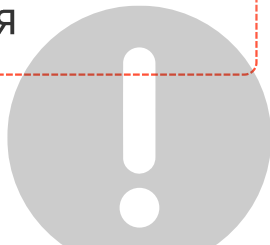
# Применение ИИ-переводчика РЖЯ в коммуникациях работников МФЦ с гражданами

## Целевые группы – граждане с инвалидностью по слуху

### Проблематика

- Нет возможности восприятия информации через слух
- Сложности с восприятием текстовой информации

Согласно исследованию  
**95 %** неслышащих клиентов  
заинтересованы в услугах  
ИИ-переводчика РЖЯ



### Инструменты

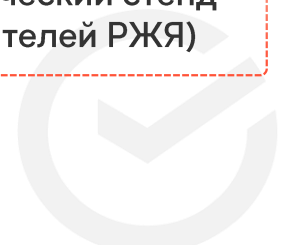
- Создание IVR стенда для государственных учреждений (помощника для носителей РЖЯ)
- Создание ИИ-модели сурдопереводчика и его дальнейшее обучение под конкретную жизненную ситуацию



### Технологии «СБЕР»

- Сможет ответить на часто-задаваемые вопросы на РЖЯ
- Сможет дать инструкцию по заполнению документов на РЖЯ
- Сможет направить в нужное окно и обратиться к специалисту

IVR стенд – это физический стенд  
(помощник для носителей РЖЯ)





Нижегородская область | 2024

# Доступная инфраструктура МФЦ

## адаптация для людей с инвалидностью



### Прилегающая территория

- Турникет или калитка на территории
- Парковка для людей с инвалидностью

### Входная группа

- Кнопка вызова
- Пандус или электрический подъемник
- Опорные поручни на лестнице
- Тактильные наземные указатели
- Маркировка первой и последней ступени

### Пути следования

- Тактильные плиты и индикаторы
- Маркировка прозрачных дверей и перегородок
- Проходы
- Пространство

### Холл и зона оказания услуг

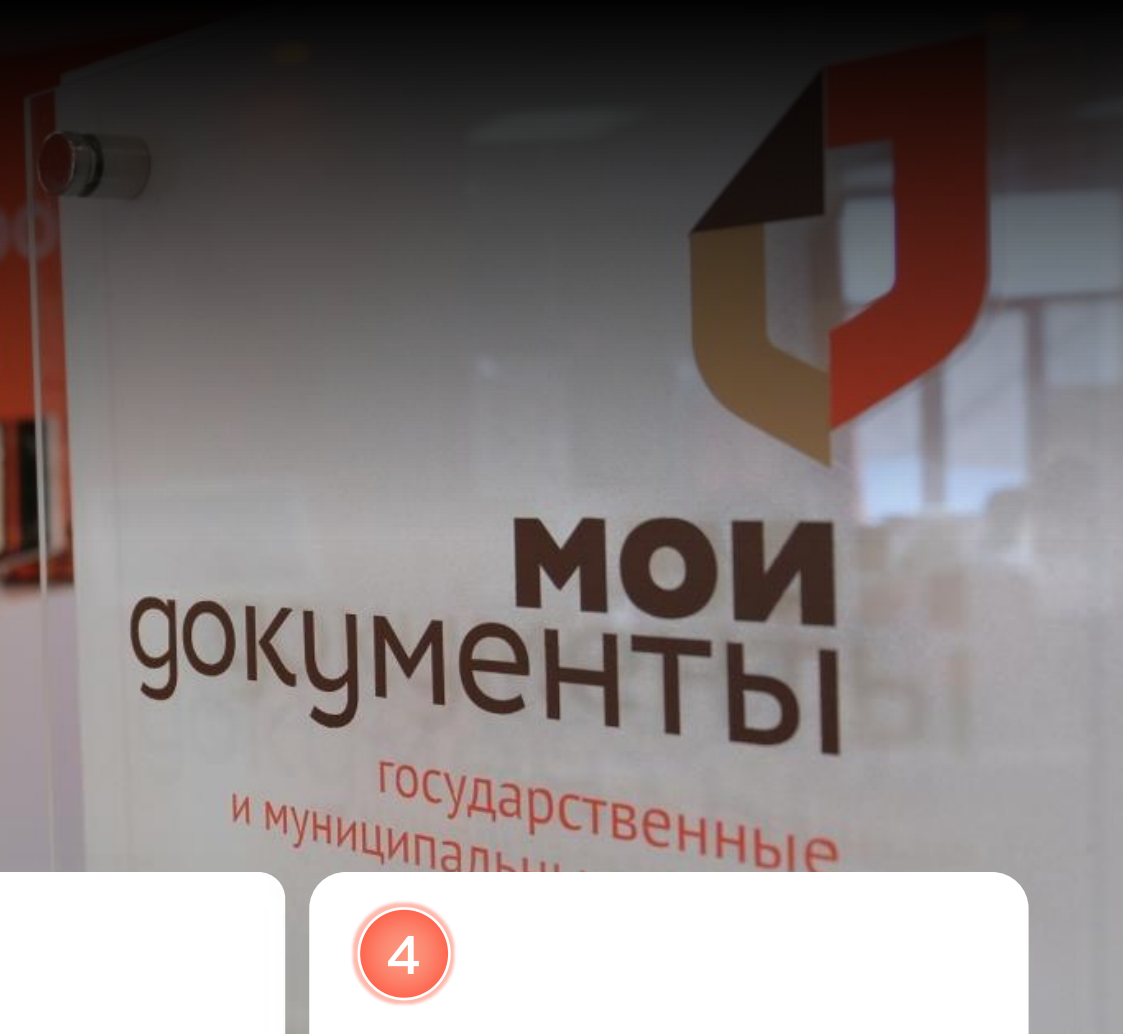
- Тактильная мнемосхема
- Зона ожидания
- Столы свободного назначения
- Стойка информации

