



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
СОПРОВОЖДЕНИЯ И КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ»

ПРИКАЗ

«21» 04 2025 года

№ 162

г. Тюмень

Об организации работы по обеспечению
доступности объекта и услуг в АУ ТО
«Региональный центр сопровождения и
комплексной реабилитации инвалидов»

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 АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им ситуационной помощи в АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (приложение 1).

2. Специалисту по кадрам в срок до 01.08.2025 внести изменения в должностные инструкции сотрудников АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее-Учреждение) в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу.

3. Назначить ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объектов Учреждения и услуг для инвалидов заместителя директора по общим вопросам.

4. Назначить ответственным за проведение обучения и инструктажа сотрудников по вопросам, обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учреждения, а также оказания им ситуационной помощи (с ведением соответствующих Журналов) и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности - главного специалиста (далее – ответственный за обучение).

5. Утвердить порядок проведения инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им ситуационной помощи (приложение 3).

6. Утвердить форму Журнала учета проведения инструктажа сотрудников Учреждения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (приложение 4).

7. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении АУ ТО

«Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее – Инструкция) (Приложение 5).

8. Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее - Порядок). (Приложение 6).

9. Ответственному за обучение, в срок до 01.08.2025 ознакомить и провести обучение сотрудников АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» с Инструкцией и Порядком, в соответствии с приложениями 5,6 к настоящему Приказу.

10. Утвердить программу обучения сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг (приложение 7).

11. Утвердить форму Журнала учета проведения обучения сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (приложение 8).

12. Ответственному за обучение, совместно с Агентством по развитию социальных технологий и коммуникациям, ежегодно, в 3 квартале проводить обучение сотрудников Учреждения по программе в соответствии с приложением 7 к настоящему Приказу.

13. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» руководителей структурных подразделений.

14. Специалисту по кадрам с содержанием настоящего приказа ознакомить всех сотрудников Учреждения под роспись.

15. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам.

Директор



Л.Р. Нуримухаметова

ПОЛОЖЕНИЕ
по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им ситуационной помощи в
АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

1. Цели и задачи

1.1. Настоящее Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им ситуационной помощи (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее – Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее – Сотрудники).

1.2. Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «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» (далее – Порядок), иными нормативными правовыми документами.

1.3. Цель Положения – обеспечение равных возможностей всем гражданам на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению

2. Основные принципы деятельности Учреждения,
направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

2.1. Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

3. Область применения Положения и круг лиц, попадающих под его действие

3.1. Все Сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

3.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контрагентов и Сотрудников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

4. Структура управления деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений и Сотрудников Учреждения.

4.1. Директор утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Учреждении.

4.2. Заместитель директора Учреждения отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в Учреждении.

4.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

4.4. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

4.5. Основные положения доводятся до сведения всех Сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

5. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

5.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

5.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

5.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников Учреждения, в том числе с использованием кресла-коляски.

5.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

5.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

5.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

5.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку.

6. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями

6.1. Оказание сотрудниками Учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

6.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

6.3. Оказание Сотрудниками Учреждения, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

6.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур.

7. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

7.1. Оборудование мест для парковки автотранспортных средств инвалидов на прилегающих к Учреждению территориях.

7.2. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов, информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

7.3. Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

8. Ответственность сотрудников Учреждения за несоблюдение требований Положения

8.1. Директор, его заместитель, и сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

Должность	Зона объекта	Функциональные (должностные) обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
Директор	Все структурно-функциональные зоны (управленческие, организационно-распорядительные функции)	1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории Учреждения, оказываемых услуг. 2. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты Учреждения по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа). 3. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности. 4. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 5. Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации (учреждения) с учетом требований доступности для инвалидов. 6. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации
Заместитель директора по общим вопросам		1. Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов Учреждения по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов. 2. Предлагать на утверждение директору Учреждения кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов Учреждения и предоставляемых услуг. 3. Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение директору Учреждения инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 4. Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности. 5. Организовывать работу комиссии по обследованию организации (учреждения) и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг.

