Приложение № 2

к приказу № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок инструктирования сотрудников, взаимодействующих с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения,**

**по вопросам, связанным с обеспечением доступности**

**для них объектов и услуг**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(объекта и услуг в «Здании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**по адресу г. Новосибирск, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Инструктаж по вопросам доступности объекта и предоставляемых услуг - это доведение до сотрудников, взаимодействующих с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения информации:

* об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
* о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый организацией, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
* о порядке и формате предоставления услуг в организации;
* о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
* об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться инвалиды и другие МГН в связи с имеющимися у них нарушениями;
* об организации обслуживания граждан в организации, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
* о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
* об ответственных сотрудниках за оказание помощи инвалидам и другим МГН на объекте и их задачах;
* о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МГН, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Все сотрудники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, взаимодействующие с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-­хозяйственный и вспомогательный персонал, включая рабочих, проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом руководителя учреждения (организации) назначается должностное лицо - ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в организации доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа сотрудников.

Ответственный сотрудник должен пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.

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

С целью учета обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам доступности организуется ведение специального Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других МГН объекта и услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. В Журнале ведется запись даты, темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В организации проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности.

1. Первичный инструктаж, который может проводиться:

* индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;
* коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

1. Повторный инструктаж (в том числе периодический):

* индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалиду;
* коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

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

Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

*Индивидуальный инструктаж* проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга;

*коллективный* - в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа сотруднику предлагаются контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ситуация** | **Форма инструктажа** | **Задача инструктажа** | **Тема (-ы)** |
| **Первичный инструктаж** | | | |
| При  приеме на  работу | индивидуальный | информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН;  ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Порядок взаимодействия сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН. Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе из числа инвалидов и других маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.  Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития |
| **Повторный инструктаж** | | | |
| по истечении 6 месяцев после первичного инструктажа | коллективный | закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи посетителям из числа инвалидов и других МГН | Тематика первичного инструктажа.  Техника сопровождения инвалидов различных категорий |
| **Внеплановый инструктаж** | | | |
| при введении новых обязанностей | индивидуальный | информирование о порядке работы, содержании новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для посетителей из числа инвалидов и других МГН объекта (помещений) и услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Порядок взаимодействия сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН.  Содержание должностных обязанностей сотрудников. |
| при нарушении / неисполнении сотрудниками  обязанностей по оказанию помощи инвалидам и МГН | коллективный | повторение принципов эффективной коммуникации этических норм при взаимодействии с посетителями из числа инвалидов и других МГН; обсуждение нарушений требований доступности организации и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам;  выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей | Порядок взаимодействия сотрудников организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН.  Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов.  Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации |
| при приобретении  нового оборудования | индивидуальный | ознакомление с порядком эксплуатации технических средств обеспечения доступности, включая требования безопасности | Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности |
| при введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов | коллективный | информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления | Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН |
| при принятии новых документов | коллективный | информирование о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности посетителям из числа инвалидов и других МГН объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг | Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для посетителей из числа инвалидов и других МГН объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг |