



**КАРЕЛЬСКИЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РЕСПУБЛИКИ
КАРЕЛИЯ**

2019

Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социальной защиты.
г. Петрозаводск, 2019. – 51 с.

Составители:

Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий».

В настоящем методическом пособии изложены современные подходы к обеспечению доступности объектов и услуг в свете основных положений федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Методическое пособие адресовано руководителям и специалистам учреждений социальной защиты населения для практического решения вопросов доступности объектов и услуг.

При подготовке Методического пособия использованы материалы:

СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 // СВОД ПРАВИЛ

Методическое указание от 10 августа 2015 года «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» // Минтруд России от 10 августа 2015 года, с изменениями на 12 ноября 2015 года.

Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. в учреждениях социального обслуживания населения, Санкт-Петербург, МРЦ «Доступный мир», 2016.

Информация из Интернет-ресурсов.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Введение.....4

Глава 1. Обучение (инструктирование) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.....5

Глава 2. Организация разработки паспорта доступности и плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожной карты» объекта).....10

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Приложение №1. Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.....15

Приложение № 2. Журнал учета проведения обучения и инструктажа по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.....36

Приложение № 3. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала.....39

Приложение № 4. Приказ о назначении ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов.....42

Приложение № 5. Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а так же оказание ему ситуационной помощи.....43

Приложение № 6. Паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры.....44

Приложение № 7. План мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожная карта» объекта).....48

ВВЕДЕНИЕ

«Доступность - это не только сооружение пандусов, специальных лифтов, приспособление дорог и общественного транспорта. Не меньшую роль призвана играть и настройка под нужды инвалидов правил работы наших социальных, информационных и прочих служб»¹
Владимир Путин

Одной из объективно сложных проблем, с которой приходится сталкиваться людям с инвалидностью при реализации своих прав на социальную защиту является проблема обеспечения беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры. Невозможность самостоятельно перемещаться в современном городском пространстве, неготовность к посещению инвалидами социально значимых учреждений существенно затрудняет жизнь людей с инвалидностью. В соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, Конституцией РФ, другими ныне действующими нормативно-правовыми актами, государственными стандартами и техническими регламентами, людям с инвалидностью необходимо обеспечить возможность вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех сферах жизни общества. Для этого нужно принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения как в городских, так и в сельских районах

Данное пособие подготовлено ГБУ РК «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий» с целью методической поддержки специалистов, занимающихся практическим решением вопросов доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в сфере социальной защиты.

¹ Из выступления на встрече с представителями общественных организаций инвалидов. 25 июня 2009 года

ГЛАВА 1. ОБУЧЕНИЕ (ИНСТРУКТИРОВАНИЕ) СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

Для реализации норм Конвенции о правах инвалидов² в РФ был принят ФЗ от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»³, внесший изменения в 25 федеральных законов. С целью исполнения ФЗ было принято Постановление Правительства РФ от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»⁴. Механизм обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, устанавливается федеральными органами исполнительной власти в установленных сферах деятельности, через утверждение отраслевых порядков доступа инвалидов к объектам и услугам. Так, приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527н утвержден порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения (в том числе в учреждениях и организациях социального обслуживания), а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – порядок)⁵. Порядок вступил в силу 01 января 2016 года. Порядком определены конкретные положения:

- по обеспечению доступности объектов;
- по созданию условий доступности услуг;
- по дополнительным условиям предоставления социальных услуг, в том числе в организациях социального обслуживания.

² Конвенция ООН о правах инвалидов: принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13.12.2006

³ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов: Федеральный закон от 01 декабря № 419-ФЗ // СЗ-РФ.-2014.-№ 49.

⁴ О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности: Постановление Правительства РФ от 17 июня 2015 г. № 599 //

⁵ Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи: Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 июля 2015 г. № 527н // Официальный интернет-портал правовой информации.-2015.

Ответственность за исполнение этих положений и конкретных требований, установленных законодательными и иными нормативными правовыми актами, возложена на руководителей органов социальной защиты населения и руководителей организаций социального обслуживания.

В соответствии с федеральным законодательством на региональном уровне Распоряжением Правительства Республики Карелия принят План мероприятий ("дорожная карта") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Республике Карелия⁶.

Целью реализации мероприятий «дорожной карты» является повышение уровня беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам в Республике Карелия.

Для достижения поставленной цели запланировано:

- поэтапное повышение значений показателей доступности предоставляемых инвалидам социальных услуг с учетом имеющихся у них нарушений функций организма, а также по оказанию им помощи в преодолении барьеров, препятствующих пользованию объектами и услугами;

- поэтапное повышение значений показателей доступности для инвалидов объектов социальной защиты населения, включая оборудование объектов необходимыми приспособлениями.

Процесс организации деятельности по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов организации социального обслуживания сопровождается разработкой соответствующих локальных актов. Разработка локальных актов осуществляется созданной на основании приказа работодателя рабочей группой или назначенным работником-исполнителем.

