

**Организация и документационное обеспечение
работы учреждений по вопросам доступности
услуг для граждан с инвалидностью;
задачи и инструктаж персонала**

ШЕЛОМАНОВА Татьяна Николаевна
Межрегиональный ресурсный центр «ДОСТУПНЫЙ МИР»
директор, к.м.н., доцент

Организация работы по созданию доступной среды в учреждении

должна отвечать двум обязательным требованиям:

- 1) интересам потребителей (граждан с инвалидностью)
- 2) подтверждать исполнение обязательных требований, установленных нормативными правовыми актами (что является в том числе основой государственного контроля)

Организация работы по созданию доступной среды в учреждении

1) для потребителей

- **получение всех необходимых социальных услуг**
для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности (и в доступной форме информации о порядке получения услуг)
 - (Конвенция о правах инвалидов, ООН)

2) для контролера

- **исполнение обязательных требований** (ФЗ и иных НПА РФ, субъекта РФ, ОМСУ) в части доступности объектов и услуг
 - ПРЕДМЕТ КОНТРОЛЯ:
предупреждение, выявление и пресечение нарушений юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы обязательных требований

Последовательность действий в организации - шаг 1

(подтверждение локальными документами организации)

- Подготовка и утверждение Приказа о назначении ответственных работников организации за решение вопросов доступности объектов и услуг
 - (+ обучение ответственных работников)
- Ответственный за организацию работы по обеспечению доступности (должностное лицо):
 - организует разработку проектов локальных актов
 - возглавляет комиссию по обследованию и паспортизации
 - организует инструктаж персонала по вопросам доступности; может сам проводить или приглашает специалистов
 - взаимодействует с внешними структурами, в т. ч. с контролирующими, проектными, ремонтными организациями, с поставщиками
 - (+ Удостоверение о ПК)

Последовательность действий в организации - шаг 2

(подтверждение локальными документами организации)

- **Формирование комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и услуг, утверждение приказом ее состава, плана-графика**

- **Приказ о порядке проведения паспортизации: состав** (комиссия из числа сотрудников организации; по согласованию – ООИ, собственник); **график**
 - Подготовка к обследованию
 - Комиссионное обследование
 - Оформление Паспорта
 - Разработка и согласование управленческих решений;
 - Утверждение Паспорта
 - Представление Паспорта доступности (копии его) в орган власти по подведомственности
 - Размещение актуальных данных на информационных ресурсах

Последовательность действий в организации - шаг 3

(подтверждение локальными документами организации)

- **Проведение обследования и паспортизации** (объектов и услуг); **разработка, согласование и утверждение Паспорта и управленческого решения** («дорожной карты» по повышению уровня доступности объекта и предоставляемых услуг)
- **Паспорт доступности объекта (объектов) и предоставляемых услуг** – утвержденный и согласованный; его структура:
 - Характеристика объекта и предоставляемых услуг
 - Оценка доступности объекта для основных категорий МГН
 - Оценка доступности услуг для МГН
 - **Управленческое решение** по видам, объемам и срокам работ для обеспечения доступности объекта и услуг для основных категорий МГН – («дорожная карта объекта») – **3 этапа**
- **Акт согласования мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к месту предоставления услуги с полномочным представителем ООИ**

Согласование с полномочным представителем ООИ - решение о доступе к месту предоставления услуг на объекте (до его реконструкции)

Индивид. мобильность

- Если технические решения имеют **отклонения от обязательных требований** (действующих на момент обследования НТД в проектир. и строит-ве)
- Но эти отклонения **НЕ нарушают требований:**
 - ▣ **Достигаемости**
 - ▣ **Безопасности**

Помощь персонала

- **Организована помощь персонала** в преодолении барьеров на объекте или сопровождение инвалидов (С, К)
- Участие персонала компетентное, этически выдержано (**отсутствуют отношенческие барьеры, коммуникативные**)

Последовательность действий в организации - шаг 4 (подтверждение локальными документами организации)

- Разработка и **утверждение Порядка** (Положения, Правил, Регламента, Политики) **обеспечения доступности** инвалидам объекта и предоставляемых услуг, **оказания им помощи**
- **Порядок обеспечения доступности объекта** (объектов) организации и **предоставляемых услуг**, а также оказания необходимой помощи инвалидам на объекте
- (**Положение, Правила, Регламент, Политика**)

Последовательность действий в организации - шаг 5

(подтверждение локальными документами организации)

