

ПОРЯДОК
предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения
в АНО СОН «Дорогою добра»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Порядок) в автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Дорогою добра» (далее АНО СОН «Дорогою добра») разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказа Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016 г. № 1324 «О реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в АНО СОН «Дорогою добра».

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

1.4. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются специалисты, назначенные в соответствии с приказом директора АНО СОН «Дорогою добра».

1.5. В АНО СОН «Дорогою добра» обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте АНО СОН «Дорогою добра» в сети «Интернет»;
- возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи, официального сайта в сети «Интернет»;
- возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;
- содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;

- 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 работника учреждения;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

- обеспечение допуска в учреждение 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 22.06.2015 г. № 386-н;

- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения

2.1. Инвалид - лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими 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.

2.3. Люди с ограниченными 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 помощью кресла - коляски.

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

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 МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри учреждения.

2.10. Система средств информации (информационные средства) для МГН - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН 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 фактов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.13. Тифлотехнические средства - средства, облегчающие людям с недостатками

зрения работу и усвоение информации.

2.14. 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 соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте АНО СОН «Дорогою добра» (<https://dorogoydobra.lc-umi.ru/>) и государственной информационной системе "Портал Губернатора и Администрации Волгоградской области" (<http://uszn.volgograd.ru/postavshchiki-sotsialnykh-uslug/postavshchiki-sotsialnykh-uslug/avtonomnaya-nekommercheskaya-organizatsiya-sotsialnogo-obslyuzhivaniya-naseleniya-dorogoyu-dobra/>).

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:

- по телефону: 8(84452)5-37-46, 5-35-42, 5-35-57.
- в электронном виде с помощью официального сайта АНО СОН «Дорогою добра».

4. Порядок действий сотрудников при оказании услуг

4.1. Порядок действий сотрудников учреждения по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

4.2. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.

4.3. Также вызов ответственного специалиста за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях учреждения осуществляется по номерам телефонов, указанных в пункте 3.3.

4.3.1. При получении вызова сотрудник ответственный за сопровождение встречает инвалида, организует доступ инвалида в здание, оказывает ему необходимую помощь при перемещении по зданию, оказывает помощь в получении информации, получения социальных услуг, в том числе при срабатывании кнопки вызова.

4.3.2. По окончании приема сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалиду, (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь инвалиду в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке-высадке.

4.3.3. В случае необходимости, (при отсутствии сопровождающего) сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалиду, оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании-раздевании.

4.3.4. С инвалидами с нарушением слуха или зрения сотрудники учреждения при оказании услуг общаются по способу, указанному инвалидом. При необходимости приглашается переводчик жестового языка.

5. Пребывание инвалидов и МГН в учреждении

5.1. Беспрепятственный проход в здание учреждения осуществляется с помощью ответственного сотрудника за оказание помощи инвалиду.

5.2. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами 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 и на территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

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

6.3. 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.

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