В зависимости от назначения локального акта такое задание может поручаться кадровому работнику (например, положение по обеспечению условий доступности объектов и предоставляемых услуг), специалисту по охране труда (журнал учета проведения инструктажа), руководителям структурных подразделений (разработка должностных инструкций) и т. д.

Локальными актами учреждения по обеспечению доступности услуг и объектов являются:

1. Утвержденная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (приложение 1);

2. Журнал учета проведения инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для

⁶ Об утверждении плана мероприятий ("дорожная карта") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Республике Карелия: Распоряжение Правительства Республики Карелия от 24 декабря 2015 г. № 815р-П

инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (приложение 2);

3. Должностные инструкции сотрудников учреждения, предусматривающие обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи (приложение 3).

Помимо локальных актов с целью распределения полномочий, возложения обязанностей, определения круга ответственных лиц, осуществления контроля руководителем организации социального обслуживания принимаются распорядительные документы:

1. Приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в организации социального обслуживания по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов (приложение 4);

2. Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи (приложение 6).

Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов в организациях социального обслуживания невозможно без осуществления обучения или инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством РФ и законодательством субъектов РФ.

Все сотрудники организации социального обслуживания, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктирование по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи». Повторное инструктирование проводится по плану работы учреждения в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктирования) сотрудников. Рекомендуемая периодичность проведения повторного инструктирования сотрудников организации социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов 1 раз в 6 месяцев. Внеплановое инструктирование проводится в случае нарушения / неисполнения

сотрудниками обязанностей по оказанию необходимой помощи инвалидам, приобретению новых технических средств обеспечения доступности, введению новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов, принятию новых документов либо внесенных существенных изменений в действующие нормативные правовые акты.

В приложении № 1 приведена примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. В зависимости от задач, формы и вида инструктирования определяется его тематика.

Помимо инструктирования руководитель организации социального обслуживания может организовать обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. Обучение (инструктирование) сотрудников может быть организовано с использованием различных форм (на курсах повышения квалификации, семинарах и др.): с отрывом от производства, с частичным отрывом от производства, без отрыва от производства, с применением дистанционных технологий.

Наименее затратной формой является обучение (инструктирование) работников без отрыва от производства, т. е. на рабочем месте. При обучении (инструктировании) сотрудников на рабочем месте возможно использование как групповой, так и индивидуальной форм обучения (инструктирования). Предлагаемая примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (далее – примерная программа) определяет организацию и порядок обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания независимо от их организационно-правовых форм. В ней определены требования к уровню знаний и умений сотрудников организаций, прошедших обучение (инструктирование), дан перечень тем занятий и раскрыто их содержание, а также указано количество часов, рекомендуемое для изучения каждой темы.

Теоретический материал можно предложить сотрудникам организации для самостоятельного изучения, либо организовать проведение занятий. Особое внимание следует уделить проведению практических занятий, направленных на формирование умений и навыков оказания необходимой инвалидам помощи. Ответственность за организацию обучения (инструктирования) сотрудников организаций возлагается на руководителей организаций социального обслуживания.

Руководитель при разработке программы обучения (инструктирования) может с учетом местных условий, специфики деятельности организации, особенностей и степени подготовленности обучаемых, а также других факторов корректировать расчет времени, отводимого на изучение отдельных тем учебно-тематического плана примерной программы, их содержание, а также определять форму проведения занятий. Для организации обучения (инструктирования) приказом учреждения определяется специалист, ответственный за проведение обучения (инструктирования), сроки проведения обучения, утверждается тематика, создаются группы. Руководитель организации социального обслуживания определяет принцип формирования групп:

- по структурным подразделениям;
- по должностям работников;
- на основании уровня подготовленности слушателей и пр.

Обязанности по обучению (инструктированию) работников организации социального обслуживания целесообразно возложить на специалистов организационно-методического отделения. Важно привлекать к проведению обучения (инструктирования) специалистов, прошедших повышение квалификации по данной тематике, и специалистов других структурных подразделений. В частности, тема «Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг» может быть раскрыта юрисконсультом учреждения; «Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях» – специалистом по охране труда.

Для работников структурных подразделений, осуществляющих функции обслуживания организации (учреждения), можно провести инструктирование о порядке взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду; о правилах и порядке эвакуации граждан, в том числе инвалидов и других МГН, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗРАБОТКИ ПАСПОРТА ДОСТУПНОСТИ И ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОЭТАПНОМУ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТА И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ («ДОРОЖНОЙ КАРТЫ» ОБЪЕКТА)

