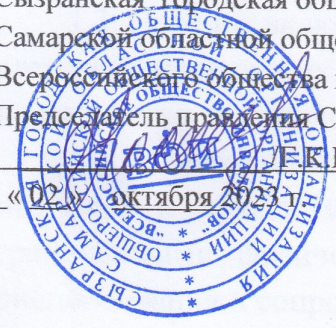


МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ И СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВИВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ «ИСКРА» ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЫЗРАНЬ (КОРРЕКЦИОННЫЙ)»  
(ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)»)

**СОГЛАСОВАНО:**

Сызранская городская общественная организация Самарской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов  
Председатель правления СООО СОО ВОИ:  
К. Костина/



**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)»



**Порядок оказания помощи инвалидам и маломобильным группам населения (МГН) в помещениях и на территориях ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)» на объекте по ул. Декабристов, д.34**

Введено в действие « 02 » октября 2023 г. №327 от «02» октября



(приказ, подпись, печать)

Пересмотрено : « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года  
(раз в 5 лет) (подпись)

Пересмотрено: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

## 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 «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)» (далее – Центр).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (с изменениями на 28 апреля 2023 года) «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 зданий Центра 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 Центра, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. Работники Центра обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Центре и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Центре, 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 Центра в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Центр;
- б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
- в) 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 Центра;
- 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 Центра;
- е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Центра;
- 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 тифлосурдопере-водчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

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

## 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 (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.

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 в фойе здания общежития по ул. Декабристов, д.34.
- отражение на официальном сайте ГКУ СО «ЦП ДОПР «Искра» (коррекционный)» информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов центра и предоставляемых услуг.

### **4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. *Порядок действий работников Центра по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:*

- запись инвалидов и посетителей, относящихся к маломобильной группе населения (МГН) осуществляется по адресу: 446026, г. Сызрань, ул. Декабристов, д.34, телефон: 8(8464)333358, 89277731567, 89277837839 или через сайт учреждения: syzrandetdom.ru.

Запись осуществляется за 3 дня до прибытия посетителя в центр, в виду оформления учреждением заявки в ГКУ СО «РЦДиПОВ « Жемчужина» на предоставление мобильного подъемника, согласно договору о сотрудничестве от 12.01.2023г.

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам).

#### 4.2. Действия вахтера при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

4.2.1. При фиксации звукового сигнала (кнопка вызова), по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание учреждения инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи.

4.2.2. При получении согласия на такую помощь, уточняет способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в Центр.

4.2.3. В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административного персонала (заместителю директора, специалисту по охране труда).

4.2.4. До прибытия ответственного специалиста, вахтер направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания, т.е. в фойе 1этажа здания общежития.

4.2.5. Инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть.

4.2.6. Инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку, или направляя его словами (немного левее, правее).

4.2.7. Оказывает помощь при выходе из здания Центра.

#### 4.3. Действия ответственного специалиста (заместителя директора, специалиста по охране труда) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

4.3.1. 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 осуществляется в кабинете приёма граждан на 1 этаже здания общежития.

4.3.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- по возможности, избегать приема в больших или многолюдных помещениях людей, которые плохо слышат;

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

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. При общении 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, нужно представить их и дать им возможность выразил, голосом свое присутствие.

- необходимо обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон.

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, не заменяя чтение пересказом, убеждается в понятии 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 факсимильное воспроизведение подписи;
- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - 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);
- с инвалидом, испытывающим затруднения в речи необходимо понимать, что разговор с человеком с затрудненной речью займет больше времени и в случае спешки договорится об общении в другое время. Начинать говорить следует только убедившись, что человек, испытывающий затруднения в речи, уже закончил свою мысль, при этом не перебивая, не поправляя и не пытаясь ускорить разговор.
- смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт;
- стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- переспросить, если вы не поняли, что вам сказали. Если снова не удалось понять, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- если возникают проблемы в общении, предложить собеседнику использовать другой способ — написать, напечатать;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные в зоне доступности. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

При общении с ним необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

## **5. Пребывание инвалидов на территории учреждения**

- 5.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта и по территории Центра обозначены на схеме 1.
- 5.2. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно схеме 2.
- 5.4. Проход в учреждение осуществляется с главного входа в здание по ул. Декабристов, д.34.
- 5.5. Специально выделенные места в здании:
  - ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж здания общежития, кабинет приема граждан;
  - проживание планируется в групповой комнате на 1 этаже здания общежития;

5.6. 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.

