Приложение№3

К приказу\_\_\_\_\_\_\_

**Программа инструктирования сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,**

**взаимодействующих с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг в «Здании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу г., \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Сотрудники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, работающие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, взаимодействующие с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, включая сотрудников, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг, в том числе по решению этих вопросов в организации. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности». Инструктаж проводит должностное лицо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, прошедший обучение и аттестацию по оказанию помощи маломобильным гражданам.

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) сотрудников.

При проведении обучения (инструктирования) используются следующие материалы:

***Нормативные правовые акты:***

Конвенция о правах инвалидов.

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Приказ Минтруда России №527н от 30 июля 2015 г. «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».

Свод правил СП 59.13330.2016 «СНиП 35–01–2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

***Методические материалы:***

«Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»

«Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг», размещенные на официальном сайте Минтруда России (<https://base.garant.ru/71244818/>).

***Интернет-ресурсы:***

«Академия доступной среды». Информационный портал Минпромторга России <http://xn----7sbaqbevmv7c5i.xn--p1ai/>

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) сотрудников организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг.
7. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, зоне питания и прочим помещениям, расположенным на объекте.
8. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
9. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
10. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
11. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта.
12. Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.
13. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объекта и услуг в соответствии с законодательством.
14. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации.

***Примечание:*** *При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.*

Оценка качества освоения программы инструктирования сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контрольные вопросы знаний сотрудников осуществляется в форме тестирования.

**Тест**

*Внимательно прочитайте каждое задание и выберите один верный вариант ответа.*

**1.** **Каким документом установлены права инвалидов во всем мире**

1. Конституция РФ
2. Конвенция о правах инвалидов
3. Всеобщая декларация прав человека

**2. Входит ли организация сопровождения по территории объекта инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, в комплекс мер по созданию доступности?**

1. да
2. нет
3. да, если инвалид посещает учреждение без сопровождающего лица

**3. Разумное приспособление – это обязанность**

1. предоставлять инвалидам более комфортные условия получения услуг по сравнению с другими гражданами
2. приспособить окружающую обстановку под нужды инвалида, с обязательным учетом его потребностей и имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения
3. приспособить для инвалидов помещения организации путем проведения строительных и монтажных работ

**4. Организации должны обеспечить инвалидам допуск на объекты**

1. тифлосурдопереводчика
2. сурдопереводчика
3. собаки-проводника
4. любого из указанных выше в зависимости от нуждаемости инвалида

**5. Инвалидом согласно Федеральному закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ считается**

1. лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание
2. лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности
3. 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

**6. Какие структурно-функциональные зоны объекта (части объекта социальной инфраструктуры) подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения?**

1. территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого посещения объекта; санитарно-гигиенические помещения
2. территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения; система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)
3. вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения

**7. Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации**

1. для лиц с нарушениями зрения
2. для лиц с нарушениями слуха
3. для лиц с нарушениями умственного развития

**8. К техническим средствам обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры можно отнести**

1. автоматические системы открывания дверей
2. трости
3. слуховые аппараты
4. разметка дорожного полотна

**9. Многофункциональное устройство с сенсорным экраном, предназначенное для предоставления доступа к различным информационным ресурсам называется**

1. индукционная система
2. видеоувеличитель
3. сенсорный информационный терминал
4. навигационная система для слабовидящих

**10. Поверхности, информирующие незрячего о местонахождении, назначении определенного объекта, предупреждающие об опасностях и направляющие незрячего в нужном направлении относятся к**

1. тактильным средствам информации
2. акустическим устройствам и средствам информации
3. мнемосхемам

**11. Оптимальная высота размещения знаковых средств отображения информации (знаков)**

1. 0,8 м
2. 0,6–1,2 м
3. 1,35 м
4. 1,2–1,6 м
5. свыше 1,6 м

**12. В должностные обязанности работников, осуществляющих обслуживание организации (рабочий по благоустройству, уборщик, дворник и пр.) не входит обеспечение доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи**

1. верно
2. неверно
3. верно только при отсутствии ответственного за оказание помощи

**13. Обратиться за услугой гражданин, являющийся незрячим, может только в сопровождении тифлопереводчика**

1. да
2. нет
3. только в том случае, если инвалид является полностью незрячим

**14. В случае возникновения пожара, действия работников организаций и привлекаемых к тушению пожара лиц, в первую очередь, должны быть направлены на**

1. спасение материальных ценностей
2. обеспечение безопасности пребывающих в здании людей, их эвакуацию и спасение
3. оповещение соответствующих ведомств и служб о возгорании

**15. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом**

1. переводчику русского жестового языка
2. инвалиду
3. сопровождающему лицу

**16. При общении с инвалидом, использующим при передвижении кресло-коляску, нельзя**

1. облокачиваться на нее
2. катить коляску без согласия инвалида
3. поднимать коляску
4. хлопать инвалида по спине
5. все вышеперечисленное

**17. В разговоре с незрячими посетителями следует избегать выражений, основанных на визуальных впечатлениях**

1. да
2. нет

**18. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо**

1. громко крикнуть
2. хлопнуть в ладоши
3. помахать рукой человеку или слегка похлопать по плечу

**19. Люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.**

1. да
2. нет

**20. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения**

1. белыми кругами на черном фоне
2. желтыми полосами или кругами
3. красными треугольниками

**21. Что из перечисленного не входит в содержание критерия «доступность для инвалидов зданий и сооружений»**

1. возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий
2. возможность беспрепятственно достигнуть места обслуживания и воспользоваться предоставленным обслуживанием
3. возможность беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам
4. возможность своевременно воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания

**22. Цветовые решения внутренней отделки помещений учреждений, адаптированных к особенностям зрения и психофизиологии инвалидов, должны преимущественно содержать**

1. голубой, зеленый и красный цвета
2. красный, красно-оранжевый цвета
3. желтый, желто-зеленый, оранжево-желтый цвета

**23. Система средств информации зон и помещений должна обеспечивать:**

1. непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения
2. возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях
3. оба варианта

**24. Сколько должно быть выделено мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов около зданий, сооружений**

1. решается по усмотрению собственника зданий, сооружений, обязательных требований не предусмотрено
2. количество мест определяется общественным объединением инвалидов, которое выиграло конкурс по транспортному обслуживанию инвалидов, проводимый органом государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за социальную поддержку инвалидов
3. не менее 10 процентов мест (но не менее одного места)
4. не менее 10 мест

**25. Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери**

1. наружные двери не могут иметь пороги
2. входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность
3. на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком

**26. Кто является ответственным за оказание помощи 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?**

1. водитель
2. ответственный за оказание ситуационной помощи
3. сотрудник охраны
4. специалист организации, который в это время находится рядом

**27. За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена**

1. уголовная ответственность
2. административная ответственность в виде штрафа
3. административное наказание в виде дисквалификации
4. административная ответственность в виде предупреждения
5. административная ответственность в виде исправительных работ

**Ключ к тесту:**

1. 2
2. 1
3. 2
4. 4
5. 3
6. 2
7. 3
8. 1
9. 3
10. 1
11. 3
12. 2
13. 2
14. 2
15. 2
16. 5
17. 2
18. 3
19. 1
20. 2
21. 1
22. 3
23. 3
24. 3
25. 2
26. 1
27. 2