Согласно отраслевым порядкам обеспечения доступности объектов и услуг, формирование паспорта доступности объекта и предоставляемых на нем услуг, а также разработка управленческих решений по повышению соответствующих показателей доступности осуществляется органами власти всех уровней и организациями различных отраслей (как государственными, так и негосударственными), расположенными на объекте и предоставляющими на нем услуги населению. Для проведения обследования и паспортизации приказом руководителя органа власти или организации, предоставляющей услуги, создается комиссия по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых на нем услуг (далее - Комиссия), утверждается ее состав, план-график проведения обследования и паспортизации, а также организуется работа Комиссии. Состав Комиссии формируется на усмотрение руководителя организации (учреждения), исходя из имеющихся возможностей и конкретных задач, с учетом масштаба объекта, спектра предоставляемых услуг, объема, структуры и штатного расписания организации, т.е. имеющихся компетентных должностных лиц, ответственных за решение соответствующего спектра задач. Предположительно, возглавить работу Комиссии должен специалист, ответственный за организацию работы учреждения по созданию условий доступности объекта и услуг для инвалидов. Это может быть заместитель руководителя организации (учреждения) по общим вопросам, или по предметной деятельности (ответственный за технологию и порядок оказания услуг в организации), или по административно-хозяйственной работе. С учетом того, что в современных условиях на действующих объектах вопросы доступности решаются преимущественно путем организации доступности услуг, наиболее оправданным было бы возложить обязанности руководства Комиссией на должностное лицо, ответственное за предметную деятельность – за организацию предоставления услуг. В отсутствие указанных должностей в организации руководителем определяется иное ответственное лицо, либо возлагается такая ответственность на руководителя.

В состав Комиссии могут быть включены руководители структурных подразделений и ответственные лица за обеспечение доступности объектов и услуг на различных объектах организации (учреждения) – при их наличии. Также в состав Комиссии могут быть включены представители инженерно-

технических служб организации (учреждения), отвечающие за ремонт, материально-техническое обеспечение, технику безопасности.

Рядом отраслевых порядков предложено пригласить в состав Комиссии представителя собственника объекта (арендодателя) для согласования возможных архитектурно - планировочных решений на объекте, особенно если такое согласование предусмотрено в документах, определяющих право пользования объектом. Отраслевыми порядками также предложено включить в состав Комиссии (по согласованию) представителей общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, где расположен объект, на котором планируется проведение обследования и паспортизации. Федеральным законом № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов»⁷ (ст.15) предусмотрено согласование «с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения...», мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги (услуг), когда объект невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов (до его реконструкции или капитального ремонта). Участие полномочного представителя одного из общественных объединений инвалидов, с точки зрения закона, целесообразно именно в таком случае – когда необходимо согласовать обоснованное решение об обеспечении доступа инвалидам к услуге (услугам) на объекте. С практической точки зрения, такое участие возможно в случае реализованного в субъекте Российской Федерации согласованного с общественными объединениями инвалидов решения об определении их полномочных представителей, с установленным перечнем таких представителей, имеющих достаточный уровень компетенции по вопросам доступности (с учетом потребностей различных категорий инвалидов). При этом, известно, что технически не всегда представляется возможным в ряде регионов (особенно в отдаленных муниципальных образованиях, в сельских поселениях) найти хотя бы одного представителя общественного объединения инвалидов. В таких случаях может быть предложен опыт заочного или дистанционного согласования решений (по документам, по скайпу и проч.).

При составлении графика работы Комиссии следует учитывать количество объектов, занимаемых организацией (учреждением), их масштаб, количество профильных структурных подразделений организации, перечень и спектр оказываемых услуг, а также опыт работников (членов Комиссии) в проведении обследований и паспортизации, в вынесении и реализации

⁷ О социальной защите инвалидов: Федеральный закон от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ // СЗ-РФ.-1995.-№ 48.-Ст. 4563.

управленческих решений, направленных на обеспечение доступности объектов и услуг. Также в графике следует отразить этапы работы, например:

- подготовка к обследованию (в т.ч. подготовка документов: плана участка, поэтажного плана здания или его части, плана эвакуации –для определения маршрута движения маломобильных граждан);

- комиссионное обследование (выявление барьеров для маломобильных граждан на определенном маршруте;

- при необходимости, выполнение замеров);

- оформление Паспорта доступности (Приложение № 5), с отражением в нем результатов обследования, с оценкой доступности объекта и услуг;

- разработка и согласование управленческих решений;

- формирование Плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожной карты» объекта) (Приложение №6);

- утверждение Паспорта доступности руководителем организации и размещение информации о результатах паспортизации на сайте организации, иных информационных ресурсах;

- представление (в 10-дневный срок с момента утверждения руководителем организации) Паспорта доступности (или копии его) в орган власти по подведомственности.

Важно отметить, что Паспорт доступности и План мероприятий («дорожная карта» объекта) разрабатываются каждой организацией (учреждением), предоставляющей услуги населению, на занимаемый ею объект (здание или часть здания, или отдельные помещения), независимо от условий пользования этим объектом. Решение о состоянии доступности объекта и услуг осуществляется на общих основаниях, а формирование Плана мероприятий и его реализация осуществляются с учетом условий пользования объектом (права собственности, аренды, иное) – при необходимости, путем обращения к собственнику (арендодателю) за решением вопроса о доступности объекта, либо в Плате указывается, что выполнение этих работ проводится по согласованию с собственником (арендодателем). В любом случае, ответственность за обеспечение доступности услуг лежит на руководителе организации (учреждения), расположенной на объекте. При этом, согласно положениям статьи 15 Федерального закона №181-ФЗ (в редакции Федерального закона №419-ФЗ), руководителем учреждения организуются мероприятия по обеспечению доступа инвалидам к услуге (услугам) на объекте, либо, когда это возможно, обеспечивается предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме. Также руководитель организации (учреждения) отвечает за обеспечение инструктирования или обучения персонала

организации (учреждения) навыкам взаимодействия с инвалидами и оказания им необходимой помощи, в том числе сопровождения на объекте.

Непосредственная организация этой работы возлагается руководителем на должностное лицо – специалиста, ответственного за обеспечение доступности объекта и услуг в организации (учреждении). Важно подчеркнуть, что План мероприятий («дорожная карта» объекта) формируется с учетом конкретной ситуации в организации (учреждении), но в соответствии с требованиями Федерального закона №419-ФЗ и отраслевого порядка - по принадлежности организации (учреждения).

Должностное лицо – специалист, ответственный за обеспечение доступности объекта и услуг в организации (учреждении) организует исполнение Плана мероприятий («дорожной карты» объекта), осуществляет контроль его исполнения ответственными лицами за конкретные мероприятия Плана. Мероприятия «дорожной карты» объекта учитываются:

- в планах развития организации (учреждения);
- в графиках оснащения объекта и закупки нового оборудования;
- в заданиях на проектирование;
- в технических заданиях на разработку проектно-сметной документации на строительство;
- при составлении смет капитального и текущего ремонта, реконструкции, (модернизации) объекта.

В реализации Плана мероприятий («дорожной карты» объекта) предусмотрены этапы и соответствующие им виды работ.

Первый этап – неотложные мероприятия:

- обеспечение доступа к месту предоставления услуги на объекте путем оказания работниками организации помощи инвалидам (с организацией обучения персонала оказанию помощи);
- организация предоставления услуг инвалидам по месту жительства (на дому или в ином месте пребывания инвалида);
- организация предоставления услуг инвалидам дистанционно.

Второй этап – отложенные мероприятия: создание условий индивидуальной мобильности для самостоятельного передвижения инвалидов по объекту, в том числе к местам предоставления услуг (по варианту «А» /«Б»), а для этого планируются:

- приобретение технических средств адаптации (и информации);
- ремонтные работы на объекте (на участке, на входе в здание, на путях движения в здании, в местах целевого назначения, в санитарно-гигиенических помещениях, по системе информации и связи).

Третий этап – итоговые мероприятия: создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемым на нем услугам (по варианту «А» / «Б») путем:

-разработки проектно-сметной документации (для строительства / реконструкции / капитального ремонта объекта);

-осуществления строительства / реконструкции / капитального ремонта.

Сроки исполнения указанных этапов устанавливаются исходя из конкретной ситуации в регионе, на объекте (с учетом реальных организационных, технических, финансовых возможностей). По результатам исполнения этапов работ, а также по итогам исполнения Плана мероприятий («дорожной карты» объекта) в целом могут быть назначены контрольные обследования объекта и внесение изменений в Паспорт доступности и на информационные ресурсы с учетом реализованных решений: на сайт организации, на карту доступности и иные.

ПРОГРАММА

обучения (инструктажа) персонала по вопросам,
связанным с организацией и обеспечением
доступности для инвалидов объектов и услуг

«Наименование учреждения»

**Петрозаводск
2019**

Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг работников «Наименование учреждения»

1. Общие сведения

1.1. Все сотрудники «Наименование учреждения» работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал - должны пройти обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе по решению этих вопросов в «Наименование учреждения». Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи проводят со всеми вновь принимаемыми на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, студентами, прибывшими на практику, а также с обучающимися.

1.2. Инструктаж проводит сотрудник, на которого приказом директора возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи.

1.3. Задачи обучения (инструктажа) для персонала при его различных видах и формах:

| Виды инструктажа | Форма проведения инструктажа | |
|--------------------------|--|--|
| | Индивидуально | Коллективно (в малых группах или для всего коллектива) |
| Первичный | <ul style="list-style-type: none"> - при приеме на работу (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте); - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника | <ul style="list-style-type: none"> - для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; - об ответственных лицах; - о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с МГН |
| Повторный внеплановый | <ul style="list-style-type: none"> для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования, используемого для | <ul style="list-style-type: none"> для развития и совершенствования знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных |

| | | |
|--|---|--|
| | оказания помощи МГН; - в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками - при оказании помощи | мероприятий (для их устранения и недопущения впредь); - при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил и др.; - при введении новых услуг; - при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах |
|--|---|--|

1.3.1. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

1.3.2. Повторный инструктаж проводится по плану работы «Наименование учреждения», в установленные сроки, но не реже одного раза в год с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала. В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

1.3.3. Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя «Наименование учреждения» с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

1.4. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.5. Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

1.6. О проведении инструктажа делают запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

1.7. Инструктаж с сотрудниками проводится в устной форме, о чем ответственный за инструктаж делает соответствующую запись в журнале.

