**Министерство труда и социального развития Республики Саха (Якутия)**

**Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия)**

**«Республиканский центр комплексной реабилитации для детей и взрослых с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья «СУВАГ»**

**ПРИКАЗ**

|  |
| --- |
|  |

05.09.2024 г. г. Нерюнгри №91 -ОД

**Об обеспечении доступности для инвалидов и других**

**маломобильных групп населения объектов и услуг**

**В ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

 Во исполнение статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 527-н «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», а так же с целью улучшения оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Правила обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ» (далее – Учреждение) в соответствии с приложением №1 к настоящему приказу.

1.2.Список сотрудников, ответственных за организацию и проведение работ по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг в Учреждении в соответствии с приложением № 2 к настоящему приказу.

1.3. Должностную инструкцию ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг в соответствии с приложением № 3 к настоящему приказу.

1.4.Список должностей, в должностных инструкциях которых закрепляются обязанности по сопровождению инвалидов и других маломобильных групп населения, а также оказанию им помощи в получении услуг на объектах Учреждения в соответствии с приложением № 4 к настоящему приказу.

1.5. [План](#P420) инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг в Учреждении в соответствии с приложение № 5 к настоящему приказу.

1.6. Общие правила этикета сотрудников в Учреждении в соответствии с приложением № 6 к настоящему приказу.

1.7. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении Учреждения в соответствии с приложением № 7 к настоящему приказу.

1.8. Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов в соответствии с приложением №8.

2. Организационно методическому отделению:

2.1. обеспечить размещение настоящего приказа и памятки для инвалидов и других маломобильных групп населения по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на каждый объект, где предоставляются социальные услуги, на официальном сайте в сети интернет

2.2. обеспечить проведение инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг и ведение журнала учета проведения инструктажа сотрудников.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

 **Директор**

**ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Лаврентьева**

С приказом ознакомлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А.Савицкая

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Н. Гады

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н. Ямбулатова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В. Степанова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Г. Петушкова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А. Рудько

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.П. Петрова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.И. Лисицина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.М. Галиев

Приложение №1

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

 № 91-ОД от 05.09.2024г.

**Правила обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг,**

**а также оказания им при этом необходимой помощи**

**в ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

1. Цели и задачи правил обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.1. Настоящие правила обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Правила) определяют ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ» (далее - Учреждение) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее - Сотрудники).

1.2. Правила разработаны в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 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), распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от15 октября 2015 года № 994-РГ «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение значений показателей доступности объектов и услуг для инвалидов в Республике Саха (Якутия) до 2030 года» .

1.3. Цель Правил Учреждения – обеспечение всем гражданам - получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам и другим маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

Задачи Правил Учреждения:

- разработка и реализация плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объектов Учреждения и предоставляемых услуг («дорожная карта»);

- закрепление и разъяснение Сотрудникам Учреждения основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

- формирование у Сотрудников единообразного понимания Правил Учреждения о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

- закрепление обязанностей Учреждения знать и соблюдать принципы и требования настоящих Правил, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

- формирование толерантного сознания у сотрудников Учреждения независимо от занимаемой должности по отношению к инвалидности и инвалидам.

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

- определение подразделений или должностных лиц Учреждения, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

- обучение и инструктирование сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

- создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

- заключение дополнительных соглашений с арендодателем по включению в проекты договоров аренды объекта (зданий и помещений, занимаемых Учреждением) положений о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения данного объекта;

- отражение на официальном сайте Учреждения и на общероссийском сайте «Жить вместе» информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Учреждения и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Правилах понятия и определения.

2.1. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

3. Основные принципы деятельности Учреждения, направленные на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

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

- уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимость;

- недискриминация;

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

- равенство возможностей;

- доступность;

- равенство мужчин и женщин;

- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение прав детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Правил и круг лиц, попадающих под ее действие.

4.1. Все Сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящими Правилами и соблюдать их принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящих Правил распространяются на 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.

5. Управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

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

5.1. Директор Учреждения определяет ключевые направления Правил, утверждает Правила, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за их реализацией, а также оценкой результатов реализации Правил в Учреждении.

