УТВЕРЖДАЮ

Временно и. о. директора

БУ «Сургутский районный

комплексный центр

социального обслуживания

населения» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А.Иванцова

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_

Система менеджмента качества. Положение

## ПОЛОЖЕНИЕ

по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

**в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»**

**ПП-2.2-04-2018**

Сургутский район

1. РАЗРАБОТЧИК

Специалист по социальной работе организационно-методического отделения М.В. Батурина.

2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. ВВОДИТСЯ ВЗАМЕН

ПП-2.2-04-2017 – «Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи»

(С) Является интеллектуальной

собственностью БУ «Сургутский районный

комплексный центр социального обслуживания населения»

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номера разделов | Наименование разделов | Стр. |
| 1. | Общее положение | 4 |
| 2. | Основные задачи | 5 |
| 3. | Основные принципы деятельности | 5 |
| 4. | Область применения Положения | 6 |
| 5. | Структура управления деятельностью учреждения | 6 |
| 6. | Условия доступности объектов учреждения | 7 |
| 7. | Условия доступности услуг учреждения | 8 |
| 8. | Ответственность сотрудников учреждения | 9 |
| 9. | Заключительные положения | 9 |
| 10. | Сведения о разработчиках  | 10 |
| Приложение 1 | Порядок взаимодействия сотрудников учреждения социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду | 11 |
| Приложение 2 | Журнал учета проведения инструктирования сотрудников учреждения социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи | 14 |
| Приложение 3 | Журнал учета проведения обучения сотрудников учреждения социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи | 15 |
|  | Лист регистрации изменений | 16 |
|  | Лист ознакомления | 17 |

1. **Общие положения**
	1. Настоящее Положение создано для обеспечения условий доступности для ин­валидов и других маломобильных групп населения (далее - инвалидов) объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Положение), и определяет ключе­вые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблю­дение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками учреждения (далее - сотрудники).
	2. Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере соци­альной защиты инвалидов в соответствии с Федеральными законом от 24 ноября 1995 г. № 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» (далее - Порядок), иными нормативными правовыми документами.
	3. Целью Положения является 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. **Основные задачи**

 Основными задачами по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предо­ставляемых услуг, принимаемые в учреждении, являются:

* 1. Определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспече­ние условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также ока­зание им при этом необходимой помощи согласно порядку взаимодействия сотрудников учреждения социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду (Приложение 1).

2.2. Инструктирование и обучение сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности, с занесением сведений в журналах учета проведения инструктирования сотрудников учреждения социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (Приложение 2, 3).

2.3. Создание инвалидам условий доступности объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

* 1. Отражение на официальном сайте учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.
1. **Основные принципы деятельности**
	1. Деятельность учреждения, направленная на обеспечение условий доступно­сти для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, в учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

 - уважение человеческого достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу выбора, и независимости;

 - 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 права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

1. **Область применения Положения**

4.1. Все сотрудники учреждения должны руководствоваться настоящим Положе­нием и соблюдать его принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контр­агентов и 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.

1. **Структура управления деятельностью учреждения**

5.1. 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 директора, заместителя директора, руководителей структур­ных подразделений и сотрудников учреждения.

* 1. Директор утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в учреждении.
	2. Заместители директора учреждения отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществ­ляют контроль за его реализацией в учреждении.
	3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществ­ляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.
	4. Сотрудники учреждения осуществляют меры по реализации Положения в со­ответствии с должностными инструкциями.
	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.
1. **Условия доступности объектов учреждения**
	1. Инвалидам должна быть обеспечена возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; 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; посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект.
	2. Должно быть обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нару­шения функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта.
	3. Инвалиду должно быть организовано содействие при входе в объект и выходе из него; информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.
	4. Носители информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, в т. ч. надписи, знаки и иная текстовая и гра­фическая информация, продублированная знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, должны быть размещены с учетом доступности для инвалидов.
	5. Должен быть обеспечен допуск на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обуче­ние, выданного в установленном порядке.
2. **Условия доступности услуг учреждения**
	1. Сотрудники учреждения оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной форме информации о правилах предоставления услуг, об оформ­лении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходи­мых для получения услуг действий.
	2. Инвалидам по слуху, при необходимости, должны быть предоставлены услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.
	3. Сотрудники учреждения, предоставляющие услуги, оказывают иную необхо­димую инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
	4. Сотрудниками учреждения должно быть обеспечено наличие необходимых 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.
	5. Для инвалидов в обязательном порядке должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств на прилегающих к учреждению территориях.
	6. Информация о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступ­ности, их правах и обязанностях должна предоставляться инвалидам бесплатно в доступ­ной форме с учетом стойких расстройств функций их организма.
	7. Сотрудники учреждения должны обеспечить сопровождение инвалида при передвижении по территории учреждения, а также при пользовании услугами, предо­ставляемыми учреждением.
3. **Ответственность сотрудников учреждения за несоблюдение требований Положения**

8.1. Директор, его заместители и сотрудники учреждения, независимо от занима­емой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Поло­жения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти прин­ципы и требования.