2. Программа проведения инструктажа

2.1. Основные вопросы инструктажа:

- Общие сведения об учреждении, как объекте, предоставляющем услуги в рамках доступной среды для инвалидов, характерные особенности учреждения;
- Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются;
- Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;
- Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально бытовую деятельность;
- Этика общения с инвалидами. Инструкции по правилам этикета при общении с инвалидами;

Ответственный по вопросам
обеспечения доступности
для инвалидов
Иванов А.А

_____ /

**Основные положения законодательства по вопросам обеспечения
доступности для
инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи**

1. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг

✓ Конвенция о правах инвалидов (Извлечения)

2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность – Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Извлечения)

✓ Классификации и критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медикосоциальной экспертизы, утвержденные Приказом Минтруда России от 29.09.2014 N 664н (Извлечения)

3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности

✓ Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Извлечения)

✓ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Извлечения)

✓ СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605 (Извлечения положений, которые носят обязательный характер)

4. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры

✓ Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Извлечения)

✓ Классификация технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. N 2347-р (утверждена Приказом Минтруда России от 24.05.2013 N 214н).

Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплена ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- не дискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности.

Согласно статье 9 Конвенции чтобы наделять инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая детские сады, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность услуг и архитектурных объектов, происходит их дискриминация.

В статье 2 Конвенции дискриминация по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректировок, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспособляется для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

Указанные меры по приспособлению не могут быть беспредельными. Во-первых, они должны соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности. Например, инвалид вследствие заболевания сердечно – сосудистой системы при пользовании речным портом должен иметь возможность для отдыха в сидячем положении. Однако это не порождает право инвалида пользоваться залом повышенной комфортности для официальных делегаций, если есть сидячие места в общем зале. Во-вторых, меры по приспособлению должны соответствовать возможностям организаций. Например, не обосновано требование полностью

реконструировать здание XVI в., которое является памятником архитектуры. С помощью разумного приспособления формируется доступная среда для инвалидов.

Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

В целом, универсальный дизайн направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан. Например, низко расположенным таксофоном могут пользоваться лица на инвалидных колясках, дети, люди низкого роста. Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов.

Создание доступной среды для инвалидов регулируют Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15), Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 79), Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (п. 4 ст. 19), Федеральный закон от 10 января 2003 года N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (ст. 60.1), Федеральный закон от 8 ноября 2007 года N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (ст. 21.1), Воздушный кодекс РФ (ст. 106.1), Федеральный закон от 7 июля 2003 года N 126-ФЗ «О связи» (п. 2 ст. 46), и другие нормативные правовые акты.

Реализация на практике требований правовых актов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед инвалидами российским обществом в лице государства, ратифицировавшего Конвенцию о правах инвалидов.

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

1. Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством.

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице № 1.

Таблица 1

Содержание категорий жизнедеятельности человека

| Категории жизнедеятельности | Содержание категории жизнедеятельности |
|---|--|
| <i>Способность к самообслуживанию</i> | Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены |
| <i>Способность к самостоятельному передвижению</i> | Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом |
| <i>Способность к ориентации</i> | Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения |
| <i>Способность к общению</i> | Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации |
| <i>Способность контролировать свое поведение</i> | Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм |
| <i>Способность к обучению</i> | Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению |

| | | |
|--|----------|--|
| | | опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни |
| Способность трудовой деятельности | к | Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы |

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада коугу» (таблица № 2)

Таблица 2

Классификация форм инвалидности

| Буквенное обозначение | Форма инвалидности |
|-----------------------|---|
| К | Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках |
| О | Инвалиды с нарушением опорно - двигательного аппарата |
| С | Инвалиды с нарушением зрения |
| Г | Инвалиды с нарушением слуха |
| У | Инвалиды с нарушением умственного развития |

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями,

сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло - коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие

помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

4. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в таблице 3

Таблица 3

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

| Основные формы инвалидности | Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды |
|--|--|
| <i>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</i> | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников |
| <i>Инвалиды с нарушением опорно - двигательного аппарата</i> | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий |
| <i>Инвалиды с нарушением зрения</i> | Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника |
| <i>Инвалиды с нарушением слуха</i> | Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика |
| <i>Инвалиды с нарушением умственного развития</i> | Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения |

Инструкция № 1

Правила этикета при общении с инвалидами

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Инструкция 2

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

✓ Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

✓ Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

✓ Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

✓ Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

✓ Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

✓ Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

✓ Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

✓ Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

✓ Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

✓ Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Инструкция 3

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- ✓ Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- ✓ Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
- ✓ Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- ✓ Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- ✓ Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- ✓ Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- ✓ Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- ✓ Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- ✓ Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- ✓ Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- ✓ Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- ✓ Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

✓ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

✓ Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

✓ При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

Инструкция 4

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

✓ Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

✓ Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. • Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. • Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

✓ Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

✓ Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

✓ Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

✓ Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

✓ Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

✓ Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

✓ Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

✓ Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- ✓ Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- ✓ Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Инструкция 5

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- ✓ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ✓ Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- ✓ Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- ✓ Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- ✓ Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- ✓ Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- ✓ Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- ✓ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ✓ Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Инструкция 6

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

✓ Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

✓ Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

✓ Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

✓ Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

✓ Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

✓ Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Инструкция 7

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

- ✓ Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- ✓ Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- ✓ Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- ✓ Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- ✓ Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- ✓ Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- ✓ Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- ✓ Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- ✓ Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

«Наименование учреждения»

ЖУРНАЛ
учета проведения обучения и инструктажа
по вопросам
доступности для инвалидов
объектов и услуг

Начат: « » _____ 20__ г.

