

## АЛГОРИТМ

### действий и оказания услуг сотрудниками МАОУ «Школа №175» при ситуационном обращении инвалидов объектов и услуг, а также лиц с ОВЗ

#### 1. Общие положения

Настоящий Алгоритм действий и оказания услуг сотрудниками МАОУ «Школа №175» при ситуационном обращении инвалидов объектов и услуг, а так же лиц с ОВЗ (далее Алгоритм) разработан с целью создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий при обращении в МАОУ «Школа №175» (далее школа), а также определения порядка действий сотрудников при предоставлении услуги инвалидам и лицам из числа МГН.

Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными физическими возможностями, препятствующих получению услуги, возлагается на сотрудника МАОУ» Школа №175» и ответственное лицо.

Алгоритм разработан на основе:

- Конституции Российской Федерации;
- Конвенции ООН о правах инвалидов, принятой 13 декабря 2006 г.;
- Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. N 1309"Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"

#### 2. Термины и определения

**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 (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.

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

**Помощь в преодолении барьеров** – помощь в передвижении на территории образовательной организации, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

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

**Сопровождающее лицо**- сотрудник школы, 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 и т.д.), а также внутри учреждения.

**Процесс обслуживания**- совокупность операций, выполняемых сотрудником школы при предоставлении услуги.

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

### 3. Порядок действий при оказании услуг инвалидам

Инвалид или лицо из числа МГН (далее – Инвалид) имеет возможность:

- ❖ беспрепятственно войти в МАОУ «Школа №175» (далее Объект) и выйти из него;
- ❖ самостоятельно передвигаться по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников МАОУ «Школа №175», предоставляющих услуги, а также сменного кресла-коляски. Для этого он вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам или МГН (далее – Сотрудник), по телефону организации сопровождения или с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.
- ❖ Посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в школу, в том числе с использованием кресла-коляски.

**Сотрудник** при получении вызова:

- содействует инвалиду при входе в объект и выходе из него;
- обеспечивает допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в

порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 июня №386н;

- обеспечивает допуск сурдопереводчика, тифлопереводчика;
- организует сопровождение Инвалида до доступного места предоставления услуг; размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья); Место ожидания личного приема и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для Инвалида.
- сообщает ответственному лицу об обращении Инвалида.
- в случае необходимости оказывает помощь при снятии (одевании) верхней одежды Инвалида.

#### **Ответственное лицо** после выяснения причины обращения

- организует консультирование, информирование, прием документов для предоставления услуги Инвалиду.
- при необходимости оказывает помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги пакета документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий (в заполнении заявлений, даёт чёткие разъяснения смысла и содержания нормативных правовых актов и т.д.).
- при необходимости привлекает других сотрудников, специалистов школы для качественного оказания услуги.

#### **По окончании приема Сотрудник** (при отсутствии сопровождающего лица):

- оказывает иную необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объекта наравне с другими лицами;
- 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 транспортное средство, в том числе с использованием кресла-коляски;
- информирует инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

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