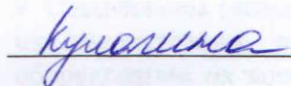


СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного
комитета ГБДОУ детский сад № 72

 Кулагина Е.А.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий ГБДОУ детский сад № 72
Чурсина Л.Н.

Приказ от «14» 03 2016 г. № 12н4-08



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

Все сотрудники ГБДОУ детский сад № 72, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе по решению этих вопросов в учреждении. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

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 тем (вопросов) для обучения (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 учреждении; 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.
7. 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.

8. 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.
9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
10. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.
12. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений учреждения, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в учреждении.
14. Порядок взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.
15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.
16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками учреждения обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами ГБДОУ детский сад № 72.

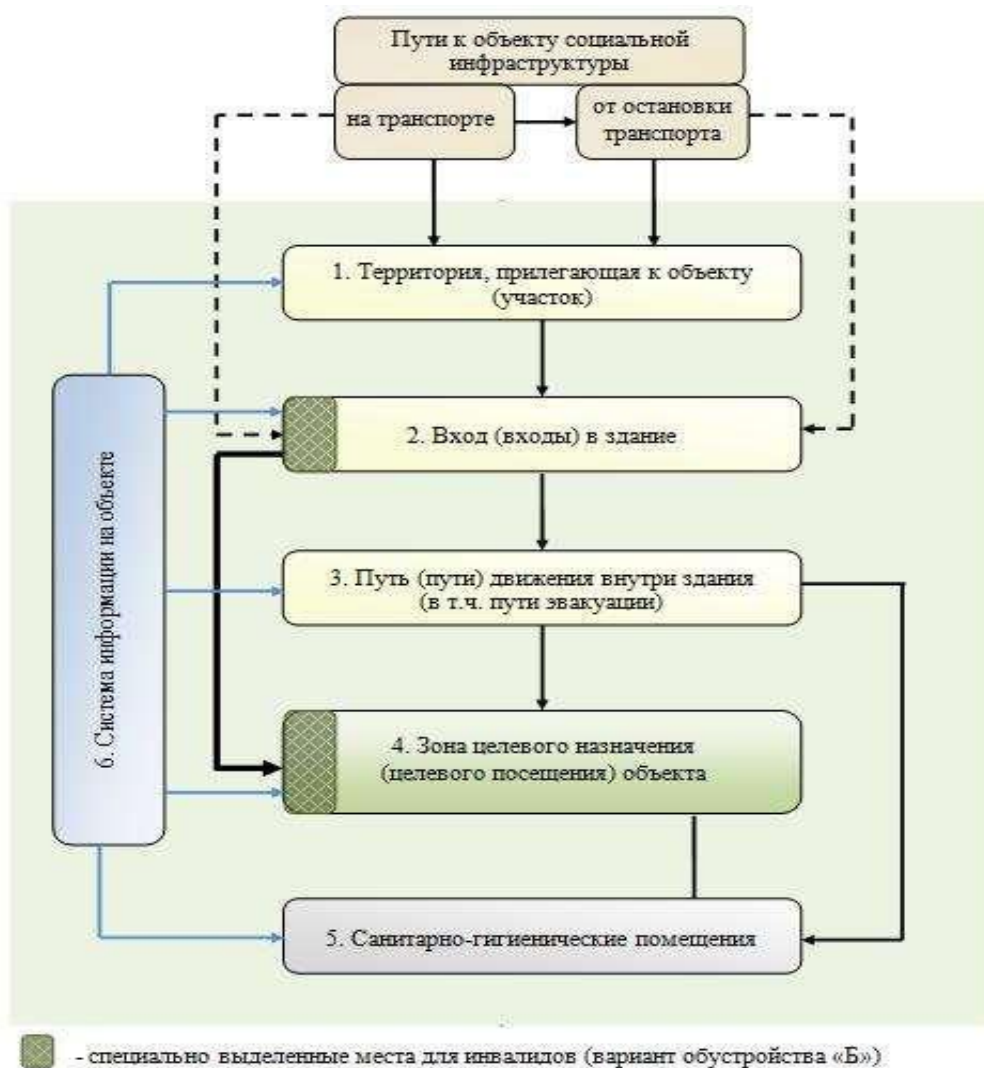
Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ПЕРСОНАЛОМ. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ОБЪЕКТЕ

Для организации работы в учреждении по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте необходимо определить основной маршрут движения обслуживаемых граждан, начиная от входа на территорию объекта – до зоны целевого назначения - до места (мест) оказания услуг, а также до санитарно-гигиенических помещений; при необходимости - до мест вспомогательного (сопутствующего) обслуживания. При этом, важно определить по всему маршруту наличие барьеров для различных категорий маломобильных граждан, возможные пути их преодоления силами персонала и перечень необходимого для этого оснащения (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации).

При выстраивании маршрута движения обслуживаемых граждан, в том числе относящихся к маломобильным категориям, необходимо описать барьеры и пути их преодоления, в том числе с участием персонала, закрепленного для этого по каждой из структурно-функциональных зон. На рисунке 3 представлены основные структурно-функциональные зоны объекта.

Рисунок 3 - Структурно-функциональные зоны объекта

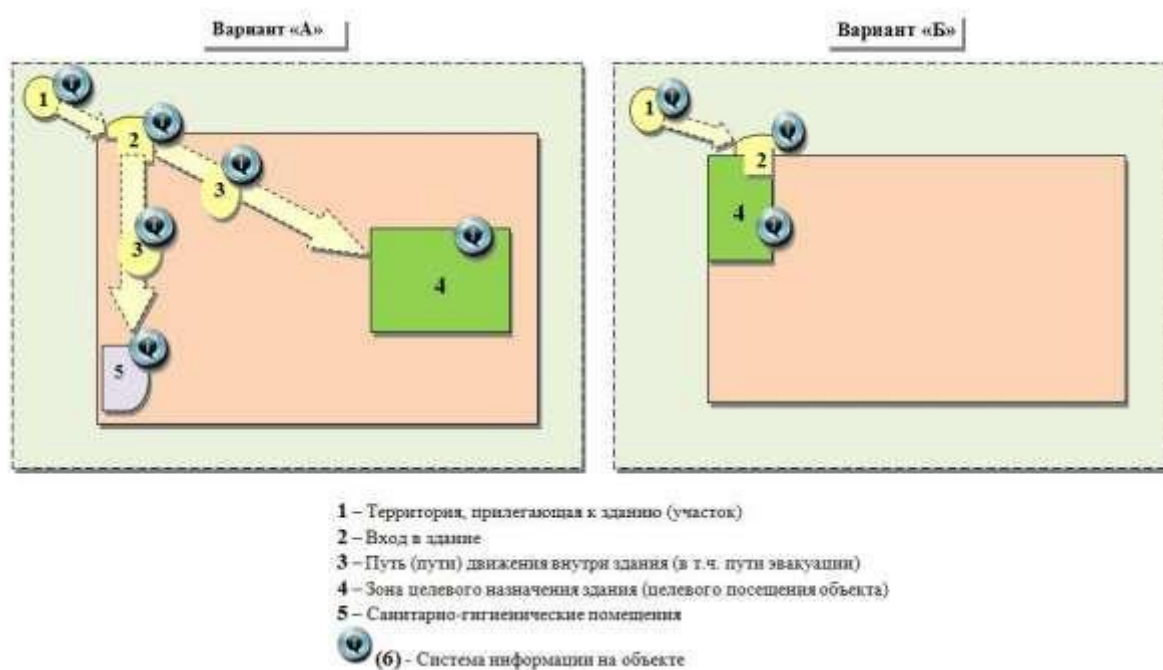


Все структурно-функциональные зоны объекта в маршруте и в обязанностях по оказанию на них помощи со стороны персонала обязательно указываются в случае организации доступности на объекте по варианту «А» (универсальный проект)²⁷, т.е. с обеспечением доступности всех зон, любого места в здании, а именно – общих путей движения и мест обслуживания.

При обустройстве объекта по варианту «Б» (разумное приспособление)²⁸ - с выделением в уровне входа специальных помещений, зон или блоков, приспособленных для обслуживания инвалидов, с обеспечением всех видов услуг, имеющихся в данном здании – маршрут может быть сокращен до

описания тех зон, которые определены для посещения инвалидами. На рисунке 4 схематично представлены варианты обустройства объекта по вариантам «А» и «Б».

