

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

работников по оказанию помощи инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе при срабатывании кнопки вызова, автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «ДоброДеятель»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок действий работников по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе при срабатывании кнопки вызова, автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «ДоброДеятель» (далее – Порядок, далее АНО СОН «ДоброДеятель») разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 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», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 г. № 527-н «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».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий предоставления социальных услуг в АНО СОН «ДоброДеятель».

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и МГН в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать организацию полностью или на период до реконструкции или капитального ремонта объекта.

1.4. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются специалисты организации в соответствии с приказом директора.

1.5. В АНО СОН «ДоброДеятель» обеспечивается создание инвалидам и МГН следующих условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

– размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте АНО СОН «ДоброДеятель» в сети «Интернет»;

– возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи, официального сайта в сети «Интернет»;

– возможность беспрепятственного входа в организацию и выхода из неё;

– содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

– 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 работника организации;

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

– обеспечение допуска в организацию 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 22.06.2015 г. № 386-н;

– обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

2. Термины и определения

2.1. Инвалид – лицо, имеющее нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими 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.

2.3. Люди с ограниченными 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 помощью кресла – коляски.

2.5. Визуальные средства информации – носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. 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.

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

2.8. Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.9. Путь движения – пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку, а также внутри организации.

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

2.11. Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации.

2.12. 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 организации и соответствует оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

- на информационных стендах организации;
- на официальном сайте АНО СОН «ДоброДеятель» <http://dobrodeyatel.ru>;

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами организации:

- по телефону: 8 (84465) 4-10-28, в электронном виде с помощью официального сайта АНО СОН «ДоброДеятель»;
- в форме выездного приема на дом.

4. Порядок действий сотрудников при оказании помощи

4.1. Порядок действий сотрудников организации по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

4.2. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в организацию вызывает сотрудника организации с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.

4.3. Ответственный специалист по звонку кнопки вызова:

- выходит на улицу навстречу нуждающемуся инвалиду (на входе в здание);
- уточняет цель посещения организации;
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- оказывает помощь в передвижении по территории помещений организации;
- с учётом особенностей здоровья инвалида информирует о возможности получения услуг в организации, о порядке и условиях оказания услуг;
- оказывает помощь при выходе из здания;
- по просьбе инвалида вызывает транспортное средство «такси»;
- оказывает помощь в посадке в транспортное средство.

4.4. До оборудования кнопки вызова, вызов ответственного специалиста за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов осуществляется специалистами отделения социального обслуживания на дому по номеру телефона: 8 (84465) 4-10-28.

4.4.1. При получении вызова сотрудник ответственный за сопровождение встречает инвалида, организует доступ инвалида в здание, оказывает ему необходимую помощь при перемещении по зданию, оказывает помощь в предоставлении информации, оформления документов.

4.4.2. В случае необходимости (при отсутствии сопровождающего), сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалиду, оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании-раздевании.

4.4.3. По окончании приема сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалиду, (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь инвалиду 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. С инвалидами с нарушением слуха или зрения сотрудники организации при оказании услуг общаются по способу, указанному инвалидом. При необходимости приглашается переводчик жестового языка.

5. Пребывание инвалидов и МГН в организации

5.1. Беспрепятственный проход в здание организации при срабатывании кнопки вызова осуществляется с помощью ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта для инвалидов. В случае отсутствия ответственного сотрудника (отпуск и другое) обязанности по обеспечению доступности объекта для инвалидов возлагаются на специалиста, назначенного приказом директора организации.

5.2. Все сотрудники организации при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями здоровья инвалида.