

СОГЛАСОВАНО:

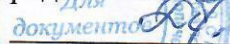
Председатель Великоустюгской районной
организации общероссийской общественной
организации «Всероссийское общество
инвалидов» (ВОИ)

 О.В. Панькова

«01» 03. 2024

УТВЕРЖДАЮ:

Директор БУ СО ВО «Великоустюгский центр
помощи детям, оставшимся без попечения
родителей»

 Н.Н. Долгина

«01» 03. 2024

ПОРЯДОК

обеспечения доступности объектов и предоставляемых услуг
БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям,
оставшимся без попечения родителей»,
услуг для инвалидов, детей-инвалидов и других маломобильных граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее - Учреждение) для инвалидов, в том числе детей-инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им необходимой помощи (далее Порядок) разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181 — ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Порядок разработан с целью обеспечения всем гражданам-получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам, детям-инвалидам и иным маломобильным группам населения равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение услуг, предоставляемых Учреждением.

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. До реконструкции зданий стационарных отделений потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения сотрудниками Учреждения.

1.5. Сотрудники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов, в том числе детей-инвалидов в Учреждении и оказания им необходимой возможной помощи для получения услуг в Учреждении, в рамках.

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

- а) размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Учреждение;
- б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
- в) возможность беспрепятственного входа в Учреждение и выхода из него;
- г) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- д) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Учреждения;
- е) 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;
- ж) сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения;
- з) надлежащее размещение носителей информации, необходимо для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- и) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный №38115);
- к) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
- л) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания;
- м) обеспечение безопасности в случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, угроза террористического акта и т.д.).

1.7. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида и других маломобильных граждан.

1.8. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.

2. Термины и определения

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Визуальные средства информации - носитель 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.

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

2.6. 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.

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

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

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

2.10. Система средств информации (информационные средства) - совокупность носителей информации, обеспечивающих инвалидам и маломобильным гражданам своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

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

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

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

2.14. Тактильные средства информации - носитель информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Порядок действий при оказании ситуационной помощи инвалидам(детям-инвалидам) и другим маломобильным гражданам

3.1. Приказом директора назначаются работники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (заместитель директора по воспитательной работе; заместитель директора по административно-хозяйственной работе, заведующий отделением; старший воспитатель).

3.2. При нахождении инвалида или другого маломобильного гражданина в помещениях Учреждения, ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

3.3. Алгоритм действия дежурного по режиму при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

3.3.1. По монитору видеонаблюдения дежурный по режиму, увидев посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;

3.3.2. Оказывает помощь при входе в здание Учреждения;

3.3.3. Направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождения до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложив пройти к месту ожидания. При этом необходимо предложить свою согнутую в локте руку для опоры и определения направления движения, одновременно направляя инвалида словами (правее, левее);

3.3.4. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения учреждения;

3.3.5. В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала о посещении Учреждения инвалидом или другим маломобильным гражданином.

3.4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

3.4.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием специалиста осуществляется в помещениях 1 этажа (при трудностях передвижения).

3.4.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист соблюдает следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно, свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой.

- при спуске или подъеме по ступенькам, незрячему обязательно показать перила.

- проходя двери или узкий проход, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом;

- в кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

3.4.3. 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).

4. Организация личного приема инвалида или маломобильного гражданина

4.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

4.1.1. Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени, отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

4.1.2. В случае трудностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

4.1.3. При возникновении необходимости ознакомления с документами, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного пакета документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

4.1.4. Соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не следует указывать на грамматические ошибки и делать замечания по устной речи.

4.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

4.2.1. При обращении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, необходимо представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

4.2.2. При возникновении необходимости ознакомления специалиста с документами, предоставляемыми инвалидом, недопустимо нарушать порядок их расположения. При этом необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.

4.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает документ и убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильную подпись.

4.2.4. В общении с инвалидом с нарушением зрения необходимо избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

4.3. В случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, угроза террористического акта и т.д.) ответственный специалист находится рядом с инвалидом или мобильным гражданином и обеспечивает его безопасность до устранения ЧС.

4.4. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

5. Иные способы обеспечения доступности услуг для инвалидов и маломобильных граждан

5.1. В случае отсутствия доступности места предоставления услуг, либо гражданин не может обратиться в учреждение лично, услуги могут быть представлены следующим образом:

- доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;
- дистанционно, в том числе через консультации по вопросам, относящимся к деятельности Учреждения через официальный сайт: <https://cpdvu.gov35.ru>;

- по телефонам администрации Учреждения: 8 (817 38) 2-33-24; 8 (81738) 2-03-14;

6. Ответственность

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

6.2. Невыполнение сотрудником Учреждения обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, влечет применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

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