Рисунок 4 - Варианты обустройства объекта для инвалидов






Для определения конкретных задач и функций персонала (работников организации социального обслуживания) необходимо выявить на выстроенном маршруте значимые барьеры для основных категорий маломобильных граждан:



- 1) с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах-колясках (эта категория условно обозначена буквой «К»);
- 2) с нарушениями опорно-двигательного аппарата («О») – 2 форм:
 - с нарушениями функций нижних конечностей («О-н»), которые используют при передвижении иные технические средства (опоры, трости, костыли),
 - с нарушениями функций верхних конечностей («О-в»);
- 3) с нарушениями зрения («С»), также 2 вариантов: - слепые, - слабовидящие;
- 4) с нарушениями слуха («Г»):
 - глухие;
 - слабослышащие;
- 5) с нарушениями умственного развития («У»).

В таблице 1 представлены возможные значимые барьеры окружающей среды, которые необходимо выявить и устранить на маршруте движения инвалидов и других маломобильных граждан.

При определении ответственных сотрудников и их задач на каждой структурно-функциональной зоне объекта предлагается учесть рекомендации, данные в Приложении 4.

Таблица 1 Значимые барьеры окружающей среды для основных категорий маломобильных граждан

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«К»	<p>Высокие пороги, ступени</p> <p>Отсутствие поручней, нарушение их высоты</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие</p> <p>Неправильно установленные пандусы</p> <p>Узкие дверные проемы и коридоры</p> <p>Отсутствие места для разворота в помещении</p> <p>Высокое расположение информации</p>
	«О-Н» (поражение нижних конечностей)	<p>Высокие пороги, ступени</p> <p>Неровное и скользкое покрытие</p> <p>Неправильно установленные пандусы</p> <p>Отсутствие поручней</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения</p>
	«О-В» (поражение верхних конечностей)	<p>Трудности в открывании дверей</p> <p>Трудности в пользовании выключателями, кранами и проч.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов</p> <p>Иные ограничения действия руками</p>
	«С» (слепые)	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.), без предупредительной информации о препятствии</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения</p> <p>Отсутствие дублирующей тактильной 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 экстренных случаях</p>
	«С» (слабовидящие)	<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>

	«Г» (глухие)	Отсутствие и недостаточность зрительной информации Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика (соответственно) Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях
	«Г» (слабо-слышащие)	Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель Наличие электромагнитных помех Недостаточность, отсутствие зрительной информации Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации
	«У»	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке Отсутствие ограждений опасных мест Трудности ориентации при неоднозначности информации Неорганизованность сопровождения на объекте

Порядок организации доступности доводится до сведения маломобильных граждан, получающих услуги на объекте в доступной для них форме. Для этого в учреждении (организации) социального обслуживания готовится информация об организации помощи на объекте маломобильным гражданам, которая размещается:

- на официальном сайте организации,
- на информационном стенде в учреждении,
- в Памятке инвалида (которая выдается маломобильному гражданину для индивидуального пользования).

Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте» представлена в приложении 7.

Для подготовки персонала организуется обучение (инструктирование) работников учреждения (организации) социального обслуживания.

ИНСТРУКТИРОВАНИЕ (ОБУЧЕНИЕ) ПЕРСОНАЛА

Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг - это доведение до специалистов, работающих с инвалидами (включая инженерно-технических работников и рабочих) информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением (организацией) социального обслуживания, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении (организации);
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания граждан в учреждении и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Все сотрудники организации социального обслуживания, 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 инвалида). Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом руководителя учреждения (организации) социального обслуживания назначается должностное лицо - **ответственный сотрудник за**

организацию работы по обеспечению в учреждении социального обслуживания доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа персонала. Этим ответственным должностным лицом может быть заместитель директора (по реабилитации, по общим вопросам и проч.), или иное лицо, определяемое руководителем учреждения.

Ответственный сотрудник должен (весьма желательно) пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации.

С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального **«Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности»**. В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В учреждении (организации) социального обслуживания могут проводиться следующие **виды инструктажа по вопросам доступности**.

1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- 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 маломобильными гражданами.

2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития

и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров учреждения (организации) социального обслуживания.

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы организации. Рекомендуется периодический инструктаж проводить 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).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный – в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

В таблице 2 представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа персонала организаций социального обслуживания при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

Таблица 2 Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового оборудования; - при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	- 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, объектов

Таким образом, организация работы на объекте (в учреждении социального обслуживания) предусматривает следующие составляющие:

- 1) разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;
- 2) закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;
- 3) систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам.
- 4) наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.