

Утверждаю
Директор АНО СОН «Планета Добра»

Н. В. Кравченко

Приказ № 23-ОД от «13» ноября 2019 г.



ПОРЯДОК
действий ответственных лиц
Автономной некоммерческой организации социального обслуживания
населения «Планета Добра»»
при обращении инвалидов и маломобильных граждан, в том числе при
срабатывании кнопки вызова персонала

Кнопка вызова расположена в холле первого этажа в доступном месте возле главного входа в учреждение, которая предназначена для организации приема и обслуживания маломобильных граждан.

1. Порядок действий ответственных лиц при обращении инвалидов и маломобильных граждан (далее - Порядок), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги данной категории граждан.

2. Порядок определяет ответственность, функции, порядок действий с целью обеспечения беспрепятственного доступа в помещения АНО СОН «Планета Добра» (далее Учреждение) граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной в холле первого этажа или по телефону, указанному в Памятке для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте или на официальном сайте реестра поставщиков социальных услуг комитета социальной защиты населения Волгоградской области 442fz.volganet.ru.

4. Сотрудник при получении вызова оказывает помощь инвалиду при входе в объект и организует его сопровождение до места предоставления услуг – в зоне целевого назначения, определенной Порядком действий работников АНО СОН «Планета Добра».

5. Сотрудник, ответственный за сопровождение инвалида и МГН после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления

государственной услуги, и т.п. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

6. При необходимости получения консультации у других сотрудников Учреждения, последние приглашаются по телефонной связи.

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

8. 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.

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