

**Порядок предоставления услуг
инвалидам и маломобильным группам населения
в ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей
«Коррекция и развитие»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в учреждении ГАУ АО НПЦРД «Коррекция и развитие», а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении социальных услуг инвалиду.

1.2. Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению социальных услуг, возлагается на лицо сопровождающего инвалида до места оказания услуг.

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. **Люди с ограниченными физическими возможностями** - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. **Помощь в преодолении барьеров** - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления социальной 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 социальных услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения.

2.6. **Адаптация:** Приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления социальных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. **Комфортность:** Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования социальными 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. **Переводчик жестового языка (сурдопереводчик):** Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.10. **Сопровождающее лицо:** Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.11. **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.

2.12. **Система средств информации (информационные средства) для МГН:** Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.13. **Процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении социальной услуги.

2.14. **Условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.15. **Тифлотехнические средства:** Средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы).

2.16. **Тактильные средства информации:** Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Административно – распорядительные меры:

3.1. Комиссионно проведено обследование, составлены и утверждены анкеты обследования социальной инфраструктуры на предмет доступности для инвалидов и других МГН, на основании которых составлены паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других МГН.

3.2. Подготовлен приказ по учреждению № 17 от 09.01.2017 г. «О назначении ответственных лиц за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов в учреждении»:

3.3. Со всеми сотрудниками учреждения, в том числе со вновь принятыми на работу проведен инструктаж по вопросам взаимодействия с инвалидами и оказание им помощи в преодолении барьеров и в доступности услуг.

4. Информационная составляющая.

4.1. Вся информация о предоставлении социальных услуг размещена на информационном сайте и информационном терминале учреждения.

4.2. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг и услуг по программе «Социальное такси», осуществляется по номеру телефона 8 (4512) 48-31-77 ответственным сотрудником отдела социального сопровождения, проводятся веб-консультации по скайпу.

5. Порядок действия при оказании услуг.

5.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на посту охраны у входа на территорию центра.

5.2. Сотрудник при получении вызова совместно с лицом сопровождающего инвалида организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг.

5.3. После выяснения причины обращения сотрудник сопровождает инвалида к специалисту, который организует: консультирование, информирование, прием документов для предоставления социальных услуг. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

5.4. По окончании приема по необходимости Сотрудник совместно с сопровождающим лицом оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе сопровождающего лица инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

5.5. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, оказывает помощь при одевании (раздевании).

6. Пребывание инвалидов на территории учреждения

- 6.1. Парковка автотранспорта доставившего / ожидающего инвалида производится в специально отведенном месте, обозначенном специальным знаком «Стоянка для инвалидов» на расстоянии 10 м. от входа на территорию центра.
- 6.2. Беспрепятственный проход в здание по ул. Татищева, 14 б осуществляется со вспомогательного входа по пандусу, оборудованному поручнями. В здание по ул. Татищева, 12 а по переносному пандусу.
- 6.3. Перемещение инвалидов от остановки общественного транспорта и по территории учреждения осуществляется по Схеме № 1.
- 6.4. Перемещение инвалидов внутри здания к зоне предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме №№ 2 и 3.
- 6.5. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.