

УТВЕРЖДАЮ

Директор государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский комплексный центр социального обслуживания населения»

С.Н. Гальченко

2022 г.



## ПОРЯДОК

**организации работы по обеспечению условий доступности для маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский комплексный центр социального обслуживания населения»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по обеспечению условий доступности для маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Порядок) разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Порядок регламентирует последовательность действий специалистов государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Новокубанский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение) и способы оказания услуг маломобильным группам населения при обращении их непосредственно в учреждение и при устном обращении с учетом их индивидуальных возможностей.

1.3. Целью Порядка является - обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам и иным маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех предоставляемых социальных услуг без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

1.4. Обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов осуществляется специалистами учреждения, предос

тавляющими услуги в рамках осуществления деятельности в сфере социального обслуживания населения и оказывающими необходимую помощь инвалидам в получении этих услуг.

1.5. Меры по обеспечению условий доступности для маломобильных граждан, в том числе инвалидов, объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении включают:

1.5.1. Определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для маломобильных граждан, в том числе инвалидов, объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

1.5.2. Обучение или инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для маломобильных граждан, в том числе инвалидов, объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

1.5.3. Создание маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.5.4. Создание маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

## **2. Используемые в Порядке понятия и определения**

Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Инвалидность – это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Объект (социальной инфраструктуры) – здания, строения и сооружения Учреждения.

### **3. Основные принципы деятельности Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для маломобильных граждан, в том числе инвалидов, объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи**

3.1. Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для маломобильных граждан, в том числе инвалидов, объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих основных принципов:

3.1.1. Уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

3.1.2. Недискриминация;

3.1.3. Полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

3.1.4. Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

3.1.5. Равенство возможностей;

3.1.6. Доступность;

3.1.7. Равенство мужчин и женщин;

3.1.8. Уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### **4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие**

Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Порядком и соблюдать его принципы и требования.

### **5. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями:**

5.1. Оказание сотрудниками маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

5.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

5.3. Оказание сотрудниками иной необходимой маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

5.4. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него.

5.5. Предоставление дистанционных услуг инвалидам, нуждающимся в услугах, но не имеющих возможности своевременного получения квалифицированной помощи специалистов в силу отдаленности населенных пунктов, специфики диагнозов, невозможности посетить учреждение.

5.6. Оборудование на прилегающей к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

5.7. Обеспечение возможности вызова сотрудника учреждения для оказания помощи инвалиду при любых затруднениях и возникающих вопросах при нахождении на объекте.

5.8. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

## **6. Порядок действий специалистов при обращении маломобильных групп населения непосредственно в учреждении:**

6.1. При посещении учреждения маломобильным гражданином, специалист встречающий инвалида выясняет цель посещения и обеспечивает его беспрепятственное сопровождение до места приема.

6.2. Специалистами учреждения осуществляется внеочередной прием маломобильного инвалида, выполняются необходимые процедуры, связанные с оказанием услуг. Инвалиду оказываются консультирование, осуществляется прием документов, помощь в их заполнении, снятии копий и т.д.

6.3. По окончании приема, специалист ответственный за организацию приема маломобильных граждан, сопровождает инвалида до выхода и помогает ему покинуть здание.

6.4. В случае предварительного уведомления инвалида-колясочника о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги с посещением ближайшего к его местонахождению отделения учреждения или посещением инвалида специалистом на дому.

6.5. При приеме слабослышащих инвалидов, учитывая их индивидуальные особенности, специалисты учреждения при оказании услуги проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до посетителя, используют бумагу и пишущие принадлежности.

6.6. При посещении учреждения инвалидами по зрению, специалист, ответственный за прием маломобильных граждан, оказывает им помощь по беспрепятственному передвижению от входа в здание до кабинета и стола для работы с инвалидом, предупреждая посетителя о наличии порогов, ступеней, поворотов и других препятствий.

6.7. В случае обращения маломобильного гражданина по телефону или электронной почте об оказании ему услуг, специалист учреждения, выяснив все обстоятельства дела, может предложить инвалиду при необходимости посетить ближайшее отделение учреждения, наиболее удобное для посещения территориально.

6.8. Обработка документов, принятие решения о предоставлении учреждением услуг или отказе в ее предоставлении, уведомление заявителя о принятом решении осуществляется в установленном порядке.

## 7. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Порядка

7.1. Сотрудники Учреждения, независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Порядка, а также за действия (бездействие) лиц, нарушающие эти принципы и требования.

7.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа маломобильных граждан, в том числе инвалидов, к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовлено:  
Специалист по охране труда

Ф.Ч. Тимова

Согласовано:  
Председатель Новокубанской РО ВОИ

В.К. Игнатущенко

