

**Порядок проведения обучения (инструктажа) персонала
по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для
инвалидов объектов и услуг в ОГБУ «ЦСО по г. Костроме»**

Утвержден приказом директора
ОГБУ «ЦСО по г. Костроме»
от «13» 04 2016 г. № 13

Все сотрудники ОГБУ «ЦСО по г. Костроме», 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 организации социального обслуживания. Допуск к работе вновь принятых сотрудников ОГБУ «ЦСО по г. Костроме» 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 учреждения, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

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

**Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала по
вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в ОГБУ «ЦСО по г. Костроме», формы и порядок предоставления услуг.
3. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами.
4. Основные правила и способы информирования инвалидов о порядке предоставления услуг в ОГБУ «ЦСО по г. Костроме», об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения учреждения.
5. Организация доступа маломобильных граждан в ОГБУ «ЦСО по г. Костроме»: на территорию учреждения, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам общественного пользования, зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту питания и прочим, расположенным в учреждении.
6. Правила и порядок эвакуации граждан, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
7. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида).
8. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта и помещений ОГБУ «ЦСО по г. Костроме», предоставляемых услуг, а также в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
9. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов помещений и услуг в учреждении.
10. Порядок взаимодействия сотрудников ОГБУ «ЦСО по г. Костроме» при предоставлении услуг инвалиду.
11. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

Инструктирование (обучение) персонала

Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг – это доведение до специалистов, работающих с инвалидами (включая инженерно-технических работников и рабочих) информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением социального обслуживания, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об организации обслуживания граждан в учреждении и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Все сотрудники ОГБУ «ЦСО по г. Костроме», работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников ОГБУ «ЦСО по г. Костроме» осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом руководителя учреждения назначается должностное лицо – ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в учреждении доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа персонала.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг. С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности». В Журнале ведется запись даты, вида инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника, проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В ОГБУ «ЦСО по г. Костроме» проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

Первичный инструктаж, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника, 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.

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 средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

коллективно (в малых группах или для всего коллектива) в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий, а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, новых форм обслуживания.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров ОГБУ «ЦСО по г. Костроме».

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы учреждения. Рекомендуется периодический инструктаж проводить не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа в случае изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания.

Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	<ul style="list-style-type: none">- при приеме на работу;- при введении новых обязанностей	<ul style="list-style-type: none">- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	<ul style="list-style-type: none">- для развития навыков работы с МГН;- при приобретении нового оборудования;- при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	<ul style="list-style-type: none">- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг;- для обсуждения нарушений требований доступности;- при принятии новых документов;- при введении новых услуг, новых форм обслуживания