Приложение № 4

к приказу № 35/1 от 01.02.2018 г.

**Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее Порядок)**

**в КГБУСО «Спасский СРЦН»**

**1. Общие положения**

 1.1.Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления государственных услуг в учреждении  КГБУСО «Спасский СРЦН» (далее Центр) ,  а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении государственной услуги инвалиду.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 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 или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объекта.

1.4. До реконструкции, капитального ремонта здания Центра потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

1.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в Порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Приказом директора назначаются исполнители Порядка - работники Центра, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

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

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

а) Размещение информации о Порядке на официальном сайте Центра в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Центр;

б) возможность беспрепятственного входа в Центр и выхода из него;

в) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Центра;

д) 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 Центра;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по Центру;

ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

з) 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);

и) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания.

**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 - и**нвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4.**Помощь в преодолении барьеров** - в передвижении на территории учреждения, входа в  зону предоставления государственной 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 государственных 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 государственных 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. **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 государственной 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, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.16. **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 учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

3.3. Необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тифлотехнических и тактильных средств информации.

3.4. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления государственных услуг осуществляется по номеру телефона 8(42352) 3-16-63 сотрудником учреждения, ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов.

**4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Порядок действий работников Центра 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 прием инвалида.

4.2. Инвалид при обращении в Центр вызывает ответственного за прием (далее – социальный педагог) по номеру телефона 8(42352) 3-11-27, или обратившись к вахтеру.

4.3. Вахты сообщает об обращении инвалида Социальному педагогу (в случае отсутствия Социального педагога – дежурному администратору.

4.4. Социальный педагог:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (1 этаж), размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

- после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;

- записывает к специалисту, принимает документы для предоставления услуги;

- привлекает дежурного администратора для оказания помощи в сопровождении инвалида внутри Центра.

4.5. По окончании приема Социальный педагог 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 инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, при одевании (раздевании).

4.6. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники - участники оказания услуги общаются по способу, доступному участникам оказания услуг (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

**5. Пребывание  инвалидов на территории учреждения**

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

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

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

5.4. Проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание.

5.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж.

5.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.6. 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 Центра и на территории Центра должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Центре 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.

6.6. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим

Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

6.7. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на директора Центра (лицо его замещающее