

СОГЛАСОВАНО

Общим собранием работников и
представителей обучающихся
КГБ ПОУ ХКОТСО
Протокол №3
от 29.08.2017 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
КГБ ПОУ ХКОТСО
№01-05/110
30.08.2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Студенческим советом
Протокол №10
от 23.06.2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Советом родителей
Протокол №1
от 23.06.2017 г.

ПОРЯДОК
предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в
КГБ ПОУ «Хабаровский колледж отраслевых технологий и сферы
обслуживания»

Хабаровск 2018

Содержание

1.	Назначение и область применения	3
2.	Определения, сокращения, аббревиатуры	3
3.	Общие положения	4
4.	Информационное сопровождение	4
5.	Порядок действий при оказании услуги	5
6.	Пребывание инвалида на территории колледжа	6
7.	Меры ответственности	6

1. Назначение и область применения

1.1. Цель

Настоящий порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее – Порядок) в КГБ ПОУ «Хабаровский колледж отраслевых технологий и сферы обслуживания» (далее – Колледж) разработан в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг в Колледже.

1.2. Область применения.

Настоящий Порядок применяется во всех структурных подразделениях Колледжа и входит в перечень локальных нормативно-правовых актов.

2. Определения, сокращения, аббревиатуры

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 (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 и т. д.

Люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН)

Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории Колледжа, входа в зону предоставления услуги и выхода из неё, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе и 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 нарушениями функций органов зрения и слуха.

Адаптация- приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспорта) и условий предоставления услуг к потребностям МГН.

Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования образовательными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

Ограничения жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по Колледжу, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Сопровождающее лицо – сотрудник Колледжа 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 Колледжа.

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 Колледжа при предоставлении образовательной услуги.

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

3. Общие положения

3.1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и МГН (далее – инвалид) комфортных условий предоставления услуг в Колледже.

3.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.3. Порядок включает в 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.

3.4. До реконструкции, капитального ремонта здания Колледжа потребностям инвалидов и других МГН доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

3.5. После проведения реконструкции или капитального ремонта в Порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

3.6. Приказом директора Колледжа назначаются исполнители Порядка – работники Колледжа, на основании должностных инструкций.

3.7. Работники Колледжа обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Колледже и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Колледже, в рамках своей профессиональной компетенции.

3.8. В Колледже обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности:

а) размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Колледжа в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Колледж;

б) возможность записи на прием посредством телефонной связи или официального сайта в сети «Интернет»;

в) возможность беспрепятственного входа в Колледж и выхода из него;

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

д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Колледж, в т.ч. и с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Колледжа;

е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Колледжа;

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. № 386 н;

и) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

4. Информационное сопровождение

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

4.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту оказания услуг, осуществляется с учетом ограничения их жизнедеятельности:

- на информационных стендах в холле первого этажа;
- на информационном терминале при входе в Колледж;
- на официальном сайте Колледжа.

4.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья о порядке предоставления услуг. Запись на первичный прием к специалистам Колледжа осуществляется:

- секретарем руководителя по номеру телефона (4212) 36-38-08;
- в электронном виде через официальный сайт Колледжа в разделе «Запись на первичный прием».

4.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать:

- о необходимости сопровождения его при посещении Колледжа;
- о его сопровождении собакой – поводырем;
- о сопровождающем лице.

5. Порядок действий при оказании услуг

5.1. Порядок действий сотрудников Колледжа 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 предоставленных документов);
- сопровождение инвалида к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида;

5.2. Инвалид при обращении в Колледж через дежурного по Колледжу вызывает социального педагога.

5.3. Дежурный по Колледжу сообщает о прибытии инвалида социальному педагогу или в его отсутствие секретарю директора.

5.4. Социальный педагог:

- организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг (1 этаж, кааб. № 15), 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;
- привлекает дежурного администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;
- привлекает других работников для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Колледжа и внутри здания.

5.5. В случае необходимости повторного взаимодействия социальный педагог предлагает запись на прием в удобное для инвалида время.

5.6. По окончании приема социальный педагог при отсутствии сопровождающего лица привлекает работников Колледжа для оказания помощи в преодолении барьеров:

- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости до стоянки его автомобиля, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке;

- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, одевании/раздевании.

5.7. При посещении инвалидов с нарушениями органов слуха или зрения сотрудники-участники оказания услуг общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования Колледжа техническими средствами информации)

6. Пребывание инвалидов на территории Колледжа

6.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта и перемещения на территории Колледжа представлены на схемах в паспорте доступности объекта.

6.2. Перемещение инвалидов внутри здания в зону целевого посещения и места общего пользования осуществляется по схеме, установленной на входе в Колледж (возле помещения дежурных по Колледжу).

6.3. Проход/заезд в Колледж осуществляется с главного входа, для инвалидов колясочников через пандус.

6.4. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги или консультации -1 этаж, каб. № 15.

6.5. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

7. Меры ответственности

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

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять инвалидов в Колледже без присмотра.

7.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с настоящим Порядком в случае:

- а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалида;
- в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

7.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений директора