

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГАУ АО
«Областной реабилитационный центр для
детей и подростков
с ограниченными возможностями»
«2» декабря 2019 г. № 84

**Положение об организации доступности
государственного автономного учреждения Астраханской области
«Областной реабилитационный центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями» и предоставляемых услуг с сопровождением
инвалидов и иным маломобильным группам населения**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения и создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 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», планом мероприятий («дорожной картой») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сферах социальной защиты населения, труда и занятости, здравоохранения, образования, культуры, транспорта, связи и информации, физической культуры и спорта, торговли, жилищно-коммунального хозяйства и градостроительства Астраханской области, утвержденным распоряжением Правительства Астраханской области от 29.10.2015 №462-Пр, иными нормативными правовыми актами.

1.3. Цель Положения - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в Центре, в том числе инвалидам и иным МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Центром без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Центра.

Задачи Положения:

- а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками;
- б) закрепление и разъяснение сотрудникам Центра основных требований доступности услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Центру и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
- в) формирование у сотрудников единообразного понимания о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- г) закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные

действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. В Центре обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов и предоставляемых услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) определение подразделений или должностных лиц Центра, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) обеспечение проектирования, строительства и приемки вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Учреждения, в которых осуществляется предоставление услуг, а также обеспечение закупки транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521;

д) размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Центра (<http://centr-reabilitacii.ru>) в сети «Интернет», информационных стендах в Центре;

е) возможность записи на прием посредством телефонной связи;

ё) оборудованная стойка регистратуры для заполнения документов;

ж) возможность беспрепятственного входа в Центр и выхода из него;

з) дополнительная калитка шириной 110 см для свободного проезда инвалидных кресел-колясок;

и) наличие тактильной направляющей полосы от входной калитки до крыльца центрального входа;

й) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

л) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Центр, в том числе с использованием кресла-коляски или подъемника при необходимости, с помощью работников Центра;

м) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Центра;

н) наличие тактильных табличек с названием кабинетов на 1 и 2 этажах, тактильных наклеек на перилах внутренних лестниц, тактильных полос на наружных и внутренних лестницах;

о) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

п) обеспечение допуска в Центр, 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. N 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);

р) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

с) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

1.4. Приказом директора назначаются исполнители Положения - работники Центра, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.5. Работники Центра обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Центре и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Центре, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.6. Доступность Центра для инвалидов формируется постепенно, по мере финансирования запланированных мероприятий в соответствии с утвержденным Планом по адаптации объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения в ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - План) и в соответствии со спецификой заболеваний инвалидов обслуживаемых Центром.

1.7. До полного выполнения Плана доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

2. Термины и определения.

2.1. **Инвалид** - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее 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 и т.п.

2.3. **Люди с ограниченными физическими 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 использованием кресла-коляски и гусеничного мобильного лестничного подъемника.

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, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. **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.

2.8. **Ограничение 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 учреждения.

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

2.13. **Условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. **Тифлотехнические средства** - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.15. **Тактильные средства информации** - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Основные принципы деятельности Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

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

- а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ё) равенство мужчин и женщин;
- ж) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Управление деятельностью Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Центра, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителей директора, руководителей структурных подразделений и сотрудников.

4.1. Директор определяет ключевые направления работы, утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Центре.

4.2. Заместители директора отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за реализацией Положения в Центре.

4.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

4.4. Сотрудники ответственные за организацию работы по обеспечению доступности объектов и предоставляемых услуг в Центре осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

4.5. Положение доводится до сведения всех сотрудников и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

4.6. Ответственный за инструктаж сотрудник организует проведение инструктажа, а с целью учета данной работы заводится «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

4.7. Первичный инструктаж проводится при устройстве на работу индивидуально или коллективно. Далее повторный инструктаж проводится с периодичностью не реже 1 раз в полугодие.

5. Информационное сопровождение

5.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

- на информационных стендах коридоров 1-го этажа Центра по ул. Ботвина, д. 26 а и отделения Центра по ул. Ботвина д. 28 А помещение 67;

- на официальном сайте <http://centr-reabilitacii.ru>

5.3. Необходимая для инвалидов зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тактильных средств информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

5.4. Запись на первичный прием к специалистам Центра осуществляется ответственным за организацию приема по номеру телефона: 8 (8212) 36-56-04.

5.5. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать ответственного за организацию приема:

- о необходимости сопровождения его при посещении Центра;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

5.6. При оформлении записи на прием ответственный за организацию приема имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.3.5.

6. Порядок действий при оказании услуг

6.1. Инвалид при обращении в Центр по ул. Ботвина, д. 26 а и отделение Центра по ул. Ботвина д. 28 А помещение 67 вызывает специалиста ответственного за организацию приема с помощью кнопки вызова, расположенной при входе на территорию Центра и помещение отделения.

6.2. Специалист ответственный за организацию приема при получении вызова организует (при необходимости) совместно с ответственным, за оказание помощи инвалидам, сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещают его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья).

6.3. Специалист ответственный за организацию приема после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении.

6.4. В случае необходимости повторного взаимодействия специалист ответственный за организацию приема предлагает запись на прием в удобное для инвалида время, с учетом действующего порядка записи на прием.

6.5. По окончании приема ответственный, за оказание помощи инвалидам (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 вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

6.6. При посещении инвалидами с нарушениями опорно-двигательного аппарата 2 этажа Центра по ул. Ботвина, д. 26 а ответственный, за оказание помощи инвалидам использует гусеничный мобильный лестничный подъемник.

6.7. При необходимости оплаты предоставляемых услуг инвалидом специалист, ответственный за оплату услуг, принимает ее на 1 этаже Центра по ул. Ботвина, д. 26 а в кабинете регистратуры безналичным способом с помощью терминала. При отсутствии возможности оплаты платных услуг с помощью терминала специалист, ответственный за оплату услуг, предоставляет инвалиду реквизиты учреждения для оплаты в ближайшем отделении банка.

7. Пребывание инвалидов на территории учреждения

7.1. Беспрепятственный проход/заезд в Центр по ул. Ботвина, д. 26 а и в отделение Центра по ул. Ботвина д. 28 А помещение 67 осуществляется с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями.

7.2. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж кабинеты специалистов.

7.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

7.4. Все сотрудники учреждения должны соблюдать Правила этикета при общении с инвалидами, при необходимости и согласии гражданина осуществляет сопровождение получателя услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми учреждением, оказывает иные виды посторонней помощи.

8. Меры ответственности

8.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании и отделении Центра и на территории Центра должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

8.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Центре инвалидов без присмотра.

6.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

- а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

- б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

- в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка - инвалида.

8.3. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) руководителя Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

8.4. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на директора Центра (лицо его замещающее).