

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА



Организация работы в учреждении по созданию условий доступности объекта и предоставляемых услуг

Предусматривает наличие:

- организационно-распорядительных документов учреждения, утверждающих порядок оказания помощи МГН;
- закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи МГН
- систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН;
- наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации *доступности* объекта и услуг, порядке получения *помощи* на объекте

РАЗРАБОТКА И ЗАКРЕПЛЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТАХ РЕШЕНИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

Реализация ~~данного мероприятия позволит предприятиям:~~

- установить **процедуры** организации и оказания услуг клиентам из числа инвалидов и МГН;
- с учетом действующих нормативных документов и методических рекомендаций;
- **сроки** их выполнения и ответственные структуры;
- **информировать потребителей услуг** о наличии таких документов и их содержании;
- **планировать** и ориентировать результаты работ по созданию безбарьерной среды;
- на достижение конкретных значений **показателей** доступности услуг;
- Допускается показатели доступности совмещать в одном документе или одной группе документов по вопросам планирования и(или) реализации мероприятий по повышению значений;
- показателей **качества услуг в сфере социального обслуживания**

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЯ I ЭТАПА ПАСПОРТИЗАЦИИ

ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ (акт обследования ОСИ, дорожная карта), **согласованные** с ООИ

- ❖ **Политика** обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
- ❖ Должностная **инструкция ответственного сотрудника** за организацию работы по обеспечению доступности ОСИ и услуг инструктаж персонала в организации.
- ❖ Перечень должностных обязанностей **сотрудников** организации по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, с **помощью** ассистивных технических средств, оказания им необходимой помощи в **преодолении барьеров**
- ❖ **Программа** обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРОВЕРЯЕТСЯ ПРИ КОНТРОЛЕ (НАДЗОРЕ)

- ❖ **Журнал** учета проведения **инструктажа** персонала по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг
- ❖ **Журнал** учета проведения обучения персонала использованию и обслуживанию, **содержанию технических средств** адаптации
- ❖ **Памятка** (и) для инвалидов по вопросам получения помощи персонала в преодолении барьеров в учреждении (организации)

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В положение об организации внести изменение в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий, паспортизации объекта;

Приказом назначить сотрудника, ответственного за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи;

В должностные инструкции сотрудников внести необходимые изменения с перечнем дополнительных обязанностей (например, о сопровождении инвалида по территории учреждения, оказания помощи при парковке и пр.)

ПРОЕКТ ПРИКАЗА О НАЗНАЧЕНИИ ОТВЕТСТВЕННЫХ СОТРУДНИКОВ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТЫ В УЧРЕЖДЕНИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

~~О назначении ответственных сотрудников за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов~~

В целях реализации положений Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» соблюдения требований доступности для инвалидов 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 организации на _____

2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях следующих сотрудников:

2.1. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;

2.2. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель _____

Разработка и утверждение плана мероприятий ОСИ («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности услуг для инвалидов/МГН

- реализация в течение определенного периода времени с указанием ответственных лиц
- включение *организационно-технологических и финансовых* мероприятий по повышению доступности услуг с учетом позиции общественных организаций инвалидов
- План(ы) мероприятий рекомендуется разрабатывать на период не более трех-пяти лет с детализацией мероприятий на краткосрочную перспективу (один год)



9 Порядок сопровождения в учреждении должен быть утвержден распорядительным документом

При разработке порядка сопровождения инвалидов в учреждении необходимо определить мероприятия по созданию условий для минимизации затрат и усилий инвалидов на реализацию цели посещения, возможные способы преодоления существующих барьеров с помощью персонала и перечень необходимого для этого оборудования (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации)



В основном требуется сопровождение инвалидов в креслах-колясках при необходимости преодоления барьеров и инвалидов с нарушением зрения, в отдельных случаях может потребоваться сопровождение людей с нарушением слуха (при невозможности объяснить расположение помещений)

РАЗРАБОТКА ПОРЯДКА ЭВАКУАЦИИ



- В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ И ИНСТРУКТАЖА ПО ВОПРОСАМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

