

ПРИКАЗ

«23» мал 2023г.

№ 118

**«Об утверждении Положения по обеспечению условий
доступности для инвалидов и иных
маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг,
а также оказания им при этом необходимой помощи»**

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон) и с Постановлением Правительства Свердловской области от 11 февраля 2014г. №70-ПП «О координации деятельности в сфере формирования доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения на территории Свердловской области» (в ред. Постановлений Правительства Свердловской области от 06.03.2015 № 137-ПП, от 25.11.2015 № 1065-ПП, от 12.05.2017 № 319-ПП), в целях создания условий для полноценной интеграции инвалидов в общество и повышения доступности для инвалидов объектов и услуг в ГКУ СО «Дом ребенка»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственных за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг, а также соблюдении Положения сотрудниками ГКУ СО «Дом ребенка» (Приложение №1). Ознакомить ответственных лиц и сотрудников под роспись с отметкой в листе ознакомления.
2. Утвердить и ввести в действие прилагаемое Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг (Приложение № 2), а также оказания им при этом необходимой помощи по предоставлению услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения при посещении ГКУ СО «Дом ребенка».
3. Утвердить Инструкцию по сопровождению инвалидов на приеме в учреждении ГКУ СО «Дом ребенка» и при оказании им услуг (Приложение № 3).
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.В. Фрайфельд

Приложение № 2 к Приказу - 118
«Об утверждении Положения
по обеспечению условий доступности
для инвалидов и иных
маломобильных граждан объектов»
от «13» мая 2023г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГКУ СО

«Дом ребенка»

М.В. Фрайфельд

«13» 05 2023

**Положение
по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных
граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом
необходимой помощи**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений государственного казенного учреждения Свердловской области «Дом ребенка» (далее - Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее - Сотрудники).

Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными нормативными правовыми документами, с Постановлением Правительства Свердловской области от 11 февраля 2014г. № 70-ПП «О координации деятельности в сфере формирования доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения на территории Свердловской области» (в ред. Постановлений Правительства Свердловской области от 06.03.2015 № 137-ПП, от 25.11.2015 № 1065-ПП, от 12.05.2017 № 319-ПП) в целях создания условий для полноценной интеграции инвалидов в общество и повышения доступности для инвалидов объектов и услуг в ГКУ СО «Дом ребенка».

2.3 Цели и задачи Положения

2.1. Цель Положения - обеспечение равных возможностей всем гражданам на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без

какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

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

- а) определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;
- в) создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;
- г) отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

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

3.1. Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия заведующего, дежурного врача и сотрудников Учреждения.

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

3.3. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными обязанностями по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в учреждении.

3.4. Заведующие, социальные работники, дежурные врачи отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляют контроль за его реализацией в Учреждении в соответствии с должностными обязанностями. (Приложение 2)

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

4. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

4.1. Технические условия доступности объектов Учреждения приведены в соответствие с паспортом доступности № 1/2023 от «20» марта 2023г.

4.2. 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.

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

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

4.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

5. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями

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

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

6. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

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

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

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

7. Требования к уровню подготовки персонала:

7.1. знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

7.2. осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

7.3. информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждений ГКУ СО «Дом ребенка», наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

7.4. ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

7.5. наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.

Государственное казенное учреждение Свердловской области
«Дом ребенка»

	Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

Составил:

начальник Х.О.,
Н.М. Гусев



Приложение № 3 к приказу № 118
«Об утверждении Положения
по обеспечению условий доступности
для инвалидов и иных МГ
от «23» мая 2023г.



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГКУ СО
«Дом ребенка»
М.В. Фрайфельд
«23» 05 2023

Инструкция по сопровождению инвалидов на приеме в учреждении ГКУ СО «Дом ребенка» и при оказании им услуг

1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), снятии и одевании верхней одежды.

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

3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме 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 четко 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), акцентируя 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.

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 притолах, 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.

5. Особенности 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.