



**«Организация работы
предприятий (организаций)
потребительского рынка
по обеспечению доступности
объекта и предоставляемых услуг
для инвалидов с оказанием им
необходимой помощи»**

Барнаул, 2022

Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

► **Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"**

Статья 15. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур

Органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), **организации независимо от их организационно-правовых форм** обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) условия доступности своих объектов и услуг.

► **Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 Порядок обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере потребительского рынка**

Для организации потребительского рынка **независимо от их организационно-правовых форм** определены следующие обязанности:

- по обеспечению доступности **объектов**;
- по созданию условий доступности **услуг**;
- по дополнительным **условиям или формам** предоставления услуг (в различных учреждениях) (в том числе дистанционно, на дому, на другом объекте);
- по организации **паспортизации** объектов и услуг;
- по закреплению в **локальных документах**, в том числе в **должностных инструкциях** сотрудников учреждений (организаций), обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте;
- требования к **подготовленности персонала** (путем обучения /инструктирования, в том числе овладения навыками) по оказанию помощи и сопровождению инвалидов и других МГН;
- обязательность отражения **информации** о порядке организации доступности объекта и предоставляемых услуг

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

Доступность объекта

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, включая доступ к парковочным местам;
- беспрепятственный вход в объекты и выход из них;
- самостоятельное передвижение внутри здания в целях доступа к месту предоставления услуги;
- 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;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

Обеспечение доступности для инвалидов помещений торговых организаций регулируется **Сводом правил 59.13330.2020** Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, применение которого носит **обязательный характер**, и Сводом правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», который носит добровольный характер и устанавливает повышенные требования.

Вариант «А». Обеспечивается доступность всех помещений организации потребительского рынка для инвалидов

Вариант «Б». Создание условий для получения полного ассортимента товаров и услуг в специально выделенной для этого зоне для маломобильных потребителей.

В случае невозможности полного приспособления существующего объекта для нужд МГН следует адаптировать объект в рамках **«разумного приспособления»** при согласовании (до реконструкции или капитального ремонта здания, помещения) с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на соответствующей территории. Возможно организовать предоставление необходимых услуг по месту жительства потребителей из числа маломобильных групп населения или в дистанционном режиме, либо на другом объекте (п. 5 Приказа № 4146).

Условия доступности услуги

- ❑ изменение порядка предоставления услуг;
- ❑ оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- ❑ возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено оказание услуг, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма
- ❑ сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах
- ❑ оказание инвалидам дополнительной помощи при получении услуг (в том числе предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика);
- ❑ обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н
- ❑ оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- ▶ За неисполнение законодательства в сфере обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов установлена административная ответственность **в виде штрафа** в следующих размерах:
- ▶ **уклонение от исполнения требований доступности** для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур – от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц (ст.9.13 КоАП РФ);
- ▶ нарушение требований законодательства, предусматривающих **выделение на автомобильных стоянках (остановках)** мест для специальных автотранспортных средств инвалидов – от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц; от 30 до 50 тысяч рублей на юридических лиц (ст.5.43 КоАП РФ).
- ▶ **отказ потребителю в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам)** по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом кроме случаев, установленных законом (п.5. Статья 14.8 КоАП РФ Нарушение иных прав потребителей)

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

***в случае неоднократного отказа одному потребителю либо неоднократного отказа двум и более потребителям одновременно административная ответственность наступает за такой отказ каждому потребителю и за каждый случай такого отказа в отдельности**

Ответственность руководителя

- разрабатываются и утверждаются локальные организационно-распорядительные документы, утверждающие порядок обеспечения доступности объекта и услуг, в том числе оказания помощи МГН;
- закрепляются в должностных инструкциях персонала конкретные задачи и функции по оказанию помощи инвалидам и другим МГН;
- организуется систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН, с отражением его в учетных документах;
- обеспечивается наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и услуг, о порядке получения помощи на

Разрабатывается и утверждается решением руководителя организации:

приказ о мерах по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта потребительского рынка, а также предоставляемых на нем услуг

приказ о проведении паспортизации объекта потребительского рынка и утверждении комиссии (с включением представителя общественной организации инвалидов по согласованию)

положение (регламент, инструкция) об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте или иной документ, регламентирующий обеспечение условий доступности для инвалидов и других МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в организации (учреждении);

приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации;

должностные инструкции персонала (вносимые изменения в должностные инструкции), ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте;

порядок проведения инструктажа в учреждении с утвержденной программой (обучения) инструктирования;

форма учета проведения инструктажа персонала

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

Приказ о мерах по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта потребительского рынка, а также предоставляемых на нем услуг

- **Общая информация об условиях** доступности объекта, включая наличие парковочных мест, доступных входов, наличие службы или специалиста сопровождения и т.п.
- **Форма предоставления услуг**, в том числе дистанционно, на дому
- Назначение **ответственного сотрудника**
- **Утверждение внутренних локальных документов** (положение об оказании услуг, приказ о паспортизации, утверждении положений должностных инструкций специалистов, порядок обучения и инструктирования сотрудников, формы учетных документов и др.)
- **Особые условия** о функционировании технических средств на объекте и др.

« ____ » _____ 2022 г.

№ _____

Приказ

О мерах по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также предоставляемых услуг в «Здании _____ по адресу г. _____»

В целях соблюдения требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,

Приказываю:

1. Обеспечить условия доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения здания _____, а также предоставляемых в нем услуг, включая:
 - возможность самостоятельного передвижения на прилегающей территории, входа в _____ и выхода из него, беспрепятственное пользование специальными парковочными местами, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе инвалидами, использующими кресла-коляски;
 - возможность самостоятельного передвижения по _____ в целях доступа к месту предоставления услуг, передвижения с использованием помощи персонала _____, вспомогательного оснащения здания _____, а также предоставления сменного кресла-коляски;
 - сопровождение и оказание физической помощи ответственными сотрудниками _____ инвалидам, имеющим нарушения функции зрения и, при необходимости, другим маломобильным группам населения и оказание им помощи в _____;
 - допуск в здание _____ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в установленном

приказ о проведении паспортизации объекта потребительского рынка и утверждении комиссии (с включением представителя общественной организации инвалидов по согласованию)

- НАЗНАЧИТЬ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ
- ВКЛЮЧИТЬ В СОСТАВ КОМИССИИ представителя ООИ (по согласованию)
- определить сроки проведения обследования объекта, составления отчетных документов

ПРИКАЗ

« » 20__ г.

№

О создании комиссии по проведению обследования и паспортизации на предмет доступности для инвалидов здания _____ и предоставляемых услуг

С целью обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в сфере культуры, а также оказания им при этом необходимой помощи, в соответствии с приказом департамента культуры, спорта и молодежной политики _____,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Для проведения обследования и паспортизации на предмет доступности для инвалидов здания _____ и предоставляемых услуг:

1.1 Назначить комиссию по проведению обследования и паспортизации в составе:

1.2. В состав комиссии включить представителя Новосибирской региональной общественной организации инвалидов колясочников «Центр независимой жизни «Финист» Львутину Юлию Эдуардовну.

1.3 Комиссии:

- в срок до _____ провести обследование объекта, паспортизацию;
- на основании паспорта доступности разработать и утвердить план мероприятий (дорожную карту) по повышению доступности объекта и услуг.

Организация и документационное обеспечение работы предприятий (организаций) сферы потребительского рынка по созданию условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг

положение (регламент, инструкция) об организации доступности объекта и предоставляемых услуг

- Конкретные мероприятия доступности на объекте (доступные входы, размещение кнопок вызова, наличие ассистивных (вспомогательных и устройств, порядок их функционирования и т.д.)
- Информационное сопровождение (системы информации и навигации на объекте, информация на веб-ресурсе, мобильное приложение и т.п.)
- Информация о службах и сотрудниках, ответственных за сопровождение и оказание помощи с их контактами
- Порядок действий сотрудников и служб при оказании услуг
- Порядок пребывания и перемещения инвалидов на объекте (возможно приложить схемы движения), место размещения собаки-проводника, пути эвакуации МГН и т.п.
- меры ответственности

Приложение № 1 к приказу № _____ от
«_____» апреля 2022 г.

Положение о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в нежилых помещениях _____.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в _____ (далее - Объект).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Положение включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Объект полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта Объекта.

1.4. До реконструкции, капитального ремонта здания (Объекта) потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

1.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в положение должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Приказом _____ назначаются исполнители Положения - работники Объекта, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. Работники Объекта обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов на Объекте и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг на Объекте, в рамках своей профессиональной компетенции.

