

Утверждаю
Главный врач
_____ Д.Ф. Зульбалаева

ПОРЯДОК
предоставления услуг инвалидам и маломобильным
группам населения в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР»

Содержание

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

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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» (Центр охраны здоровья семьи и репродукции).

1.2. Область применения

Настоящий Порядок применяется в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР», 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР», общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Сопровождающее лицо - сотрудник ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР».

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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» при предоставлении 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР».

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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 Главного врача назначаются исполнители Порядка - работники ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» на основании должностных инструкций.

3.7. Работники ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» в рамках своей профессиональной компетенции.

3.8. В ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» в сети «Интернет»;

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

в) возможность беспрепятственного входа в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников ГБУЗ АО «ЦОЗСиР»;

д) возможность согласованных действий при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР», в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников ГБУЗ АО «ЦОЗСиР»

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории ГБУЗ АО «ЦОЗСиР»;

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

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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР».

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

Запись на первичный прием к специалистам ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» осуществляется:

- Через отрудника по номеру телефона: (8512) 51-14-76
- в электронном виде с помощью официального сайта ГБУЗ АО «ЦОЗСиР».

4.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать сотрудника:

- о необходимости сопровождения его при посещении ГБУЗ АО «ЦОЗСиР»;
- о его сопровождении собакой-проводником;
- о сопровождающем лице.

5. Порядок действий при оказании услуг

5.1. Порядок действий работников ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» вызывает сотрудника по номеру телефона (8512) 51-14-76, или обратившись к дежурному работнику вахты.

5.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида сотруднику(в случае отсутствия другому сотруднику).

5.4. Вахтер (сотрудник):

- 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» и внутри здания.

5.5. В случае необходимости повторного взаимодействия сотрудник 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» до пандуса, оборудованному поручнями.

6.2. Специально выделенные места в здании:

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

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 ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» и на территории ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и

общественный порядок.

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в ГБУЗ АО «ЦОЗСиР» 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.