

Приложение №1

К приказу № 217-к от 30.08.2017.

**ПОРЯДОК**  
**предоставления услуг инвалидам и маломобильным**  
**группам населения в ГБУ «ПОО «АБМК»**

## Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Определения, сокращения, аббревиатуры	3
3. Общие положения	4
4. Информационное сопровождение	5
5. Порядок действий при оказании услуги	5
6. Пребывание инвалида на территории учреждения	6
7. Меры ответственности	7

## **1. Назначение и область применения**

### **1.1. Цель**

Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения разработан в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг в ГБУ «ПОО «АБМК» (далее – Колледж).

### **1.2. Область применения**

Настоящий Порядок применяется во всех структурных подразделениях Колледжа и входит в перечень локальных нормативно-правовых актов.

## **2. Определения, сокращения, аббревиатуры**

**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.

**Маломобильные группы населения (МНГ)** - 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.

**Люди с ограниченными физическими возможностями** - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

**Помощь в преодолении барьеров** - помощь в передвижении на территории Колледжа, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

**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.

**Адаптация** - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

**Комфортность** - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования образовательными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

**Ограничение жизнедеятельности** - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по Колледжу, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

**Сопровождающее лицо** - сотрудник Колледжа или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

**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 Колледжа.

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

**Процесс обслуживания** - совокупность операций, выполняемых сотрудником Колледжа при предоставлении образовательной услуги.

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

### **3. Общие положения**

3.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в Колледже.

3.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона «Об образовании в РФ» от 29.12.2012. №273-ФЗ.

3.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

3.4. До реконструкции, капитального ремонта здания Колледжа потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

3.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

3.6. Приказом директора колледжа назначаются исполнители Порядка - работники Колледжа на основании должностных инструкций.

3.7. Работники Колледжа обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в колледже и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Колледж в рамках своей профессиональной компетенции.

3.8. В Колледже обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) Размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Колледжа в сети «Интернет»;

б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;

в) возможность беспрепятственного входа в Колледж и выхода из него;

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

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

д) возможность согласованных действий при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в Колледж, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Колледжа;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Колледжа;

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

з) обеспечение допуска на объект, 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. № 386н;

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

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

#### **4. Информационное сопровождение**

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

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

- на информационных стендах коридора 1-го этажа;
- на официальном сайте Колледжа.

4.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг.

Запись на первичный прием к специалистам ГБУ «ПОО «АБМК» осуществляется:

- секретарем руководителя по номеру телефона: (8512) 33- 02 - 90
- в электронном виде с помощью официального сайта Колледжа.

4.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать секретаря руководителя:

- о необходимости сопровождения его при посещении Колледжа;
- о его сопровождении собакой-проводником;
- о сопровождающем лице.

## **5. Порядок действий при оказании услуг**

5.1. Порядок действий работников Колледжа по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

5.2. Инвалид при обращении в Колледж вызывает ответственного за организацию приема (далее - диспетчер) по номеру телефона (8512) 33-02-90, или обратившись к дежурному работнику вахты.

5.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида диспетчеру (в случае отсутствия диспетчера - секретарю руководителя колледжа).

5.4. Диспетчер:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
- после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;
- организует запись к специалисту, прием документов для предоставления услуги;
- привлекает других работников Колледжа для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Колледжа и внутри здания.

5.5. В случае необходимости повторного взаимодействия диспетчер предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующего Порядка записи на прием.

5.6. По окончании приема диспетчер при отсутствии сопровождающего лица привлекает работников Колледжа для оказания помощи 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).

5.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники - участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системой для слабослышащих).

## **6. Пребывание инвалидов на территории учреждения**

6.1. Проход/заезд в колледж осуществляется с главного входа с помощью сотрудников колледжа до пандуса, оборудованному поручнями.

6.2. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации -1 этаж, каб. № 116.

6.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

## **7. Меры ответственности**

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

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Колледже инвалидов без присмотра.

7.3. 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.

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