Задачи персонала по оказанию помощи и сопровождению инвалидов на объектах
потребительского рынка, требования к компетенциям и подготовленности
персонала

Для оказания инвалидам помощи персоналом на объекте (в т.ч. организации сопровождения)



определить основной маршрут
движения обслуживаемых МГН,
начиная от входа на территорию
объекта до зоны целевого
назначения (места оказания услуг)
- до сан.-гиг. помещений - до мест
сопутствующего обслуживания



определить по маршруту **наличие барьеров** для различных категорий МГН, **возможные пути их преодоления силами персонала** и перечень необходимого оснащения (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации)

Задачи персонала по оказанию помощи и сопровождению инвалидов на объектах потребительского рынка, требования к компетенциям и подготовленности персонала

Для оказания инвалидам помощи персоналом на объекте (в т.ч. организации сопровождения)

- **физические или материальные** (ступени, пороги, узкие двери и проходы, отсутствие лифтов и подъемников, недоступные туалеты и т.д.);

- **отношенческие или коммуникационные** (стереотипы, незнание этикета в общении с людьми, имеющими инвалидность, неправильное понимание инвалидности и т.д.)

- **операционные** (нелогичные и неудобные процедуры работы с людьми, имеющими инвалидность, отсутствие служб сопровождения, персонала обученного правилам работы с людьми, имеющими инвалидность и т.д.);

- **информационные** (отсутствие альтернативных форм предоставления информации и т.д.);

Отражение в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников предприятий (организаций) обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте

Назначив приказом ответственных сотрудников, необходимо распределить обязанности в зависимости от выполняемых основных функций и отразить эти обязанности в должностных инструкциях (дополнить соответствующим пунктом)

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации потребительского рынка по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

Должность	Зона объекта	Примерные функциональные (должностные) обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
Администрация		
Руководитель (директор) организации (учреждения)	Все структурно-функциональные зоны (управленческие, организационно-распорядительные функции)	<ul style="list-style-type: none">- Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг- Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа)- Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать Паспорт доступности- Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг- Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов

Отражение в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников предприятий (организаций) обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации потребительского рынка по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

<p>Заместитель руководителя (директора) организации (учреждения)</p> <p>- по общим вопросам,</p> <p>- по административно-хозяйственной работе</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны (общие организационно-распорядительные функции)</p> <p>Исполнение обязанностей ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг³³</p>	<ul style="list-style-type: none">- Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации (учреждения) по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов- Представлять на утверждение руководителю кандидатуры ответственных сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг- Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг- Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг- Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности- Организовывать работу комиссии по обследованию организации социального обслуживания и предоставляемых услуг (возглавлять комиссию) и составлению Паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг- Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) организации и предоставляемых услуг для инвалидов- Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в организации с учетом требований доступности для инвалидов	<ul style="list-style-type: none">- Разрабатывать и представлять на утверждение руководителю план-график оснащения организации (учреждения) и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов- Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества- Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества организации с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов- Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации
---	---	---	--

Отражение в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников предприятий (организаций) обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации потребительского рынка по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

<p>Специалист по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности - при наличии)</p>	<p>Все структурно функциональные зоны (Организационные функции)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Учитывать требования доступности (достижимости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи – при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в организации (учреждении), при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующей структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению - Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала – сотрудников организации и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников организации (учреждения) - Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов организации (учреждения) в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам 	<p>Специалист по кадрам</p>	<p>(Организационные функции)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Участвовать в подготовке и корректировке должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи - на основании предложений руководителей структурных подразделений, в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение руководителю (директору) организации (учреждения) и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами - Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи - Готовить представления руководителю (директору) организации (учреждения) о мерах взыскания к сотрудникам в случае выявления нарушений требований организационно-распорядительных документов, иных локальных актов организации, должностных инструкций по вопросам доступности объектов и услуг для инвалидов
---	---	---	-----------------------------	----------------------------------	---

Отражение в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников предприятий (организаций) обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации потребительского рынка по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