#### *5.8. Завершение личного приема*

5.8.1. По окончании приема ответственное лицо оказывает 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, при одевании (раздевании).

5.8.2. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники - участники оказания услуги общаются по способу, доступному участникам оказания услуг (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

### **6. Меры ответственности**

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

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Центре 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.

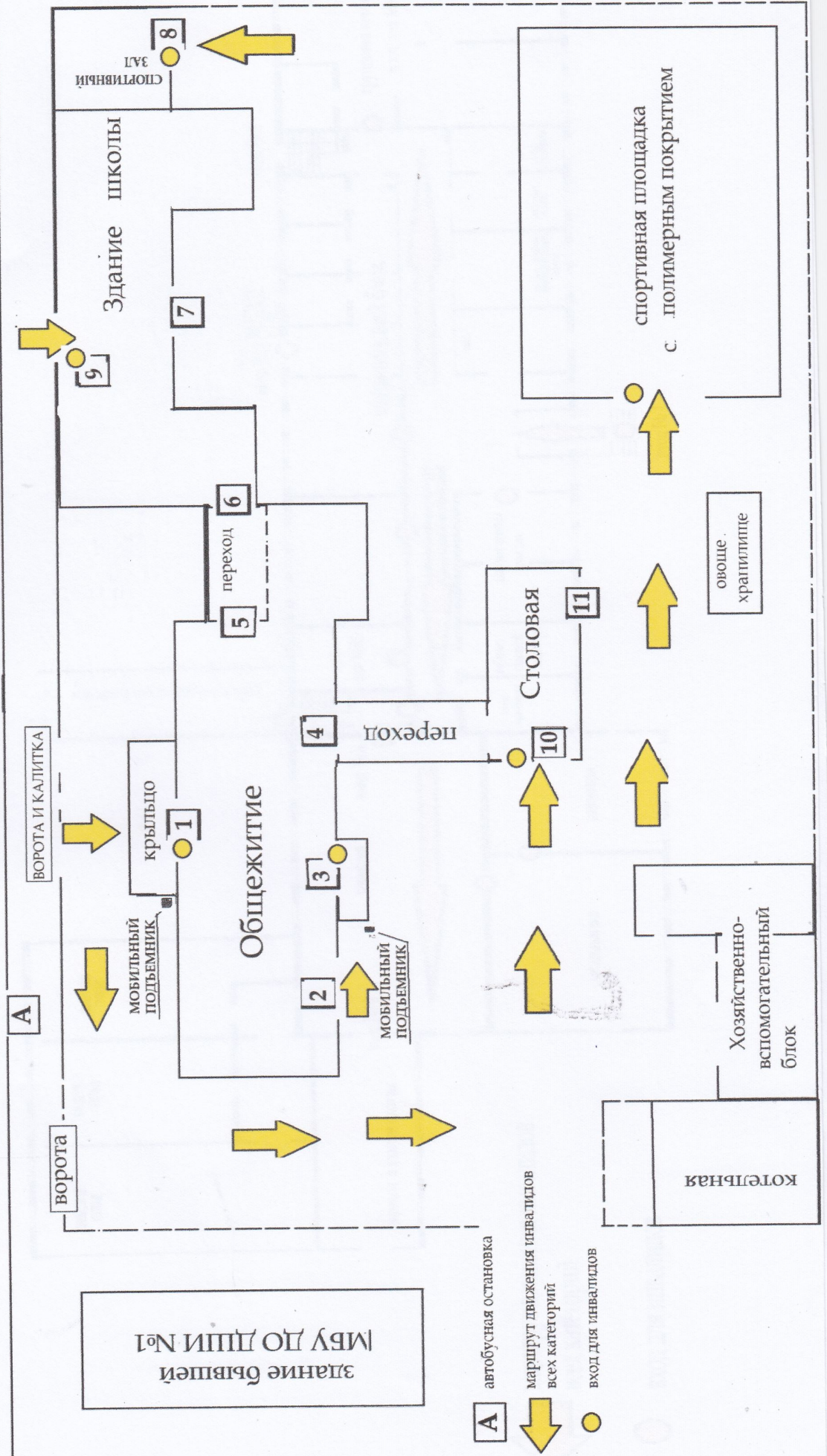
6.6. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Директора Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

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

Маршрут (схема 1) движения инвалидов и других МНГ на объекте по ул. Декабристов, д. 34  
 ГКУ СО "ЦП ДОПР "Искра" (коррекционный)