Дата обу- чения	Фамилия Имя Отчество обучаемого	Долж- ность обучае- мого	Вид обучения (первичное повторное) продолжит. курса обучения, место обучения	Подпись обучае- мого	Подпись ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

ЗАДАЧИ ИНСТРУКТАЖА ПЕРСОНАЛА ПРИ ЕГО РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ И ФОРМАХ

Виды	Формы	инструктажа
инструктажа	Индивидуально	Коллективно
ПЕРВИЧНЫЙ	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
ПОВТОРНЫЙ	- для развития навыков работ с МГН; - при приобретении нового оборудования; - при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности; - при принятии новых документов; - при введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов

ИНСТРУКТАЖ ПЕРСОНАЛА (ТЕМЫ)

- об основных требованиях доступности объектов и услуг
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый организацией, перемещения к месту получения услуги
- о порядке и формате предоставления услуг в организации (на объекте, на дому, дистанционно)
- об основных видах нарушений функций и значимых барьерах окружающей среды для МГН
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения

ИНСТРУКТАЖ ПЕРСОНАЛА (ТЕМЫ)

- об организации обслуживания граждан в учреждении, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте;
- об оборудовании для доступа и вспомогательного - для оказания помощи инвалидам, о правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
- о порядке действий и взаимодействия сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным МГН



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Глава 3. Этика общения с инвалидами

Глава 6. Обеспечение доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг

Глава 17. Обеспечение доступности для инвалидов услуг в сфере спорта и туризма

Глава 13. Обеспечение доступности для инвалидов услуг организаций культуры и библиотечного обслуживания

ПРИМЕРНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ (ДОЛЖНОСТНЫЕ) ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (ИЗВЛЕЧ.)

Руководитель

- Организовывать работу учреждения с учетом требований доступности объектов и услуг (включая взаимодействие с внешними структурами, а также решение вопросов оснащения, текущего и капитального ремонта)
- Утверждать локальные акты организации, в т.ч. Положения, Приказы о назначении ответственных сотрудников, должностных инструкций

Зам. руководителя по предметной деятельности

- Организовывать работу подведомственных подразделений с учетом требований доступности объектов и услуг (в т.ч. вносить предложения по оснащению, выполнению ремонтных работ и информационному обеспечению)
- Представлять на утверждение руководителю ответственных сотрудников и предложения по изменениям в их должностные инструкции; участвовать в инструктаже персонала

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

1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации по вопросам доступности для инвалидов и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.
2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников.
3. Организовывать инструктаж, при необходимости, тренинг сотрудников, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, вести «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг».

ОБЯЗАННОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ЗДАНИЯ

2.10. Организовывать работу по обследованию здания и территории и составлению Паспорта доступности объекта и услуг.

13. Участвовать в составлении плана адаптации здания и территории и предоставляемых услуг для инвалидов и закупки нового оборудования для повышения степени доступности объекта.
14. Участвовать в составлении задания на проектирование на разработку проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов организации (учреждения) в части раздела «Мероприятия по обеспечению доступа инвалидов» и в рассмотрении разработанной проектной документации.
15. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации (учреждения).
17. Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.

ОБЯЗАННОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

2.4. Обеспечивать наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком и номером телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и пересест в нее инвалиду, следить за надлежащим использованием специальным парковочных мест.

6. Обеспечивать исправность опорных реабилитационных поручней на объекте, в том числе в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения (поручни должны выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления).

7. Обеспечивать надлежащий порядок хранения ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи.

8. Обеспечивать свободный подход к мнемосхемам, тактильным табличкам и визуальным табличкам, поручням, специальному оборудованию (обеспечить отсутствие на подходах предметов мебели и оборудования), отсутствие выступающих препятствий выше 0,7 м.

Такие важные мелочи

8. Обеспечивать изготовление и размещение указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), помещений специального места обслуживания инвалидов, туалета для инвалидов, доступного входа, лифта, другой необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации.

9. Обеспечивать допуск службой охраны на территорию организации (учреждения) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.



ПРИМЕРНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ (ДОЛЖНОСТНЫЕ) ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (ИЗВЛЕЧ.)

