

Организация и
документационное обеспечение
работы учреждений социального
обслуживания и социальной
защиты
**по созданию условий
доступности объектов и
предоставляемых услуг**



Россия ратифицировала Конвенцию О правах инвалидов в 2008 году

Статья 9 «Доступность»

Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают 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.



- с) организовывать для всех вовлеченных сторон **инструктаж** по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;
- е) предоставлять различные виды **услуг помощников** и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения;
- ф) развивать другие надлежащие формы оказания инвалидам помощи и поддержки, обеспечивающие им **доступ к информации**;

Закон О социальной защите инвалидов в Российской Федерации, статья 15.

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур

- 3) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
- 5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 8) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

ПОРЯДОК
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 Минтруда России от 30.07.2015 N 527н

7. Органами и организациями, предоставляющими услуги в сфере труда, занятости и социальной защиты, осуществляются меры по обеспечению проектирования, строительства и приемки с 1 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию, а также **прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов**, в которых осуществляется предоставление услуг, а также по обеспечению закупки с 1 июля 2016 года транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", а также **норм и правил, предусмотренных пунктом 41** перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. N 1521

Перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"

41. СП 59.13330.2012 "СНиП 35-01-2001 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения".
Разделы 1 (пункты 1.1 - 1.6), 2, 4 (пункты 4.1.2 - 4.1.11, абзацы первый - пятый пункта 4.1.12, пункты 4.1.14 - 4.1.16, абзац первый пункта 4.1.17, пункты 4.2.1 - 4.2.4, 4.2.6, 4.3.1, 4.3.3 - 4.3.5, 4.3.7), 5 (пункты 5.1.1 - 5.1.3, 5.1.4 (за исключением абзаца четвертого пункта 5.1.4), абзац первый пункта 5.1.5, пункты 5.1.6 - 5.1.8, 5.2.1 - 5.2.4, 5.2.6 - 5.2.11, 5.2.13, абзацы первый и второй пункта 5.2.14, пункты 5.2.15 - 5.2.17, абзац первый пункта 5.2.19, пункты 5.2.20 - 5.2.32, абзац второй пункта 5.2.33, пункты 5.2.34, 5.3.1 - 5.3.9, 5.4.2, 5.4.3, 5.5.1, 5.5.2, абзац первый пункта 5.5.3, пункты 5.5.4 - 5.5.7), 6, 7, 8, приложение Г.

Приказ Минтруда России от 30.07.2015 N 527н

3. Руководители органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере труда, занятости и социальной защиты, в пределах установленных полномочий **организуют инструктирование или обучение специалистов**, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Приказ Минтруда России от 30.07.2015 N 527н

9. Органы и организации, предоставляющие услуги в сфере труда, занятости и социальной защиты, в целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг проводят обследование данных объектов и предоставляемых услуг, по результатам которого **составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и услуг** (далее - обследование и паспортизация, Паспорт доступности соответственно).

Составляющие доступности объекта для инвалидов

Доступность услуги учреждения (обученный персонал – организация обслуживания)

Доступность информации о порядке получения услуги и доступности здания

Архитектурно-планировочная доступность здания (всех структурно-функциональных

я

Х ЗОН)

Обследование объекта и

паспортизация

управленческие

решения

Доступность государственных и муниципальных услуг

Согласно пункту 4.2 статьи 26 **Федерального закона от 01.12.2014 N 419-ФЗ** к **1 июля 2016 года** федеральные, региональные и местные исполнительные органы власти должны включить требования по обеспечению условий доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг **в свои административные регламенты** предоставления государственных или муниципальных услуг.

Документационное обеспечение работы

- 1) Приказ о назначении ответственного сотрудника за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов,
- 2) Порядок обслуживания инвалидов и предоставления услуг ОСИ, в том числе на дому, дистанционно,
- 3) Должностные инструкции сотрудников, задействованных в обслуживании, технического персонала,
- 4) План-график обучения, персонала ОСИ порядку предоставления услуг для инвалидов
- 5) программа подготовки (программа обучения и тренингов, график обучения)
- 6) журнал учета проведения обучения и инструктажа персонала
- 7) Документ для арендаторов/исполнителей услуг, аккредитованных для предоставления услуг на аутсерсинге)

Документы по паспортизации

- 1) Приказ о сроках и порядке актуализации паспортов,
- 2) Приказ об утверждении состава рабочей группы по обследованию для паспортизации,
- 3) Паспорт доступности объекта, согласованный с общественной организацией инвалидов,
- 4) Управленческие решения, План мероприятий по адаптации, Дорожная карта
- 5) Акт согласования с обществами инвалидов мероприятий по доступности и порядку оказания услуг

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 _____

*

Руководитель должен:

- Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг. Обеспечить зону оказания услуг инвалидам вблизи входа при невозможности обеспечить доступность всех зон оказания услуг на объекте.
- Утверждать организационно-распорядительные документы по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа).
- Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг, утверждать Паспорт доступности, ежегодно его актуализировать.
- Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.
- Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов.

