Приложение № 1 к приказу № \_\_\_\_\_ от

« \_\_\_\_ » апреля 2022 г.

**Положение о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в нежилых помещениях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**.

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - Объект).
   2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
   3. Положение включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Объект полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта Объекта.
   4. До реконструкции, капитального ремонта здания (Объекта) потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.
   5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в положение должны быть внесены соответствующие изменения.
   6. Приказом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ назначаются исполнители Положения - работники Объекта, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.
   7. Работники Объекта обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов на Объекте и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг на Объекте, в рамках своей профессиональной компетенции.
   8. На Объекте обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) Установка, информационных знаков, кнопки вызова при входе на Объект;

б) возможность беспрепятственного входа на Объект и выхода из него;

в) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

г) возможность передвижения по территории Объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Объекта;

д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на Объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Объекта;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения передвижения, по Объекту;

ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Объекту 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 сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком.

1. **Термины и определения.**
   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. 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.
   3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
   4. Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.
   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.
   6. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.
   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.
   8. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
   9. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
   10. 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 Объекта.
   11. **Система средств информации (информационные средства) для МГН -**

совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

* 1. Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении услуги.
  2. Условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
  3. Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

1. **Информационное сопровождение**
   1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационном стенде \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ этажа Объекта и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.
   2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности.
2. **Порядок действий при оказании услуг**
   1. Порядок действий работников Объекта 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.
  1. Инвалид при обращении, вызывает ответственного за организацию приема (далее – Ответственное лицо) по номеру телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, или обратившись к сотруднику охраны.
  2. Сотрудник охраны сообщает об обращении инвалида Ответственному лицу (в случае отсутствия Ответственного лица - управляющему объектом)
  3. Ответственное лицо:
* организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуги, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
* после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу на объекте;
* привлекает дежурного сотрудника для оказания помощи в сопровождении инвалида внутри Объекта.
  1. По окончании приема Ответственное лицо 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, при одевании (раздевании).
  1. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники - участники оказания услуги общаются по способу, доступному участникам оказания услуги.

1. **Пребывание инвалидов на территории Объекта**
   1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта представлены на Схеме 1 .
   2. Перемещение инвалидов до входа на Объект, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме 2.
   3. Перемещение инвалидов внутри Объекта и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 3.
   4. Проход/заезд на Объект осуществляется с \_\_\_\_\_ входа в здание.
   5. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.
2. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

5.7. При перемещении инвалидов внутри Объекта к помещениям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» на колясках возможно только при оказании помощи сопровождающим лицом, с учетом многочисленных ступеней, при транспортировке инвалидов на колясках необходимо учитывать габариты открытых дверей лифтовой кабины: ширина -\_\_\_см., высота - \_\_\_0 см., размер лифтовой кабины \_\_\_\_.

5.8. При сопровождении незрячих инвалидов с собакой - проводником осуществляется доступ в любые помещения Объекта со своим незрячим хозяином (согласно законодательству). При необходимости оставить на время собаку- проводника определяется место в холле 1 го этажа обозначенное на схеме № 3.

**6. Меры ответственности**

* 1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении на Объекте и на территории должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.
  2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять на Объекте инвалидов без присмотра.

6.3. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим

Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

6.4. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление услуг возлагается на управляющего объектом (лицо его замещающее).

СХЕМА № 1

Путь перемещения инвалидов и МГН от остановки общественного транспорта.

СХЕМА № 2

Перемещение инвалидов и МГН вход на Объект, место высадки инвалида и ожидания для транспорта.

СХЕМА № 3

Перемещение инвалидов внутри Объекта к помещениям \_\_\_\_

Ответственное лицо