		6. Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) Учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов. 7. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в Учреждении с учетом требований доступности для инвалидов. 8. Разрабатывать план-график оснащения Учреждения и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) Учреждения и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов. 9. Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества. 10. Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества Учреждения с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества Учреждения
Специалист по охране труда, сотрудник, ответственный за пожарную безопасность	Все структурные функциональные зоны (Организационные функции)	1. Учитывать требования доступности (достигаемости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи - при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в Учреждении, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению. 2. Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала – сотрудников Учреждения и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достигаемости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании сотрудниками организации (учреждения) помощи инвалидам. 3. Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов Учреждения в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам
Специалист по кадрам	Организационные функции	1. Участвовать в подготовке и корректировке должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи – на основании предложений руководителей структурных подразделений, в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение директору Учреждения и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами. 2. Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи. 3. Готовить представления директору Учреждения о мерах взыскания к сотрудникам в случае выявления нарушений требований организационно-распорядительных документов, иных локальных актов

Специалист по методической работе	(Организационные функции)	организации (учреждения), должностных инструкций по вопросам доступности объектов и услуг для инвалидов 1. Организовывать работу по информационно-методическому обеспечению деятельности Учреждения с учетом требований доступности для инвалидов. 2. Участвовать в разработке информационных, методических, инструктивных материалов для специалистов по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, оказания помощи инвалидам. 3. Участвовать в проведении инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг на основе подготовленных разработок. 4. Вносить предложения по совершенствованию работы в части доступности для инвалидов Учреждения и предоставляемых услуг
Структурные подразделения		Структурные подразделения и сотрудники, предоставляющие социальные услуги потребителям
Руководитель структурного подразделения	Зона целевого назначения	
		1. Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи; с организацией (при необходимости и возможности) различных форм обслуживания инвалидов (в том числе на дому, в дистанционном формате). 2. Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов Учреждения по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи. 3. Участвовать в разработке (корректировке) должностных инструкций персонала – сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых помещений организации (учреждения) и предоставляемых услуг. 4. Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам. 5. Вносить предложения вышестоящему руководителю и ответственному должностному лицу Учреждения по вопросам адаптации объекта (помещений, занимаемых структурным подразделением), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения. 6. Организовывать разработку организационных и информационных документов подразделения (в том числе о порядке работы подразделения, о правах и обязанностях получателей социальных услуг, о видах социальных услуг, сроках, порядке их предоставления и условиях доступности) для размещения на стендах, иных информационных носителях в подразделении, а также на сайте Учреждения – для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделением, с учетом особенностей различных категорий маломобильных граждан. 7. Участвовать в организации и проведении инструктажа, а также в проверке знаний сотрудников структурного подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг. 8. Проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы Учреждения. 9. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объекта (помещений, занимаемых структурным подразделением) и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников структурного подразделения по вопросам

		доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы Учреждения
врач по лечебной физкультуре, врач-физиотерапевт, врач-педиатр, врач-невролог, медбрат по массажу, медицинская сестра по массажу, медицинская сестра по физиотерапии, специалист по комплексной реабилитации, специалист по социальной работе, специалист по реабилитационной работе, специалист по работе с семьей, главный специалист, ведущий специалист, специалист, специалист по межведомственному взаимодействию, логопед, психолог, дефектолог, педагог-психолог, инструктор по АФК	Зона целевого назначения	Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий. Готовить информацию, объявления, инструкции о графике работы специалиста (кабинета), и размещать их на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения), с учетом требований доступности для инвалидов. Предоставлять информацию для подготовки объявлений, инструкций, информации о графике работы специалиста (кабинета), о правилах оказания услуг, иных документов, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также с использованием иных способов дублирования. Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления. Оказывать услуги инвалидам в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате. Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимися в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами. Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников
специалист первичного приема, администратор, диспетчер, ассистент по оказанию технической помощи	Зона целевого назначения Пути перемещения	Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений).

	Санитарно-гигиенические помещения Все зоны	Оказывать помощь инвалидам при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб. Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги. Участвовать в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалидов при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида. Оказывать иную необходимую помощь инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, пользовании имеющимися техническими средствами. Осуществлять, при необходимости, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, вспомогательного персонала. Участвовать в подготовке совместно со специалистами информационных материалов о работе подразделения, кабинета, о порядке получения (предоставления) услуг. Участвовать в составлении и оформлении заявок на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, техническими средствами реабилитации и адаптации, в том числе вспомогательными устройствами для оказания помощи инвалидам при получении услуг, перемещении по объекту, получении информации. Оказывать содействие инвалидам и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию (учреждение), в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения
Заведующий службы по обеспечению хозяйственной деятельности, главный специалист, рабочий по комплексному обслуживанию здания	Все зоны	Структурные подразделения и работники, осуществляющие функции обслуживания Учреждения Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживания здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов. Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов. Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам. Обеспечивать подготовку (оборудование) места для колясочной, для хранения иных технических средств и для ожидания собаки-проводника. Поддерживать в функциональном состоянии мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организовывать (производить) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, иных средств питания и поддержания работоспособности оборудования). Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте

Рабочий по благоустройству Уборщик территории (дворник)	Прилегающая территория Входная группа	Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории Учреждения, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории. Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда). Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта
Администратор	Входная группа	Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски). Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации (учреждения) для сопровождения инвалида по объекту
Администратор	Входная группа	Оказывать инвалидам помощь при одевании / раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала. Обеспечивать доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств, а также к месту ожидания собаки-проводника. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации (учреждения) для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Водитель автомобиля	Прилегающая территория Входная группа	Оказывать помощь инвалидам при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту

Порядок

проведения инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им ситуационной помощи

- Допуск к работе вновь принятых сотрудников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.
- Все сотрудники Учреждения, работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалидов).
- Допуск к работе вновь принятых сотрудников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.
- В Учреждении проводятся следующие виды обучения и инструктажа по вопросам доступности:
 - Обучение по утвержденной программе Учреждения заведующих отделений проводится коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с малоомобильными гражданами
 -

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема (-ы)
при приеме на работу	индивидуальный	информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания	Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим малоомобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов». Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте Учреждения, в том числе малоомобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

				Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития
Повторный инструктаж				
по истечении 6 месяцев после первичного инструктажа	коллективный	закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи инвалидам		Тематика первичного инструктажа. Техника сопровождения инвалидов различных категорий
Внеплановый инструктаж				
при введении новых обязанностей	индивидуальный	информирование о порядке работы, содержания новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания		Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов». Содержание должностных обязанностей сотрудников
при нарушении / неисполнении сотрудниками обязанностей по оказанию помощи инвалидам и МГН	коллективный	повторение этических норм и принципов эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации (учреждения) и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей		Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов». Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками Учреждения обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами Учреждения
при приобретении нового оборудования	индивидуальный	ознакомление с порядком эксплуатации технических средства обеспечения доступности, включая требования безопасности		Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности
при введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов	коллективный	информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления		Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов».
при принятии новых документов	коллективный	информирование о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг		Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг

5. Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает специалист по кадрам Учреждения.
6. Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы Учреждения, который проводится не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).
7. Индивидуальный инструктаж проводится в форме разъяснения, тренинга; коллективный - в форме семинара с практическими занятиями. По итогам инструктажа могут быть предложены тесты, практическое задание.

Приложение 4

к приказу

АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

8. от «01» 07 2025 № 160

(Наименование организации, адрес объекта)

**Журнал учета проведения инструктажа сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с
обеспечением доступности для них объектов и услуг**

Начат « » 20 г.
Окончен « » 20 г.

