



## Порядок

### действий работников Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Планета Добра» по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок действий работников АНО СОН «Планета Добра» (далее-работники, АНО СОН «Планета Добра») по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012г № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014г № 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 30.07.2015г № 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», приказа Комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12.10.2016г № 1324 «О реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015г № 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 «Планета Добра».

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

1.4. Определить зону целевого назначения здания (посещения объекта) в АНО СОН «Планета Добра», расположенного по адресу ул. Малая Мушкетовская дом 2, 1 этаж здания (холл) с выделением зоны, приспособленной для обслуживания инвалидов, с обеспечением всех видов услуг, имеющих в Учреждении.

Маршрут движения инвалидов и МГН:

- территория, прилегающая к объекту
- вход в здание

- зона целевого назначения здания.

В зоне целевого назначения установить стол для специалиста, ответственного за сопровождение всех категорий инвалидов с различными видами нарушений здоровья и других маломобильных групп населения и оказания им помощи на территории Учреждения. Закрепить кнопку вызова специалиста в доступном месте.

1.5. Ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН являются специалисты в соответствии с приказом директора АНО СОН «Планета Добра» от 13.11.2019 г. № 24-ОД

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

1. размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте АНО СОН «Планета Добра», в сети «Интернет»;
2. возможность получения информации о порядке оказания услуг посредством телефонной связи, официального сайта в сети «Интернет»;
3. возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;
4. содействие инвалиду и МГН при входе в объект и выхода из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;
5. возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения;
6. 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 учреждения;
7. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
8. обеспечение допуска в учреждение 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 22.06.2015г № 386-н;
9. 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 учреждения.

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. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

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

2.14. 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 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:

1. На информационных стендах учреждения;
2. На официальном сайте АНО СОН «Планета Добра» [planeta-dobra@bk.ru](mailto:planeta-dobra@bk.ru)
- 3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг производится специалистами учреждения:
  1. По телефону: 8(84442) 4-91-94
  2. В электронном виде с помощью официального сайта [planeta-dobra@bk.ru](mailto:planeta-dobra@bk.ru)

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

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

4.1.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения с помощью кнопки вызова, расположенной в холле здания на 1 этаже.

4.1.2. При получении вызова сотрудник ответственный за кнопку вызова и оказания помощи инвалиду организует доступ инвалида в здание, сопровождает его при перемещении по зданию, оказывает необходимую помощь для получения информации, оформления документов, получения социальных услуг.

4.1.3. 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.

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

4.1.5. С инвалидами с нарушением слуха или зрения сотрудники учреждения при оказании услуг общаются по способу, указанному инвалидом. При необходимости приглашается переводчик жестового языка.

#### **5. Пребывание инвалидов и МГН в учреждении**

5.1. Беспрепятственный проход в здание учреждения осуществляется с помощью ответственного сотрудника за оказание помощи инвалиду.

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