

«У Т В Е Р Ж Д А Ю»
Директор ЧДОУ «Частный детский
сад-школа «Прозум»
_____ Кравцова М.В.
Приказ № _____ от _____

Порядок предоставления услуг
инвалидам и маломобильным группам населения
в ЧДОУ «Частный детский сад-школа «Прозум»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения Частным дошкольным образовательным учреждением «Частный детский сад-школа «Прозум» (далее - Учреждение) разработан в соответствии с

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказом Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309;
- нормативными правовыми актами РФ, Санкт-Петербурга.

1.2. 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.

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

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

1.5. Приказом директора назначаются исполнители Порядка - работники Учреждения, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.6. Работники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Учреждении и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Учреждении, в рамках своей профессиональной компетенции, в том числе оказание помощи родителям-инвалидам, дети которых посещают Учреждение (Контакты с инвалидами категории «К» (колясочники) могут осуществляться на территории, прилегающей к Учреждению либо у входа в Учреждение, включая передачу ребенка в учреждение и обратно законному представителю).

1.7. В Учреждении 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 Учреждения в сети «Интернет», информационных стендах в Учреждении;
- б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;
- в) возможность беспрепятственного входа в Учреждение 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, прилегающей к Учреждению, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Учреждения;
- д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Учреждения;
- е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении по Учреждению;
- 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 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115);
- и) обеспечение допуска сопровождающего сурдо- и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;
- к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

1.8. В настоящем порядке используются термины и определения термины:

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, прилегающей к учреждению, 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 совершении путешествия, а также удобство пользования 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 учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения 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 учреждения.

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 учреждения при предоставлении услуги.

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

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

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

2. Информационное сопровождение

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

2.2. 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 <http://prozum.ru> в разделе «Доступная среда».

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

Запись на первичный прием к специалистам Учреждения осуществляется:

- менеджер: 8 (812) 373-0545.

- в электронном виде (на электронную почту Учреждения *prozum@list.ru*).

2.5. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать менеджера:

- о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;
- о сопровождающем лице.

2.6. При оформлении записи на прием менеджер имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.2.5 настоящего порядка.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Порядок действий работников Учреждения по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа в Учреждение;
- 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.

3.2. Инвалид при обращении в Учреждение вызывает ответственного за организацию приема (далее - Менеджер) по номеру телефона 8 (812) 373-0545, или обратившись к работникам Учреждения.

3.3. Работник сообщает об обращении инвалида Менеджеру.

3.4. Менеджер:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (1 этаж, холл), 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 работников Учреждения для оказания помощи в сопровождении инвалида по прилегающей территории Учреждения и внутри здания.

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

3.6. По окончании приема Менеджер при отсутствии сопровождающего лица привлекает заместителя директора 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, оказывает помощь при одевании (раздевании).

3.7. 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 системы для слабослышащих).

4. Пребывание инвалидов в Учреждении

4.1. Перемещение инвалидов внутри Учреждения в зону предоставления услуг и в места общего пользования (1 этаж) осуществляется кратчайшим путем.

4.3. Прием инвалидов категории «О (опорники), С (с нарушением зрения), Г (с нарушением слуха), У (с нарушением интеллекта)» производится на первом этаже в приемное время. Пути передвижения, параметры проходов и дверных проемов на первом этаже доступны для инвалидов категорий «О, С, Г, У» при условии сопровождения.

4.4. Проход/заезд в Учреждение осуществляется с главного входа в Учреждение.

4.5. Специально выделенные места в здании для ожидания личного приема, оказания услуги, консультации: 1 этаж, холл.

4.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

5. Меры ответственности

5.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в помещении Учреждения и на прилегающей территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

5.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждение инвалидов без присмотра.

5.3. 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.

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

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

6. Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ЧДОУ «Частный детский сад-школа «Прозум» утверждается приказом руководителя Учреждения. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения руководителем и действует бессрочно, до замены его новым Порядком. Все изменения в Порядок вносятся приказом руководителя Учреждения.