Окончен: « » _____ 20__ г.

| Дата | Ф.И.О. инструктируемого | Должность инструктируемого | Вид инструктажа | Причина проведения внепланового инструктажа | Ф.И.О. инструктирующего | Подпись | |
|------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|---|----------------------------|----------------------|----------------------|
| | | | | | | инструкти рующего | инструкти руемого |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| Дата | Ф.И.О. инструктируемого | Должность инструктируемого | Вид инструктажа | Причина проведения внепланового инструктажа | Ф.И.О. инструктирующего | Подпись | |
|------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|---|----------------------------|----------------------|----------------------|
| | | | | | | инструкти рующего | инструкти руемого |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

**Должностная инструкция
ответственного сотрудника за организацию работы
по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов,
инструктаж персонала в «НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ»**

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности организации для инвалидов, предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее – ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается директором.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации.

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, локальными актами организации, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации, иных локальных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта организации и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников организации.

2.3. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников организации, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объекта и услуг.

2.4. Организовывать работу по предоставлению в организации бесплатно в доступной форме информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в организации.

2.5. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию организации собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.6. Организовывать работу по обследованию организации и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение директором и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

2.7. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования.

2.8. Участвовать в составлении плана адаптации объекта организации и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.9. Разрабатывать проект графика переоснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.10. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

3.1. Контролировать в организации осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками организации действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов,

локальных актов организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать с внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

4.1. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

«Наименование учреждения»

ПРИКАЗ

00.01.2019

№

О назначении ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов, организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в «Наименование учреждения» на специалиста Иванов А.А

2. Утвердить Программу обучения (инструктажа) работников Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия «Наименование учреждения» (Приложение 1).

3. Утвердить форму Журнала учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (Приложение 2).

4. Утвердить Должностную инструкцию ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктажа персонала в Учреждении (Приложение 3).

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Директор

А.А.Иванов

С приказом ознакомлена
Иванова А.А

«Наименование учреждения»

ПРИКАЗ

00.01.2019

№

Об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а так же оказания ему ситуационной помощи

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов «Наименование учреждения» и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить местом доступа инвалидов в здание организации запасный выход № (расположенный на)
2. Обеспечить доступ инвалидов в здание организации в соответствии с его режимом работы с 08.00 до 18.00.
3. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктажу персонала и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на А.А.Иванов
4. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации следующих сотрудников:
 - 4.1. Должность, ФИО –наименование структурного подразделения;
 - 4.2. Должность, ФИО –наименование структурного подразделения;
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Директор

А.А.Иванов

С приказом ознакомлена
Иванова А.А

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель организации

«___» _____ 20__ г.

**ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ
объекта социальной инфраструктуры (ОСИ)
№ _____**

1. Общие сведения об объекте

- 1.1. Наименование (вид) объекта _____
- 1.2. Адрес объекта _____
- 1.3. Сведения о размещении объекта:
- отдельно стоящее здание _____ этажей, _____ кв.м
- часть здания _____ этажей (или на _____ этаже), _____ кв.м
- наличие прилегающего земельного участка (да, нет); _____ кв.м
- 1.4. Год постройки здания _____, последнего капитального ремонта _____
- 1.5. Дата предстоящих плановых ремонтных работ: *текущего* _____, *капитального* _____
- сведения об организации, расположенной на объекте
- 1.6. Название организации (учреждения), (полное юридическое наименование – согласно Уставу, краткое наименование) _____
- 1.7. Юридический адрес организации (учреждения) _____
- 1.8. Основание для пользования объектом (оперативное управление, аренда, собственность) _____
- 1.9. Форма собственности (государственная, негосударственная) _____
- 1.10. Территориальная принадлежность (*федеральная, региональная, муниципальная*) _____
- 1.11. Вышестоящая организация (*наименование*) _____
- 1.12. Адрес вышестоящей организации, другие координаты _____

2. Характеристика деятельности организации на объекте (по обслуживанию населения)

- 2.1 Сфера деятельности (*здравоохранение, образование, социальная защита, физическая культура и спорт, культура, связь и информация, транспорт, жилой фонд, потребительский рынок и сфера услуг, другое*) _____
- 2.2 Виды оказываемых услуг _____
- 2.3 Форма оказания услуг: (на объекте, с длительным пребыванием, в т.ч. проживанием, на дому, дистанционно)
- 2.4 Категории обслуживаемого населения по возрасту: (дети, взрослые трудоспособного возраста, пожилые; все возрастные категории)

2.5 Категории обслуживаемых инвалидов: *инвалиды, передвигающиеся на коляске, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; нарушениями зрения, нарушениями слуха, нарушениями умственного развития*

2.6 Плановая мощность: посещаемость (количество обслуживаемых в день), вместимость, пропускная способность _____

2.7 Участие в исполнении ИПР инвалида, ребенка-инвалида (да, нет)

3. Состояние доступности объекта

3.1 Путь следования к объекту пассажирским транспортом

(описать маршрут движения с использованием пассажирского транспорта)

_____,
наличие адаптированного пассажирского транспорта к объекту

3.2 Путь к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта:

3.2.1 расстояние до объекта от остановки транспорта _____ м

3.2.2 время движения (пешком) _____ мин.

