

Согласовано:
Председатель Никольской районной
организации общероссийской общественной
организации «Всероссийское общество
инвалидов»

/ Гагарина Л. Н./

« 10 » ноябрь 2017г

Согласовано:
Директор БУ СО ВО «КЦСОН
Никольского района»

/ Кудринская О.Н./

« 1 » ноябрь 2017г

Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в Бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный Центр социального обслуживания населения Никольского района»

1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее — инвалид) комфортных условий предоставления услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Никольского района» (далее - Учреждение).
2. Настоящий порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
3. В учреждении обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:
 - 3.1 Размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Центра в сети «Интернет», информационных стендах при входе в учреждение;
 - 3.2 Возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
 - 3.3 Возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него: (входная группа оборудована поручнями, пандусом, установлена кнопка вызова, наличие подъемника).
 - 3.4 Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта № 1, № 2;
 - 3.5 Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;
 - 3.6 Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников учреждения;
 - 3.7 Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения;
 - 3.8 Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - 3.9 Размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания (наличие актового зала для консультации инвалида у специалистов учреждения).

4. Термины и определения.

4.1. **Инвалид** - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

4.2. **Маломобильные группы населения (МНГ)** - 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.

4.3. **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.

4.5. **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.

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

4.7. **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.

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

4.9. **Сопровождающее лицо** - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

4.10. **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.

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

4.12. **Процесс обслуживания** - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

4.13. **Условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

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

4.15. **Тактильные средства информации** - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

5. Информационное сопровождение

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

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

- на информационных стендах коридора 1го этажа;
- на официальном сайте <http://niksocial.ru>.

5.4. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг.

Запись на первичный прием к специалистам учреждения осуществляется:

- ответственный специалист по номерам телефона: 8 (817-54) 2-12-15, 2-15-72
- в электронном виде с помощью официального сайта <http://niksocial.ru>.

5.5. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать ответственный специалист:

- о необходимости сопровождения его при посещении учреждения;
- о сопровождающем лице.

5.6. При оформлении записи на прием ответственный специалист имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.5.5.

6. Пребывание инвалидов на территории учреждения

6.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта представлены на Схеме 1.

6.2. Перемещение инвалидов по территории учреждения, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме 2.

6.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 3.

6.4. Проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями.

6.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж актовый зал;

6.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

6.6. Все сотрудники Учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья

7. Порядок действий при оказании услуг

7.1. 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);
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

7.2. Инвалид при обращении в учреждении вызывает ответственного за организацию приема или обратившись к работнику вахты.

7.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида к ответственном специалисту или заместителю директора.

7.4. Специалист по социальной работе:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (1 этаж - актовый зал, каб.№ 4, каб.№ 6, каб.№ 8), 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 ответственного специалиста для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;
- привлекает заместителя директора по АХР для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории учреждения и внутри здания.

7.5. В случае необходимости повторного взаимодействия ответственный специалист предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующего Порядка записи. По окончании приема Документовед при отсутствии сопровождающего лица привлекает заместителя директора по АХР для оказания помощи в преодолении барьеров:

- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;
- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

7.6. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

8. Проведение инструктажа специалистов по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг:

8.1. На инструктаже по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг до специалистов, работающих с инвалидами (включая инженерно-технических работников и рабочих), доводится информация:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов и услуг;
- о порядке обеспечения доступа в Учреждение, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуг;
- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды

нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения;

- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах, с которыми могут столкнуться инвалиды в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания инвалидов в учреждении и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов, и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с таким оборудованием;

- о сотрудниках, ответственных за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам на объекте, и их задачах;

- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений учреждения.

8.2. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи (далее - инструктаж) проводится со всеми сотрудниками независимо от их образования, стажа работы по профессии или должности, с временными работниками.

8.3. Инструктаж проводит сотрудник, на которого руководителем органа (учреждения) возложена обязанность его проведения.

8.4. Инструктаж проводится в устной форме. Продолжительность инструктажа не менее 30 минут.

8.5. О проведении инструктажа делается запись в журнале учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

9. В учреждении могут проводиться следующие виды инструктажей:

9.1. Первичный инструктаж может проводиться:

- индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретический и практический - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностной регламент сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с инвалидами, имеющими различные виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения

9.2. Повторный инструктаж (в том числе периодический) может проводиться:

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований к порядку обеспечения доступности объектов), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалидам;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности объектов, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для устранения и недопущения в дальнейшем выявленных нарушений), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, осуществлении обслуживания в новых формах, на новых объектах.

10. Руководителем учреждения утверждается перечень должностей и специалистов учреждения, должностными инструкциями которых предусмотрено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте при предоставлении услуг.

11. Меры ответственности.

11.1. 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.

11.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалидов без присмотра.

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

а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка - инвалида.

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

11.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на директора Учреждения (лицо его замещающее).