



## 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;

д) 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 тифлосурдопереводчика, 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 на 1 этаже коридора здания по пр.Гагарина, д.44.

### **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, завхозу).

4.2.4. До прибытия ответственного специалиста, вахтер направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания, т.е. в помещение музыкального зала на 1 этаже здания.

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, завхоза) 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 помещении кабинета сан. подготовки на 1 этаже здания.

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 пытаюсь 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 2-х входов на 1 этаже в здания.
- 5.5. В здании предусмотрено 2 аварийных выхода для инвалидов через музыкальный зал.
- 5.6. Специально выделенные места в здании:
  - ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж здания, кабинет сан. подготовки на 1 этаже здания.
  - проживание планируется в групповой комнате на 1 этаже здания.

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.

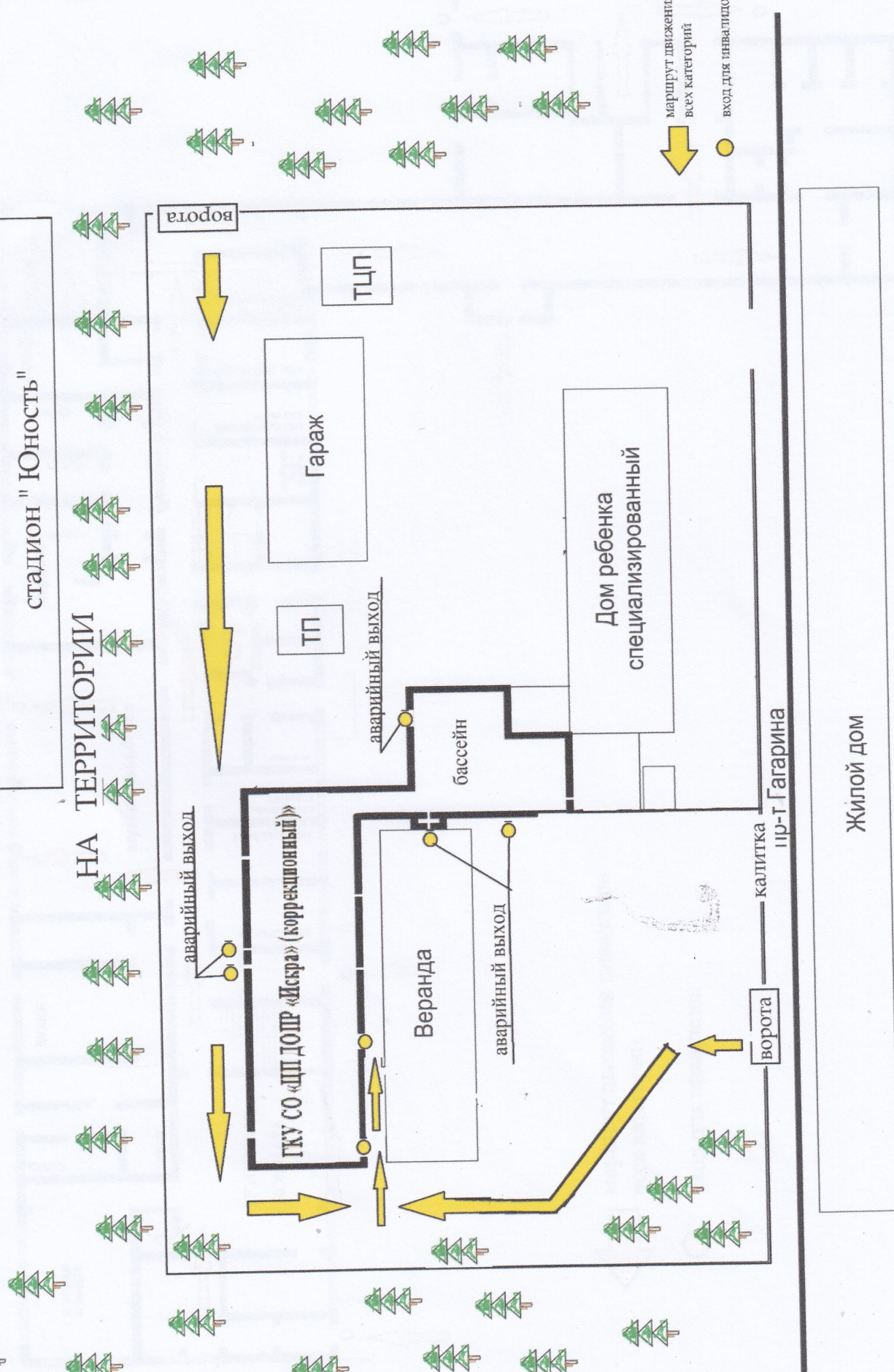
6.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

- 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 пр. Гагарина, д.44  
 ГКУ СО "ЦП ДОПР "Искра" (коррекционный)





Маршрут(схема 2) движения инвалидов и других МНГ на объекте по пр.Гагарина,д.44  
ГКУ СО " ЦП ДОПР " Искра" (коррекционный)

В ЗДАНИИ



маршрут движения инвалидов  
всех категорий

вход для инвалидов

