

Российская Федерация  
министерство социально-демографической и семейной политики  
Самарской области

**государственное казенное учреждение Самарской области  
«Областной центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей,  
оставшихся без попечения родителей «Надежда»  
(ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда»)**

443114, г. Самара, ул. Г. Димитрова, 48

тел./факс 956-06-01, 956-06-56  
E-mail: adoption@samtel.ru

«24» октября 2023 г.

**П Р И К А З № 49**

«Об обеспечении доступности  
ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда»  
и предоставляемых услуг для  
инвалидов и маломобильных  
групп населения»

Во исполнение приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 июля 2015 г. № 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» (в ред. приказа Минтруда РФ от 15.12.2022 № 782н) и в связи с изменением в кадровом составе сотрудников учреждения

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. кабинет № 136, в котором осуществляется первичный приём граждан, помещением для приёма инвалидов и маломобильных групп населения (далее – МГН);

1.2. инструкцию ответственного сотрудника по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН согласно приложению 1 к настоящему приказу;

1.3. инструкцию сотрудника, ответственного за приём в учреждении граждан, являющихся инвалидами или относящихся к МГН согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Возложить обязанности по организации обеспечения доступности учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и маломобильных групп населения, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов и МГН в учреждении на заместителя директора Глухову Т.Ю.

3. Назначить сотрудником, ответственным за приём в учреждении граждан, являющихся инвалидами или относящихся к МГН, специалиста по социальной работе – Мичурину В.А., на время её отсутствия – Сергеенко С.И.

4. Приказ ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда» от 29.10.2019 № 91 «Об обеспечении доступности ГКУ СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда» и

предоставляемых услуг для инвалидов и маломобильных групп населения» считать недействительным.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Л.Г. Кузнецова



**Инструкция**  
**сотрудника, ответственного за организацию работы по обеспечению**  
**доступности учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и**  
**маломобильных групп населения**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция сотрудника, ответственного за организацию работ по обеспечению доступности учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (далее - ответственный за организацию работ по обеспечению доступности учреждения и услуг), разработана в соответствии с 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» (в ред. приказа Минтруда РФ от 15.12.2022 № 782н) (далее – Приказ Минтруда России № 527н).

1.2. Ответственный за организацию работ по обеспечению доступности учреждения и услуг назначается директором учреждения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, ответственность и права ответственного за организацию работ по обеспечению доступности учреждения и услуг, оказываемых учреждением.

1.4. Ответственный за организацию работ по обеспечению доступности учреждения и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона 28.12.2022 N 569-ФЗ) (далее – 181-ФЗ), Федеральным законом № 419-ФЗ от 01.12.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – 419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности учреждения для инвалидов и МГН и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

**2. Обязанности ответственного за организацию работ по**  
**обеспечению доступности объекта и услуг**

2.1. Организовывать выполнение требований нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-

распорядительных и иных локальных документов учреждения по вопросам доступности для инвалидов и МГН учреждения и предоставляемых учреждением услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности учреждения и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, обеспечивать доведение их до сведения сотрудников учреждения.

2.3. Организовывать обучение (инструктажи) сотрудников учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов и МГН учреждения и предоставляемых услуг.

2.4. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию организации собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.5. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и МГН.

2.6. Участвовать в составлении и реализации плана адаптации учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов и МГН в рамках мероприятий по доступной среде.

2.7. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и МГН объектов и услуг.

### **3. Права ответственного за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг**

3.1. Контролировать в учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований 181-ФЗ, 419-ФЗ, Приказа Минтруда России от 30.07.2015 № 527н, других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками учреждения действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и МГН учреждения и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать с учредителями и другими организациями по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и МГН учреждения и предоставляемых услуг.

3.4. Ответственный за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

## Инструкция специалиста по социальной работе по обслуживанию инвалидов и маломобильных групп населения при посещении учреждения

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам и маломобильным группам населения.

1.2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Маломобильные группы населения (МГН) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральными законами № 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и № 419-ФЗ от 01.12.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и МГН к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и использования при инструктировании работников учреждений любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и МГН.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, в электронном виде

и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан в учреждении, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду или гражданину из МГН.

## **2. Общие правила этикета**

2.1. Обращение к гражданину: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему его лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с гражданином, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Внимательность и терпеливость: когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам - понять его.

2.8. Расположение для беседы: когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так,

чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.9. Привлечение внимания гражданина: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

### **3. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении и при оказании им услуг**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей;

- наличии (отсутствии) 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 в отделениях учреждения 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 чётко 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), акцентировав 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.

3.4. 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 прилоках, 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, предусмотренной 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.

3.5. 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.

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 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.

С приказом № 49 от «24» июля 2023г. «Об обеспечении доступности ГКУ  
СО «ОЦ ССУ ДОПР «Надежда» и предоставляемых услуг для инвалидов и  
маломобильных групп населения» **ознакомлены:**

Глухова Т.Ю.




«24» 07 2023г.

Мичурина В.А.



«24» 07 2023г.

Сергеенко С.И.



«24» 07 2023г.