

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель ПК
МАУ ДО ДЮСШ «Олимп»
им. М.В.Канищева
г.Новокубанска
Р.Н. Шепелева

«__» _____ 20__ г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
МАУ ДО ДЮСШ «Олимп»
им.М.В. Канищева
г.Новокубанска
Т.В.Коневцова

«__» _____ 20__ г.

**Порядок
предоставления услуг инвалидам в муниципальном автономном
учреждении дополнительного образования «Детско-юношеская
спортивная школа «Олимп» им. М.В.Канищева г. Новокубанска
муниципального образования Новокубанский район**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий для посещения и предоставления услуг в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Олимп» им. М.В.Канищева г. Новокубанска муниципального образования Новокубанский район (далее – ДЮСШ «Олимп»), а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении услуги инвалиду.

1.2. Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению услуги, возлагается на сотрудника, ответственного за инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

1.3. До адаптации здания (до его реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположена ДЮСШ «Олимп», потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, услуги предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями в форме ситуационной помощи.

2. Термины и определения.

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.

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.

Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

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

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.

Адаптация: Приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

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.

Ограничение жизнедеятельности: Полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Переводчик жестового языка (сурдопереводчик): Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

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

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.

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

Процесс обслуживания: Совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

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

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная и текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации.

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

3.3. Необходимая для инвалидов 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 услуг осуществляется по номеру телефона сотрудником учреждения, ответственным за работу с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в ДЮСШ «Олимп» вызывает сотрудника учреждения ДЮСШ «Олимп», ответственного за работу с инвалидами (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. Вызов Сотрудника может осуществляться и по номеру телефона, указанному под кнопкой вызова.

4.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида по учреждению, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и узнает причину посещения.

4.3. Сотрудник, после выяснения причины посещения, организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления услуг и другие интересующие инвалида вопросы. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

4.5. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

4.6. При посещении ДЮСШ «Олимп» инвалидом с нарушениями зрения Сотрудник информирует о наличии или отсутствии информационных табличек с использованием шрифта Брайля. Для ориентации инвалида по зрению Сотрудник описывает местонахождение кабинетов, характеризует расстояние до определенных предметов, своевременно предупреждает о препятствиях. Общение производится по способу, указанному инвалидом.

4.7. При посещении ДЮСШ «Олимп» инвалидом с нарушениями слуха Сотрудник может использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного.

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

5.1. Парковка автотранспорта доставившего/ожидающего инвалида производится на расстоянии от 5 до 10 м от входа в здание, в котором расположено учреждение.

5.2. Беспрепятственный проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание.

5.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется с помощью Сотрудника.

5.4. Специально выделенное место ожидания личного приема и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.5. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.