5.2. Заместитель директора по ХЧ Учреждения отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Правил, осуществляет контроль за реализацией Правил в Учреждении.

5.3. Заведующие отделениями отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Правил, а также осуществляют контроль за их реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Правил в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Правил Учреждения 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 и маломобильным группам населения.

6. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями.

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

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. Содействие инвалиду и другим маломобильным группам населения при входе в объект и выходе из него, информирование инвалидов и других маломобильных групп населения о доступных маршрутах общественного транспорта.

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения 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.

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

7. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями.

7.1. Оказание Сотрудниками Учреждения инвалидам и другим маломобильным группам населения 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.

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

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

7.4. 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 аудиоконтура в регистратуре.

8. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении:

8.1. Оборудование на прилегающих к объектам Учреждения территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

8.2. Содействие со стороны Учреждения в прохождении медико-социальной экспертизы.

8.3. 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.

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

9. Ответственность Сотрудников за несоблюдение требований Правил.

9.1. Директор Учреждения, его заместитель и Сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение принципов и требований Правил, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающих эти принципы и требования.

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

10. При выявлении недостаточно эффективных положений Правил либо при изменении требований законодательства Российской Федерации директор Учреждения обеспечивает разработку и реализацию мер по актуализации настоящих Правил.

Приложение № 2

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

№ 91-ОД от 05.09.2024г.

**Список сотрудников,**

**ответственных за организацию и проведение работ по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг в ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

1. Петушкова А.Г. – старший методист

2. Рудько Л.А. – администратор ОМСР с ДП

3. Петрова Л.П. – санитарка

4. Лисицина Н.И. – санитарка

5. Галиев М.М. – врач физиотерапевт

Приложение №3

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

 № 91-ОД от 05.09.2024г.

Должностная инструкция

ответственного сотрудника за организацию работы

по обеспечению доступности объекта и услуг

1. Общие положения.

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения организации и предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее - ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг) разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30 июля 2015 года № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи».

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

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

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения организации и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

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

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов учреждения, иных локальных документов учреждения по вопросам доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов учреждения и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Создавать инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) 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;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

2.3. Представлять руководителю учреждения предложения по назначению из числа сотрудников учреждения ответственных лиц в структурных подразделениях учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг.

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

2.5. Организовывать инструктаж сотрудников учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг.

2.6. Организовывать работу по предоставлению в учреждении бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в учреждении.

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

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

2.9. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг.

2.10. Участвовать в составлении плана адаптации объекта учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения.

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

2.12. Участвовать в формировании заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов учреждения с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2.13. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества учреждения.

2.14. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств, для обслуживания получателей услуг в учреждении с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2.15. Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства, - в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.

2.16. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ

по обеспечению доступности объекта и услуг.

3.1. Контролировать в учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказа Минтруда России от 30 июля 2015 года№ 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», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками учреждения действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и услуг.

4. Ответственность за организацию работ

по обеспечению доступности объекта и услуг.

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

Приложение №4

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

 № 91-ОД от 05.09.2024г.

**Список должностей,**

**в должностных инструкциях которых закрепляются обязанности**

**по сопровождению инвалидов и других маломобильных групп населения,**

**а также оказанию им помощи в получении услуг на объектеГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование должности |
| 1. | Администратор  |
| 2. | Старший методист |
| 3. | Санитарка |
| 4. | Врач физиотерапевт |

Приложение №5

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

№ 91-ОД от 05.09.2024г.

**План инструктажа сотрудников по вопросам,**

**связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов**

**и других маломобильных групп населения объектов и услуг**

**в ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

Все сотрудники ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ» (далее – учреждение), работающие с инвалидами и другими маломобильными группами населения, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов социальной инфраструктуры и услуг. Сведений о прохождении инструктажа фиксируются в Журнале учета проведения инструктажа персонала, по вопросам оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при получении ими услуг учреждения.

Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения инструктажа.

Следующий инструктаж проводится по плану работы учреждения, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для инструктажа персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы из предложенного перечня.