Специалист

- Оказывать услуги в различных формах (в т.ч. на дому, дистанционно) и предоставлять информацию инвалидам с учетом видов нарушений
- Составлять заявки на оснащение кабинета и готовить информацию с учетом требований доступности
- Привлекать вспомогательный персонал для оказания помощи, сопровождения; вызывать необх. специалистов (тифло-, сурдопереводчика ...)

Вспомогательный персонал

- Оказывать инвалидам помощь в получении услуги, информации, в сопровождении на объекте (к местам получения услуг и др.), при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка
- Оказывать содействие специалистам, иным сотрудникам при оказании помощи инвалидам (в т.ч. посадке-высадке в транспорт) с использованием вспомогательных средств

РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛЕНИЯ

- Определяет порядок сопровождения инвалида на объекте
- Обеспечивает доступность информации об услугах для инвалидов на стендах, буклетах и сайте организации
- Предоставляет инвалидам в доступной форме устную информацию об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления на объекте, в т.ч. с использованием индукционной петли, осуществляет, при необходимости связь с диспетчерской службой глухих
- Обеспечивает наличие копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных и крупным шрифтом, рельефно-точечным шрифтом Брайля или чтение их по просьбе инвалида.
- Владеет навыками общения с инвалидами различных категорий, в том числе с инвалидами с интеллектуальными и поведенческими нарушениями.
- Обеспечивает вызов вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе посадке и высадке из машины, сопровождения по объекту, оказания помощи в санузле при поступлении сигнала от инвалида

СПЕЦИАЛИСТЫ

- оказывают необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах зоны оказания услуги, при пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами,
- извещают администратора о необходимости вызова сурдопереводчика, сопровождающих лиц из числа персонала,
- подготавливают информацию с учетом требований доступности для инвалидов простым текстом, крупным шрифтом (кегель не менее 18), рельефно-точечным шрифтом для размещения на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения),
- предоставляют инвалидам информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма), например, зачитывают необходимые документы, предоставляют их крупным шрифтом
- оказывают доставку услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате (в случае необходимости и возможности) по поручению руководителя или администратора.

ПРИМЕРНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ (ДОЛЖНОСТНЫЕ) ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (ИЗВЛЕЧ.)

Гардеробщик (вахтер)

- Оказывать помощь инвалидам в одевании/раздевании
- Обеспечивать доступ к колясочной (ТСР), к месту ожидания собаки-проводника
- Содействовать в получении необходимой информации
- Вызывать для оказания помощи /сопровождения вспомогательный персонал

Водитель

- Оказывать помощь инвалидам в посадке в транспортное средство – высадке (в т.ч. с помощью технических средств и/или вспомогательного персонала)
- Осуществлять вызов вспомогательного персонала для сопровождения инвалида на объекте
- Поддерживать в функциональном состоянии средства оснащения транспорта для инвалидов

ПРИМЕРНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ (ДОЛЖНОСТНЫЕ) ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ (ИЗВЛЕЧ.)

Рабочий по комплексному обслуживанию здания

- Проводить периодический осмотр, проверку технического состояния структур объекта, оборудования, в т.ч. обеспечивающих доступность, проводить их ремонт
- Поддерживать в функциональном состоянии вспомогательные средства, (подъемники, переговорные устройства и проч.)
- Обеспечивать надлежащее размещение носителей информации с учетом требований доступности

Уборщик территории, дворник, рабочий по благоустройству

- Обеспечивать надлежащее состояние путей движения (вкл. лестницы, пандусы) по территории (в т.ч. своевременную очистку от осадков и посторонних предметов, обработку); возможность пользоваться стоянкой, автопарковкой
- Оказывать помощь инвалидам на пути движения (при необходимости), в т.ч. с участием других сотрудников

СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И РАБОТНИКИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ХОЗЯЙСТВЕННЫЕ ФУНКЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗДАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ

- ❖ Проводят периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов
- ❖ Поддерживают в функциональном состоянии платформу подъемную для инвалидов, мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организуют (производят) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, замену батареек, иных средств поддержания работоспособности оборудования)
- ❖ Обеспечивают поддержание в рабочем состоянии средств вызова персонала, говорящих табличек, табло «бегущая строка», световых и звуковых маячков, других мультимедийных устройств для информирования инвалидов
- ❖ Обеспечивают надлежащее хранение специальных технических средств при их наличии (мобильного подъемника, переносного пандуса, сменной кресло-коляски, пересадочной доски, ходунков и пр.)
- ❖ Обеспечивают наличие в надлежащем состоянии инструкций по пользованию специальных устройств для инвалидов,
- ❖ Обеспечивают надлежащий уровень освещенности путей движения и мест обслуживания инвалидов

Структурные подразделения и работники, осуществляющие хозяйственные функции обслуживания здания и территории

- ❖ Обеспечивают надлежащее гигиеническое состояние санузлов для инвалидов, хранение ключей для экстренного открывания санузла при поступлении сигнала вызова, оказывают помощь инвалиду по поручению администратора (дежурного сотрудника) ;
- ❖ Обеспечивают отсутствие на путях движения посетителей в здании случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуационные выходы до ширины менее 1,2 м, мешающих доступу к поручням, мнемосхемам, тактильным табличкам и другому специальному оборудованию;
- ❖ Обеспечивают регулировку усилия открывания дверных доводчиков (усилие не более 50 Нм), исправное состояние дверных фиксаторов нерабочих створок двупольных дверей;
- ❖ Обеспечивают своевременную очистку от снега, наледи, мусора, обработку специальными противоскользящими средствами площадки, пандуса и лестницы при входе в здание, установку специальных ковриков с надежным закреплением для предотвращения сдвига или задиранья краев
- ❖ Обеспечивают расчистку от осадков (снега и льда) мест парковки для транспорта инвалидов, не допускают парковку на этих местах других машин.

ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ИНВАЛИДОВ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ НИХ ФОРМЕ О(ОБ):

- ❖ особенностях обслуживания инвалидов и оказания им ситуационной помощи;
- ❖ доступности для инвалидов ОСИ туалетных кабин/входных групп /мест для собаки-проводника;
- ❖ наличии и особенностях технических средств реабилитации/ ассистивного оборудования и правилах его использования;
- ❖ схемах движения инвалидов по прилегающей территории с указанием мест вызова и ожидания ситуационной помощи;
- ❖ обслуживания , оказания бытовых и сервисных услуг

ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ИНВАЛИДОВ В ДОСТУПНОЙ ДЛЯ НИХ ФОРМЕ О(ОБ):

- ❖ маршрутах и расписании движения пассажирского транспорта общего пользования;
- ❖ местах стоянок и посадки/высадки (бронировании стоянок);
- ❖ контактных номерах телефонов и веб-сайте(ах) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для получения информации и справок;
- ❖ в доступной для различных категорий инвалидов форме порядке подачи, рассмотрения, удовлетворения жалоб и предложений

ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ НА ВЕБ-САЙТЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ МОЖЕТ БЫТЬ ОБЕСПЕЧЕНА НА ОСНОВЕ РЕАЛИЗАЦИИ СЛЕДУЮЩИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

- 1. Информацию следует размещать на одной веб-странице, переход на которую ~~должен осуществляться одним «кликом» из домашней страницы веб-сайта.~~
- 2. «Название» гиперссылки на специальный раздел выполняется в текстовом формате либо может быть представлено в виде соответствующего изображения или общепринятой пиктограммы.
- 3. Информацию следует представлять четким и понятным способом, доступным для понимания инвалидов любой категории.
- Одновременно, дизайн веб-сайтов должен соответствовать уровню «АА» — полной доступности, позволяющий инвалиду по зрению получить доступ ко всем структурным элементам Интернет-ресурса (ГОСТ Р 52872-2019).
- В текстовой информации следует избегать технических жаргонов и необоснованных сокращений.
- 4. Должна быть предоставлена возможность использования альтернативных каналов связи, например, прямая телефонная линия (местная линия или бесплатный номер), веб-чат, электронная почта, почта, и т.д.
- Персонал должен быть доступен в течение всего установленного рабочего времени