

## Порядок

### предоставления услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения в ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинский р-н»

#### 1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения комфортных условий для посещения учреждения и предоставления социальных услуг в учреждении ГКУСОН АО КЦСОН Ахтубинский р-н, а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении социальных услуг вышеуказанным категориям граждан.

1.2 Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению социальных услуг, возлагается на лицо сопровождающего инвалида до места оказания услуг

1.3 Каждый работник обязан соблюдать Правила этикета при общении с инвалидами, при необходимости и согласии гражданина осуществлять сопровождение получателя услуг при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми учреждением

2.1 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. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

2.2 Лица с ограниченными возможностями здоровья (далее ЛОВЗ)- это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, то есть с нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха; (не слышащие, слабослышащие), с нарушениями речи, с нарушениями опорно-

двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды (дети-инвалиды) и лица не признанные в установленном порядке инвалидами (дети-инвалидами), но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья. Ограничения возможностей здоровья - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

2.3 Маломобильная группа населения (далее - МГН) - группа, состоящая из лиц с ограничением жизнедеятельности и испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, которая включает в себя следующие категории: инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста и т.п.

2.4 Доступная среда - это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо от физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому выбранному маршруту этого пространства.

### **3. Порядок действия при оказании услуг.**

3.1 Инвалид или лицо из категории ЛОВЗ и МГН, при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на воротах центрального входа на территорию комплексного центра.

3.2 Сигнал вызова поступает на пост дежурного — сторожа, который в свою очередь уведомляет о поступившем вызове ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и или иному лицу из категории ЛОВЗ и МГН (далее Сотрудник).

3.3 Дежурный сторож организует сопровождение инвалида или иного лица из категории ЛОВЗ и МГН (далее инвалид) от ворот центрального входа до поста, где посетителя встречает ответственный сотрудник за оказание помощи инвалидам.

3.4 В первоочередном порядке Сотрудником уточняется в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость в сопровождении. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам учреждения сопровождающее лицо должно:

Рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения: количестве этажей; наличии поручней и других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т. д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.5 После выяснения причины обращения Сотрудник сопровождает инвалида к специалисту, который организует: консультирование, информирование, прием документов, предоставление услуг.

3.6 По окончании приема (оказания услуги), по необходимости, Сотрудник совместно с сопровождающим лицом 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 сопровождающего лица инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке.

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

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

4.1 Проход к центральному входу в учреждение осуществляется по улице Бородина от остановки общественного транспорта «Феникс» ( маршрут 12/С).

4.2 Перемещение инвалидов от остановки общественного транспорта и по территории учреждения осуществляется по Схеме (Приложение 1).

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