### Санузел

- Кнопка вызова помощи
- Опорные поручи
- Специальная сантехника
- Пространство



# Алгоритм работы МФЦ



1

**Обращение** человека с инвалидностью в МФЦ (очно, дистанционно)



2

**Анализ** жизненной ситуации и помощь в подготовке необходимых документов



3

**Направление** человека с инвалидностью для получения необходимой услуги



4

**Сопровождение** социальным координатором по наиболее востребованным жизненным ситуациям

- Реабилитация и абилитация
- Социальная интеграция
- Трудоустройство и карьерное развитие
- Культурно-досуговое развитие







Нижегородская область | 2024

# ДОСТУПНЫЙ САЙТ МФЦ

для людей с пользовательскими особенностями

**Создание нового сайта** в соответствии с требованиями Приказа Минцифры России от 7 ноября 2023 г. № 953

Универсальный дизайн, доступный для разных пользовательских групп



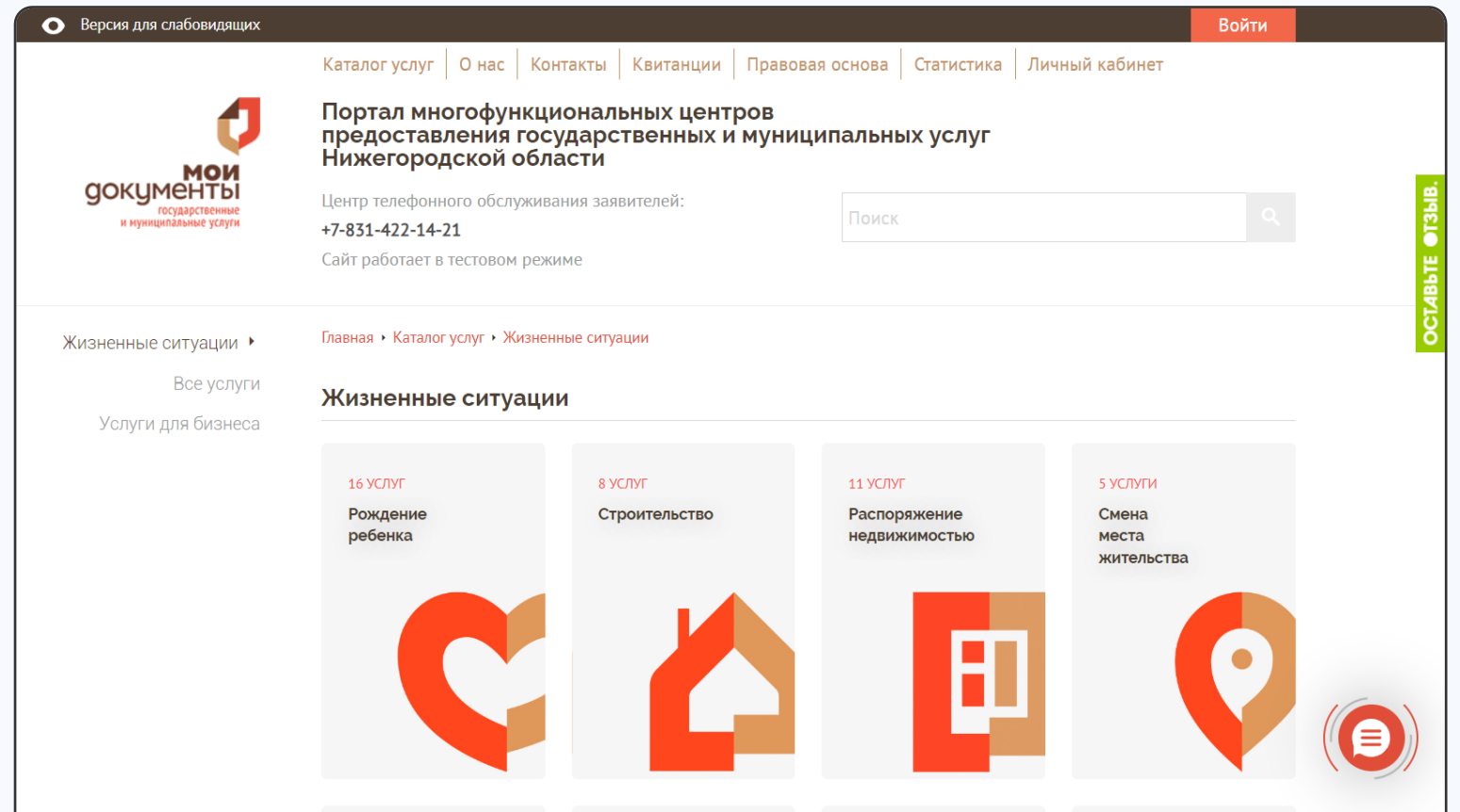
Нарушения зрения



Нарушения моторики



Ментальные нарушения





Нижегородская область | 2024

# Результат реализации проекта

## Эффекты от реализации

- Прозрачность действующих ресурсов региона по сервисам и услугам для людей с инвалидностью
- Информированность, своевременность и простота получения услуги человеком с инвалидностью
- Повышение качества и жизни людей с инвалидностью, вовлечение их в экономику региона
- Реализация в регионе национальной социальной инициатива и внедрения регионального социального стандарта

## Нижегородская область готова

- ✓ Выступить пилотным регионом внедрения МФЦ для людей с инвалидностью
- ✓ Координировать и делиться своим опытом с другими регионами России

*Тиражирование практики потребует создание единого стандарта деятельности МФЦ для людей с инвалидностью в России*



**НИЖЕГОРОДСКАЯ  
ОБЛАСТЬ**