Заместитель руководителя должен:

- Организует работу по информационно-методическому обеспечению деятельности организации (учреждения) с учетом требований доступности для инвалидов на стендах и сайте организации
- Владеет лексическим минимумом жестового языка, осуществляет, при необходимости, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, связь с диспетчерской службой глухих,
- Оказывает информационные услуги слабослышащим инвалидам с использованием индукционной петли,
- Владеет навыками общения с инвалидами различных категорий, в том числе для установления должного контакта с инвалидами с интеллектуальными и поведенческими нарушениями,
- Предоставляет инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информацию об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления на объекте,
- Обеспечивает вызов вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе посадке и высадке из машины, сопровождения по объекту, оказания помощи в санузле для инвалидов при поступлении сигнала от инвалида,
- Обеспечивает наличие копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и крупным шрифтом на контрастном фоне или чтение их по просьбе инвалида.

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 услуги

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.
5. 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*),
6. Обеспечивать надлежащий порядок хранения **ключа от санузла для инвалидов**, которым при необходимости можно открыть его снаружи;
7. 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;

8. Обеспечивать изготовление и размещение указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания инвалидов, туалета для инвалидов, доступного входа, лифта, а также 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.

Обязанности по обеспечению доступности здания

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

11. Участвовать в составлении плана адаптации здания и территории и предоставляемых услуг для инвалидов и закупки нового оборудования для повышения степени доступности объекта.

12. 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.

13. 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).

14. 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

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, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников,
- 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.

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 надлежащий уровень освещенности путей движения и мест обслуживания инвалидов;

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.



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).

Порядок проверки технического состояния специального оборудования для инвалидов и зон обслуживания

№	Вид оборудования	Вид обслуживания	Периодичность	Отметка о выполнении
1	Платформа подъемная			
2	Мобильный подъемник			
3	Устройство вызова на входе			
4	Устройство вызова в санузле для инвалида			
5	Индукционная петля			

Обучение персонала оказанию помощи в преодолении барьеров

Цель обучения: подготовить персонал для оказания помощи инвалидам, их обслуживания, сформировать культуру общения с инвалидами.

Обучение должен пройти сотрудник, назначенный ответственным за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

Ответственный за доступность сотрудник должен организовать инструктаж всех сотрудников организации, оказывающих услуги, а также инженерно-технические работников и вспомогательного персонала,

Внеплановый инструктаж проходят вновь принятые сотрудники, повторный инструктаж ежегодно.

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

Дата обучения	Фамилия имя, отчество обучающегося	Должность обучаемого	Вид обучения (первичное повторное) продолжительность курса обучения, место обучения	Подпись обучаемого	Подпись ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

Примерное содержание программы обучения (три раздела и тренинг)

1. Общие положения

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Реализация принципов «Конвенции о правах инвалидов ООН», Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» при организации обслуживания инвалидов.
- Основные виды стойких нарушений функций инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды.
- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг, нормативные требования к доступной среде. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления.
- Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

2. Основы культуры общения с инвалидами, технология оказания помощи

1. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
3. Оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
4. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
5. Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта (помещений) и услуг. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.
6. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей при обслуживании инвалидов.

3. Формирование доступной среды на объекте, виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и его эксплуатация.

1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта организации, основные требования к обеспечению их доступности;
2. Обеспечение доступа инвалидов на объект: на территорию, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, на путях передвижения внутри здания, к зоне оказания услуг, к местам отдыха и ожидания, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, зонам общественного питания и прочим функциональным зонам, используемым инвалидами.
3. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности установленное на объекте, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
4. Формы и порядок предоставления инвалидам услуг (в организации, на дому, дистанционно).

Тренинг

4. Правила и порядок эвакуации инвалидов на объекте организации, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

5.* Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи, их обслуживанию и эвакуации.

6. Экзаменационный тест по курсу

**Содержание тренинга в отдельной презентации*