

ПРИКАЗ

18.12.2023г

№ 149-ОД

г. Полевской

Об утверждении Порядка предоставления услуг инвалидам
и маломобильным группам населения в ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к объекту социальной инфраструктуры ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в здании ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо», расположенном по адресу г. Полевской, м-н Черемушки, 24 (Приложение к приказу).
2. Назначить специалиста по охране труда Шварцман О.Я. ответственным за создание условий для обеспечения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения в здании ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо», расположенном по адресу г. Полевской, м-н Черемушки, 24 (далее Центр).
3. Определить местом доступа инвалидов в здание Центра главный вход, расположенный вдоль проезда в ворота со стороны ул. Коммунистической между корпусами 1 и 2, местом для предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения - кабинет №6 (конференц-зал).
4. В соответствии с Порядком возложить обязанности на работников:

Фамилия И.О.	Должность	Обязанности
Макарова Е.А.	документовед (ответственный за организацию приема)	- организация сопровождения инвалида до места предоставления услуг (каб.№6), размещение его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья); - после выяснения причины обращения организация соответственно: записи на прием, консультирования, при необходимости - информирование о возможности получить услугу в другом учреждении; - привлечение Администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги; - привлечение специалиста по ОГ (в его отсутствие - зам. директора по АХР) для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Центра и внутри здания
Карымова М.Б.	администратор	- запись на прием к специалисту; - прием документов для предоставления услуги; - в отсутствие документоведа - исполнение его обязанностей

Ковалева Г.В. Охлупина О.И.	вахтер	- разблокировка рамки контрольно-пропускного пункта (при необходимости); - регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам), оформление пропуска
Мухачева С.А.	гардеробщик	- помощь инвалиду-колясочнику, инвалиду по зрению при входе (открыть и придержать дверь главного входа); - вызов документоведа (ответственного за организацию приема инвалида), в его отсутствие - администратора
Шварцман О.Я.	специалист по охране труда	- оказание помощи в преодолении барьеров; - сопровождение инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта, либо вызов такси (по просьбе инвалида), оказание помощи в посадке/ высадке; - в случае необходимости оказание помощи в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании)
Тимофеева Н.А.	заместитель директора по АХР	- выполнение обязанностей специалиста по ОТ в его отсутствие

5. Признать утратившим силу приказ от 07.02.2023 № 19-ОД «Об утверждении Порядка предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения».
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

И.В. Пестова

С приказом ознакомлены:

Макарова Е.А.

Карымова М.Б.

Шварцман О.Я.

Тимофеева Н.А.

Ковалева Г.В.

Охлупина О.И.

Мухачева С.А.

Порядок предоставления услуг инвалидам
и маломобильным группам населения в ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»
(здание по адресу г. Полевской, м-н Черемушки, 24)

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – инвалиды) комфортных условий предоставления услуг в здании ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо», расположенном по адресу г. Полевской, м-н Черемушки, 24 (далее – Центр).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 N181-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 здания Центра.

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

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 записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;

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

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

г) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта 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 объект, 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 территории Центра;
- ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам 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, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н;
- и) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
- к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

2. Термины и определения

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.

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 и т.п.

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

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.

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.

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

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.

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

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

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.

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

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

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

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

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://centerlado.ru/>.

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг.

Запись на первичный прием к специалистам Центра осуществляется:

- Администратором по номерам телефона: 8 (34350) 4-07-73.
- в электронном виде с помощью официального сайта <http://centerlado.ru/>, раздела «Запись на консультацию».

3.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать Администратора:

- о необходимости сопровождения его при посещении Центра;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

3.5. При оформлении записи на прием Администратор имеет право запросить у инвалида информацию, указанную в п.3.4.

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 – Документовед) по номеру телефона 8 (34350) 5-77-87, или обратившись к работникам вахты (гардеробщик, вахтер).

4.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида Документоведу (в случае отсутствия Документоведа – Администратору).

4.4. Документовед:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (1 этаж каб.№6), размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
- после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;
- привлекает Администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;
- привлекает специалиста по охране труда (в его отсутствие заместителя директора по АХР) для оказания помощи в преодолении барьеров с применением технических средств, сопровождении инвалида по территории Центра и внутри здания.

4.5. В случае необходимости повторного взаимодействия Администратор предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующего Порядка записи на прием.

4.6. По окончании приема Документовед при отсутствии сопровождающего лица привлекает специалиста по охране труда (в его отсутствие заместителя директора по АХР) для оказания помощи в преодолении барьеров.

4.7. Специалист по охране труда (в его отсутствие заместитель директора по АХР):

- оказывает помощь в преодолении барьеров с применением технических средств;
- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта; вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке;
- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

4.8. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники, участвующие в оказании услуги, общаются по способу, указанному инвалидом (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 (приложение к Порядку).

5.2. Перемещение инвалидов по территории Центра, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме 2 (приложение к Порядку).

5.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 3 (приложение к Порядку).

5.4. Проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями.

5.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидание личного приема, оказание услуги, консультации - 1 этаж, каб. №6;
- оказание услуг спортивно-оздоровительного комплекса - 1 этаж, каб. №9.

5.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.7. 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, 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.

6.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

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