

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ,
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ,
ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, «НАШИ ДЕТИ»**

**Порядок обеспечения условий доступности объектов
и предоставляемых БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям,
оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» услуг для инвалидов,
детей-инвалидов и других маломобильных граждан**

г. Череповец

2021 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель череповецкой районной
организации общероссийской
общественной организации
«Всероссийское общество инвалидов»
(ВОИ)



А.В. Луканичева

2021

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ СО ВО «Череповецкий
центр помощи детям, оставшимся
без попечения родителей
«Наши дети»



Р.В. Огурцов

2021

**ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ БУ СО ВО «ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ЦЕНТР ПОМОЩИ
ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, «НАШИ ДЕТИ»
УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ, ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок обеспечения условий доступности услуг, предоставляемых БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее - Учреждение) для инвалидов, в том числе детей-инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им необходимой помощи (далее Порядок) разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями).
- 1.2. Порядок разработан с целью обеспечения всем гражданам – получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам, детям-инвалидам и иным маломобильным группам населения равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение услуг, предоставляемых Учреждением.
- 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 зданий стационарных отделений потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения сотрудниками Учреждения.
- 1.5. Сотрудники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности Услуг для инвалидов, в том числе детей-инвалидов в Учреждении и оказания им необходимой возможной помощи для получения услуг в Учреждении, в рамках своей профессиональной компетенции.

- 1.6. 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», 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 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 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) сопровождения 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) 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);
 - к) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
 - л) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания;
 - м) обеспечение безопасности в случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, угроза террористического акта и т.д.).
- 1.1. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида и других маломобильных граждан.
- 1.2. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.

II. 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. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
- 2.6. 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.
- 2.7. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
- 2.8. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
- 2.9. Путь движения - пешеходный путь, используемый инвалидом или маломобильным гражданином, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.
- 2.10. Система средств информации (информационные средства) - совокупность носителей информации, обеспечивающих инвалидам и маломобильным гражданам своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
- 2.11. Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.
- 2.12. Условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- 2.13. Тифлотехнические средства - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.14. Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

III. Порядок действий при оказании ситуационной помощи инвалидам (детям-инвалидам) и другим маломобильным гражданам

3.1. Приказом директора назначаются работники Учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (заместитель директора по воспитательной работе; заместитель директора, заведующий отделением; старший воспитатель).

3.2. При нахождении инвалида или другого маломобильного гражданина в помещениях Учреждения, ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе – помочь раздеться и одеться.

3.3. *Алгоритм действия дежурного по режиму при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:*

3.3.1. По монитору видеонаблюдения дежурный по режиму, увидев посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;

3.3.2. оказывает помощь при входе в здание Учреждения;

3.3.3. направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождения до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложив пройти к месту ожидания. При этом необходимо предложить свою согнутую в локте руку для опоры и определения направления движения, одновременно направляя инвалида словами (правее, левее).

3.3.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения учреждения;

3.3.4. В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала о посещении Учреждения инвалидом или другим маломобильным гражданином.

3.4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.4.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием специалиста осуществляется в помещениях 1 этажа (при трудностях передвижения).

3.4.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист соблюдает следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно, свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой.

- при спуске или подъеме по ступенькам, незрячему обязательно показать перила.

- проходя двери или узкий проход, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом;

- в кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

3.4.3. 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).

IV. Организация личного приема инвалида или маломобильного гражданина

4.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

4.1.1. Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени, отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

4.1.2. В случае трудностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

4.1.3. При возникновении необходимости ознакомления с документами, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного пакета документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

4.1.4. Соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не следует указывать на грамматические ошибки и делать замечания по устной речи.

4.2. *Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:*

4.2.1. При обращении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, необходимо представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

4.2.2. При возникновении необходимости ознакомления специалиста с документами, предоставляемыми инвалидом, недопустимо нарушать порядок их расположения. При этом необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.

4.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает документ и убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильную подпись.

4.2.4. В общении с инвалидом с нарушением зрения необходимо избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

4.3. В случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, угроза террористического акта и т.д.) ответственный специалист находится рядом с инвалидом или мобильным гражданином и обеспечивает его безопасность до устранения ЧС.

4.4. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

VI. Иные способы обеспечения доступности услуг для инвалидов и маломобильных граждан

6.1. В случае отсутствия доступности места предоставления услуг, либо гражданин не может обратиться в учреждение лично, услуги могут быть представлены следующим образом:

- доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;

- дистанционно, в том числе через консультации по вопросам, относящимся к деятельности Учреждения через официальный сайт: center-nashi-deti@mail.ru;

- по телефонам администрации Учреждения: 8 (8202) 28-92-61; 8 (8202) 26-22-44; 8 (8202) 26-18-81;

- на дому.

VII. Ответственность

- 7.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в помещениях Учреждения и на его территории должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.
- 7.2. Невыполнение сотрудником Учреждения обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, влечет применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.
- 7.3. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на директора Учреждения (лицо его замещающее).