

Правила предоставления услуг для инвалидов

г.Суворов

13.05.2022г .

Правила предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в государственном учреждении Тульской области «Суворовское межрайонное объединение ветеринарии (ГУ ТО «Суворовское МОВ»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в ГУ ТО «Суворовское МОВ» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Правила включает порядок предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до проведения экспертизы на предмет возможности проведения реконструкции и (или) капитального ремонта объектов и до их реконструкции и (или) капитального ремонта.

1.4. 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 и путем выезда к Инвалиду.

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

1.6. Приказом начальника Учреждения назначаются исполнители Правила – работники Учреждения, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. 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.

1.8. 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 при входе в Учреждение;*
- б) возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;*
- в) возможность оказания услуг с выездом к Инвалиду;*
- г) возможность беспрепятственного входа в Учреждения и выхода из него;*
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;*

- е) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Учреждения;*
- ж) 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;*
- з) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения;*
- и) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;*
- 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) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, на нижних этажах здания.*

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 – 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.*
- 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. 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. Сопровождающее лицо — сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. 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 учреждения.

2.11. Система средств информации (информационные средства) для МГН — совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. Процесс обслуживания — совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

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

2.15. 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 информационных стендах учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. 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 1го этажа;

— на официальном сайте <http://vet-plavsk.ru/>.

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг. Запись на первичный прием осуществляется: — по номерам телефона: 8 (48752) 21-0-89 (структурное подразделение Плавская ветеринарная станция), 8 (48755) 21-0-75 (структурное подразделение Тепло-Огаревская ветеринарная станция), 8 (48756) 21-2-10 (структурное подразделение Чернская ветеринарная станция), 8 (48752) 22-3-18 (структурное подразделение Плавская ветеринарная лаборатория).

— в электронном виде с помощью официального сайта <http://vet-plavsk.ru/>, раздела «Предварительная запись».

3.4. При записи на первичный прием Инвалид может проинформировать сотрудника Учреждения:

— о необходимости оказания услуги с выездом к нему;

— о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;

— о его сопровождении собакой-поводырем;

— о сопровождающем лице.

3.5. При оформлении записи на прием сотрудник Учреждения имеет право запросить у Инвалида информацию, указанную в п.3.4.

4. Алгоритм предоставления услуг инвалидам

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

- встреча Инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- сопровождение Инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема;
- выезд к Инвалиду на дом для оказания услуги.

4.2. Инвалид при обращении в Учреждение вызывает ответственного за организацию приема (далее – Сотрудник) по номеру телефона: 8 (48763) 2-01-95 (структурное подразделение Суворовская ветеринарная станция), +7(48742) 4-11-858 (структурное подразделение Белевская ветеринарная станция).

4.3. Сотрудник:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг (1 этаж кабинет амбулаторного приема), 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 на выезде.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на прием в удобное для Инвалида время с учетом действующего Порядка записи на прием либо организует выезд к Инвалиду в удобное для него время.

4.5. По окончании приема Сотрудник при отсутствии сопровождающего лица:

- 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.

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).

4.7. Для инвалидов с нарушением зрения предусмотрено размещение информации о предоставлении услуг крупненным шрифтом и предоставление услуг с выездом к Инвалиду.

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

5.1. Парковка автотранспорта, доставившего/ожидающего Инвалида, производится на специально отведенном месте. Парковка обозначена специальным знаком.

5.2. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

6. Меры ответственности.

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

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалидов без присмотра.

6.3. 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.

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

6.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на ответственное лицо за оказание услуг инвалидам, назначенное в соответствии с приказом Учреждения (лицо его замещающее).