<p>Администратор (при наличии)</p>	<p>Информация</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечивать 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 - Предоставлять инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информацию об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления - Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг) в организации (учреждении), в том числе об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий - Осуществлять информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, оказывать содействие в вызове специализированного транспорта, в том числе «социального такси» - Осуществлять, при необходимости, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, вызов иного вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе сопровождения по объекту - Обеспечивать наличие на стойке администратора, размещен и на информационном стенде копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также оказание информационных услуг с использованием аудиокоонтура 	<p>Специалисты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продавец, - официант, - кассир - другие 	<p>Зона целевого назначения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий, о стоимости и ассортименте товаров, услуг, оказывать помощь и консультирование в их выборе - Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, зала (кабинета, индивидуальной кабины), в том числе в доступе к имеющимся оборудованию и вспомогательным устройствам - Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников - Составлять заявки (требования) на оснащение подразделения необходимым оборудованием, включая вспомогательные (адаптивные) устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в целях повышения уровня доступности и условий для предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов - Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту
------------------------------------	-------------------	---	--	---------------------------------	---

Отражение в локальных документах, в том числе в должностных инструкциях сотрудников предприятий (организаций) обязанностей по оказанию помощи инвалидам и их сопровождению на объекте

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников организации потребительского рынка по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

Рабочий по комплексному обслуживанию здания, инженер (при наличии)	Все зоны	<ul style="list-style-type: none"> - Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов - Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов - Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам - Обеспечивать подготовку (оборудование) места для колясочной, для хранения иных технических средств и для ожидания собаки-проводника - Поддерживать в функциональном состоянии мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организовывать (производить) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, иных средств питания и поддержания работоспособности оборудования) - Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте 	Гардеробщик	Входная группа	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать инвалидам помощь при одевании / раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала - Обеспечивать доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств, а также к месту ожидания собаки-проводника - Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте - Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Рабочий по благоустройству территории Уборщик территории (дворник)	Прилегающая территория Входная группа	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории организации, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории - Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда) - Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта 	Водитель автомобиля	Прилегающая территория Входная группа	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать помощь инвалидам 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 (самостоятельно и с помощью вспомогательного персонала) - Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту
Вахтер (сторож, сотрудник охраны)	Входная группа	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски) - Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту 			
Лифтер	Пути перемещения	<ul style="list-style-type: none"> - Оказывать помощь инвалидам при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа, при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла коляски, вспомогательного персонала - Осуществлять, при необходимости, вызов вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида 			

Обучение/инструктаж персонала (темы)

- об **основных требованиях доступности** объектов и услуг
- об **основных видах нарушений функций** и **значимых барьерах** окружающей среды для МГН
- о порядке обеспечения **доступа на объект** потребительского рынка, перемещения **к месту получения услуги**
- о **порядке и формате** предоставления услуг в организации (на объекте, на дому, дистанционно)
- о **порядке взаимодействия** с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения
- об **организации обслуживания** граждан в организации, о **видах помощи** и порядке сопровождения их на объекте
- о **вспомогательном оборудовании** для оказания помощи инвалидам, о правилах работы с ним
- об **ответственных сотрудниках** за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах
- о порядке действий и **взаимодействия сотрудников** при оказании помощи инвалидам и иным МГН

Задачи персонала по оказанию помощи и сопровождению инвалидов на объектах потребительского рынка, требования к компетенциям и подготовленности персонала

Задачи инструктажа персонала 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

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров организации.

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).

Отражение информации о доступности для инвалидов объектов и услуг на веб-ресурсах, иных информационных носителях, в индивидуальных памятках для потребителей, в т.ч. для инвалидов и других МГН

Порядок организации доступности должен быть доведен до сведения получателей услуг из числа МГН

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПОМОЩИ НА ОБЪЕКТЕ:

- на сайте организации
- на информационном стенде в учреждении (на объекте)
- в Памятке инвалида (которая выдается МГН, инвалиду для индивидуального пользования)

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения объекта рекомендуется разместить на официальном сайте объекта информацию:

- **Общая информация** об организации сопровождения и помощи, контакты ответственных лиц и служб сопровождения;
- Информация об имеющихся **технических средствах** на объекте
- Информация по порядку оказания услуг людям, пользующихся **креслом-коляской**;
- Информация для **незрячих лиц** по порядку оказания услуг;
- Информация для лиц с нарушениями **слуха** по порядку оказания услуг.