

**ОРГАНИЗАЦИЯ И
ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ ПО
СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ
ОБЪЕКТОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
УСЛУГ .**

Принципы обеспечения доступности
объектов и услуг.

Отраслевыми порядками определена

Ответственность руководителей организаций за исполнение положений и конкретных требований, установленных законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Конкретные задачи решаются собственниками или пользователями объектов
(во взаимодействии с собственниками)

Среди учетных признаков - показатели

РАБОТНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ, которые:

- прошли **инструктирование** или обучение для работы с инвалидами
- на которых административно-распорядительным актом **возложено оказание помощи** инвалидам

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

НАЛИЧИЕ:

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

Порядок организации доступности должен быть доведен до сведения получателей услуг из числа МГН

ИНФОРМАЦИЯ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПОМОЩИ НА ОБЪЕКТЕ:

- на сайте организации**
- на информационном стенде в учреждении (на объекте)**
- в Памятке инвалида (которая выдается МГН, инвалиду для индивидуального пользования)**

Разрабатывается и утверждается приказом руководителя организации :

положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте или иной документ, регламентирующий обеспечение условий доступности для инвалидов и других МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в организации (учреждении);

- ответственные сотрудники за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации;
- должностные инструкции персонала (вносимые изменения в должностные инструкции), ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте;
- порядок проведения инструктажа в учреждении;
- форма учета проведения инструктажа персонала

Для оказания инвалидам помощи персоналом на объекте (в т.ч. организации сопровождения)

определить основной маршрут движения обслуживаемых МГН, начиная от входа на территорию объекта -до зоны целевого назначения (места оказания услуг)
-до сан.-гиг. помещений
- до мест сопутствующего обслуживания

определить по маршруту **наличие барьеров** для различных категорий МГН, возможные пути их преодоления силами персонала и **перечень необходимого оснащения** (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации)



Формирование маршрута

Определить на маршруте значимые барьеры для различных категорий МГН

- **физические или материальные** (ступени, пороги, узкие двери и проходы, отсутствие лифтов и подъемников, недоступные туалеты и т.д.);

- **отношенческие или коммуникационные** (стереотипы, незнание этикета в общении с людьми, имеющими инвалидность, неправильное понимание инвалидности и т.д.)

- **операционные** (нелогичные и неудобные процедуры работы с людьми, имеющими инвалидность, отсутствие служб сопровождения, персонала обученного правилам работы с людьми, имеющими инвалидность и т.д.);

- **информационные** (отсутствие альтернативных форм предоставления информации и т.д.);

Должны быть **учтены потребности** людей, непосредственных пользователей объекта

**Для людей
разных
категорий
инвалидности
механизм
обеспечения
доступности
может
значительно
отличаться**

Основные потребности людей с инвалидностью при пользовании объектами:

- Физическая доступность
- Доступность информации
- Доступность услуг
- Доступность взаимодействия

Определить на маршруте значимые барьеры для различных категорий МГН

- 1) с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах-колясках («К»);
- 2) с нарушениями опорно-двигательного аппарата («О»)
 - с нарушениями функций нижних конечностей («О-н»), использующие при передвижении иные технические средства (опоры, трости, костыли),
 - с нарушениями функций верхних конечностей («О-в»);
- 3) с нарушениями зрения («С»):
 - слепые(С-п), - слабовидящие (С-ч);
- 4) с нарушениями слуха («Г»):
 - глухие (Г-п), слабослышащие (Г-ч);
- 5) с нарушениями умственного развития («У»)

ЗНАЧИМЫЕ БАРЬЕРЫ НА ОБЪЕКТЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ

Лица, передвигающиеся на инвалидных колясках

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«К»	Высокие пороги, ступени Отсутствие поручней, нарушение их высоты Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие Неправильно установленные пандусы Узкие дверные проемы и коридоры Отсутствие места для разворота в помещении Высокое расположение информации

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое изображение	Буквенное обозначение	
	«О-н»	Высокие пороги, ступени Неровное и скользкое покрытие Неправильно установленные пандусы Отсутствие поручней Отсутствие мест отдыха на пути движения
	«О-в»	Трудности в открывании дверей Трудности в пользовании выключателями, кранами и проч. Невозможность, сложность в написании текстов Иные ограничения действия руками

Лица с нарушениями функции зрения

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	С-п (полное нарушение зрения – слепота)	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.), без предупредительной информации о препятствии (тактильной з, звуковой)</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения</p> <p>Отсутствие дублирующей тактильной или звуковой информации и указателей</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при ЧС и в экстренных случаях</p>

Лица с нарушениями функции зрения

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	С-ч (частичное нарушение зрения)	<p>Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей</p> <p>Использование знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров</p> <p>Наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной (по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки</p> <p>Недостаточная освещенность мест и путей движения</p>

Лица с нарушениями функции слуха

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	Г-п (полное нарушение слуха – глухота)	Отсутствие и недостаточность зрительной информации Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при ЧС

Лица с нарушениями функции слуха

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	Г-ч (частичное нарушение слуха)	<p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных систем</p> <p>Наличие электромагнитных помех</p> <p>Недостаточность, отсутствие зрительной информации</p> <p>Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации</p>

Лица с нарушениями умственного развития

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Графическое изображение	Буквенное обозначение	
	«У»	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке Отсутствие ограждений опасных мест Трудности ориентации при неоднозначности информации Неорганизованность сопровождения на объекте

ДЛЯ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ

- Отсутствие (нарушение требований) информации и **навигации** на объекте для МГН – указателей доступных помещений и путей движения
- Нарушение требований **освещенности** мест и путей движения
- Отсутствие **информации** на сайте и информационных носителях на объекте
- Неорганизованность **путей эвакуации** и информации о ЧС и в экстренных случаях
- Отсутствие средств (**кнопок**) **вызова** персонала в закрытых помещениях
- **Некомпетентность** персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам

Инструктаж персонала (темы)

- об **основных требованиях доступности** объектов и услуг
- об **основных видах нарушений функций и значимых барьерах** окружающей среды для МГН
- о порядке обеспечения **доступа на объект** культуры, перемещения **к месту получения услуги**
- о **порядке и формате** предоставления услуг в организации (на объекте, на дому, дистанционно)
- о **порядке взаимодействия** с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения
- об **организации обслуживания** граждан в учреждении, о **видах помощи** и порядке сопровождения их на объекте
- о **вспомогательном оборудовании** для оказания помощи инвалидам, о правилах работы с ним
- об **ответственных сотрудниках** за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах
- о порядке действий и **взаимодействия сотрудников** при оказании помощи инвалидам и иным МГН

Приказом руководителя организации

назначается должностное лицо - **ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в учреждении доступности объекта и предоставляемых услуг**, который в т.ч. **организует инструктаж** по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении приглашенными специалистами

Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды	Формы	инструктажа
инструктажа	Индивидуально	Коллективно
ПЕРВИЧНЫЙ	<ul style="list-style-type: none">при приеме на работу;при введении новых обязанностей	<ul style="list-style-type: none">- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
ПОВТОРНЫЙ	<ul style="list-style-type: none">для развития навыков работ с МГН;при приобретении нового оборудования;при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	<ul style="list-style-type: none">для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг;для обсуждения нарушений требований доступности;при принятии новых документов;при введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов