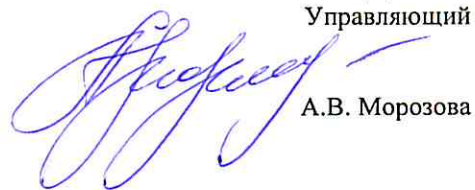


Стандарт организации
Порядок оказания услуг для лиц с ограниченными
ВОЗМОЖНОСТЯМИ

УТВЕРЖДАЮ:

Управляющий



А.В. Морозова

РАЗРАБОТАН И ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

ДАТА ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ: «25» октября 2018 г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий СТО (далее — СТО) устанавливает требования к порядку действий ответственных лиц при предоставлении услуг лицам с ограниченными возможностями.

1.2. Порядок разработан в целях целью обеспечения создания лицам с ограниченными возможностями и маломобильным группам населения (далее — МГН) комфортных условий предоставления услуг ООО «УК «Вишневая горка».

1.3. Требования настоящего СТО обязательны для применения специалистов ООО «УК «Вишневая горка», участвующим в процессе и действующих в рамках своих полномочий, согласно разделу 6.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Настоящий СТО разработан с учетом требований следующих внешних и внутренних нормативных документов:

— Гражданский кодекс Российской Федерации;

— Федеральный закон N 181-ФЗ от 24.11.1995 "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

— СТО СМК 70.22.11 Стандартизация. Порядок создания, управления и применения стандартов.

2.2. Целесообразно проверять действие редакций документов, на которые сделаны ссылки в тексте настоящего СТО:

2.2.1. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим СТО следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом.

2.2.2. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения.

В настоящем СТО применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1. **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.

3.1.2. **Люди с ограниченными физическими возможностями** — инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

3.2. Сокращения

В настоящем СТО применяются следующие сокращения:

СТО — стандарт организации;

УК — управляющая организация.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Ответственность за соблюдение требований, установленных данным СТО, несут участники процесса согласно п.1.3.

4.2. Контроль за соблюдением требований данного СТО в пределах своего участия осуществляет Управляющий УК, Управляющий РИЦ.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Оказание помощи в преодолении барьеров Собственникам с ограниченными возможностями, препятствующих получению услуги, возлагается на специалиста, ответственного за прием Собственника.

5.2. До адаптации здания (до его реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположена Управляющая компания, потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, услуги предоставляются Собственникам с ограниченными физическими возможностями в форме выездного приема на дом.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Информационное сопровождение

6.1.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении услуг УК для Собственников с ограниченными физическими возможностями располагается на информационных стендах многоквартирного дома и/или на официальном сайте www.topolinka-dom.ru.

6.1.2. Информирование лиц с ограниченными физическими возможностями о порядке предоставления услуг УК, запись на выездной прием осуществляется по номеру телефона телефон диспетчерской службы: 8 800 550 20.

6.2. Порядок действий при оказании услуг в офисе УК

6.2.1. Лицо с ограниченными физическими возможностями при обращении в офис УК вызывает сотрудника, ответственного за прием Собственника (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в офис. До оборудования кнопки вызова, вызов Сотрудника осуществляется по номеру телефона, указанному в пункте 6.1.2.

6.2.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение лицо с ограниченными физическими возможностями до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья).

6.2.3. Ответственное лицо по работе с Собственником после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов и т.п., поручив это уполномоченному специалисту УК.

6.2.4. Все вопросы Собственника с ограниченными физическими возможностями решаются при однократном взаимодействии.

6.2.4.1. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное время для лица с ограниченными физическими возможностями .

6.2.5. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает лица с ограниченными физическими возможностями до выхода из офиса, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе лица), оказывает помощь в посадке/ высадке.

6.2.6. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

6.3. Порядок действий при оказании услуг при выездном приеме

6.3.1. Сотрудник диспетчерской службы осуществляет:

— прием обращения Собственника с ограниченными физическими возможностями по номеру телефона телефон: 8 800 550 20;

— согласовывает удобное время, дату и адрес выездного приема с Собственником с ограниченными физическими возможностями согласно графику выездного приема управляющего УК (Приложение А);

— еженедельно передает через ИС управляющему УК согласованное время, дату и адрес выездного приема в соответствии с Журналом записи.

6.3.2. Управляющий УК в назначенную дату и время осуществляет выезд на прием по указанному адресу.

6.3.3. Все вопросы Собственником с ограниченными физическими возможностями решаются управляющим УК при однократном взаимодействии.

6.3.3.1. В случае необходимости повторного взаимодействия Управляющий предлагает запись на выездной прием в удобное время для лица с ограниченными физическими возможностями .

Приложение Б

№	ФИО Собственника	Адрес	Дата	Время