НА ТЕРРИТОРИИ

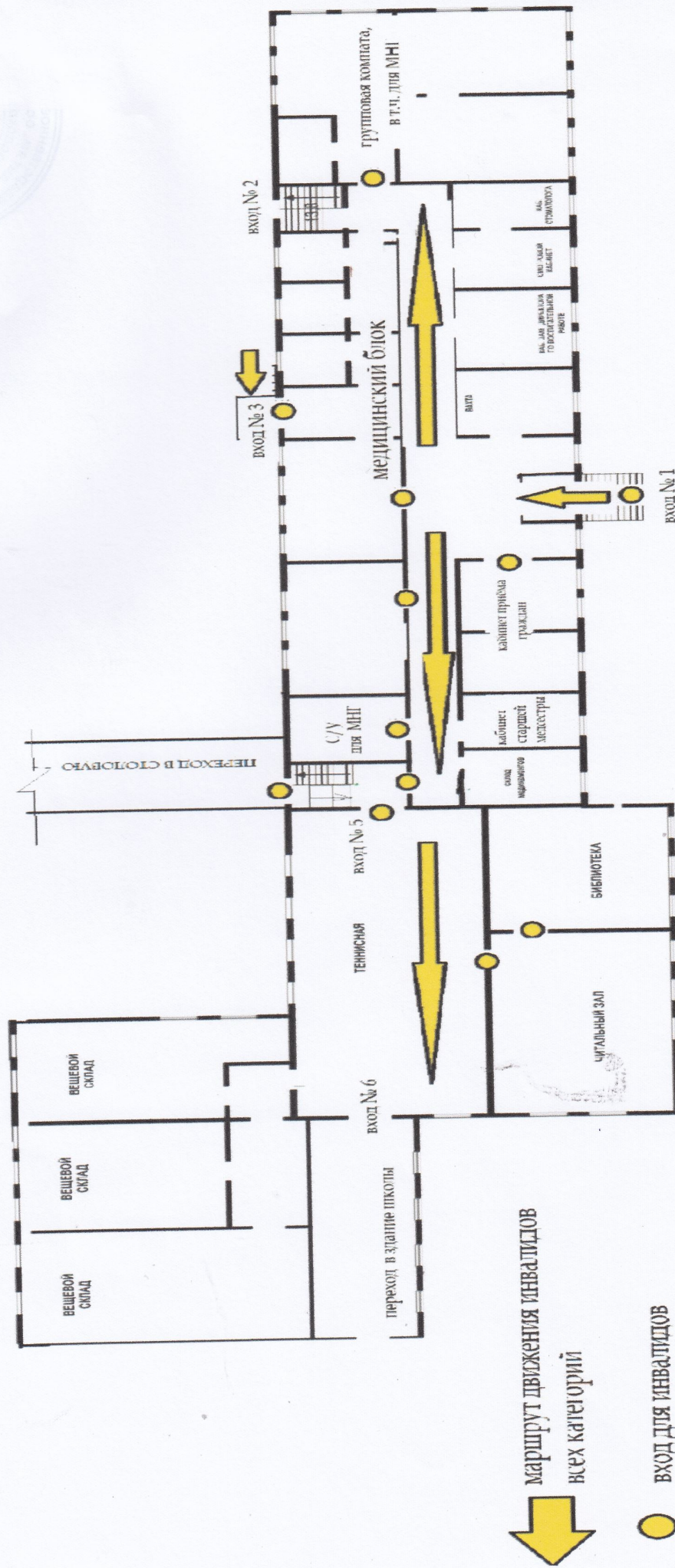
ул. Декабристов





Маршрут (схема 2) движения инвалидов и других МНГ на объекте по ул. Декабристов, д. 34  
ГКУ СО "ЦП ДОПР "Искра" (коррекционный)

В ЗДАНИИ ОБЩЕЖИТИЯ (1 ЭТАЖ)



маршрут движения инвалидов  
всех категорий

● ВХОД ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

**ИТОГО:**

в документе пронумеровано, пронумеровано и скреплено печатью 9 (девять) листов

Директор \_\_\_\_\_

м.п. В.А. Ковтюк



КАТЕГОРИЯ ОБЪЕКТА (КАТЕГОРИЯ ОБЪЕКТА)

ЛКА СО «ГЛУГОЩЬ «ИСКРА», (кобъект(объект))

МБФПД(СХМЗ) (МБФПД(СХМЗ))