|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Председатель  «Чапаевская ГОО СОО ВОИ»  Корнеева Н.Ф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Трясунова А.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

**Инструкция**

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»**

1. Общие положения
   1. Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением в ГКУ СО «Чапаевский СРЦН» необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.
   2. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.
   3. Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

* граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
* граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
* граждане с нарушением зрения;
* граждане с нарушением слуха;
* граждане с нарушением интеллекта.
  1. В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:
* гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
* гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
* гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
* гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
* гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1. Правила этикета
   1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:
   * инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека.   
     Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
   * не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.
   * будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.
   * всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
   * если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
   * если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
   * всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
   * не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
   * если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
   * если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.
   * как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
   * необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.
   1. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

* нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
* при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.
* предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.
* при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.
* при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.
* предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
* если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.
* если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.
* передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.
* всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
* всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
* когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
* не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
* вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.
* избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
  1. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:
* намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
* для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
* не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
* если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
* проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.
* не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
* разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
* постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
* говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
* никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
* не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
* некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.
* если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
* используйте общепринятые жесты.
* убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Председатель  «Чапаевская ГОО СОО ВОИ»  Корнеева Н.Ф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Трясунова А.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

**Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и**

**другим маломобильным граждам при посещении объектов**

**ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»**

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при передвижении по зданию.
* помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Дежурный вахтер Учреждения, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери, информирует ответственного сотрудника Учреждения о необходимости сопровождения инвалида-колясочника в кабинет оказания социальных услуг на 1 этаже.

- оказывает помощь при входе в Учреждение;

- уточняет, цель визита гражданина,

- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении о посещении учреждения посетителя с ограничением передвижения;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Учреждении

- помогает раздеться в гардеробе;

* узнает о цели посещения;
* сопровождает гражданина до кабинета специалиста.
* по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;
* оказывает помощь при одевании;
* при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
* при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри учреждения.

1. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при составлении письменных обращений (документов).
* помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Дежурный вахтер учреждения, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения - сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении медицинской организации гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;

- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении,

* помогает раздеться в гардеробе;
* узнает о цели посещения;
* сопровождает до кабинета оказания услуг
* по окончании приема сопровождает до гардероба;
* оказывает помощь при одевании;
* при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет

1. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при ориентации внутри здания.
* помощь при составлении письменных обращений (документов).
* помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Дежурный вахтер Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

* выходит на улицу, открывает входные двери;
* начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
* уточняет, цель визита гражданина с нарушением зрения
* отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей

- оказывает помощь при входе в здание;

- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении медицинской организации гражданином с нарушением зрения;

- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении,

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения;

- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

- помогает раздеться в гардеробе;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуг на 1 этаже, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);

- по окончании приема, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;

- оказывает помощь при одевании;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

1. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию учреждения.

Во время пребывания гражданина в учреждении сурдопереводчик знакомит с письменной информацией , оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

1. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при ориентации внутри здания.
* помощь при составлении письменных обращений (документов).

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Председатель  «Чапаевская ГОО СОО ВОИ»  Корнеева Н.Ф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Трясунова А.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |
|  |  |

**Список сотрудников,**

**ответственных за организацию обеспечения ситуационной помощи инвалидами другим маломобильным гражданам**

**при посещении ГКУ СО «Чапаевский СРЦН**

1. Николаев А.О., заместитель директора по АХЧ
2. Долинская Л.А., заместитель директора по СРР
3. Сухорукова О.А., секретарь
4. Митрофанова М.Ю., социальный педагог
5. Путинцева Н.В., социальный педагог
6. Сильченко Е.В., социальный педагог
7. Круглова В.И., вахтер
8. Миронова П.Е., вахтер
9. Полянская А.Т., вахтер
10. Соловьева А.А., вахтер

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Председатель  «Чапаевская ГОО СОО ВОИ»  Корнеева Н.Ф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Трясунова А.А.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |
|  |  |

**Порядок предоставления услуг инвалидам**

**и маломобильным группам населения**

**в ГКУ СО «Чапаевский СРЦН»**

1. Общие положения

1.1.Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГКУ СО «Чапаевский СРЦН» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона Федеральный закон от 24.11.1995 N 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 объектов.

1.4. 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.

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

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

1.7. 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.

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 учреждения, 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 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. N 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);

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

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

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

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

Запись на первичный прием к специалистам Центра осуществляется:

- секретарем по номеру телефона: 8 (84639) 3-03-65, 8-996-744-63-48.

- в электронном виде с помощью официального сайта, раздела «Запись на первичный прием».

3.5. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать секретаря:

- о необходимости сопровождения его при посещении Центра;

- о его сопровождении собакой-поводырем;

- о сопровождающем лице.

3.6. При оформлении записи на прием секретарь имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.3.5.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. 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.

4.2. Инвалид при обращении в Центр вызывает ответственного за организацию приема (секретарь) по номеру телефона 8 (996)7446348, или обратившись к работникам вахты (дежурному вахтеру).

4.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида секретарю (в случае отсутствия

секретаря – социальному педагогу).

4.4. Секретарь:

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

- организует встречу с социальным педагогом,

- привлекает заместителя директора по АХЧ для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории учреждения и внутри здания.

- привлекает специалистов учреждения для предоставления услуги;

4.5. В случае необходимости повторного взаимодействия секретарь предлагает запись на прием в удобное для инвалида время.

4.6. По окончании приема секретарь при отсутствии сопровождающего лица привлекает заместителя директора по АХЧ 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).

4.7. 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).

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

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

5.2. Специально выделенные места в здании:

- личный прием, оказание услуги, консультации - 1 этаж каб. социального педагога;

5.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

1. Меры ответственности

6.1. 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.

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в учреждении 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) директора учреждения, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

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