Утверждено

 приказом ГКУ «СГКЦСО»

 от 31.12.2015 № 349

**Порядок**

**предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в Государственном казенном учреждении «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»**

**(ГКУ СГКЦСО)**

1. **Общие положения**

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

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона Федеральный закон от 24.11.1995 № 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 доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения 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 для инвалидов в Учреждении и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Учреждении, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.8. В Учреждении обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности 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 Учреждения;

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

г) содействие инвалиду при входе в Учреждение 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 Учреждения;

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 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 в Учреждение, собаки-проводника;

 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.

1. **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.

1. **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 Учреждения;

- на официальном сайте Учреждения.

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

3.4. Осуществление записи на прием к специалистам по телефону: (8692)55-30-08 - приемная. При записи на прием инвалид/МГН может проинформировать о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения:

- о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;

 - о его сопровождении собакой-поводырем;

- о сопровождающем лице.

3.5. Осуществление возможности подачи заявления инвалидами и МГН в электронном виде на адрес электронной почты Учреждения: sevtercentr@mail.ru.

3.6. Маршрут и технические условия посещения Учреждения:

Адрес фактического местонахождения:

- 299029, г. Севастополь, ул. Хрусталева, 27. Путь следования к объекту пассажирским транспортом: остановка «ул. Шабалина» - автобусные маршруты № 13-А; 14; троллейбусные маршруты № 2; 13; 14; маршрутные такси № 400; остановка «кинотеатр «Москва»» - автобусные маршруты № 2; 12; 17; 20; 22; 94; 105; 117; троллейбусные маршруты № 12; 17; 20; маршрутные такси № 12; 17; 20; 26; 94; 112; 120.

Учреждение располагает:

 - стоянкой для автомобильного автотранспорта инвалидов (перед центральным входом на территорию учреждения нанесены две разметки для автотранспорта инвалидов);

- санитарной комнатой для инвалидов (1 этаж).

Режим работы: понедельник – пятница с 08:00 до 17:00;

суббота, воскресенье - выходной.

1. **Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Порядок действий работников Учреждения по обеспечению доступности для инвалидов и МГН предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;

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

4.2. Инвалид при посещении Учреждения обращается к вахтеру или использует кнопку у входа в Учреждение для вызова персонала (при наличии).

4.3. Вахтер сообщает об обращении инвалида лицу, ответственному за прием инвалида (заведующему отделения/специалисту отделения, который посещает инвалид), в случае его отсутствия - секретарю руководителя.

4.4. Лицо, ответственное за прием инвалида/секретарь руководителя:

- 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, оказание услуги и т.п.;

- привлекает персонал хозяйственного отдела Учреждения, других отделов (при необходимости) для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Учреждения и внутри здания.

4.5. По окончании приема, оказании услуги лицо, ответственное за прием инвалида/ секретарь руководителя, персонал хозяйственного отдела оказывают 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, гардероба, при одевании (раздевании).

**5. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам**

**с собакой-поводырём**

5.1. Допуск собаки-поводыря в Учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

5.2. При посещении Учреждения владелец собаки-поводыря должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

- паспорт собаки-поводыря, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак-поводырей и не является агрессивной для окружающих (форма паспорта прилагается);

- ветеринарный паспорт (ветеринарное свидетельство) на собаку, подтверждающий наличие всех необходимых прививок и осмотра ветеринара;

- наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

**6. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам**

**с собакой-поводырём**

6.1. В Учреждении рекомендуется предусмотреть для собаки-поводыря специальное место для отдыха/ожидания, минимальный размер которого составляет 1,5 кв.м с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки поводыря должно быть защищенным от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), и не должно располагаться на проходе.

6.2. Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды.

6.3. При необходимости организуется специальное место для выгула собаки-поводыря. Выгул собаки осуществляется в наморднике и на поводке, в дали от тротуара, детских и спортивных площадок.

**7. Порядок действий сотрудников при посещении**

**Учреждения лица с собакой-поводырем**

7.1. В случае, если посетитель заранее сообщает о своем приходе ответственному за сопровождение в Учреждении маломобильных групп населения и инвалидов, по телефонам, ответственный уточняет:

1) время посещения;

2) необходимость в получении услуги на объекте;

3) наличие собаки-поводыря;

4) потребность в особых условиях ожидания собаки-поводыря на время получения

услуги;

7.2. В случае явки лица с собакой-поводырем без предупреждения вахтер по телефону связывается с ответственным лицом и предупреждает о приходе посетителя с собакой-поводырем;

7.3. При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки-поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.

7.4. По окончанию предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки-поводыря (если ранее в этом была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации на территории образовательной организации.

7.5. Во время выполнения собакой-поводырем функций сопровождения запрещается посторонним лицам ее угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина.

 **Общаться с собакой можно только с разрешения ее хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.**

**8. Пребывание инвалидов на территории учреждения**

8.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта до Учреждения представлены на Схеме 1.

8.2. Перемещение инвалидов по территории Учреждения, место высадки инвалида/ ожидания для транспорта обозначены на Схеме 2.

8.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 3.

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

8.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж здания Учреждения (приемная для инвалидов перед кабинетом № 5).

8.6. 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.

**9. Меры ответственности**

9.1. 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.

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

9.3. 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.

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

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

## Приложение N 1. Форма документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника

Приложение N 1
к приказу
Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 22 июня 2015 года N 386н

Лицевая сторона

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 Лицевая сторона паспорта изготавливается из износостойкого материала темно-зеленого цвета.



Внутренние левая и правая стороны паспорта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 На внутренних сторонах паспорта вклеиваются вкладыши из картона или плотной бумаги светлого цвета.