Дата инструктажа	ФИО инструкти руемого	Год рождения	Профессия (должность) инструкти руемого	Вид инструктажа (первичный, вторичный) в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	ФИО, должность инструкти рующего	Подпись	
							Инструкти руемого	Инструктирую щего

Завершающая страница:
В журнале пронумеровано,
прошито и скреплено печатью
_____ листов
(цифрой и прописью)

Руководитель организации _____ (Ф.И.О.)
«__» _____ 20__ г.

«Утверждаю»
Директор
АУ ТО «Региональный центр
сопровождения и комплексной
реабилитации инвалидов»
Л.Р. Нуримухаметова
«21» 07 2025 год

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении
АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации
инвалидов»

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – гражданин) наравне с другим населением к АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее – Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп (с соответствующим кодом категории инвалидов) с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску (**Код «К»**);
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата (**Код «О»**);
- граждане с нарушением зрения, слепой и слабовидящий (**Код «С»**);
- граждане с нарушением слуха (глухой или глухонемой) (**Код «Г»**);
- граждане с нарушением умственных способностей (**Код «У»**).

В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения, слепой или слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;

- гражданин с нарушением слуха (глухонемой или глухой) при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением умственных способностей ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.

- 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 принять решения заранее.

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

- необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а 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.

2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забываете 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязая.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- используйте общепринятые жесты.

- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

Действия сотрудников АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов» (далее – Учреждение) при оказании ситуационной помощи

1. Ситуационная помощь гражданину, передвигающемуся на кресле-коляске:

Для гражданина, использующего для передвижения кресло-коляску, и нуждающегося в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при передвижении по зданию.
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Водитель автомобиля:

- оказывает помощь инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон;
- устанавливает кресло-коляску на подъемник;
- закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении;
- осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон.

Администратор учреждения:

- при получении сигнала с кнопки вызова встречает, уточняет цель визита, необходимость оказания ситуационной помощи;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- при необходимости помогает оформить документы;
- если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места и при необходимости знакомит с информацией;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи при передвижении между этажами Учреждения.

Сотрудник учреждения:

- по окончании мероприятия сопровождает посетителя до администратора;
- при необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи при передвижении между этажами Учреждения.

2. Ситуационная помощь гражданину с поражением опорно-двигательного аппарата:

Для гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
3. Помощь при оплате услуг.
4. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон;
- осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала Учреждения для оказания помощи инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон.

Администратор учреждения:

- при получении сигнала с кнопки вызова встречает, уточняет цель визита, необходимость оказания ситуационной помощи;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;
- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- при необходимости помогает оформить документы;
- если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места и при необходимости знакомит с информацией;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи, в т.ч. с использованием (при необходимости) кресла-коляски учреждения, при передвижении между этажами Учреждения.

Сотрудник учреждения:

- по окончании мероприятия сопровождает посетителя до администратора;
- при необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи, в т.ч. с использованием (при необходимости) кресла-коляски учреждения, при передвижении между этажами Учреждения.

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

Для граждан с нарушением зрения ситуационная помощь при посещении им организации социального обслуживания заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).
4. Помощь при оплате услуг.
5. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

Водитель автотранспорта:

- оказывает помощь инвалиду при выходе и входе в пассажирский салон;
- оказывает помощь в сопровождении до входа в здание.

Администратор учреждения:

- при получении сигнала с кнопки вызова встречает, уточняет цель визита, необходимость оказания ситуационной помощи;
- оказывает помощь при входе (выходе) в здание;

- помогает раздеться (одеться) в гардеробе;
- при необходимости помогает оформить документы;
- если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места и при необходимости знакомит с информацией;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи, в т.ч. с использованием (при необходимости) кресла-коляски учреждения, при передвижении между этажами Учреждения.

Сотрудник учреждения:

- по окончании мероприятия сопровождает посетителя до администратора;
- при необходимости сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости вызывает сотрудника, подготовленного для оказания помощи, в т.ч. с использованием (при необходимости) кресла-коляски учреждения, при передвижении между этажами Учреждения.

