

**Общество с ограниченной ответственностью
«Омега»**

ПРИКАЗ № 10/1

г. Санкт - Петербург

«01» августа 2025 г.

**О назначении ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности
объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан**

В целях реализации требований статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», обеспечение доступности для инвалидов социальных услуг и объектов организации и оказания при этом необходимой помощи, приказываю:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта организации, предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан, инструктаж персонала, по оформлению всей необходимой документации и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов и других маломобильных граждан в ООО «Омега» на заместителя директора по управлению персоналом Ткаченко И.А.
2. Утвердить «Регламент обслуживания посетителей с инвалидностью и маломобильных групп населения в ООО «Омега» (Приложение №1), а также «Порядок предоставления услуг инвалидам в помещении ООО «Омега» (Приложение №2).
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Омега»



А.Н. Денисов

Ознакомлена

И.А. Ткаченко

Регламент обслуживания посетителей с инвалидностью и маломобильных групп населения в ООО «Омега»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает стандарты поведения и взаимодействия сотрудников ООО «Омега» (далее - Общество) с посетителями, имеющими инвалидность, ограниченные возможности здоровья (ОВЗ) или относящимися к маломобильным группам населения (МГН).

1.2. **Инвалид** – лицо со стойким расстройством функций организма, приводящим к ограничению жизнедеятельности и требующее социальной защиты.

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) – лицо, имеющее временные или постоянные физические или ментальные нарушения, которые могут не иметь официального статуса инвалидности, но вызывают затруднения в различных сферах жизни.

Маломобильные граждане (МГ) — лицо, испытывающее временные или постоянные трудности при самостоятельном передвижении, получении услуги или ориентации.

Сопровождающий сотрудник – работник Общества, назначенный приказом и прошедший инструктаж, ответственный за оказание помощи и сопровождение посетителей из числа инвалидов и МГН.

Доступная среда – комплекс условий, обеспечивающих возможность независимого доступа и комфортного пребывания для всех категорий граждан на объектах инфраструктуры.

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (п.4 ст.19), 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», а также на основании Методического пособия 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты населения РФ 2015 г.

1.2. Регламент разработан в целях обеспечения доступа инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Общества, а также при

непосредственном оказании услуг инвалидам и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ.

1.3. Сотрудник, ответственный за сопровождение, должен:

1.3.1. Пройти полный инструктаж по настоящему регламенту;

1.3.2. Знать принципы организации доступной среды и типы барьеров (архитектурные, информационные, коммуникационные);

1.3.3. Владеть информацией об услугах Общества, порядке их предоставления;

1.2.1. Быть ознакомленным с расположением и правилами использования вспомогательного оборудования и средств;

1.2.2. Знать план эвакуации, включая порядок действий при эвакуации маломобильных граждан.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ

Основные категории инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ, подлежащие сопровождению ответственным лицом от организации с оказанием работниками Общества иной помощи при получении услуг	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды и лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды и лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды и лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Инвалиды, имеющие нарушение зрения или незрячие	Преграды на пути движения. Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных

	направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Инвалиды, имеющие нарушение слуха	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды, имеющие ментальные особенности и нарушения	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3. Алгоритм действий при сопровождении ЛОВЗ и МГ

3.1. Инвалидам и иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ оказывается необходимая помощь сопровождающим работникам при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ, цель посещения организации, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа лиц данной категории к услугам организации сопровождающий работник должен:

3.3.1. Рассказать инвалиду или иному лицу из категории ЛОВЗ и МГ об особенностях здания организации: количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.3.2. Познакомить инвалида или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГ со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.3.3. При оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до

кабинета, при необходимости сопровождать до места оказания услуги.

3.3.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

3.4.1. Предлагайте помощь, а не навязывайте ее. Для направления предложите свою руку.

3.4.2. Четко и конкретно описывайте окружающую обстановку, расстояния, препятствия.

3.4.3. При посадке направьте руку клиента на спинку стула.

3.4.4. При чтении документов вслух делайте это полностью и четко.

3.4.5. Не трогайте трость или собаку-проводника.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

3.5.1. Привлеките внимание легким касанием или взмахом руки.

3.5.2. Разговаривайте четко, смотрите в лицо, не закрывайте рот.

3.5.3. Предлагайте изложить важную информацию (номера, адреса, термины) письменно.

3.5.4. Убедитесь, что вас правильно поняли.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими речевые нарушения:

3.6.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

3.6.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

3.6.3. Если необходимо иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

3.6.4. Обращайтесь непосредственно к инвалиду.

