Приложение 1

к приказу №28-п от 21.02.2018г.

**Порядок**

**предоставления социальных услуг инвалидам и маломобильным группам населения в структурных подразделениях государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Астраханской области (далее- ГБУСОН АО КЦСОН Володарский р-н), которые невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов**

1. **Общие положения**
   1. Порядок предоставления социальных услуг инвалидам и маломобильным группам населения в структурных подразделениях ГБУСОН АО КЦСОН Володарский р-н (далее- Учреждение), которые невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов, разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 1312.2006 г. и Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
   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.
   3. До реконструкции, капитального ремонта структурных подразделений Учреждения потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью приспособления и сопровождения.
   4. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.
   5. 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. Все работники Учреждения
   6. 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» [kcsonvol@yandex.ru](mailto:kcsonvol@yandex.ru), на информационных стендах при входе в Учреждение;

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 Учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

д) возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Учреждения;

е) 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;

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

з) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

1. **Термины и определения**
   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. **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.
   3. **Люди с ограниченными физическими возможностями-** инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
   4. **Помощь в преодолении барьеров-** помощь в передвижении на территории Учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из неё, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.
   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.
   6. **Адаптация-** приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
   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.
   8. **Ограничение жизнедеятельности-** полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
   9. **Сопровождающее лицо**- работник Учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
   10. **Путь движения-** пешеходныйпуть,используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри Учреждения.
   11. **Система средств информации (информационные средства) для МГН-** совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
   12. **Процесс обслуживания-** совокупность действий, выполняемых работником Учреждения при предоставлении социальной услуги.
   13. **Условия обслуживания-** совокупность факторов, воздействующих на получателя в процессе оказания услуги.
   14. **Тактильные средства информации-** носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.
2. **Порядок предоставления услуг инвалидам**

|  |  |
| --- | --- |
| **Категории инвалидов** | **Порядок предоставления услуг** |
| Инвалиды, использующие кресло-коляску | 1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в здание, существует возможность произвести запись приема на сайте учреждения или по телефону. 2. При появлении инвалида данной категории около входа в здание, любой работник учреждения (далее- работники) незамедлительно сообщает руководству учреждения. 3. После получения информации (от работника, либо по другим каналам) о необходимости приема маломобильного гражданина, работники незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг. 4. Работники оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещениях внутри зданий, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения. 5. При необходимости покинуть здание, работники также оказывают инвалидам максимально возможную помощь. |
| Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата |
| Слепые и слабовидящие | 1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу слепого или слабовидящего гражданина на входе в здание, существует возможность произвести запись приема на сайте учреждения или по телефону. 2. При появлении слепого или слабовидящего гражданина около входа в здание, любой работник незамедлительно сообщает об этом руководству учреждения. 3. После получения информации (от работника, либо по другим каналам) о необходимости приема слепого или слабовидящего гражданина, работники незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг. 4. Работники оказывают максимальное содействие слепому или слабовидящему гражданину в перемещениях внутри здания, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения. 5. Работники подготавливают необходимые для оказания муниципальной услуги документы, включая написание (распечатку) заявления, проговаривая вслух свои действия, а также зачитывая содержание документов, в случае необходимости оказывают помощь в подписании документов. 6. При необходимости покинуть здание, работники также оказывают инвалидам максимально возможную помощь. |
| Глухие и слабослышащие | 1. Оказание государственных услуг глухим и слабослышащим гражданам отличается применением визуальных средств передачи информации. 2. Для общения с глухими и слабослышащими гражданами рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, электронный планшет, либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш). 3. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая мысли. 4. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания. |
| Инвалиды с нарушениями умственного развития | 1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна. 2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, при необходимости доведения сложной информации, могут быть использованы различные аудиовизуальные или мультимедийные материалы: фильмы, схемы, презентации. 3. Необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми. 4. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты работником, проводящим прием, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов, указать о необходимости повторного визита и т.д. 5. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания. |

**4.Меры ответственности**

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

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

4.3. 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.