АУ ТО «Региональный центр
сопровождения и комплексной
реабилитации инвалидов»

« 21/11 » 20 25 ГОД



услуг и объектов

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа обучения сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи предназначена для обучения на рабочем месте работников в АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов». Программа раскрывает современные требования обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, в том числе к оказанию помощи инвалидам.

В настоящее время вопросу обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи уделяется большое внимание как на федеральном, так и на региональном уровнях. Поэтому специалистам организаций социального обслуживания необходимо не только иметь теоретические знания по вопросам обеспечения доступности, но и овладеть основными правилами и приемами оказания инвалидам необходимой помощи. Таким образом, обучение ориентировано на практическое овладение слушателями компетенций в области оказания инвалидам необходимой помощи при предоставлении услуг, в том числе ситуационной помощи.

Цель: формирование у обучающихся системы знаний о теоретических основах обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи; выработка умений и навыков по оказанию необходимой ситуационной помощи инвалидам.

Задачи:

1. Рассмотреть основные понятия в сфере обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг; требования законодательства, нормативных правовых документов.
2. Ознакомиться с правилами и способами информирования инвалидов; порядком взаимодействия сотрудников при предоставлении услуги инвалиду; требованиями безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности; правилами эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов.
3. Овладеть основными приемами оказания необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами.

В результате освоения программы слушатель должен:

Знать:

- базовые понятия и категории обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг;
- правила и способы формирования доступной среды; порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду;
- требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности;
- правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов;
- правила и порядок эвакуации граждан в экстренных случаях.

Уметь:

- использовать полученные теоретические знания при работе с людьми с инвалидностью, в частности при оказании им необходимой помощи;
- осуществлять качественное и грамотное предоставление услуги инвалиду; безопасное сопровождение инвалидов.

Владеть:

- теоретическими и практическими знаниями в области обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг;
- основными приемами оказания необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, безопасного сопровождения инвалидов.

Иметь навыки (приобрести опыт):

- определения возможных направлений применения полученных знаний в профессиональной деятельности в целях повышения эффективности мероприятий по обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Программа обучения сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи рассчитана на 10 часов.¹

Форма обучения: очная.

В программу могут быть внесены изменения (до 10 %).

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Учебно-тематический план

Категория слушателей: работники в АУ ТО «Региональный центр сопровождения и комплексной реабилитации инвалидов»

Срок обучения: 10 часов

Форма обучения: очная.

№	Тематика	Всего (час.)	Из них		Контроль
			Теор.	Практ.	
1.	Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов ОСИ и услуг	2	2		
2.	Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации	3	2	1	
3.	Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов, технология	2	1	1	

¹ Количество часов может быть увеличено в зависимости от возможностей и потребностей конкретного учреждения (организации социального обслуживания).

	сопровождения инвалидов различных категорий				
4.	Правила и порядок эвакуации граждан на объекте учреждения, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях	1		1	
5.	Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг	1		1	
6.	Тестовый контроль	1			1
Итого:		10	5	4	1

2. Содержание разделов, тем

Тема 1. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов ОСИ и услуг

Краткое содержание темы:

Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Конвенция о правах инвалидов. Требования Российского законодательства. Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации. Нормативные документы, устанавливающие требования к техническим средствам реабилитации. Нормативные документы, устанавливающие порядок признания инвалидности осуществления реабилитационных / абилитационных мероприятий. Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности.

Структурно-функциональные зоны и элементы объекта. Территория, прилегающая к зданию (участок). Вход (входы) в здание. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации). Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта). Санитарно-гигиенические помещения. Основные требования к обеспечению доступности основных структурно-функциональных зон ОСИ.

Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления. Термин «инвалид». Установление инвалидности. Условия признания гражданина инвалидом.

Формы инвалидности. Содержание категорий жизнедеятельности.

