

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 330
Невского района Санкт-Петербурга.**

ПРИКАЗ №62/3

«06» сентября 2017г.

**О порядке предоставления услуг с
учётом выбранного способа**

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов организации Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 330 Невского района Санкт-Петербурга и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить порядок предоставляемых инвалидам услуг в организации:

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления государственных услуг в ГБОУ гимназия №330 Невского района Санкт - Петербурга, а также порядок действий сотрудников учреждения при предоставлении услуги инвалиду.

1.2. Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению государственной услуги, возлагается на сотрудника организации ответственного за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

1.3. До адаптации здания (до его реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположено учреждение, потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, государственные услуги предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями в форме выездного приема на дом.

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 (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.

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

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

2.5. Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении государственных 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 государственных 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. Переводчик жестового языка (сурдопереводчик): Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.10. Сопровождающее лицо: Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.11. 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.

2.12. Система средств информации (информационные средства) для МГН: Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.13. Процесс обслуживания: Совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.14. Условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

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

2.16. Тактильные средства информации: Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении государственных услуг располагается на информационных стендах или терминалах учреждения и должна соответствовать оптимальному и слуховому восприятию этой информации.

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

3.3. Необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тифлотехнических и тактильных средств информации.

3.4. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления государственных услуг, запись на выездной прием осуществляется по номеру телефона (812) 412-50-40 сотрудником учреждения.

3.5. Обмен оперативной информацией о потребностях инвалида в целях решения иных вопросов не связанных с предоставлением государственных услуг (в случае необходимости и при его согласии) осуществляется с отделением Межрегиональной общественной организации «Ассоциация ветеранов, инвалидов и пенсионеров» МРОО «АВИП» по адресу: 190005, г. Санкт-Петербург, ул. 3-я Красноармейская, д.10, лит А, пом. 6-Н.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. До оборудования кнопки вызова, вызов Сотрудника осуществляется по номеру телефона, указанному в пункте 3.4.

4.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, ответственному за реализацию Порядка (далее – Ответственное лицо), об обращении инвалида.

4.3. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги, выдачу ТСР (Технические средства реабилитации) и т.п. инвалиду, поручив это уполномоченному Сотруднику. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

4.5. По окончании приема Сотрудник (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 остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

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

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения Сотрудник использует при общении тифлотехнические средства информации и индукционную систему для слабослышащих. До оборудования учреждения средствами информации общение производится по способу, указанному инвалидом. При необходимости Сотрудник приглашает переводчика жестового языка из числа сотрудников учреждения.

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

5.1. Парковка автотранспорта доставившего / ожидающего инвалида производится в 30 м. от здания, в котором расположено учреждение. Парковка обозначена специальным знаком.

5.2. Беспрепятственный проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание по пандусу (аппарели), оборудованному поручнями.

5.3. Перемещение инвалидов с остановки общественного транспорта осуществляется со стороны здания расположенного по адресу СПб, ул. Хрустальная, 10 по дорожному пути. Пути перемещения представлены на Схеме 1.

5.4. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 2.

5.5. Специально выделенное место ожидания личного приема (обозначено пиктограммой) и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

Либо приказ о запрещении стоянки на территории автотранспортных средств кроме, специализированных (Пожарные, полиция, скорая, помощь, газовая служба и т.д.).

Директор



Кореневская О. В.