

УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора КГБУ
«Чегдомынский комплексный
центр социального обслуживания
населения»

М.В. Вострикова
«30» апреля 2018г.



Порядок предоставления услуг инвалидам

в КГБУ «Чегдомынский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления государственных услуг в учреждении КГБУ «Чегдомынский комплексный центр социального обслуживания населения», а также обеспечение согласованности действий специалистов учреждения при предоставлении социальных услуг инвалиду.

1.2. Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению социальной услуги, возлагается на специалистов учреждения.

1.3. В случае невозможности по состоянию здоровья лицу с ограниченными возможностями прибыть в учреждение, социальные услуги предоставляются ему в форме выездного приема на дом по личному заявлению.

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** - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления государственной 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 государственных 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 государственных 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. **Переводчик жестового языка (сурдопереводчик)** – специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.10. **Сопровождающее лицо:** Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.11. **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.

2.12. **Система средств информации (информационные средства) для МГН:** Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.13. **Процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых сотрудниками учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.14. **Условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. **Тактильные средства информации:** Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении социальных услуг располагается на информационных стендах учреждения и соответствует оптимальному и слуховому восприятию этой информации.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности

3.3. Необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тактильных средств информации.

3.4. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления социальных услуг, запись на выездной прием осуществляется по номеру телефона 8(42149) 5-22-68 сотрудником учреждения.

3.5. Обмен оперативной информацией о потребностях инвалида в целях решения иных вопросов не связанных с предоставлением социальных услуг осуществляется с отделением Хабаровской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. При необходимости инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание сопровождения инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.

4.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья).

4.3. Сотрудник после выяснения причины обращения организует консультирование, информирование, прием документов для предоставления социальной услуги, выдачу ТСР и т.п. инвалиду. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

4.5. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания.

4.6. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты.

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха Сотрудник использует при общении индукционную систему для слабослышащих.

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

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

5.2. Специально выделенное место ожидания личного приема и процесс обслуживания соответствует комфортным условиям для инвалида использующего для передвижения кресло-коляску.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами соблюдают этику, вежливость и такт в соответствии с правилами общения с людьми, имеющими инвалидность.