Барьеры. Характеристика барьеров окружающей среды. Физические барьеры. Информационные барьеры. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности. Принцип «разумного приспособления». Принцип «универсального дизайна». Соотношение понятий «универсальный дизайн» и «разумное приспособление».

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг. Пути адаптации объектов социальной инфраструктуры и услуг. Архитектурно-планировочные решения. Технические средства оснащения. Информационное обеспечение. Организационные мероприятия.

Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.

Тема 2. Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации

Краткое содержание темы:

Технические средства реабилитации инвалида. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры. Автоматические открыватели распашных дверей. Звуковой маяк. Световой маяк. Звуко-световой маяк. Индукционная система. Навигационная система для слабовидящих «Парус». Видеоувеличители. Сенсорный информационный терминал (киоск).

Общие требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности.

Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития. Информирование при личном обращении (в организацию социального обслуживания, с использованием дистанционных способов: телефона, электронной почты и пр.).

Размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования. Публикации в средствах массовой информации и официальном сайте. Международный стандарт доступности веб-контента WCAG 2.0 и рекомендации по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов.

Размещение информации на информационном стенде.

Непрерывность информации. Своевременное ориентирование. Однозначное опознавание объектов и мест посещения. Акустические устройства. Тактильные средства информации. Знаковые средства отображения информации.

Проект «Визуальная информационная поддержка для слабослышащих и глухих граждан».

Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, в том числе при оказании ситуационной помощи. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений.

Практическая работа: практикум по эксплуатации технических средств обеспечения доступности, в том числе акустических устройств, тактильных и знаковых средств отображения информации, имеющихся в учреждении / структурном подразделении.

Тема 3. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий

Краткое содержание темы:

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата (К, О). Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (С). Правила общения с инвалидами с нарушением слуха (Г). Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития (У). Правила общения с людьми с психиатрическими проблемами. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи.

Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных креслах. Сопровождение человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности. Сопровождение при подъеме или спуске по пандусу. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение.

Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение. Выход из помещения. Преодоление препятствий и перепадов высоты. Поворот. Подъем или спуск по лестнице. Усаживание незрячего человека на стул или в кресло. Передача документов незрячему человеку. Чтение документов.

Практическая работа (*на выбор*): ролевая игра;
психологический тренинг по взаимодействию с инвалидами при предоставлении им услуг, оказании помощи;
подготовка памятки по правилам общения с отдельными категориями инвалидов.

Тема 4. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте учреждения, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

Краткое содержание темы:

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Проектирование зон безопасности. Эвакуация нетранспортабельных граждан. Эвакуационный стул.

Основные правила эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Действия персонала организации при возникновении пожара. Действия руководителя объекта (лица его замещающего). Действия дежурного персонала (в ночное время).

Практическая работа: тренинг по эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Тема 5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг

Краткое содержание темы:

Тренинг по сопровождению инвалида с нарушениями различных функций (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и пр.). Предоставление услуги инвалиду. Сопровождение инвалида по территории и помещениям учреждения.

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Материально-технические условия

При проведении лекционных и практических занятий используется мультимедийный проектор, компьютер с доступом в Интернет, учебная доска, флипчарт. На практических занятиях используются технические средства обеспечения доступности, акустические, тактильные средства информации, имеющиеся в учреждении.

2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативные правовые акты:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01.12.2014).
3. Федеральный закон 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».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы».
5. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «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».
6. Свод правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35–01–2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Основная литература:

1. Методика сопровождения людей, передвигающихся на инвалидных креслах : методические рекомендации по ассистивному сопровождению людей с физическими ограничениями людей / Харьковская городская общественная организация инвалидов «Креавита» ; авторы текста и составители: Е. В. Шингарева, И. А. Ярошенко. – 21 с.

2. 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 / Министерство труда и социальной защиты населения РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.invalidnost.com/pdf/Metodicheskoe_posobie.pdf. – Загл. с экрана.

3. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Авт.-сост. Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова– С-Пб: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с.

