

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БУДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 28 ПРИМОРСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

УТВЕРЖАЮ:
Заведующий
Л.С. Чудиловская
Приказ от «16» декабря 2019г. № 138-мг



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

1. Общие вопросы проведения инструктажа

1.1 Все сотрудники ГБДОУ детский сад № 28, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал - должны пройти обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе по решению этих вопросов в ГБДОУ детский сад № 28.

1.2. Задачи обучения (инструктажа) для персонала при его различных видах и формах:

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)
Первичный	- при приеме на работу (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте); - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника	- для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с МГН
Повторный/внеплановый	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового технического средства, оборудования, используемого для оказания помощи МГН; - в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками при оказании помощи инвалидам и МГН	- для развития и совершенствования знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для устранения и недопущения впредь); - при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил и др.; - при проведении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах

1.3. Допуск к работе вновь принятых сотрудников в ГБДОУ детский сад № 28 осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

1.4. Повторный инструктаж проводится по плану работы ДОУ, в установленные сроки, но не реже 1 раза в полугодие 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.

1.5. Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя ГБДОУ детский сад № 28 с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

1.6. Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный – в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

2. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг

- Конвенция ООН о правах инвалидов от 13.12.2006.
- Федеральный закон от 24.12.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».
- Приказ Минтруда России от 25.12.2012 №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

3. Общая характеристика видов нарушений функций организма, значимых барьеров окружающей среды, рекомендации и возможности их устранения для различных категорий маломобильных граждан

3.1. Основные виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность (Приложение 1).

3.2. Понятие о барьерах окружающей среды. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения, умственного развития) (Приложение 2).

3.3. Общие рекомендации по устранению барьеров и способах их преодоления для инвалидов с разными формами инвалидности (Приложение 3).

4. Этика общения с инвалидами

4.1. Декларация независимости инвалида.

4.2. Общие правила этикета при общении с инвалидами.

4.3. Правила этикета при общении:

- с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении;
- с инвалидами по зрению;
- с инвалидами по слуху;
- с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения;
- с инвалидами, имеющими психические нарушения;
- с инвалидами, испытывающими затруднения в речи. (Правила этикета при общении с инвалидами работников ГБДОУ детский сад № 28 Приморского района Санкт-Петербурга)

5. Обеспечение доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования

5.1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности. Состояние доступности ДООУ (Паспорт доступности ГБДОУ детский сад № 28 Приморского района Санкт-Петербурга для инвалидов и маломобильных групп населения).

5.2. Обеспечение условий доступности услуг, основные требования по созданию условий доступности услуг. Состояние условий доступности услуг ДООУ (Приложение 4).

6. Организация и порядок работы по обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в ГБДОУ детский сад № 28

6.1. Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в ГБДОУ детский сад № 28 Приморского района Санкт-Петербурга.

6.2. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта и помещений в ГБДОУ детский сад № 28, в предоставлении услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

6.3. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг ГБДОУ детский сад № 28. (Должностные инструкции сотрудников).

6.4. Перечень предоставляемых инвалидам услуг, формы и порядок предоставления услуг (в учреждении, на дому, дистанционно) (Приложение 5).

6.5. Информация об организации помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам.

7. Порядок действий сотрудников ГБДОУ детский сад № 28 при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам

7.1. Оказание помощи персоналом. Сопровождение инвалидов на объекте. Организация доступа инвалидов на объект: на территорию ГБДОУ, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, расположенным на объекте.

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

7.3. 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.

7.4. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов и других маломобильных граждан, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в ГБДОУ детский сад № 28

8.1. Меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

8.2. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками ГБДОУ детский сад № 28 обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами ГБДОУ детский сад № 28 Приморский район СПб.

Основные виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

1. Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством.

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.¹

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в табл. 1.

Таблица 1

Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к самостоятельному передвижению	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать свое поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. Для выполнения

¹ Ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

этой услуги в РФ функционируют федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, подведомственные Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации.

Условиями признания гражданина инвалидом являются²:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом. Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ.³

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».

Гражданину, признанному инвалидом, выдается справка, подтверждающая факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации. Порядок составления и формы справки и индивидуальной программы реабилитации утверждаются Минтрудом России.⁴

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.».⁵ Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу» (табл.2)⁶.

² П. 5 Правил признания лица инвалидом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95.

³ Приказ Минтруда РФ от 29 сентября 2014 г. № 664н «О классификациях и критериях, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы».






⁴ см. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24.11.2010г.№1031н«О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 04.08.2008 г. №379н «Об утверждении форм индивидуальной программы реабилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, порядка их разработки и реализации».

⁵ СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

⁶ Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность.».

Таблица 2

Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение ⁷
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

⁷ Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».


Понятие о барьерах окружающей среды. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм инвалидности




В зависимости от особенностей ограничения жизнедеятельности лицо, относящееся к МГН, сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.


При обследовании объекта с целью определения уровня его доступности для инвалидов и других МГН и доступности предоставляемых на нём услуг выделяются значимые барьеры (физические, информационные и организационные) для 8 категорий МГН:

- передвигающихся на кресло-коляске ("К");
- с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей) ("О-н");
- с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях верхних конечностей) ("О-в");
- с нарушениями зрения (при полной потере - слепота) ("С-п");
- с нарушениями зрения (при частичном нарушении) ("С-ч");
- с нарушениями слуха (при полной потере - глухота) ("Г-п");
- с нарушениями слуха (при частичном нарушении) ("Г-ч");
- с нарушениями умственного развития ("У").

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для основных категорий МГН представлена в следующей таблице.

