

**Положение о порядке предоставления услуг  
инвалидам и маломобильным группам населения в государственном  
казенном учреждении социального обслуживания Свердловской области  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»**

**(ГКУ «СРЦН Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГКУ «СРЦН Орджоникидзевского района города Екатеринбурга» (далее - Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Положение 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 положение должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Приказом директора назначаются исполнители Положения - 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 оказания услуг 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** - 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.

**2.5. 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.

**2.6. Адаптация** - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления 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. Сопровождающее лицо** - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во

время предоставления услуги.

2.10. **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.

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

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

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

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

2.15. **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 услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах коридора 1го этажа;
- на официальном сайте <http://dd-3uralschool.ru/>.

### **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 организацию приема инвалида.

4.2. Инвалид при обращении в Центр вызывает ответственного за организацию приема (далее – социальный педагог) по номеру телефона 8 (343) 306-55-54, 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).