Интернет-ресурсы:

<http://www.inva-life.ru/> - Портал для людей с инвалидностью и тех, кто живет рядом с ними

<https://www.perspektiva-inva.ru/> - Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива»

<http://www.invalidnost.com/> - Медико-социальная экспертиза

<http://www.mchs.gov.ru> - Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль знаний обучающихся осуществляется в форме тестирования.

Тест

Внимательно прочитайте каждое задание и выберите один верный вариант ответа.

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире

- 1) Конституция РФ
- 2) Конвенция о правах инвалидов
- 3) Всеобщая декларация прав человека

2. Входит ли организация сопровождения по территории объекта инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, в комплекс мер по созданию доступности?

- 1) да
- 2) нет
- 3) да, если инвалид посещает учреждение без сопровождающего лица

3. Разумное приспособление – это обязанность

- 1) предоставлять инвалидам более комфортные условия получения социальных услуг по сравнению с другими гражданами
- 2) приспособить окружающую обстановку под нужды инвалида, с обязательным учетом его потребностей и имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения

3) приспособить для инвалидов помещения организации путем проведения строительных и монтажных работ

4. Организации социального обслуживания должны обеспечить инвалидам доступ к на ОСИ

- 1) тифлосурдопереводчика
- 2) сурдопереводчика
- 3) собаки-проводника
- 4) любого из указанных выше в зависимости от нуждаемости инвалида

5. Инвалидом согласно Федеральному закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ считается

- 1) лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание
- 2) лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности
- 3) 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

6. Какие структурно-функциональные зоны ОСИ (части объекта социальной инфраструктуры) подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения?

- 1) территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого посещения объекта; санитарно-гигиенические помещения
- 2) территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения; система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)
- 3) вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения

7. Что входит в понятие критерия жизнедеятельности «способность к ориентации»?

- 1) способность к адекватному восприятию личности
- 2) способность к адекватному восприятию окружающей обстановки, оценке ситуации
- 3) способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, определению времени и места нахождения
- 4) способность к определению времени и места нахождения

8. Условиями признания гражданина инвалидом являются

- 1) нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами
- 2) ограничение жизнедеятельности
- 3) необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию
- 4) наличие всех перечисленных условий

9. Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации

- 1) для лиц с нарушениями зрения
- 2) для лиц с нарушениями слуха
- 3) для лиц с нарушениями умственного развития

10. К техническим средствам обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры можно отнести

- 1) автоматические системы открывания дверей
- 2) трости
- 3) слуховые аппараты
- 4) разметка дорожного полотна

11. Многофункциональное устройство с сенсорным экраном, предназначенное для предоставления доступа к различным информационным ресурсам называется

- 1) индукционная система
- 2) видеоувеличитель
- 3) сенсорный информационный терминал
- 4) навигационная система для слабовидящих

12. Поверхности, информирующие незрячего о местонахождении, назначении определенного объекта, предупреждающие об опасностях и направляющие незрячего в нужном направлении относятся к

- 1) тактильным средствам информации
- 2) акустическим устройствам и средствам информации
- 3) мнемосхемам

13. Оптимальная высота размещения знаковых средств отображения информации (знаков)

- 1) 0,8 м
- 2) 0,6–1,2 м
- 3) 1,35 м
- 4) 1,2–1,6 м
- 5) выше 1,6 м

14. В должностные обязанности работников, осуществляющих обслуживание учреждения (рабочий по благоустройству, уборщик, дворник и пр.) не входит обеспечение доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи

- 1) верно
- 2) неверно
- 3) верно только при отсутствии ответственного за оказание помощи

15. Обратиться за социальной услугой гражданин, являющийся незрячим, может только в сопровождении тифлопереводчика

- 1) да
- 2) нет
- 3) только в том случае, если инвалид является тотально незрячим

16. В случае возникновения пожара, действия работников организаций и привлекаемых к тушению пожара лиц, в первую очередь, должны быть направлены на

- 1) спасение материальных ценностей
- 2) обеспечение безопасности пребывающих в здании людей, их эвакуацию и спасение
- 3) оповещение соответствующих ведомств и служб о возгорании

17. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом

- 1) тифлосурдопереводчику
- 2) инвалиду
- 3) сопровождающему лицу

18. При общении с инвалидом, использующим при передвижении кресло-коляску, нельзя

- 1) облокачиваться на нее

- 2) катить коляску без согласия инвалида
- 3) поднимать коляску
- 4) хлопать инвалида по спине
- 5) все вышеперечисленное

19. В разговоре с незрячими следует избегать выражений, основанных на визуальных впечатлениях

- 1) да
- 2) нет

20. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо

- 1) громко крикнуть
- 2) хлопнуть в ладоши
- 3) помахать рукой человеку или слегка похлопать по плечу

21. Люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

- 1) да
- 2) нет

22. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения

- 1) белыми кругами на черном фоне
- 2) желтыми полосами или кругами
- 3) красными треугольниками

23. Что из перечисленного не входит в содержание критерия «доступность для инвалидов зданий и сооружений»

- 1) возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий
- 2) возможность беспрепятственно достигнуть места обслуживания и воспользоваться предоставленным обслуживанием
- 3) возможность беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам
- 4) возможность своевременно воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания

24. Цветовые решения внутренней отделки помещений учреждений, адаптированных к особенностям зрения и психофизиологии инвалидов, должны преимущественно содержать

- 1) голубой, зеленый и красный цвета
- 2) красный, красно-оранжевый цвета
- 3) желтый, желто-зеленый, оранжево-желтый цвета

25. Система средств информации зон и помещений должна обеспечивать:

- 1) непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения
- 2) возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях
- 3) оба варианта

26. Сколько должно быть выделено мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов около зданий, сооружений, в которых расположены ОСИ

1) решается по усмотрению собственника зданий, сооружений, обязательных требований не предусмотрено

2) количество мест определяется общественным объединением инвалидов, которое выиграло конкурс по транспортному обслуживанию инвалидов, проводимый органом государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за социальную поддержку инвалидов

3) не менее 10 процентов мест (но не менее одного места)

4) не менее 10 мест

27. Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери

1) наружные двери не могут иметь пороги

2) входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность

3) на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком

28. Ширина пути движения на участке дома-интерната при встречном движении инвалидов на креслах-колясках должна составлять

1) не менее 1,1 метра

2) не менее 1,8 метра

3) не менее 2,3 метра

29. Кто является ответственным за оказание помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски?

1) водитель

2) ответственный за оказание ситуационной помощи

3) охранник

4) специалист учреждения, который в это время находится рядом

30. За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена

1) уголовная ответственность

2) административная ответственность в виде штрафа

3) административное наказание в виде дисквалификации

4) административная ответственность в виде предупреждения

5) административная ответственность в виде исправительных работ

Ключ к тесту:

1.	2
2.	1
3.	2
4.	4
5.	3
6.	2
7.	3
8.	4
9.	3
10.	1
11.	3
12.	1
13.	3
14.	2
15.	2
16.	2
17.	2
18.	5
19.	2
20.	3
21.	1
22.	2
23.	1
24.	3
25.	3
26.	3
27.	2
28.	2
29.	1
30.	2

(Наименование организации, адрес объекта)

**Журнал учета проведения обучения сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с
обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

Дата обучения	Фамилия имя, отчество обучаемого	Должность обучаемого	Вид обучения (первичное, повторное), продолжительность курса обучения, место обучения	Тестовое задание Выполнено/ не выполнено	Подпись обучаемого	Подпись ответственного за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

Завершающая страница:
В журнале пронумеровано,
прошито и скреплено печатью _____ листов
(цифрой и прописью)
Руководитель организации _____
(Ф.И.О.)