3.6.5. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите своему собеседнику обсудить его с другом или семьей.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата:

3.7.1. Общайтесь, расположившись на одном уровне с глазами клиента (присядьте, если он в коляске).

3.7.2. Инвалидная коляска – личное пространство. Не облакачивайтесь на нее. Всегда спрашивайте, какая помощь нужна, прежде чем помочь. Четко следуйте инструкциям клиента.

3.8. Особенности общения с инвалидами, имеющими ментальные особенности и нарушения:

3.8.1. Используйте простой, ясный язык, избегайте сложных метафор и абстракций.

3.8.2. Проявляйте терпение, дайте время на ответ или реакцию.

3.8.3. Обращайтесь непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему.

3.8.4. Относитесь с уважением, обсуждайте обычные темы.

3.9. Основные принципы взаимодействия с людьми с инвалидностью

Сотрудникам организации при работе с людьми с инвалидностью и другими маломобильными гражданами (ЛОВЗ и МГ), рекомендуется руководствоваться следующими правилами, применяя их гибко в зависимости от обстоятельств:

3.9.1. **Прямое обращение.** Общайтесь с человеком вежливо и уважительно. Уместно пожать ему руку, даже если движения руки затруднены или используется протез – можно пожать другую руку. Ведите диалог непосредственно с самим человеком, а не сего сопровождающим или сурдопереводчиком.

3.9.2. **Взаимное уважение.** Проявляйте к собеседнику такое же уважение, как и к себе. Это основа продуктивного общения и эффективного оказания услуг.

3.9.3. **Идентификация в общении.** При знакомстве или общении с незрячим слабовидящим человеком обязательно представьтесь сами и назовите присутствующих рядом коллег. В групповой беседе следует обозначать, к кому именно вы обращаетесь, и повторно представляться.

3.9.4. **Корректная помощь.** Помощь следует предлагать, а не навязывать. Дождитесь согласия, а затем уточните, как именно можно помочь. Всегда предлагайте поддержку в ситуациях, требующих физических усилий, таких как открытие тяжелой двери или преодоление препятствия.

3.9.5. **Этикет взаимодействия с инвалидной коляской.** Инвалидная коляска – то личное пространство человека. Нельзя на нее облакачиваться или браться без разрешения. Начинать движение без согласия – то же самое, что взять и перенести человека без его ведома. Если помощь при движении необходима, то катите коляску медленно и плавно, чтобы избежать потери равновесия из-за неожиданного толчка.

3.9.10. **Внимание и терпение в диалоге.** В разговоре с человеком, испытывающим трудности в коммуникации, проявите максимальную внимательность и терпение. Дайте ему закончить мысль самостоятельно, не перебивайте и не договаривайте за него. Если что-то непонятно, честно в этом признайтесь и переспросите, чтобы убедиться в правильном понимании.

3.9.11. Правильная позиция для разговора. Для беседы с человеком на инвалидной коляски или на костылях расположитесь так, чтобы ваши лица находились на одном уровне. При общении с людьми, читающими по губам, встаньте так, чтобы ваш рот был хорошо виден и освещен.

3.9.12. Привлечение внимания. Чтобы обратиться к слабослышащему человеку, можно помахать рукой или легонько похлопать по плечу. Говорите четко, глядя прямо на него. Помните, что не все слабослышащие люди владеют навыком чтения по губам.

3.9.13. Тактичность и осознанность. Избегайте шепота, смешков и активной жестикуляции за спиной у человека. Не стоит смущаться, если случайно употребили фразы вроде «Увидимся» или «Вы слышали?» по отношению незрячему или неслышащему человеку; достаточно просто извиниться.

3.9.14. Отказ от стереотипов. В коммуникации с людьми с инвалидностью и их близкими старайтесь избегать слов и выражений, которые могут поддерживать стереотипное восприятие.

ПОРЯДОК
предоставления услуг инвалидам в помещении
ООО «Омега»

1. Возможность беспрепятственного входа в помещения организации и выхода из них.

2. Социальные услуги инвалидам предоставляются на первом этаже здания.

3. Возможность самостоятельного передвижения по территории организации в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников организации, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий.

4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории организации.

5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению 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. Наличие при входе в учреждение вывески с названием организации, графиком работы организации, выполненных рельефно - точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

7. Адаптация официального сайта ООО «Омега» предоставляющего услуги в сфере социального обслуживания, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих).

8. Предоставление бесплатно сменного кресла-коляска для передвижения инвалидов.