

«Согласовано»

Местная общественная организация
помощи детям с инвалидностью
города Сызрани «Познание

О.В. Панова

2015 г.

«Утверждаю»

Директор ГКУ СО «РЦДиПОВ

«Жемчужина»

С.В. Чистякова

2015 г.

**Порядок предоставления услуг инвалидам
и маломобильным группам населения
в государственное казённое учреждение Самарской области
«Реабилитационный центр для детей и подростков «Жемчужина»
(ГКУ СО «РЦДиПОВ «Жемчужина»)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГКУ СО «РЦДиПОВ «Жемчужина» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года, Федеральным законом от 24.11.1995г. № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью – инвалиды-колясочники.

1.4. Приказом директора назначаются исполнители Порядка – работники Учреждения, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие изменения.

1.5. Работники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Учреждении и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Учреждении, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.6. В Учреждении обеспечивается созданию инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Учреждения в сети Интернет;
- возможность записи на прием посредством телефонной связи;
- возможность беспрепятственного входа в Учреждение и выхода из него;
- содействие инвалиду при входе в Учреждение и выходе из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работника Учреждения;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью работников Учреждения;
- при необходимости сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения;
- надлежащие размещение носителей информации, необходимой для беспрепятственного доступа инвалидов к Учреждению и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- обеспечение допуска в Учреждение, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный номер № 38115);
- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлсурдопереводчика, либо лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения.

2.1. Инвалид – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т.п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. Адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными

услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.9. Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

2.11. Система средств информации (информационные средства) для МГН – совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.13. Процесс обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.15. Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение.

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учётом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах 1-го этажа.

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления. Запись на первичный прием к специалистам Учреждения осуществляется:

- социальным педагогом (далее специалист) по номеру телефона: 8-8464-99-50-10.

3.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать специалиста:

- о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

3.5. При оформлении записи на прием специалист имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.3.4.

4. Порядок действий при оказании услуг.

4.1. Порядок действий работников Учреждения по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);
- при необходимости сопровождение инвалида (сопровождающее его) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

4.2. Инвалид при обращении в Учреждение вызывает ответственного за организацию приема (далее – социальный педагог) по номеру телефона 8-8464-99-50-10 или, обратившись к работнику учреждения (сторожу).

4.3. Работник учреждения (сторож) сообщает об обращении инвалида социальному педагогу (в случае отсутствия социального педагога – заместителю директора по АХЧ).

4.4. Социальный педагог:

- при необходимости организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
- после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;
- привлекает специалиста для записи на РЭК, получения услуг, приема документов для предоставления услуги;
- привлекает заместителя директора по АХЧ для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Учреждения и внутри здания.

4.5. В случае необходимости повторного взаимодействия специалист предлагает запись на прием в удобное время для инвалида.

4.6. По окончании приема социальный педагог при отсутствии сопровождающего лица привлекает заместителя директора по АХЧ для оказания помощи в преодолении барьеров при необходимости:

- сопровождения инвалида до выхода из здания, до стоянки автотранспорта; либо вызова такси (по просьбе инвалида), оказания помощи в посадке в транспортное средство;
- оказание помощи в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба при одевании (раздевании).

4.7. При необходимости оказания услуг инвалиду-колясочнику специалистами, располагающимися на 2-ом этаже, заместитель директора по АХЧ при помощи лестничного подъемника в сопровождении социального педагога, оказывает перемещение инвалида на 2-ой этаж.

4.8. При посещении Учреждения инвалида с нарушением слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу,

указанному инвалидом с применением технических средств: переносной индукционной системы, портативного увеличителя.

5. Пребывание инвалидов на территории Учреждения.

5.1. Перемещение инвалидов по территории Учреждения обозначено на Схеме № 1.

5.2. Проход/заезд в Учреждение осуществляется для инвалидов (К, О, С, Г, У) с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями. Вход в Учреждение для инвалидов (С, Г, У) также осуществляется с входа № 2.

5.3. Перемещение инвалидов внутри здания Учреждения в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме № 2, 3, 4, 5.

5.4. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.5. Все сотрудники Учреждения при обращении и обслуживании инвалида должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

6. Меры ответственности.

6.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Учреждения и на территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалида без присмотра.

6.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

- нахождения инвалида, а также сопровождающего в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;
- отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;
- отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

6.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) директора Учреждения, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

6.5. Ответственность за организацию, надлежащие и своевременное предоставление услуг возлагается на директора Учреждения (лицо его замещающее).