



«ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ, ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ В РАЗВИТИИ»

Краснодарская краевая общественная организация

Юридический адрес: Р.Ф., Краснодарский край, г. Краснодар, ул.А.Матросова, 99
ИНН2309152877 КПП 230901001 ОГРН1162300053222 сайт: www.deti-luchiki.ru

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КОО

«ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДЕТЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ В РАЗВИТИИ» «Дети Лучики»



А.С. Начарова

«04» октября 2021 г.

Положение

о порядке предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано с целью обеспечения создания маломобильным группам населения и инвалидам (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в Краснодарской краевой общественной организации «Центр поддержки семей, воспитывающих детей с особенностями в развитии «Дети Лучики» (далее - Организация).

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

1.2 Доступность приспособления и сопровождения.

1.3 Председателем назначаются исполнители Положения - сотрудники

Организации, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.4 Сотрудники Организации обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды" для инвалидов в Организации и оказании необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Организация и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Организации, в рамках своей профессиональной компетенция.

1.5 В Организации обеспечивается создание инвалидам следующий условий доступности объектов В соответствии с требованиями, законодательными и иными установленными нормативными правовыми актами:

а) Размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте организации в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Организацию,

б) возможность записи на прием посредством телефонной связи,

в) возможность беспрепятственного входа в Организацию и выхода из нее, для инвалидов категории К организация обслуживания дистанционно и/или на дому.

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

- д) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Организации,
 - е) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект при необходимости с помощью работников Организации;
 - ё) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Организации;
 - ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 3) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводники 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 2015г. №38н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015г.. регистрационный № 38115): обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость в социальной защите.

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.

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

Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории организации, 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 зрительного 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) условий маломобильных групп населения, предоставления услуг к потребностям.

Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологически и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами требованиям безопасности, санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

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

Сопровождающее лицо - сотрудник организации 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 организации.

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 организации или предоставлении государственной услуги.

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

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 организации и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений 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;
- на официальном сайте Организации.

3.3 Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг. Запись на первичный прием в Организации осуществляется администратором по телефону + 7(965)465-69-33.

3.4 При записи на первичный прием инвалид может проинформировать администратора:

- о необходимости сопровождения его при посещении Организации;
- 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 Организации по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встречу инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа, осуществляет администратор.

- регистрацию инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам) осуществляет администратор:

- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида осуществляет администратор.

4.2 Инвалид при обращении в Организацию вызывает ответственного за организацию приема (далее - Ответственного) обратившись к администратору. Ответственный:

- организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, 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 другой организации:

- привлекает администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;

- оказывает помощь в сопровождении инвалида по территории Организации и внутри здания.

4.3 В случае необходимости повторного взаимодействия администратор предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующего графика приема граждан.

4.4 По окончании приема Ответственный при отсутствии сопровождающего лица 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, гардероба, при одевании (раздевании).

4.5 При посещении инвалидов с нарушениями слуха сотрудники Организации общаются с инвалидом через сопровождающее лицо.

5. Пребывание инвалидов на территории организации

5.1 Вход в помещение Организации осуществляется с главного входа:

- для всех категорий, кроме К, самостоятельно, либо с помощью сопровождающего инвалида лица, либо при необходимости его сопровождения при посещении Организации, работником Организации;

- для категорий К, ввиду отсутствия пандуса, осуществляется при помощи персонала Организации с разрешения инвалида.

5.2 Специально выделенные места в здании (зона целевого назначения):

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультация - кабинет №1.

5.3 Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.4 Все сотрудники организации при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт с ограничениями его здоровья.

6. Меры ответственности

6.1 Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании

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

6.2 Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Организации инвалидов без присмотра.

6.3 Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Положением в случае:

а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствие сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

6.4 Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, является неисполнение распоряжений (приказов) Председателя Организации, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

6.5 Ответственность за организацию, надлежащее своевременное предоставление Услуг возлагается на Председателя Организации (лицо его замещающее).