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	"К" (передвигающиеся на кресло-коляске)	<p>Высокие пороги, ступени</p> <p>Отсутствие поручней, нарушение их высоты</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие</p> <p>Неправильно установленные пандусы</p> <p>Узкие дверные проемы и коридоры</p> <p>Отсутствие места для разворота кресла-коляски в помещении</p> <p>Высокое расположение информации</p>

	<p>"О-н" (при поражении нижних конечностей)</p>	<p>Высокие пороги, ступени, перепады высот, крутые уклоны</p> <p>Неровное и скользкое покрытие</p> <p>Неправильно установленные пандусы</p> <p>Отсутствие поручней</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения</p>
	<p>"О-в" (при поражении верхних конечностей)</p>	<p>Трудности в открывании/закрывании дверей</p> <p>Трудность в пользовании выключателями, кранами</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов, подписании документов</p> <p>Иные ограничения действий руками</p>
	<p>"С-п" (при полной потере зрения - слепота)</p>	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.), без предупредительной информации о препятствии (тактильной, звуковой)</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения</p> <p>Отсутствие дублирующей тактильной или звуковой информации и указателей</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях</p>
	<p>"С-ч" (при частичном нарушении зрения)</p>	<p>Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей</p> <p>Использование знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров</p> <p>Наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной (по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки</p> <p>Недостаточная освещённость мест и путей движения</p>
	<p>"Г-п" (при полной потере слуха - глухота)</p>	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика</p>

		<p>Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях</p>
	<p>"Г-ч" (при частичном нарушении слуха)</p>	<p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель</p> <p>Наличие электромагнитных помех</p> <p>Недостаточность, отсутствие зрительной информации</p> <p>Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации</p>
	<p>"у" (с нарушениями умственного развития)</p>	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке</p> <p>Отсутствие ограждений опасных мест</p> <p>Трудности ориентации при неоднозначности информации</p> <p>Неорганизованность сопровождения на объекте (при необходимости)</p>
	<p>Для всех категорий</p>	<p>Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МГН - указателей доступных помещений и путей движения</p> <p>Нарушение требований освещённости мест и путей движения</p> <p>Отсутствие информации на сайте и информационных носителях на объекте</p> <p>Неорганизованность путей эвакуации и информации о чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях</p> <p>Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях</p> <p>Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам</p>

Общие рекомендации по устранению барьеров и способах их преодоления для инвалидов с разными формами инвалидности

Общие рекомендации представлены в таблице

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Обеспечение условий доступности услуг, основные требования по созданию условий доступности услуг. Состояние условий доступности услуг ДОУ.

В российском законодательстве используется термин «пациент» — лицо, нуждающееся в медицинской помощи и/или обратившееся за ней, получающее медицинскую помощь, либо участвующее в качестве испытуемого в биомедицинских исследованиях, находящееся под медицинским наблюдением, а также выступающее как потребитель медицинских и связанных с ними услуг независимо от того здоров он или болен. В данную категорию включаются инвалиды, для которых необходимо создание специальных условий.

Общие положения.

Согласно Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» медицинская помощь людям с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В таких организациях создаются специальные условия для получения медицинской помощи инвалидам.

Под **специальными условиями** для получения медицинской помощи следует понимать особые требования к материально-технической составляющей медицинской организации, организации процесса приема и лечения, обеспечивающие получение ими полноценной медицинской помощи соответствующего уровня.

Специальные условия материально-технического характера

1. Для инвалидов по зрению должны быть обеспечены:

- адаптация официальных сайтов медицинских организаций в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);
- размещение в доступных для людей, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации;
- сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями до места приема;
- доступ инвалида, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря в здание, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты РФ.

2. Для инвалидов по слуху должны быть обеспечены:

- дублирование звуковой справочной информации, надлежащие звуковые средства воспроизведения информации;
- получение информации с использованием русского жестового языка (сурдоперевода, тифлосурдоперевода);

3. Для инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, должны быть обеспечены условия для беспрепятственного доступа в здание медицинского учреждения, туалетные и другие помещения организации, а также их пребывания в указанных помещениях:

- наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м;
- наличие специальных кресел и других приспособлений;
- минимальный размер зоны на одно место с учетом подъезда и разворота коляски равный 1,8 x 1,8 м;
- лифт для инвалидов, передвигающихся в инвалидном кресле, должен предусматриваться в выделенном лифтовом холле.

Перечень предоставляемых инвалидам услуг, формы и порядок предоставления услуг (в учреждении, на дому, дистанционно)

Стандарт регламента оказания услуг

- возможность у инвалида посадки в личное транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- возможность у инвалида передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них (самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;
- предоставление услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на поводке с ошейником и намордником;
- оснащение объектов специальным оборудованием для инвалидов;
- информация об оказываемых услугах инвалидам и созданных условиях при посещении инвалидами на веб-сайте организации, возможность направить заявку на получение услуги в электронном виде.

В случае, если доступность объекта обеспечить технически невозможно, доступность услуги обеспечивается организацией альтернативной формы обслуживания:

- на дому, в другом месте пребывания инвалида,
- дистанционно,
- в другом учреждении,
- предоставление инвалидам возможности направить заявление в электронном виде.

Бесплатно оказываются инвалидам следующие услуги:

- парковка транспортных средств инвалидов на любой парковке или стоянке;
- оказание помощи при посадке-высадке из транспортного средства перед входом в учреждение;
- оказание помощи при сопровождении по территории и зданию к месту оказания услуг;
- допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика на объект;
- услуги чтения документов;
- допуск собак-проводников;
- перевозка кресла-коляски, ходунков, костылей в виде багажа.

Персоналом не оказываются услуги:

- переноска инвалидов в колясках по лестницам,
- помощь в выполнении санитарно-гигиенических процедур,
- помощь в приеме пищи, лекарств.