



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРЫЛОВСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ»**

П Р И К А З

от 30.12.2020

№ 162

ст-ца Крыловская

**Об утверждении Порядка обеспечения условий
доступности для инвалидов, детей-инвалидов и других
маломобильных граждан объектов и предоставляемых
услуг, а также оказания им при этом необходимой
помощи в ГКУ СО КК «Крыловский КЦРИ»**

В соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», закона Краснодарского края от 27 апреля 2007 г. № 1229-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае», в целях соблюдения требований доступности для инвалидов, детей-инвалидов и других маломобильных граждан в государственном казенном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Крыловский комплексный центр реабилитации инвалидов» (далее - ГКУ СО КК «Крыловский КЦРИ») п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов, детей-инвалидов и других маломобильных граждан объектов, и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГКУ СО КК «Крыловский КЦРИ» (приложение).

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

С.Н. Затонская

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом ГКУ СО КК
«Крыловский КЦРИ»
от 30.12.2020 № 162

ПОРЯДОК
обеспечения условий доступности для инвалидов,
детей-инвалидов и других маломобильных граждан
объектов и предоставляемых услуг в государственного
казенного учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Крыловский КЦРИ»

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуг инвалидам, детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам определяет правила поведения сотрудников государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Крыловский комплексный центр реабилитации инвалидов» (далее - учреждение) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Порядок разработан в целях обеспечения доступа инвалидов, детей-инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и объектам, на которых они предоставляются:

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;

сопровождение инвалидов, детей-инвалидов и других маломобильных граждан, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

содействие инвалиду, детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам при входе в объект и выходе из него;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа к объекту и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками;

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. № 386н;

оказание инвалидам, детям-инвалидам и другим маломобильным гражданам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2. Определения, сокращения, аббревиатуры

2.1. Инвалид - человек, имеющий нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с нарушением опорно-двигательного аппарата, нарушениями зрения и дефектами слуха, которые мешают его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими, в том числе из-за пространственно-средовых барьеров.

2.2. Маломобильные группы населения, МГН – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения.

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 и 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, транспорта) и условий предоставления услуг к потребностям МГН.

2.7. Комфортность – совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при

передвижении, а также удобство пользования образовательными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. Ограничения 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 управления.

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. Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

3. Общие правила этикета

3.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку как к самому себе, точно также его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

3.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать, всегда предлагайте помощь, если нужно открыть дверь или обойти препятствие.

3.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан, заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Если вас попросили помочь инвалиду, ребенку-инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

3.7. Внимательность терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

3.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

3.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте его по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

4. Оказание ситуационной помощи инвалидам в учреждении при оказании им услуг

4.1. Оказание ситуационной помощи инвалидам, детям-инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах-колясках:

- 1) ответственный специалист открывает входную калитку;
- 2) оказывает помощь при входе в здание;
- 3) уточняет цель посещения;
- 4) информирует инвалида об особенностях здания учреждения;
- 5) знакомит инвалида со специалистами;
- 6) разъясняет график (расписание) оказания социальных услуг;
- 7) оказывает помощь при выходе из здания, из учреждения.

4.2. Оказание ситуационной помощи инвалидам, детям-инвалидам с нарушением зрения:

- 1) ответственный специалист открывает входные двери;
- 2) оказывает помощь при входе в здание;
- 3) обеспечивает допуск собаки-проводника (если имеется);
- 4) уточняет цель посещения;
- 5) разъясняет график (расписание) оказания социальных услуг;
- 6) знакомит инвалида со специалистами;
- 7) сопровождает к месту оказания социальной услуги;
- 8) оказывает помощь при выходе из здания.

4.3. Оказание ситуационной помощи инвалидам, детям-инвалидам с нарушениями слуха:

- 1) ответственный специалист открывает входные двери;

- 2) оказывает помощь при входе в здание;
- 3) уточняет цель посещения;
- 4) оказывает содействие в предоставлении услуг сурдопереводчика, сопровождает по зданию учреждения;
- 5) разъясняет график (расписание) оказания социальных услуг;
- 6) сопровождает к месту оказания социальной услуги;
- 7) оказывает помощь при выходе из здания.

4.4. Оказание ситуационной помощи инвалидам, детям-инвалидам с нарушениями умственного развития:

- 1) ответственный специалист встречает инвалида и его сопровождающего при входе в здание;
- 2) уточняет цель посещения;
- 3) информирует к кому обратиться в случае возникающих затруднений;
- 4) сообщает специалисту о приходе инвалида;
- 5) разъясняет график оказания услуг;
- 6) сообщает специалисту о приходе инвалида;
- 7) сопровождает к месту оказания социальной услуги;
- 8) оказывает помощь при выходе из здания.

Заместитель директора



Т.И. Воронина