3.2.3 наличие выделенного от проезжей части пешеходного пути (*да, нет*),

3.2.4 Перекрестки: *нерегулируемые; регулируемые, со звуковой сигнализацией, таймером; нет*

3.2.5 Информация на пути следования к объекту: *акустическая, тактильная, визуальная; нет*

3.2.6 Перепады высоты на пути: *есть, нет*
(описать _____)

Их обустройство для инвалидов на коляске: *да, нет* (_____)

3.3 Организация доступности объекта для инвалидов – форма обслуживания*

| № п/п | Категория инвалидов (вид нарушения) | Вариант организации доступности объекта (формы обслуживания)* |
|-------|---|---|
| 1. | Все категории инвалидов и МГН | |
| | <i>в том числе инвалиды:</i> | |
| 2 | передвигающиеся на креслах-колясках | |
| 3 | с нарушениями опорно-двигательного аппарата | |
| 4 | с нарушениями зрения | |
| 5 | с нарушениями слуха | |
| 6 | с нарушениями умственного развития | |

* - указывается один из вариантов: «А», «Б», «ДУ», «ВНД»

3.4 Состояние доступности основных структурно-функциональных зон

| № п \п | Основные структурно-функциональные зоны | Состояние доступности, в том числе для основных категорий инвалидов** |
|--------|--|---|
| 1 | Территория, прилегающая к зданию (участок) | |
| 2 | Вход (входы) в здание | |
| 3 | Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации) | |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта) | |
| 5 | Санитарно-гигиенические помещения | |
| 6 | Система информации и связи (на всех зонах) | |
| 7 | Пути движения к объекту (от остановки транспорта) | |

** Указывается: ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И (К, О, С, Г, У)⁸ – доступно полностью избирательно (указать категории инвалидов); ДЧ-В - доступно частично всем; ДЧ-И (К, О, С, Г, У) – доступно частично избирательно (указать категории инвалидов); ДУ - доступно условно, ВНД – временно недоступно

3.5. Итоговое заключение о состоянии доступности ОСИ:

4. Управленческое решение

4.1. Рекомендации по адаптации основных структурных элементов объекта

| № п \п | Основные структурно-функциональные зоны объекта | Рекомендации по адаптации объекта (вид работы)* |
|--------|--|---|
| 1 | Территория, прилегающая к зданию (участок) | |
| 2 | Вход (входы) в здание | |
| 3 | Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации) | |
| 4 | Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта) | |
| 5 | Санитарно-гигиенические помещения | |
| 6 | Система информации на объекте (на всех зонах) | |
| 7 | Пути движения к объекту (от остановки транспорта) | |
| 8 | Все зоны и участки | |

*- указывается один из вариантов (видов работ): не нуждается; ремонт (текущий, капитальный); индивидуальное решение с ТСР; технические решения невозможны – организация альтернативной формы обслуживания

4.2. Период проведения работ _____
в рамках исполнения _____

(указывается наименование документа: программы, плана)

4.3 Ожидаемый результат (по состоянию доступности) после выполнения работ по адаптации _____

Оценка результата исполнения программы, плана (по состоянию доступности) _____

4.4. Для принятия решения требуется, не требуется (нужное подчеркнуть):

Согласование _____

Имеется заключение уполномоченной организации о состоянии доступности объекта (наименование документа и выдавшей его организации, дата), прилагается _____

⁸ К-передвигающиеся на коляске; О-нарушения опорно-двигательного аппарата, С- нарушение зрения; Г - нарушение слуха; У-нарушения умственного развития

5. Особые отметки

Информация о доступности объекта и предоставляемых услуг размещена на:

Сайте организации (адрес) _____

Карте доступности (адрес) _____

Комиссия, проводившая обследование и составление Паспорта доступности

Председатель

Подпись

ФИО, должность

Члены комиссии

Подпись

ФИО, должность

Подпись

ФИО, должность

Подпись

ФИО, должность

Подпись

ФИО, должность

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель организации

Руководитель организации

« ____ » _____ 20__ г.

« ____ » _____ 20__ г.

План мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожная карта» объекта)

| № п/п | Наименование мероприятия (в соответствии со ст. 15 федерального закона №181-ФЗ в редакции закона №419-ФЗ и отраслевых порядков доступности объектов и услуг) | Категории МГН (буквенное обозначение) | Срок исполнения (этапы работы*) | Документ, которым предусмотрено исполнение мероприятия (источник финансирования) | Примечание (дата контроля и результат) |
|---|---|--|--|---|---|
| I. СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ БЕСПРЕпятСТВЕННОГО ДОСТУПА ИНВАЛИДОВ К ОБЪЕКТУ и предоставляемым в нем услугам | | | | | |
| 1 | Разработка проектно-сметной документации (для строительства / реконструкции / капитального ремонта объекта) в соответствии с требованиями нормативно-технических документов в сфере обеспечения доступности (по варианту «А»/»Б») | Все категории | 3 этап | | |
| 2. | Осуществление строительства / реконструкции / капитального ремонта объекта (по варианту «А»/»Б») | Все категории | 3 этап | | |
| 3. | Создание условий индивидуальной мобильности для самостоятельного передвижения инвалидов по объекту, в том числе к местам предоставления услуг (по варианту «А»/»Б») | Все категории | 2 этап | | |
| 3.1 | По территории объекта | | | | |
| 3.1.1 | Ремонтные работы: | | | | |

| | | | | | |
|-------------|---|---------------|--|--|--|
| 3.1.2 | Приобретение технических средств адаптации: | | | | |
| 3.2 | По входу в здание | | | | |
| 3.2.1 | Ремонтные работы: | | | | |
| 3.2.2 | Приобретение технических средств адаптации: | | | | |
| 3.3 | Пути движения внутри здания | | | | |
| 3.3.1 | Ремонтные работы: | | | | |
| 3.3.2 | Приобретение технических средств адаптации | | | | |
| 3.4. | Зона целевого назначения | | | | |
| 3.4.1. | Ремонтные работы: | | | | |
| 3.4.2 | Приобретение технических средств адаптации | | | | |
| 3.5. | Санитарно-гигиенические помещения | | | | |
| 3.5.1 | Ремонтные работы: | | | | |
| 3.5.2 | Приобретение технических средств адаптации | | | | |
| 3.6 | По системе информации и телекоммуникации – обеспечение информации на объекте с учетом нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов | | | | |
| 3.6.1 | Надлежащие размещение оборудования и носителей информации (информационного стенда, информационных знаков, таблиц, схем, вывесок) с соблюдением формата (размер, контрастность), единства и непрерывности информации на всем объекте | Все категории | | | |
| 3.6.2 | Дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объёмными изображениями | С | | | |
| 3.6.3 | Обеспечение допуска собаки-проводника на объект и организация для нее места ожидания | С | | | |
| 3.6.4 | Обеспечение системы оповещения о чрезвычайных ситуациях и эвакуации с учетом особенностей восприятия | Все категории | | | |

| | | | | | |
|--|--|---------------|----------|--|--|
| 3.6.5 | Развитие средств и носителей информации (информационно-диспетчерской службы, инфо-киоска, памяток) | Все категории | | | |
| 3.7 | По путям движения к объекту | | | | |
| 3.7.1 | Организация предоставления информации гражданам о наличии адаптированного транспорта к объекту | Все категории | (1 этап) | | |
| 3.7.2 | Организационные мероприятия по решению вопроса доступности пути к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта | Все категории | (1 этап) | | |
| II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЕЙ | | | | | |
| 1. | Обеспечение доступа к месту предоставления услуги на объекте путем оказания работникам организации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг на объекте, в том числе с сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельности передвижения (К,О,С) | | | | |
| 1.1 | Разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (и их сопровождению) | Все категории | (1 этап) | | |
| 1.2 | Закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (и их сопровождение) | Все категории | (1 этап) | | |
| 1.3 | Организация систематического обучения (инструктажа) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам (план инструктажа, | Все категории | (1 этап) | | |

| | | | | | |
|-----|--|---------------|----------|--|--|
| | журнал учета) | | | | |
| 1.4 | Обеспечение доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждениях услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте (на сайте, на информационном стенде, в индивидуальных памятках) | Все категории | (1 этап) | | |
| 1.5 | Предоставление (при необходимости) инвалидам по слуху услуг с использованием русского жестового языка, с допуском на объект (к местам предоставления услуг) сурдопереводчика, тифлусурдопереводчика | Г,С | (1 этап) | | |
| 2. | Организация предоставления услуг инвалидам по месту жительства (на дому) | | (1 этап) | | |
| 3. | Организация предоставления услуг инвалидам в дистанционном формате | | (1 этап) | | |
| 4. | Создание (развитие) сайта организации, адаптированного с учетом особенностей восприятия, с отражением на нем информации о состоянии доступности объекта и услуг | Все категории | (1 этап) | | |

*- мероприятия 1-го этапа (неотложные), 2 этапа (отложенные), 3 этапа (итоговые - строительство нового здания / реконструкция / капитальный ремонт)

** - мероприятия, указанные в п. 3 раздела I (при наличии отклонений от действующих, обязательных к исполнению, требований нормативно-технических документов) и в п.1 разделе I, подлежат обязательному согласованию с полномочным представителем общественного объединения инвалидов

СОГЛАСОВАНО

Представитель общественного объединения инвалидов

Название организации
 _____ (_____)
Фамилия, Имя, Отчество

Координаты для связи
 Дата согласования « ____ » _____ 20 ____ г.

Согласовано без замечаний/с замечаниями (ненужное зачеркнуть)

Замечания и предложения со стороны представителя ООИ ***

*** - может быть приложено в виде Акта согласования или Акта разногласия

