



ПОРЯДОК предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения в центре здорового образа жизни и красоты ООО «ЦРА №20»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и другим маломобильным группам населения (МГН) комфортных условий предоставления услуг в центре здорового образа жизни и красоты Общества с ограниченной ответственностью «Центральная районная аптека №20» (далее – Центр).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам и другим (МГН) в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать помещения Центра полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта.

1.4. До реконструкции и (или) капитального ремонта помещений Центра потребностям инвалидов и других МГН доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

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

1.6. Работники Центра обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов и других МГН в Центре и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами и другими МГН услуг в Центре, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.7. В Центре обеспечивается создание инвалидам и другим МГН 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 Центра в сети «Интернет», информационном стенде;
- б) наличие при входе в здание вывески с названием Центра, графиком работы, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- в) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;

- г) возможность беспрепятственного входа в Центр и выхода из него;
- д) содействие инвалидам и другим МГН при входе в Центр и выходе из него, информирование инвалидов и других МГН о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Центр, при необходимости, с помощью работников Центра;
- ж) возможность самостоятельного передвижения по Центру в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Центра;
- з) сопровождение инвалидов и других МГН, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по помещениям Центра;
- и) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- к) 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. N 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);
- л) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.
- м) адаптация официального сайта организации для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);

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 (МГН) - 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.
- 2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
- 2.4. Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории Центра, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него.
- 2.5. 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.

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

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

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

2.9. Путь движения - пешеходный путь, используемый инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри Центра.

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

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

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

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационном стенде Центра и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами и другими МГН.

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

- на информационном стенде на 1-ом этаже Центра;

- на официальном сайте <http://norma-center.ru>.

3.3. Информирование инвалидов и других МГН о порядке предоставления услуг администратором или лицом ответственным за предоставление услуг.

3.4. Запись на первичный прием к специалистам Центра осуществляется:

- по номеру телефона: 8 (48242) 3-67-31, 8-962-245-87-16

- в электронном виде с помощью официального сайта <http://norma-center.ru> в разделе «Запись на первичный прием».

3.5. При записи на первичный прием инвалиды и другие МГН могут проинформировать администратора:

- о необходимости сопровождения его при посещении Центра;

- о его сопровождении собакой-поводырем;

- о сопровождающем лице.

3.6. При оформлении записи на прием Администратор имеет право запросить у инвалидов и других МГН информацию, указанную в п.3.5.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Порядок действий работников Центра по обеспечению доступности среды для инвалидов и других МГН предусматривает следующие меры:

- встреча инвалидов и других МГН у входа;
- сопровождение инвалидов и других МГН (в случае необходимости) к месту приема.
- регистрация инвалидов и других МГН в журнале посетителей (согласно представленным документам);

4.2. Инвалиды и другие МГН при обращении в Центр вызывают ответственного за организацию приема (администратора) по номеру телефона 8 (48242) 3-67-31, 8-962-245-87-16 или путем нажатия кнопки вызова, установленной на входе в здание Центра.

4.3. Ответственный за организацию приема (администратор):

- выясняет цель обращения;
- информирует о наличии барьеров при передвижении;
- после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в месте проживания и (или) максимальное приближение к месту оказания услуг, о возможности получить услугу в другом учреждении, запись на прием, прием документов для предоставления услуги;
- организует (в случае необходимости) сопровождение инвалидов и других МГН внутри Центра, до места предоставления услуги;
- размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия ответственный за организацию приема (администратор) предлагает оформить запись на прием с учетом действующего порядка записи на прием.

4.5. По окончании приема ответственный за организацию приема (администратор) 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 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).

4.6. 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).

5. Меры ответственности

5.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Центра должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

5.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Центре 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) директора Центра, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

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