* 1. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством РФ.
1. **Заключительные положения**
	1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы учреждения.
	2. Все изменения и дополнения в Положение вносятся по приказу и утверждаются директором учреждения.

**X. Сведения о разработчиках**

РАЗРАБОТЧИК:

Специалист по социальной работе

организационно-методического

отделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Батурина

должность, подразделение подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. А. Котова

 должность, подразделение подпись расшифровка подписи

И.о. заведующего организационно-

методическим отделением \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Я.В. Долгих

 должность, подразделение подпись расшифровка подписи

Юрисконсульт \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Д. Жамбатырова

 должность, подразделение подпись расшифровка подписи

 Приложение 1 к Положению по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

Порядок взаимодействия сотрудников учреждения социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Действия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду |
| 1 | 2 |
| Уборщик территории (дворник) | Увидев инвалида, оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание  |
| Охранник | По монитору видеонаблюдения (или в окно) видит гражданина с ограничением передвижения (на коляске, костылях) или гражданина, испытывающего затруднение в передвижении, а так же, в случае поступления с улицы звонка «кнопки вызова персонала», незамедлительно сообщает специалисту по социальной работе о посещении учреждения гражданином с ограничением движения |
| Ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам, при обращении в учреждение  | 1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание:* встречает на улице (на входе в здание);
* открывает входные двери;
* потока посетителей.
1. Выясняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации социального обслуживания.
2. Отводит, при необходимости, в гардероб.
3. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе.
4. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги.
5. Осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты.
6. По окончании приема сопровождает инвалида до гардероба.
7. Оказывает помощь при выходе из организации социального обслуживания.

Дополнительно:1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
* предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказы­вает помощь при перемещении в кресло-коляску;
* оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь;

- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.2. Инвалиду с нарушениями зрения:* при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации социального обслуживания;

предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в до­ступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шриф­том Брайля или с использованием иных способов дублирования);- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг;- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.3. Инвалиду с нарушениями слуха:- вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе;- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг4. Инвалиду с нарушениями умственного развития:- вызывает для оказания помощи инвалиду психолога для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию;- при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения;- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг |
| Вспомогательныйперсонал основныхподразделений:социальныйработник, санитарка | 1. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений.
2. Оказывает помощь инвалиду при поступлении экстренного вы­зова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, са­нитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб.
3. Оказывает помощь инвалиду, необходимую для получения в до­ступной для него форме информации о правилах предоставления услуги.
4. Участвует в оказании услуг и (при необходимости) сопровожде­нии инвалида при оказании помощи на дому, в ином месте пребыва­ния инвалида.
5. Оказывает иную необходимую помощь инвалиду при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществле­нии личной гигиены, пользовании имеющимся техническими сред­ствами.
6. Осуществляет, при необходимости, вызов вспомогательного пер­сонала.

Оказывает содействие инвалиду и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны со­трудников) при посадке инвалида в транспортное средство и вы­садке из него перед входом в организацию, в том числе с использо­ванием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения |
| Водитель автомобиля | 1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необхо­димых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски.
2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении.
3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транс­портного средства.
4. Осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомога­тельного персонала организации социального обслуживания для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождения его по при­легающей территории и по объекту
 |

 Приложение 2 к Положению по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

Журнал учета проведения инструктирования сотрудников учреждения социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи

Наименование структурного подразделения

Начат «\_\_\_» 20\_\_ г.

Окончен « » 20 г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата инструктажа | Фамилия, имя, отчество инструктируемого | Должность инструктируемого | Вид инструктажа (первич­ный, повтор­ный,внеплано­вый) | Причина внеплановогоинструк­тажа | Фамилия, инициалы, должность инструктиру-ющего | Подпись инструкти-руемого |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано,

прошито и скреплено печатью

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листов

(цифровой и прописью)

Руководитель учреждения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Приложение 3 к Положению по обеспечению

условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

Журнал учета проведения обучения сотрудников учреждения социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи

Наименование структурного подразделения

Начат «\_\_\_» 20\_\_ г.

Окончен « » 20 г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата начала обучения | Дата окончания обучения | Фамилия, имя, отчество обучаемого | Тематика занятия | Коли-чество часов | Результатытестирования (100% - (количество неправильных ответов\*100%/количество правильных ответов), % | Подпись обучающего | Подпись обучившегося |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано,

прошито и скреплено печатью

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листов

(цифровой и прописью)

Руководитель учреждения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № изм. | Содержание изменения и его координаты | Номер приказа | Дата | Подпись | Срок введения изменения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Лист ознакомления и рассылки** |
|  Дата ознакомления | Наименование должности | Подпись | Ф.И.О. | №изменения |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |