



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА

ЛЕНИНСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

ПРИКАЗ

15.03.2018

№ 47

Об организации работы  
по обеспечению доступности

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг гражданам в Ленинском УСЗН Администрации города Челябинска

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска (Приложение №1).
2. Утвердить программу обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, организации и обеспечения доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг (Приложение №2).
3. Утвердить форму журнала «Учет проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг» (Приложение №3).
4. Назначить ответственным за осуществление контроля реализации Политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан в Ленинском УСЗН Администрации города Челябинска, заместителя начальника Управления - Зеганову Ю.А.
5. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности государственных и муниципальных услуг для инвалидов, проведение инструктажей в отделах Управления начальников отделов, согласно списку (Приложение № 4)
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

О. В. Кетлер

**Программа  
обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, организации  
и обеспечения доступности для инвалидов и иных маломобильных  
граждан здания Управления и предоставляемых услуг.**

Все сотрудники Управления, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в Управлении. Допуск к работе вновь принятых сотрудников Управления осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности».

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

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

**Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа)  
сотрудников Управления по вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды, 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 и иным маломобильным гражданам услуг в Управлении; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами и иными маломобильными гражданами. Психологические аспекты общения с инвалидами и иными маломобильными гражданами и

оказания им помощи.

7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг в Управлении, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения Управления.

8. Организация доступа маломобильных граждан в здание Управления: на территорию, прилегающую к зданию, 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: зонам отдыха, санитарно-гигиеническим помещениям.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

10. Правила и порядок эвакуации граждан, в том числе маломобильных в Управлении, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалидов и иных маломобильных граждан) или в дистанционном формате.

12. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг.

13. Порядок взаимодействия сотрудников Управления при предоставлении услуг инвалиду или иному маломобильному гражданину.

14. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством,

15. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками Управления обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами Управления.

Начальник Управления



О.В.Кетлер

## ПОЛИТИКА

**обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных категорий граждан в Ленинском управлении социальной защиты населения Администрации города Челябинска.**

**1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Ленинского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска( далее – Управления) и предоставляемых услуг, а также оказания при этом необходимой помощи.**

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказания при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов и иных маломобильных граждан при посещении ими здания и помещений Ленинского управления социальной защиты населения Администрации города и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Управления (далее - сотрудники).

1.2. Политика разработана во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральными законом от 24 ноября 1995 года №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.

Цель Политики Управления - обеспечение всем гражданам -

получателям услуг в Управлении, в том числе инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее- МГН) равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе, равное право на получение всех необходимых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Управлением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Управления.

Задачи Политики Управления:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказания при этом необходимой помощи сотрудниками Управления;

б) закрепление и разъяснение сотрудникам Управления основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Управлению и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у сотрудников единообразного понимания Политики Управления о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного отношения сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности, инвалидам и иным маломобильным гражданам.

1.3. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг, принимаемые в Управлении, включают:

а) определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказание при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и услуг, с учетом имеющихся у них стойких расстройств

функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам и иным маломобильным гражданам условий доступности здания Управления в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам и иным маломобильным гражданам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) обеспечение проектирования, строительства и приемки с 01 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов, в которых осуществляется предоставление услуг, а также по обеспечению закупки с 01 июля 2016 года транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521;

е) отражение на официальном сайте Управления информации по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

## **2. Используемые в Политике понятия и определения.**

2.1. 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 (статья 1 Федерального закона);

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие,

исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение.

### **3. Основные принципы деятельности Управления, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказание при этом необходимой помощи.**

3.1. Деятельность Управления, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления, предоставляемых услуг, а также оказание при этом необходимой помощи, осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважения присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

б) полного и эффективного вовлечения в общество;

в) уважения особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

г) равенства возможностей;

д) доступности;

е) равенства мужчин и женщин;

ж) уважения развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### **4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие.**

4.1. Все сотрудники Управления должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящей Политики распространяются на сотрудников Управления, 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.

**5. Структура управления деятельностью, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказание при этом необходимой помощи.**

Эффективное управление деятельностью, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов здания Управления и предоставляемых услуг, а также оказание при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия начальника Управления, его заместителей, руководителей структурных подразделений и сотрудников Управления.

5.1. Начальник Управления определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за ее эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Политики в Управлении.

5.2. Заместитель начальника Управления отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляет контроль за реализацией Политики в Управлении.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляют контроль за ее реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Управления осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Политики Управления доводятся до сведения всех сотрудников Управления и используются при инструктаже и обучении по вопросам доступности здания Управления, предоставляемых услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам .

**6. Условия доступности здания Управления в соответствии с установленными требованиями.**

6.1. Возможность беспрепятственного входа в здание Управления и выхода из него;

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории Управления в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Управления, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий,



6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание Управления, при необходимости, с помощью сотрудников Управления, в том числе с использованием кресла-коляски;

6.4. Сопровождение инвалидов и иных маломобильны граждан, имеющих стойкие нарушения функций зрения при их самостоятельном передвижении по территории Управления.

6.5. Содействие инвалидам и иным маломобильным гражданам при входе в здание Управления и выходе из него, информирование о доступных маршрутах общественного транспорта;

6.6. 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;

6.7. Обеспечение допуска в здание Управления , собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядке.

## **7. Условия доступности услуг Управления в соответствии с установленными требованиями.**

7.1. Оказание инвалидам и иным маломобильным гражданам сотрудниками Управления помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

7.3. Оказание сотрудниками Управления, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг;

7.4. Наличие, объявлений, памяток о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

## **8. Дополнительные условия доступности услуг в Управления:**

8.1. Оборудование на прилегающих к зданию Управления территориях

мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

8.2. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

8.3. Сопровождение получателя услуги при передвижении по территории Управления, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Управлением.

## **9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.**

9.1. Начальник Управления, его заместители и сотрудники Управления независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к зданию Управления и предоставляемым услугам, относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Внесение изменений.**

При выявлении недостаточно эффективных положений Политики, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, начальник Управления и его заместители обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Политики.

Начальник Управления



О.В.Кетлер