

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Ленинградский областной центр развития творчества
одаренных детей и юношества «Интеллект»**

ПОРЯДОК

предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения
ГБУ ДО Центр «Интеллект»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения ГБУ ДО Центр «Интеллект» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309, нормативными правовыми актами РФ, Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

1.2. 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 объектов.

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

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

1.5. Приказом директора назначаются исполнители Порядка – работники Учреждения, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.6. Работники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Учреждении и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Учреждении, в рамках своей профессиональной компетенции, в том числе оказание помощи родителям-инвалидам, дети которых посещают Учреждение.

1.7. В Учреждении 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 Учреждения в сети «Интернет», информационных стендах в Учреждении;

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

в) возможность беспрепятственного входа в Учреждение 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 Учреждения;

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 Учреждения;

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

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, 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 сурдо- и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

1.8. В настоящем порядке используются термины и определения термины:

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.

2. Информационное сопровождение

2.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.2. 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://192.168.51.83/>

3.4. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг. Запись на первичный прием к специалистам Учреждения осуществляется:

- Документовед: 8 (812) 434-93-63.
- в электронном виде с помощью официального сайта <https://center-intellect.ru/>, в рамках услуг информационного характера в форме обратной связи через сайт.

2.5. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать Документоведа:

- о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;
- о сопровождающем лице.

2.6. При оформлении записи на прием Документовед имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.2.5 настоящего порядка.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Порядок действий работников Учреждения 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.

3.2. Инвалид при обращении в Учреждение вызывает ответственного за организацию приема (далее – Документовед) по номеру телефона 8 (812) 434-93-63, или обратившись к работникам охраны (вахты).

3.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида Документоведу (в случае отсутствия Документоведа – Специалисту по безопасности и /или Заместителю директора по административно-хозяйственной работе).

3.4. Документовед:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (2 этаж каб. директора), 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 Документоведа для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;
- привлекает специалиста по безопасности и/или заместителя директора по административно-хозяйственной работе для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Учреждения и внутри здания.

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

3.6. По окончании приема Документовед при отсутствии сопровождающего лица привлекает специалиста по безопасности и/или заместителя директора по административно-хозяйственной работе для оказания помощи 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, оказывает помощь при одевании (раздевании).

3.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

4. Пребывание инвалидов на территории учреждения

4.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта и по территории Учреждения, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме 1.

4.2. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 2.

4.4. Проход/заезд в Учреждение осуществляется с главного входа в здание оборудованному поручнями.

4.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации – 1 этаж, холл

4.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

6.6. Все сотрудники Учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

7. Меры ответственности

7.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Учреждения и на территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

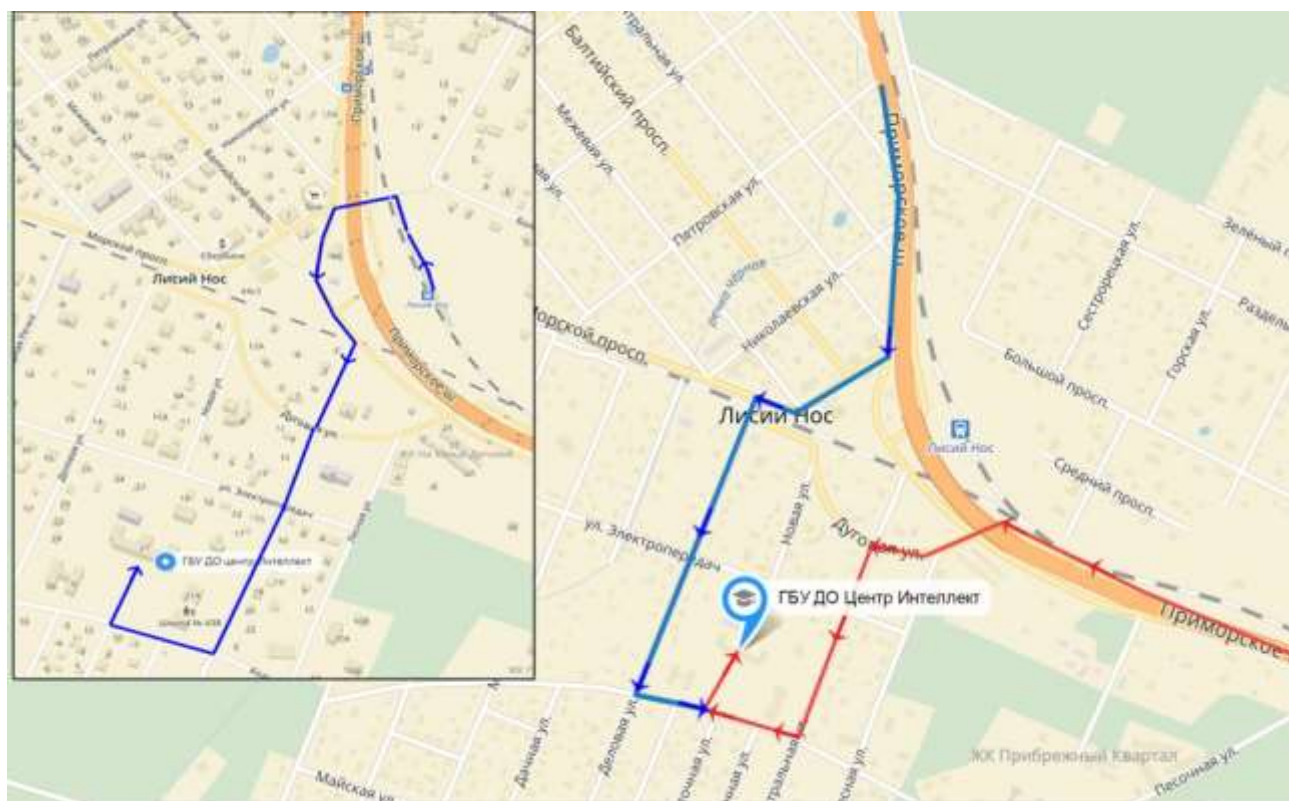
7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалидов без присмотра.

7.3. 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.

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

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



Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования

