**Приложение№6**

**Положение**

по обеспечению условий доступности для инвалидов

и других посетителей из числа маломобильных групп населения в «Здании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», далее по тексту -) по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, предоставляемых в нем услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения посетителям из числа инвалидов и других маломобильных групп населения (далее - Инвалид) безопасных и комфортных условий на территории и в здании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также при предоставлении им услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказа Минпромторга России от 18.12.2015 N 4146 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи".

1.3. Положение включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объекта.

1.4. До реконструкции, капитального ремонта здания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения достигается с помощью разумного приспособления , сопровождения со стороны ответственных сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, организации предоставления всего комплекса услуг на первом этаже.

1.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в Положение должны быть внесены соответствующие изменения.

1.6. Приказом исполнительного директора назначаются исполнители Положения - сотрудники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. Сотрудники\_\_\_\_\_\_», обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», и оказания необходимой возможной помощи для получения ими услуг в \_\_\_\_\_, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.8. В Положении используются следующие термины и понятия:

**Инвалид -** лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

**Маломобильные группы населения (МГН)** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

**Помощь в преодолении барьеров** - помощь в передвижении на территории \_\_\_\_\_», входа в зону предоставления услуг и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

**Визуальные средства информации -** носители информации о предоставлении услуг, назначении помещений в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

**Адаптация -** приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

**Комфортность -** совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

**Безопасность -** создание условий посещения места обслуживания без риска быть травмированным каким-либо образом или причинить вред своему имуществу, а также нанести вред другим людям, зданию или оборудованию.

 **Ответственное лицо -** сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее инвалидов, и других посетителей из числа маломобильных групп населения во время предоставления услуги.

**Путь движения -** пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

**Система средств информации (информационные средства) для МГН -** совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

**Процесс обслуживания -** совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении услуги.

**Условия обслуживания -** совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

**Тифлотехнические средства -** средства, облегчающие людям с различными нарушениями функции зрения работу и усвоение информации (диктофоны, устройства для чтения «говорящих книг», увеличивающие устройства и др.).

**Тактильные средства информации -** носители информации, передаваемой людям с различными нарушениями функции зрения и воспринимаемой путем осязания.

1.9. В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, обеспечиваются следующие условия доступности для посетителей из числа инвалидов и других МГН в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) Размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте \_\_\_\_\_\_\_», в сети «Интернет» [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/](https://www.kaleidockop.ru/), информационных стендах у стойки ресепшн на \_\_\_\_ этаже;

б) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в \_\_\_\_\_», в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью \_\_\_\_\_\_;

в) возможность бесплатного размещения на специальном парковочном месте для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком и дополнительной визуальной информацией с телефоном для вызова сотрудника, оказывающего помощь; телефон ситуационной помощи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

г) возможность беспрепятственного входа в \_\_\_\_\_, и выхода из него, а также оказание при необходимости помощи, информирование посетителей из числа инвалидов и других МГН о доступных маршрутах общественного транспорта;

д) возможность самостоятельного передвижения по территории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, при необходимости такой помощи;

е) оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии с утвержденными нормативами в строительстве;

ж) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения при передвижении по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа посетителям из числа инвалидов и других МГН к объекту и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе доступа к услугам в дистанционном режиме;

и) обеспечение допуска в \_\_\_\_\_, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115);

к) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего русским жестовым языком.

**2. Пребывание посетителей из числа инвалидов и других МГН на территории \_\_\_\_**

2.1. Варианты путей перемещения посетителей из числа инвалидов и других МГН от остановок общественного транспорта представлены на Схеме №1.

2.2. Перемещение посетителей из числа инвалидов и других МГН по территории \_\_\_\_\_, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме №1.

2.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг, в места общего пользования, на путях эвакуации осуществляется согласно Схеме №2.

3.4. Специальные парковочные места, предназначенные для транспорта инвалидов, размещены с южной стороны здания и обозначены на Схеме №1.

2.4. Проход/заезд в \_\_\_\_\_, осуществляется с \_\_\_ сторон здания: со стороны ул. \_\_\_а – по ступеням и пандусу, со стороны ул. \_\_\_\_\_ – по существующему рельефу без барьеров, со стороны пересечения улиц \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ – по лестнице. Проходы (заезды) в здание, предназначенные для проезда на коляске, оборудованы кнопками двусторонней связи с сотрудниками, организующими доступ в здание \_\_\_\_\_\_». Расположение входов и заездов приведено на Схеме №1.

2.5. Специально выделенные места в здании:

- ожидания сопровождающего сотрудника, оказания услуг, консультации, навигации, информации - первый этаж зона информации и предоставления услуг, обозначена на Схеме №2.

2.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для посетителей из числа инвалидов и других МГН.

2.7. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с посетителей из числа инвалидов и других МГН должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

**3. Порядок действий при оказании услуг**

Порядок действий сотрудников \_\_\_\_\_», по обеспечению доступности объекта и услуг для посетителей из числа инвалидов и других МГН предусматривает следующие меры:

3.1. Дежурный администратор:

3.1.1. Принимает вызов со специальных кнопок вызова, установленных на входах №1 и №2 в здание \_\_\_\_\_», а также при поступлении звонка на контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от инвалида, иного маломобильного гражданина, нуждающегося в оказании помощи при высадке из транспортного средства (посадке в него), сопровождению в здание, выясняет, какая помощь необходима обратившемуся.

3.1.2. Разъясняет вызывающему посетителю в ходе дистанционного или очного общения (в зоне информации) все возникающие вопросы, в том числе:

- о порядке организации предоставления услуг в \_\_\_\_», «Калейдоскоп», в том числе о получении услуг в дистанционном режиме,

- оказание помощи со стороны сотрудников организации,

- о служебных номерах телефонов сотрудников охраны, закрепленных за функцией осуществления сопровождения и оказания помощи маломобильным посетителям, в том числе в случае необходимости оказания физической помощи,

- о путях движения и навигации по зданию \_\_\_\_»,

- о местах размещения лифтов, эскалаторов, доступных санитарно-гигиенических помещений, мест отдыха, приспособлений и устройств для инвалидов, применительно к его функциональным ограничениям, путях эвакуации и др.;

- о товарах и услугах организаций-арендаторов их расположении на этажах в \_\_\_\_;

- в какие помещения возможен самостоятельный доступ, обратив внимание инвалида, передвигающегося на кресле-коляске на невозможность самостоятельного посещения отдельных помещений, либо на имеющиеся барьеры на путях движения;

- иные интересующие вопросы, касающиеся работы \_» и организаций-арендаторов.

3.1.3. Направляет вызывающему посетителю сотрудника охраны для обеспечения оказания помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в здание \_\_\_\_\_\_\_ (в том числе в зону информации и предоставления услуг) – при необходимости оказания помощи.

3.1.4. В случае необходимости оказания сопровождения или оказания физической помощи - оповещает сотрудника охраны, закрепленного за функцией осуществления сопровождения и оказания помощи маломобильным посетителям.

3.1.5 Информирует оператора видеонаблюдения о возможных путях передвижения маломобильного посетителя по этажам здания \_\_\_\_\_\_ для предотвращения чрезвычайных ситуаций в период его пребывания в здании.

3.1.6. Осуществляет при необходимости, вызов (и допуск – посредством информирования сотрудников охраны) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников.

3.1.7. Оказывает в зоне информации консультационные услуги и навигации по \_\_\_ и территории для инвалидов, имеющих нарушения функции зрения и других категорий МГН, информирование об оказании им помощи в здании \_\_\_\_.

3.1.8. Оказывает содействие в обеспечении доступа услуг маломобильным посетителям в дистанционном режиме или в зоне стойки ресепшн.

3.1.9. Контролирует работу клининговой компании и делает заявки администраторам клининговой компании в части:

- своевременной очистки от снега и льда, обработки специальными противоскользящими смесями путей перемещения инвалидов по прилегающей территории, в том числе наружных лестниц, пандусов, специального парковочного места для транспорта инвалидов, а также мест отдыха на территории;

- своевременную очистки от грязи, мусора, влаги, посторонних предметов путей перемещения посетителей из числа инвалидов и других маломобильных групп населения внутри здания, в том числе холлов, коридоров, лестниц, лифтов, а также специального санузла.

3.2. Сотрудник охраны \_\_\_\_\_:

3.2.1. Оказывает помощь в размещении транспортного средства посетителя на специальном парковочном месте на прилегающей территории возле здания \_\_\_\_\_ - при необходимости такой помощи;

3.2.2. Оказывает помощь при высадке и посадке в транспортное средство (при необходимости достает/кладет коляску, вспомогательные устройства в транспортное средство и т.п.), при необходимости вызывает такси (по просьбе инвалида);

3.2.3. Оказывает помощь посетителю во входе/въезде и последующем выходе/выезде из здания \_\_\_\_\_\_» (при необходимости открывает дверь, помогает преодолеть пороги, пандусы и т.п.);

3.2.3. Предоставляет кресло-коляску при входе в здание~~,~~ оказывает помощь при посадке в кресло-коляску, при перемещении в кресло-коляску посетителю, передвигающемуся с помощью вспомогательных опорных устройств (трости, костыли, ходунки и т.п.) - при необходимости такой помощи;

3.2.4. Оказывает помощь МГН при одевании/раздевании в гардеробе - при необходимости такой помощи;

3.2.5. Осуществляет безопасное сопровождение посетителя по этажам и помещениям здания, предварительно выяснив цель посещения и объем помощи, в которой нуждается посетитель - при необходимости предоставления физической помощи;

3.2.6. В случае поступления тревожного сигнала о помощи от посетителя из специализированного санузла для инвалидов, незамедлительно оказывает необходимую помощь, и, при необходимости, вызывает неотложную медицинскую помощь;

3.2.7. Осуществляет эвакуацию маломобильных посетителей с этажей 2, 3, 4 \_\_\_\_\_\_\_\_ непосредственно до выхода наружу, включая использование специального спасательного оборудования (эвакуационное кресло и т.п.).

3.2.8. Оказывает помощь в преодолении других барьеров, препятствующих посетителю при пребывании и получении услуг в \_\_\_\_\_\_\_\_» – в случае необходимости оказания такой помощи.

3.3. Оператор видеонаблюдения \_\_\_\_\_:

3.3.1. Обращает внимание на отсутствие проблем с перемещением по маршрут у посетителя из числа инвалидов и других маломобильных групп в ходе общего видеонаблюдения за помещениями и зонами здания, с целью своевременного реагирования и обеспечения мер безопасности;

3.3.2. Оперативно уведомляет о местонахождении посетителя из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, а также координирует действия сотрудников охраны, в случае необходимости эвакуации таких посетителей с этажей 2, 3, 4.

3.4. Дворник: -

3.4.1. Своевременно производит очистку от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями путей перемещения инвалидов по прилегающей территории, в том числе наружных лестниц, пандусов, специального парковочного места для транспорта инвалидов, а также мест отдыха на территории;

3.4.2. Осуществляет, при необходимости, вызов сотрудника охраны для сопровождения инвалида по объекту.

3.5. Уборщик помещений:

3.5.1. Обеспечивает своевременную очистку от грязи, мусора, влаги, посторонних предметов путей перемещения посетителей из числа инвалидов и других маломобильных групп населения внутри здания, в том числе холлов, коридоров, лестниц, лифтов, а также специальных санузлов;

3.5.2. Осуществляет, при необходимости, вызов сотрудника охраны для сопровождения инвалида по объекту.

3.4. Контроль за организацией, надлежащим и своевременным предоставлением услуг сопровождения, соблюдением сотрудниками действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и других МГН возлагается на ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг, утвержденного приказом руководителя.

3.5. Невыполнение сотрудником обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, является неисполнением распоряжений (приказов) руководителя, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.