

**Программа  
обучения (инструктажа) персонала по вопросам,  
связанным с организацией и обеспечением доступности  
для инвалидов объекта и услуг**

Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал должны пройти 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».

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

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала 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, а также о доступном транспорте для посещения объекта.
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, 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, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения (после приобретения).*