- Внесение **изменений** в **должностные инструкции** сотрудников организации (в части задач по обеспечению доступности объектов и услуг, помощи гражданам с инвалидностью – согласование и утверждение их в установленном порядке
- **Утвержденные и согласованные должностные инструкции с** включенными в них задачами:
 - по организации работы
 - по учету требований доступности объектов и услуг в своей деятельности
 - по сопровождению инвалидов
 - по оказанию иной помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих доступности

Примерные функциональные (должностные) обязанности сотрудников организации *(извлечения)*

Руководитель организации

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

Зам. руководителя организации по предметной деятельности

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

Примерные функциональные (должностные) обязанности сотрудников организации *(извлечения)*

Специалист (предоставляющий услуги)

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

Вспомогательный персонал

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

Примерные функциональные (должностные) обязанности сотрудников организации *(извлечения)*

Рабочий по комплексному обслуживанию здания

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

Уборщик территории, дворник, рабочий по благоустройству

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

Примерные функциональные (должностные) обязанности сотрудников организации *(извлечения)*

Гардеробщик *(вахтер)*

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

Водитель

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

Последовательность действий в организации - **шаг 6** (подтверждение локальными документами организации)

- Организация **обучения и инструктажа персонала** по вопросам взаимодействия с инвалидами и оказания им необходимой помощи, сопровождения
- План проведения инструктажа
- Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг
- (Протокол проведения собрания – инструктажа с регистрационным листом – подписями участников)
- **Документ об обучении** – удостоверение о повышении квалификации

Инструктаж персонала

(основные задачи 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

Основные задачи инструктирования работников и тренинга

- Инструктирование (обучение) по вопросам организации и порядка:
 - ▣ **сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения**, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
 - ▣ **оказания работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг на объекте** наравне с другими лицами (всех 8 категорий)

- Тренинг может быть нацелен на формирование навыков:
 - ▣ **взаимодействия с гражданами с инвалидностью** (коммуникативных),
 - ▣ **сопровождения и оказания помощи в преодолении барьеров**, в т.ч. с использованием вспомогательных (ассистивных) **технических средств** в передвижении на объекте, при эвакуации при чрезвычайных ситуациях

В ПОМОЩЬ СПЕЦИАЛИСТАМ (для проведения инструктажа)

- **Учебные видеофильмы** (о порядке взаимодействия с инвалидами с различными видами нарушений и оказания им помощи)
- **Учебные и методические пособия**
- **Консультации с экспертами со стороны ООИ**, приглашение их к участию в инструктаже и тренинге (навыков взаимодействия и оказания помощи МГН)
- **Приглашение специалистов для проведения инструктажа и тренинга** (поставщиков ТСР, психологов, др.)

Последовательность действий в организации - шаг 7

(подтверждение локальными документами организации)

□ **Размещение информации:**

- **на сайте** организации о состоянии доступности для различных категорий инвалидов,
- **на стенде** (стендах) на объекте (объектах),
- **в документе, индивидуально выдаваемом гражданину** (в памятке)
- **на Карте доступности** (на федеральном и региональном ресурсе)

□ **Раздел сайта организации** (по вопросам доступности)

- в соотв. с требованиями к сайтам

□ **Оформленный стенд** (с размещением в доступном формате информации)

□ **Памятки, инструкции**, другие документы (в т.ч. дублированные)

□ **Информация на Карте доступности с активной ссылкой на сайт организации**

Рекомендации по отражению на сайте организаций информации о доступности объектов и услуг (+ см. отраслевые требования к сайтам)

- **Простота поиска** специального раздела о доступности объекта (объектов) и предоставляемых услуг); возможность найти его **на главной странице и в меню**
- **Простота (и краткость)** информации о доступности для различных категорий МГН
- **Иллюстративность** (в том числе **схемы, фото**), для незрячих – тифлокомментарий
- В содержании раздела – наличие информации:
 - как добраться до объекта (в т. ч. наличие доступного транспорта)
 - маршрут движения на объекте (со схемой, иной иллюстрацией)
 - как получить услуги (формат, порядок: на объекте, на дому, дистанционно),
 - как сообщить о дополнительных потребностях (в какие сроки, телефон, почта),
 - как обратиться за помощью (с контактными данными **ответственных лиц**)
- **Возможность скачивания** с сайта необходимых документов, схем, памятки
- **Возможность обратной связи** (телефон, эл. почта, письмо или звонок с сайта)
 - (Распоряжение КСП СПб от 09.03.2021 № 68-р, утв. МР по наполнению раздела сайта организации)

Требования к сайту организации и его **разделу о доступности** объектов и услуг для инвалидов

- **Приказ Рособрнадзора N 1493 от 04.08.2023 (действ. с 01.09.2024) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "интернет" и формату представления информации»**
 - См. 13. Подраздел "Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса. **Доступная среда**"
- **Приказ Минцифры России № 953 от 07.11.2023 (действ. с 01.09.2024) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**
 - (учит. 12 параметров доступности)

Последовательность действий в организации - шаг 8

(подтверждение локальными документами организации)

- **Реализация** разработанных **управленческих решений**, включенных в Паспорт доступности (план развития, график оснащения, задание на проектирование, ПСД на капитальный ремонт, реконструкцию, смета на текущий ремонт)
- Договор (договора) с ТЗ (заказом) на выполнение текущих ремонтных работ с решением вопросов доступности (со ссылками на нормативно-технические документы) и Акты приемки
- ПСД, проекты, сметы на работы (на кап. ремонт, реконструкцию)
- Журнал технического обслуживания используемых технических средств адаптации

Последовательность действий в организации - **шаг 9** (подтверждение локальными документами организации)

- Проведение **контрольных обследований** объекта (объектов) после каждого этапа исполнения управленческого решения; **внесение изменений в Паспорт** доступности и (при необходимости) в **управленческое решение**
- **Актуализированный паспорт доступности объектов и услуг** (или внесенные изменения в виде вкладышей в паспорт и в управленческое решение)
 - ▣ После 1 и 2 этапа (ОМ и РР) – могут быть **вкладыши**
 - ▣ После 3 этапа (итогового) – **новый паспорт доступности**

Последовательность действий в организации - шаг 10

(подтверждение локальными документами организации)

- Внесение изменений (актуализация сведений) на сайт организации и иные информационные ресурсы (стенд, инфокиоск, памятку, Карту доступности)
- Актуализированная информация
 - на сайте организации
 - на стенде (на объекте)
 - в Памятке
 - на Карте доступности
 - (для приоритетных объектов)

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для исполнения гос. функции (ГКН ДС):

- **Приказ об определении ответственных сотрудников за создание условий доступности** в организации, а также за сопровождение инвалидов и оказание им иной помощи в преодолении барьеров на объекте;
- **Приказ об обследовании и паспортизации объекта (объектов) и предоставляемых услуг**, о составе комиссии, сроках ее проведения – графике работы комиссии;
- **Паспорт доступности объекта с управленческим решением (по повышению показателей доступности объекта и услуг)** - актуализированные
 - ▣ **Акт согласования с полномочным представителем ООИ мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к месту предоставления услуги** (до реконструкции или кап. ремонта); м. б. приложением к Паспорту
- **Порядок обеспечения доступности объектов и услуг**, а также оказания помощи на объекте инвалидам (Положение, Правила, Регламент, Политика)

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для исполнения гос. функции (**ГКН ДС**):

- **Должностные инструкции сотрудников**, дополненные положениями по сопровождению инвалидов, оказанию им иной помощи, а также ответственных должностных лиц;
- **Журнал проведения инструктажа сотрудников** по созданию условий доступности организации для инвалидов (или **протокол проведения инструктажа с регистрационным листом**);
 - План проведения инструктажа
 - Документы об обучении
- **Информация на общедоступных ресурсах** (раздел сайта организации, стенд, памятка), на карте доступности (**актуальная и понятная**);
- **Журнал технического обслуживания** используемых в организации ТСР и А
- **Договоры на проведение капитального ремонта, текущего ремонта** (Акты приемки работ) иных мероприятий по улучшению МТБ, мероп. по пожарн. безопасности объектов, **выполнение которых осуществлялось после 01.07.2016**

Минимально необходимый перечень мероприятий и документов, подтверждающих НЕ уклонение от исполнения требований доступности

- **Обследование и паспортизация** объекта и услуг, с разработкой управленческих решений, в т. ч. порядка обеспечения доступности объектов и услуг и оказания необходимой помощи инвалидам с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений
- **Определение ответственных за решение вопросов доступности, инструктирование или обучение специалистов**, работающих с инвалидами
- **Информирование инвалидов в доступной форме** о порядке получения услуг и получения необходимой помощи
- **Меры по обеспечению приемки с 1 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию зданий (помещений)**, в которых осуществляется предоставление гражданам услуг, при условии их соответствия требованиям доступности для инвалидов

**Межрегиональный ресурсный центр
«ДОСТУПНЫЙ МИР» (Санкт-Петербург)**

infodm78@mail.ru