Перечень основных тем для инструктажа персонала организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам, и способы их исправления.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в учреждении, на дому, дистанционно).

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

Приложение №6

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

№ 91-ОД от 05.09.2024г.

1.ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

1.1 Обращение к человеку:при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

1.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными. 

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

1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

1.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

1.6. Обращение с инвалидной коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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

1.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

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

2. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ (ОРГАНИЗАЦИИ) И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

* + - количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
		- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

 в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

-Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

2.5. Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

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

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

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

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

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

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

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

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

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

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

2.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

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 учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг: граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;

- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;

- граждане с нарушением зрения;

- граждане с нарушением слуха;

- граждане с нарушением интеллекта.

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 и 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 при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;

- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

Приложение №7

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

№ 91-ОД от 05.09.2024г.

**Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным**

**гражданам при посещении ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»**

# Действия персонала ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ» при оказании ситуационной помощи

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при передвижении по зданию.
* помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

- При записи и оформлении на заезд по квоте, сотрудник уточняет об ограничениях передвижения и дате поступления;

-при поступлении информирует ответственных Учреждения о необходимости транспортировки инвалида-колясочника на 2 этаж здания с помощью мобильного гусеничного лестничного подъёмника. Регистратор сообщает информацию старшему методисту и ответственному сотруднику Учреждения за транспортировку посетителя;

- гражданину на костылях предоставляет помощь в передвижении по помещениям учреждения;

- оказывает помощь при входе в Учреждение;

- уточняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения;

- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении (список сотрудников перечисленных в Приложении 7 к настоящему приказу о посещении учреждения посетителя с ограничением передвижения;

- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

-помогает раздеться в гардеробе;

-узнает о цели посещения;

-сопровождает гражданина до кабинета специалиста;

-по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;

-оказывает помощь при одевании;

-при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в

туалет, открывает и закрывает дверь;

-при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри учреждения.

1. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

-помощь при входе в здание и выходе из здания.

-помощь при составлении письменных обращений (документов).

-помощь при оплате услуг.

-помощь при самообслуживании.

# Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник Учреждения, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

-выходит на улицу, открывает входные двери;

-оказывает помощь при входе в здание;



-уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения;

-сообщает регистратору о посещении медицинской организации гражданина с

поражением опорно-двигательного аппарата;

-оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:

-помогает раздеться в гардеробе;

-узнает о цели посещения;

-если гражданин предварительно записан на прием к специалисту, сопровождает до кабинета специалиста;

-по окончании приема сопровождает до гардероба;

-оказывает помощь при одевании;

-при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

2. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

* помощь при входе в здание и выходе из здания.
* помощь при ориентации внутри здания.
* помощь при составлении письменных обращений (документов).
* помощь при оплате услуг.
* помощь при самообслуживании.

# Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с белокрасной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель

посещения учреждения;

- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей медицинской организации;  оказывает помощь при входе в здание;

 - сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении

медицинской организации гражданином с нарушением зрения;

- оказывает помощь при выходе из медицинской организации.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или другой сотрудник

Учреждения:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения медицинской организации;

- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку повыше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

- при необходимости знакомит со всеми надписями в медицинской организации;

- помогает раздеться в гардеробе;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания медицинской помощи, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);

- по окончании приема, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;

оказывает помощь при одевании;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

Во время пребывания гражданина в учреждении ответственное лицо участвует в проведении реабилитационных мероприятий.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.

- помощь при ориентации внутри здания.

- помощь при составлении письменных обращений (документов).

Приложение №8

к приказу ГБУ РС (Я) РЦ «СУВАГ»

№ 91-ОД от 05.09.2024г.

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

Все сотрудники учреждения, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов социальных услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа по обеспечению оказания ситуационной помощи гражданам с ограничениями жизнедеятельности.

Повторный инструктаж проводится по плану работы учреждения, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала учреждения по вопросам доступности:

* Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
* Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
* Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
* Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
* Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
* Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
* Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.
* Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
* Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
* Порядок взаимодействия с сотрудниками организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.